

Best

Stabilire e gestire relazioni di valore con ogni tipo di interlocutore

Saper interagire anche nelle situazioni più difficili

★★★★★ 4,5/5 (55 avis)

👤💻 Presenziale / a distanza



Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.670,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.680,00 € +IVA +10% di
Project Management (Quota riferita ad un gruppo
di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: 1.3.19

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.

Attraverso l'apprendimento di tecniche avanzate di ascolto attivo, empatia e adattamento comunicativo, i partecipanti acquisiranno gli strumenti necessari per comprendere e per gestire al meglio **anche gli interlocutori più difficili** e meno cooperativi.

Grazie a esercitazioni pratiche e un piano d'azione personalizzato, saranno in grado di affrontare e **trasformare situazioni difficili in opportunità di crescita relazionale**, favorendo la creazione di rapporti basati sulla fiducia e la 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

Prima

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

Principi fondamentali nelle relazioni con gli altri

- I presupposti della comunicazione efficace
- Le regole di base per avere rapporti produttivi con gli altri
- Come sviluppare empatia per gestire in modo accogliente e costruttivo la relazione
- Conoscere e gestire il processo di critica attivato nel confronto con l'altro
- L'importanza della coerenza e della trasparenza nelle relazioni professionali

Un modello per relazioni efficaci

- La comunicazione interpersonale e la comprensione delle persone con cui ci confrontiamo quotidianamente (people reading)
- La gestione della persona: tecnica OASI
- Come sviluppare l'intelligenza relazionale
- Come sviluppare empatia per gestire in modo accogliente e costruttivo la relazione

Stili di comunicazione: adattare la comunicazione al tipo di interlocutore

- Capire il proprio stile comunicativo e come impatta le relazioni sul lavoro e nella sfera privata
- Riconoscere lo stile di comunicazione degli altri e adeguare il proprio approccio
- Le tipologie di interlocutori
- Casi pratici: simulazioni di scenari aziendali con interlocutori differenti

L'ascolto come strumento di comunicazione

- Che cosa fare per migliorare la qualità dell'ascolto?
- I principali ostacoli all'ascolto
- Automatismi della comunicazione e barriere della comunicazione
- I livelli di ascolto: allenare l'ascolto attivo per la costruzione della relazione

Assertività: comportamenti e comunicazione

- Assertività: ascolto ed espressione.
- Le 4 tipologie di comportamento
- Tecniche di assertività per comunicare in modo chiaro e diretto, senza essere aggressivi.
- Esercitazioni pratiche: come dire "no", gestire richieste difficili e fare una critica costruttiva
- Comunicare messaggi scomodi e dare feedback

Riconoscere e saper gestire i conflitti

- Capire la dinamica del conflitto: cause e segnali.
- Come gestire interlocutori difficili nel quotidiano
- Sviluppare alternative possibili in relazione alla conoscenza degli altri
- Strumenti per risolvere i conflitti in modo costruttivo.

L'Impatto dell'Intelligenza Artificiale sulla Comunicazione

- AI: sfide e opportunità
- Adattare la comunicazione con il supporto di strumenti AI
- Applicazione pratica

Piano d'azione

- Azioni da mettere in atto per migliorare le proprie relazioni e indicatori di controllo dei risultati ottenuti
- Formulare un obiettivo nel piano di miglioramento personale

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"



Obiettivi del corso

- Acquisire strumenti e 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, governare e prevenire le possibili cause di conflitto
- Migliorare la capacità di ascolto attivo e la capacità di influenzare positivamente gli altri
- Trasformare situazioni conflittuali in situazioni di cooperazione



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
- Test di autovalutazione e analisi del proprio stile comunicativo



Date e sedi 2026



Ultimi posti



Edizione garantita

Milano

dal 5 mar al 6 mar

dal 8 giu al 9 giu

dal 3 set al 4 set

dal 9 nov al 10 nov

Online

dal 7 apr al 10 apr

- dal 7 apr al 7 apr
- dal 10 apr al 10 apr

dal 7 lug al 10 lug

- dal 7 lug al 7 lug
- dal 10 lug al 10 lug

dal 6 ott al 9 ott

- dal 6 ott al 6 ott
- dal 9 ott al 9 ott

dal 14 dic al 17 dic

- dal 14 dic al 14 dic
- dal 17 dic al 17 dic

Roma

dal 11 mag al 12 mag