



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## SYLLABUS DEL CORSO

### Communication Skills and Interpersonal Relation Management

2425-2-F7502Q027

---

#### Obiettivi

Le competenze comunicative e interpersonali efficaci sono essenziali, sia che comunichiamo faccia a faccia o dietro uno schermo. Questo corso mira a espandere le competenze comunicative degli studenti fornendo sia conoscenze teoriche che strategie pratiche per gestire le relazioni interpersonali e la comunicazione sul luogo di lavoro. In questo modo, promuove un ambiente di lavoro sano e fornisce agli studenti gli strumenti necessari per un'efficace condivisione delle informazioni, scambio di idee e gestione dei conflitti.

#### Contenuti sintetici

Questo modulo fornisce agli studenti una comprensione completa delle basi teoriche e delle strategie pratiche necessarie per una comunicazione efficace e la gestione delle relazioni sul luogo di lavoro. Copre i meccanismi psicologici coinvolti nelle relazioni interpersonali e offre competenze per fornire e ricevere feedback, gestire conflitti e allineare gli stili comunicativi con gli obiettivi situazionali. Gli studenti rifletteranno sul proprio stile comunicativo personale e impareranno a gestire conversazioni difficili in modo efficace.

#### Programma esteso

I seguenti argomenti saranno trattati:

1. Gruppo e Lavoro di Squadra:
  - Definizione di gruppo, struttura, tipi, ruoli e dinamiche di gruppo
  - Sociogramma di Moreno; principi della dinamica di gruppo e psicologia clinica applicata alle interazioni di gruppo
  - Meccanismi di controllo sociale, sensemaking, coesione, interazione di gruppo

- Fasi di crescita e sviluppo del gruppo; principi del lavoro di squadra
2. Leadership:  
Modello di leadership situazionale di Blanchard
  3. Emozioni:  
Modelli delle emozioni e principi di regolazione delle emozioni  
Competenze della Terapia Dialettico Comportamentale (DBT) per la regolazione delle emozioni nelle dinamiche di gruppo  
Tecniche di mindfulness
  4. Fondamenti Teorici della Comunicazione:  
Elementi di base della comunicazione  
I cinque assiomi della comunicazione di Watzlawick  
Massime conversazionali di Paul Grice
  5. Strategie Pratiche di Comunicazione:  
Riconoscere gli elementi rilevanti per la comunicazione all'interno di un gruppo di lavoro  
Strategie generali per una comunicazione efficace
  6. Meccanismi di Feedback:  
Come fornire e ricevere feedback: pratiche efficaci e inefficaci  
Promuovere una cultura del feedback positivo: la finestra di Johari e il modello MACRO YES
  7. Gestione dei Conflitti:  
Gestire conversazioni difficili con esiti positivi  
Teoria e suggerimenti pratici per la risoluzione dei conflitti
  8. Meccanismi Psicologici nelle Relazioni Interpersonali:  
Meccanismi virtuosi e viziosi nelle relazioni  
Modello del sistema motivazionale interpersonale; personalità e differenze individuali
  9. Empatia e Intelligenza Emotiva:  
Teoria della mente, empatia e intelligenza emotiva  
Comprendere e gestire le emozioni
  10. Stress, Burnout e Resilienza:  
Psicologia della crescita personale  
Strategie di coping per stress e burnout
  11. Euristiche e Bias nella Comunicazione:  
Comprendere i bias cognitivi e il loro impatto sulla comunicazione

## **Prerequisiti**

nessuno

## **Modalità didattica**

Lezioni frontali  
Attività di gruppo supervisionate  
Apprendimento basato su team  
Giochi di ruolo  
Simulazioni 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**

primo semestre

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

Saggio breve o studio di caso: Gli studenti analizzeranno scenari reali, identificando e collegando vari elementi/variabili utilizzando criticamente le conoscenze acquisite durante il corso.

## **Orario di ricevimento**

Su appuntamento:

[mariagrazia.strepparava@unimib.it](mailto:mariagrazia.strepparava@unimib.it)

Office: U38, villa Serena (Monza), room number 5.24, V floor

[selena.russo@unimib.it](mailto:selena.russo@unimib.it)

Office: U38, villa Serena (Monza), room number 5.27, V floor

## **Sustainable Development Goals**

SALUTE E BENESSERE | ISTRUZIONE DI QUALITÀ | PARITÀ DI GENERE

---