



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## SYLLABUS DEL CORSO

### Enhance Your Communication Skills

2425-3-H4102D115

---

#### Obiettivi

Le competenze comunicative e interpersonali sono fondamentali, sia che si comunichi faccia a faccia o dietro uno schermo. Questo corso mira ad espandere il set di competenze comunicative degli studenti fornendo sia conoscenze teoriche che strategie pratiche per gestire le relazioni interpersonali sul posto di lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sano. Gli studenti acquisiranno gli strumenti necessari per una condivisione efficace delle informazioni, la gestione dei conflitti e la crescita personale all'interno dei contesti organizzativi sanitari.

#### Contenuti sintetici

Questo modulo fornisce agli studenti una comprensione completa della comunicazione efficace e funzionale sul posto di lavoro. Copre i principali meccanismi psicologici coinvolti nelle relazioni interpersonali, offre strategie pratiche per la gestione dei conflitti e sottolinea l'importanza di allineare gli stili comunicativi con gli obiettivi situazionali. Gli studenti rifletteranno sul proprio stile comunicativo personale e apprenderanno tecniche per gestire conversazioni difficili.

#### Programma esteso

##### 1. Introduzione alle Competenze Comunicative

*Riconoscimento degli Elementi Rilevanti per la Comunicazione:*

Strategie pratiche per identificare i componenti chiave della comunicazione efficace all'interno dei gruppi di lavoro

Ruolo del contesto e dell'ambiente nella comunicazione

##### 2. Strategie per una Comunicazione Efficace

*Strategie Generali di Comunicazione:*

Tecniche per una comunicazione chiara e concisa

L'importanza dell'ascolto attivo

*Meccanismi di Feedback:*

Come fornire e ricevere feedback costruttivi

Promuovere una cultura del feedback positivo

### **3. Gestione delle Conversazioni Difficili**

*Risoluzione dei Conflitti e Comunicazione di Notizie Negative:*

Il modello SPIKES e suggerimenti pratici

Tecniche per mantenere la calma e ottenere risultati positivi

*Studi di Caso e Role-Play:*

Scenari simulati per praticare le abilità di risoluzione dei conflitti e di comunicazione di notizie negative

Discussioni di gruppo sulla gestione delle conversazioni difficili nella vita reale

### **4. Meccanismi Psicologici e Crescita Personale**

*Relazioni Interpersonali:*

Panoramica dei meccanismi psicologici coinvolti nei cicli virtuosi e viziosi

Teoria della Mente, empatia e intelligenza emotiva

*Crescita Personale:*

Psicologia dello sviluppo e della crescita personale

Strategie per la gestione dello stress e la resilienza sul posto di lavoro

## **Prerequisiti**

Nessuno

## **Modalità didattica**

Lezioni frontali, attività supervisionate in piccoli gruppi, giochi di ruolo e simulazione di casi.

## **Materiale didattico**

Verrà fornita una selezione di articoli su riviste scientifiche; diapositive ppt e altro materiale pertinente saranno caricati sul sito web di e-learning

## **Periodo di erogazione dell'insegnamento**

Secondo semestre

## **Modalità di verifica del profitto e valutazione**

## **Orario di ricevimento**

Per appuntamento scrivere a  
selena.russo@unimib.it  
Office: U38, villa Serena (Monza), room number 5.27, V floor

## **Sustainable Development Goals**

SALUTE E BENESSERE

---