



Best

## Stabilire e gestire relazioni di valore con ogni tipo di interlocutore

Saper interagire anche nelle situazioni più difficili

 Presenziale

Durata : 2 giorni (16 Ore)

WebCode : 1.3.19

Packaged : Su richiesta

Customized : Su richiesta

In azienda è indispensabile saper instaurare relazioni con i propri interlocutori, anche in presenza di situazioni conflittuali. Il corso si avvale di un modello comportamentale per comunicare e trattare anche con gli interlocutori più difficili. Specifiche tecniche di comunicazione e di ascolto facilitano la creazione di rapporti efficaci anche con le persone più ostili.

Questo corso è disponibile anche nella versione arricchita da contenuti digitali. [Scopri il corso 4REAL.](#)

### 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

### A chi è rivolto

- 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

### Programma

#### 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

## Esercitazioni

- Il Modello delle costellazioni manageriali
- Adottare diverse tattiche comportamentali in base al contesto, agli obiettivi e alla relazione
- Riconoscere e gestire le caratteristiche relazionali dell'interlocutore
- Gestire i conflitti assumendo un ruolo propositivo e costruttivo