

Stabilire e gestire relazioni di valore con ogni tipo di interlocutore

INIZIO CORSO: lunedì 7 ottobre 2024

DURATA: 12 ore

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 23.00

**SEDE: Centro Formazione Esac
Via Piazzon, 40 - Creazzo (VI)**



Panoramica corso:

Una delle competenze indispensabili in azienda è saper instaurare delle buone relazioni interpersonali con i propri interlocutori, anche in presenza di situazioni problematiche e talvolta conflittuali. Il corso si avvale di un modello comportamentale per comunicare e trattare anche con gli interlocutori più difficili e ostici da gestire. Essere in grado di padroneggiare le specifiche tecniche di comunicazione e di ascolto facilitano la creazione di rapporti efficaci anche con le persone più ostili e meno cooperative.

Obiettivi del corso:

- Acquisire tecniche comunicative coerenti con gli obiettivi attesi e con la tipologia di relazione che si vuole instaurare con l'interlocutore
- Sviluppare la propria intelligenza relazionale ovvero la capacità di diversificare il proprio approccio in base alle caratteristiche dell'altro
- Conoscere, riconoscere e governare le possibili cause di conflitto
- Trasformare situazioni conflittuali in situazioni di cooperazione

Argomenti trattati:

Prima

- Self-assessment: "Comunicare in situazioni difficili"
- Breve video: "Guarda John gestire comportamenti passivi, aggressivi e manipolatori"

Durante

Un modello per relazioni produttive

- La comunicazione interpersonale e la comprensione delle persone con cui ci confrontiamo quotidianamente (people reading)
- Le costellazioni manageriali nelle relazioni aziendali

Principi fondamentali nelle relazioni con gli altri

- Le regole di base per avere rapporti produttivi con gli altri: "tratta l'altro come vuol essere trattato"
- Come gestire in modo accogliente e costruttivo la relazione
- Conoscere e gestire il processo di critica attivato nel confronto con l'altro
- Alternare armoniosamente empatia, comunicazione e ascolto

Applicazione degli strumenti nel proprio contesto organizzativo

- Tattiche comunicative per rapporti efficaci
- Capacità di recepire e soddisfare le richieste degli interlocutori
- Piano d'azione per applicare queste tattiche

Gestire comunicazioni difficili nel quotidiano

- Le tipologie psicologiche più comuni: come gestire i casi difficili
- Come riconoscere le situazioni di conflitto e saperle affrontare
- Sviluppare alternative possibili in relazione alla conoscenza degli altri
- Individuare le azioni necessarie per evitare il riproporsi del conflitto

Piano d'Azione

- Azioni da mettere in atto per migliorare le proprie relazioni e indicatori di controllo dei risultati ottenuti

Dopo

- Modulo eLearning: "Gli strumenti dell'assertività"
- Modulo eLearning: "Adattarsi agli altri per comunicare in modo più efficace"
- Documento di supporto all'implementazione on-the-job: "Gestire i comportamenti passivi, aggressivi o manipolatori degli altri"

Il costo del corso, del valore di € 219,60 è totalmente finanziato dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario, Turismo, Pubblici Esercizi e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

Al fine di garantire l'accesso ai corsi alla pluralità dei lavoratori, le aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10 potranno beneficiare di un numero di corsi annui non superiore a 3.

L'eventuale rinuncia al corso entro 5 giorni dall'avvio o a corso iniziato **senza giustificato motivo** potrà comportare l'esclusione del partecipante da future opportunità formative finanziate dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo.

Destinatari:

Tutti coloro che abbiano necessità di acquisire o affinare l'utilizzo di strumenti e tecniche efficaci per stabilire relazioni solide con gli interlocutori, interni o esterni all'azienda, e costruire rapporti fondati sulla reciproca fiducia.