info@formazioneconsulting.com | www. formazioneconsulting.com

formazione & consulting

SERVIZI DI QUALITA'
GARANTITI
DA PROFESSIONISTI ESPERTI

GESTIONE CONFLITTI E DINAMICHE INTERPERSONALI

La comunicazione efficace con il "cliente", interno ed esterno: motivazione e gestione stress "positivo"

Ref.: COD.014

formazione & consulting

GESTIONE CONFLITTI E DINAMICHE INTERPERSONALI

OBIETTIVI

Non è facile comunicare in maniera efficace, capire e farsi capire, talora ci si "scontra" con situazioni difficili, comportamenti di mal ton e realtà conflittuali. I partecipanti ricevono alcune “chiavi di lettura” rispetto ai quotidiani rapporti interpersonali,sul lavoro ma anche nella vita privata.

CONTENUTO

- Il conflitto: concetti base. Valutazione della situazione, emotiva e razionale.
- Lo sviluppo delle abilità di comunicazione: R.d.g., creare fiducia, il "clima". Ricerca della sintonia con l'interlocutore
- Ostacoli alla comprensione del messaggio
- Diversità delle personali "mappe mentali", secondo la cultura dell'interlocutore
- Livello verbale e non verbale. Uso di esempi, metafore e immagini
- La comunicazione nella gestione dei conflitti-· Principali regole ed atteggiamenti vincenti. Meglio F.O.S o S.O.F?
- Interpretazione del linguaggio del corpo
- Il mirroring, l'empatia, il drive
- Convincere, persuadere, mediare
- Simulazioni pratiche e chiavi di lettura dei singoli casi