

## Comunicazione efficace: ponte intergenerazionale nell'era dell'IA ed. Feltre

In un mondo del lavoro sempre più eterogeneo, dove generazioni diverse collaborano quotidianamente e la tecnologia evolve a ritmo vertiginoso, saper comunicare in modo efficace è più che una competenza: è una chiave di accesso al benessere e al successo professionale.

Questo percorso formativo nasce per accompagnare professionisti di ogni età nello sviluppo di **competenze comunicative solide, inclusive e aggiornate**, con uno sguardo aperto verso le **potenzialità dell'Intelligenza Artificiale**.

Attraverso esperienze pratiche, simulazioni e strumenti concreti, i partecipanti impareranno a:

- riconoscere e superare le barriere della comunicazione intergenerazionale;
- sviluppare l'intelligenza emotiva e uno stile comunicativo assertivo;
- gestire in modo costruttivo feedback e conflitti;
- utilizzare al meglio tecnologie emergenti e modelli linguistici come ChatGPT, Gemini, Claude.ai e NotebookLM per migliorare la collaborazione.

### Programma:

Giornata 1 – Le fondamenta: comunicazione efficace, intelligenza emotiva e ascolto attivo

Giornata 2 – Stili relazionali e alfabetizzazione all'IA

Giornata 3 – Comunicazione assertiva, feedback e prompting per lavorare con l'IA

### **GIORNATA 1 – Le fondamenta della comunicazione efficace**

Durata: 8 ore

**Obiettivo della giornata:** Acquisire consapevolezza sull'importanza della comunicazione efficace nei contesti lavorativi multigenerazionali e sviluppare le prime competenze legate all'intelligenza emotiva.

#### Parte 1: Introduzione alla comunicazione efficace

##### Contenuti:

- Che cos'è la comunicazione efficace
- Differenze tra comunicazione verbale, paraverbale e non verbale
- Il ruolo del contesto e della relazione
- Errori comuni nella comunicazione
- Comunicazione intergenerazionale: ostacoli e opportunità

## Parte 2: L'intelligenza emotiva nel contesto lavorativo

### Contenuti:

- Che cos'è l'intelligenza emotiva (Daniel Goleman)
- Le 5 competenze chiave: consapevolezza di sé, autoregolazione, motivazione, empatia, abilità sociali
- Il ruolo dell'intelligenza emotiva nella comunicazione interpersonale e intergenerazionale

## Parte 3: Ascolto attivo ed empatia

### Contenuti:

- I pilastri dell'ascolto attivo
- L'empatia come strumento relazionale
- Ostacoli all'ascolto
- L'ascolto nel dialogo tra generazioni

## **GIORNATA 2 – Stili relazionali e alfabetizzazione all'intelligenza artificiale**

Durata: 8 ore

**Obiettivo della giornata:** Comprendere e riconoscere i diversi stili sociali nella comunicazione e acquisire una base comune sull'intelligenza artificiale per affrontare con consapevolezza i cambiamenti nei contesti lavorativi.

### Parte 1 – Gli stili sociali: riconoscere e adattare il proprio stile comunicativo

#### Contenuti:

- I 4 stili sociali: **Driver, Analitico, Espressivo, Amabile**
- Caratteristiche distintive, comportamenti, bisogni
- Dinamiche tra stili diversi
- Come adattare il proprio stile a quello dell'altro per migliorare la comunicazione

### Parte 2 – Introduzione all'intelligenza artificiale: cosa sapere per comunicare meglio

#### Contenuti:

- Cos'è (e cosa non è) l'IA
- Breve storia dell'intelligenza artificiale

- Differenza tra IA debole e forte
- IA generativa vs IA analitica
- Glossario base: algoritmo, rete neurale, machine learning, deep learning, chatbot...

### Parte 3 – Ambiti di applicazione dell'IA

#### Contenuti:

- Ambiti principali: sanità, logistica, marketing, HR, comunicazione
- Focus sul **mondo del lavoro**: assistenti virtuali, chatbot, strumenti di collaborazione, filtri mail, traduzione automatica
- IA e comunicazione intergenerazionale: opportunità e rischi (disuguaglianze digitali, accessibilità, adattamento)

## GIORNATA 3 – Comunicazione assertiva e utilizzo pratico dei modelli di linguaggio AI

Durata: 8 ore

**Obiettivo della giornata:** Sviluppare competenze in comunicazione assertiva, gestione dei feedback e dei conflitti, e acquisire abilità pratiche nell'interazione con modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM) e strumenti correlati.

### Parte 1 – Comunicazione assertiva, feedback e gestione del conflitto (4h)

#### Contenuti:

- **Comunicazione assertiva:**
  - Definizione e principi fondamentali
  - Differenze tra comunicazione passiva, aggressiva e assertiva
  - Tecniche per sviluppare un comportamento assertivo
- **Feedback efficace:**
  - Importanza del feedback nel contesto lavorativo
  - Strutture per fornire e ricevere feedback costruttivi
  - Gestione delle reazioni al feedback
- **Gestione dei conflitti:**

- Identificazione delle cause comuni dei conflitti interpersonali
- Strategie per la risoluzione collaborativa dei conflitti
- Tecniche di negoziazione e mediazione

## Parte 2 – Prompting per l'IA e utilizzo dei LLM

### Contenuti:

- **Introduzione al prompting:**
  - Cos'è il prompt engineering e perché è importante
  - Principi per formulare prompt efficaci
  - Tecniche di prompting: zero-shot, few-shot, chain-of-thought
- **Interazione con LLM:**
  - Panoramica di modelli come ChatGPT, Gemini, Claude.ai
  - Applicazioni pratiche degli LLM nel contesto lavorativo
  - Limitazioni e considerazioni etiche nell'uso degli LLM
  - Panoramica dei principali strumenti di collaborazione online

## Parte 3 – Utilizzo di NotebookLM e strumenti correlati (2h)

### Contenuti:

- **Introduzione a NotebookLM:**
  - Funzionalità principali di NotebookLM come strumento di ricerca e presa di appunti assistito dall'IA
  - Integrazione di NotebookLM con altri strumenti digitali
  - Personalizzazione e organizzazione delle informazioni con l'IA
- **Applicazioni pratiche:**
  - Utilizzo di NotebookLM per sintetizzare informazioni da documenti complessi
  - Creazione di riassunti e spiegazioni automatiche
  - Gestione efficace delle conoscenze personali e professionali