

RISORSE UMANE

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA E LA GESTIONE DEI CONFLITTI

CHIAREZZA, EMPATIA E PERSUASIONE

## DESCRIZIONE

Migliorare le abilità nei rapporti interpersonali e ridurre l'ansia eventualmente generata da situazioni stressanti. Il lavoro che si svolge coinvolge l'intera personalità dei partecipanti, agendo sulle emozioni, sui pensieri e sui comportamenti; analizzare modelli di comportamento efficaci in rapporto alle esigenze del proprio ruolo; competenza comunicativa nel gestire le richieste, nel mitigare l'aggressività e le critiche.

## DOCENTE

Dott.ssa Elisa Dessy – Formatrice Senior e Mental Coach, laureata in Pedagogia a indirizzo psicologico, Master in Comunicazione e Marketing, Business Life Sport Coach livello avanzato.

## DESTINATARI

Responsabili delle risorse umane, Dirigenti, Titolari d'impresa e tutti coloro che desiderano migliorare la propria comunicazione

## PROGRAMMA

- Introduzione all'assertività
- Le relazioni interpersonali: dal "cosa" dire al "come" dirlo
- L'ascolto attivo, empatico e sottotraccia: elemento indispensabile nelle relazioni dei diritti (Smith)
- La gestione delle situazioni conflittuali
- La "Comunicazione Non Violenta"
- Mantenere elevata l'immagine dell'azienda anche nei momenti di difficoltà
- La gestione dei conflitti e delle situazioni critiche
- Come fare una critica e come proteggersi dalle critiche aggressive e manipolative
- Ottimizzare i rapporti con colleghi, Clienti, Superiori
- Tutelare il proprio equilibrio anche nei momenti di difficoltà

## DURATA

8 ore

## CONTATTI

Synetich srl  
+39 011.0263780 | [contatti@synetich.com](mailto:contatti@synetich.com)  
Via Vincenzo Lancia, 26 - 10141 TORINO  
[www.synetich.com](http://www.synetich.com)

**E' POSSIBILE RICHIEDERE UNA  
PERSONALIZZAZIONE DEL  
CORSO PER UN NUMERO  
MINIMO DI PARTECIPANTI.**