
LA GESTIONE DEI CONFLITTI SUL LAVORO

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Il corso intende fornire tecniche efficaci di comunicazione, dissuasione e persuasione, da utilizzare in considerazione del proprio ruolo professionale e in relazione al contesto in cui si opera.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

- Esercitazione: per svolgere bene il mio lavoro di che cosa ho bisogno / a chi devo rivolgermi / su quali risorse posso contare e dove le reperisco
- Elementi di psicologia della comunicazione (gli elementi costitutivi e gli assiomi, la comunicazione verbale – non verbale – paraverbale, comunicazione persuasiva e di gruppo)
- Stili comunicativi
- L'ascolto attivo
- Autocontrollo
- Tecniche di comunicazione in emergenza
- Tecniche di mediazione dei conflitti
- Esercitazione: io di fronte agli imprevisti
- Gestione dello stress (cos'è e come si manifesta)
- Orientamento al servizio e alla comunicazione
- Esercitazione: *role playing* "il cliente mi chiede..."
- Consapevolezza del proprio ruolo professionale

DOCENTI

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

DESTINATARI

Il corso è rivolto a personale di tutte le aziende in qualsiasi settore, laddove ci sia un rapporto con gli altri, siano essi colleghi o esterni (clienti, fornitori etc.).

REFERENTI

Davide Inclimona (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)
Arianna Marchianò (arianna.marchiano@assolombarda.it / Cell: 345 4007 448)

DATE E PREZZI

In presenza

Edizione di: Ottobre 2024
Durata: 8 ore
Scheduling: 02/10/2024 dalle 9:00 alle 18:00

PREZZI:

Quota NON associato e privato: € 520.00 + IVA
Quota associato: € 420.00 + IVA
Sconto del 10% dal secondo partecipante
Sede: Assolombarda Sede Milano - Via Pantano 9 - 20122 Milano