

22 - INDICE DELLA MATERIA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

B397V - Le professionalità degli addetti al front-office	pag. 2
M262V - Master in comunicazione interpersonale sul lavoro, gestione conflitti, negoziazione	pag. 3
B396V - Parlare in pubblico in riunioni, convegni e meeting	pag. 4
B354V - Gestire i rapporti con l'utenza nella P.A.	pag. 5
B361V - Coaching: tecniche di affiancamento per sviluppare le prestazioni dei colleghi	pag. 7

B397 La professionalità degli addetti al front-office

DURATA

3 giorni

DATE

5-6-7 maggio 2010

ORARIO

5-6 maggio: 9,00 - 17,00

7 maggio: 9,00 - 14,00

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA 20% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott. Mario Roberto TROYLI

Psicologo, consulente di formazione e sviluppo manageriale

OBIETTIVI

Conoscere il ruolo dell'addetto al front-office e le relative competenze richieste. Sviluppare le abilità di comunicazione, di relazione e di ascolto attivo. Acquisire la consapevolezza del proprio ruolo all'interno della organizzazione di appartenenza. Gestire situazioni critiche e di stress. Gestire stati emotivi propri e degli interlocutori. Gestire le comunicazioni al telefono. Sviluppare l'orientamento alla qualità del servizio. Definire un piano personale di applicazione on the job delle competenze acquisite.

Verranno seguiti i seguenti metodi didattici: lezioni, discussioni, esercitazioni, simulazioni, role playing, metodi attivi, piani d'azione.

DESTINATARI

Responsabili e operatori di call center, linee verdi, "help desk", servizi di assistenza telefonica, Operatori Uffici URP, Commessi/Uscieri con funzione di centralino per la struttura interna, Personale allo sportello per il pubblico.

PROGRAMMA

Il ruolo dell'addetto al front office nell'ottica della catena cliente-fornitore interno/esterno: competenze richieste, attività ricorrenti, attori coinvolti. La capacità di "mettersi in gioco" nel proprio ruolo. **Comunicare con efficacia:** processo di comunicazione, fasi, modalità, principi guida. La metacomunicazione. Stili di comunicazione e modalità di gestione. **Abilità relazionali:** il processo di relazione e l'empatia. **Qualità del servizio:** la mappatura delle attività di front office e gestione del proprio ruolo. La linea di "visibilità": attività di back office e di front office. Gestione efficace del tempo e dei "tempi di attesa". Integrazione e coesione nel team di appartenenza. **Gestione delle emozioni e dello stress:** gestire lo stato emotivo proprio e dei propri interlocutori. Emozioni di base e complesse. Gestione dello stress. **Gestione delle comunicazioni telefoniche:** la comunicazione interna e verso l'esterno. **Gestione di situazioni critiche:** modalità e tecniche. **Piano d'azione:** trasferire nel proprio ruolo organizzativo le competenze acquisite/sviluppate nel contesto di apprendimento.

M262

MASTER IN COMUNICAZIONE INTERPERSONALE SUI LUOGHI DI LAVORO, GESTIONE DEI CONFLITTI, NEGOZIAZIONE, MEDIAZIONE

- COMUNICAZIONE E RELAZIONE INTERPERSONALE - NEGOZIAZIONE, MEDIAZIONE E FACILITAZIONE
- STRATEGIE E TECNICHE OPERATIVE, PROCESSI DECISIONALI

DURATA

6 giorni

PERIODI DI SVOLGIMENTO

20-21-22 maggio 2010

16-17-18 giugno 2010

ORARIO

9,00 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 1.200,00 + IVA 20% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

COORDINATORE

Prof.ssa Antonella SAPIO

Formatrice - Esperta in psicologia dei gruppi

RELATORE

Dott. Roberto TECCHIO

Facilitatore di processi decisionali partecipativi

Il Master mira alla acquisizione di strumenti di conoscenza per una corretta gestione delle relazioni conflittuali e dello stress e per una adeguata valorizzazione delle risorse umane. Il lavoro viene svolto in particolare con attività di tipo esperienziale.

PROGRAMMA

Significato, struttura e tipologia dei conflitti sui luoghi di lavoro. I livelli impliciti ed espliciti di comunicazione. La comunicazione sana ed efficace: l'armonia tra verbale e non verbale. Dinamica dell'interazione conflittuale e caratteristiche dell'escalation. Tipologia della personalità conflittuale e corrispettivi stili di relazione. La comunicazione problematica, distonica, simmetrica, disorientante, manipolativa, con doppio messaggio: i feedback negativi nei luoghi di lavoro e lo stress relazionale. Il disagio relazionale: diventare improduttivi e non valorizzare il proprio potenziale. Come proteggersi dalle relazioni disturbate e disturbanti attraverso il recupero della motivazione e dell'investimento produttivo.

Tecniche e strategie di prevenzione, gestione e risoluzione dei conflitti. La relazione e la comunicazione empatiche. La capacità di accogliere ed incontrare il bisogno dell'altro: l'ascolto. La gestione delle emozioni condivise: l'empatia. La possibilità di sperimentare il piacere dell'incontro: la condivisione. Il superamento della diversità e dell'intolleranza: l'integrazione. La comunicazione consapevole: il contenimento della distruttività e la capacità di orientare in modo costruttivo la relazione verso obiettivi condivisi. La trasformazione di una comunicazione problematica: la capacità di accogliere e sostenere il cambiamento dell'altro. **La negoziazione:** stili negoziali, problem solving e approcci "win-win". La capacità di leggere i conflitti e di intervenire come terza parte. **La mediazione:** significato, caratteristiche, funzioni e ruolo del mediatore, tecniche e strategie applicate. Esperienze, discussione di casi. **La facilitazione.** Il metodo del consenso: facilitare i processi decisionali partecipativi di gruppo; ruolo e competenze del facilitatore.

VALUTAZIONE FINALE

A richiesta dei partecipanti sarà rilasciato il titolo di Master con valutazione finale espressa in sessantesimi a chi:

- abbia frequentato l'intero Master
- affronti gli argomenti trattati in una prova finale

B396

Parlare in pubblico in riunioni, convegni, meeting

**- PRESENTARE E PROMUOVERE PROGETTI, SERVIZI E OBIETTIVI ALL'INTERNO E VERSO L'ESTERNO
DELL'ORGANIZZAZIONE**

DURATA

3 giorni

DATE

7-8-9 giugno 2010

ORARIO

8,45 - 14,45

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA 20% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott. Sidi Said LAGATTOLLA

Titolare Studio Consultmanagement

Docente di management ed esperto di comportamento organizzativo

Claudia FRISONE

Formatrice in ambito aziendale in corsi dedicati alla comunicazione e al public speaking

OBIETTIVI

Coinvolgere, motivare e creare impatto su un pubblico interno o esterno. Gestire le riunioni interne e i momenti di incontro con i clienti/utenti; migliorare la proprie abilità comunicative e di influenzamento tramite esercizi di autovalutazione e implementazione delle proprie capacità personali. Riconoscere i propri punti di forza e aree di debolezza nella comunicazione tramite simulazioni, role-play e esercizi attivi, che prevedono, su richiesta, la possibilità di videoproiezioni.

Articolare i contenuti, costruire la scaletta e il piano di azione. Gestire la comunicazione non verbale, l'uso della voce e del linguaggio del corpo. Gestire lo stress e le situazioni di tensione nella comunicazione e nelle presentazioni in pubblico. Riconoscere le emozioni proprie e altrui e imparare a utilizzarle come una risorsa nella comunicazione. Sviluppare assertività e capacità di creare consenso.

Il metodo che si intende utilizzare è un metodo "attivo" e di carattere esperienziale. Attraverso l'utilizzo di simulazioni i partecipanti potranno, alternativamente, sperimentare e osservare lo sviluppo delle abilità comunicative di fronte ad un pubblico e le dinamiche connesse. L'analisi e la discussione delle esercitazioni, permetterà a ciascun partecipante di "mettersi alla prova" e ricevere un riscontro sulle proprie doti comunicative. I momenti di lezione, previsti dal corso, faciliteranno i partecipanti nella elaborazione delle esperienze d'aula.

L'ultima parte del seminario intende fornire gli strumenti teorici e soprattutto pratici per potenziare le proprie abilità nella comunicazione verbale, ai fini di una comunicazione più efficace e consapevole. La modalità di lavoro coinvolgerà i partecipanti a livello individuale e collettivo al fine di trasferire le conoscenze e le abilità necessarie per la gestione ottimale dell'impatto con il proprio auditorio, da un punto di vista tecnico-vocale, con esercizi tesi ad implementare l'impatto nell'uso della voce.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a coloro che desiderano ampliare le proprie capacità di comunicazione in pubblico, per fare presentazioni, esporre progetti/idee/proposte. Può essere di interesse anche per professionisti che desiderano accrescere il proprio impatto nella comunicazione di fronte ad un uditorio (avvocati, formatori, insegnanti, ruoli pubblici).

PROGRAMMA

Abilità e principi fondamentali della comunicazione. Riconoscere gli interlocutori e leggere i segnali. **La struttura del discorso:** costruire e articolare con chiarezza i contenuti della presentazione. Autovalutazione del proprio stile comunicativo per potenziare le proprie abilità nella comunicazione verbale e non verbale. Esercizi per implementare l'impatto nell'uso dei gesti, della voce e del corpo. **Intelligenza emotiva:** la gestione delle emozioni e dell'ansia nelle presentazioni. **Simulazione di incontri e di riunioni:** le dinamiche di gruppo, la gestione dei conflitti e delle tensioni, la creazione del clima relazionale e del coinvolgimento verso obiettivi comuni.

La voce: emissione, articolazione, pronuncia, modulazione, oratoria. Focalizzazione degli obiettivi e accenni teorici su: apparato respiratorio, apparato fonatorio, produzione e modulazione del suono.

Esercizi pratici su: respirazione corretta e consapevole, per il potenziamento della vocalità e dell'emissione; potenziamento della vocalità e dell'emissione; articolazione e pronuncia, per la comprensibilità, la fluidità e la qualità dell'eloquio; segnalazione di inflessioni dialettali e difetti che compromettono la comprensibilità; prosodia. Espressività e modulazione vocale: tono, volume e ritmo, per la comprensibilità, la fluidità e la qualità dell'eloquio. Simulazioni.

B354

Gestire i rapporti con l'utenza nella P.A.

- TECNICHE DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI E DEI CONFLITTI E PER SVILUPPARE LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

DURATA

3 giorni

DATE

14-15-16 giugno 2010

ORARIO

8,45 - 14,45

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA 20% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI

Sociologa del lavoro - Consulente in Comunicazione, Formazione e Sviluppo delle risorse umane

Dott. Andrea CASTIELLO d'ANTONIO

Psicologo del lavoro, consulente di gestione e sviluppo delle risorse umane

DESTINATARI

Tutti coloro che desiderano potenziare le capacità di relazione e comunicazione con i clienti esterni ed interni. Il modulo è rivolto ad accrescere la capacità di front-office rispetto allo svolgimento delle attività di servizio nei confronti dell'utenza, con particolare attenzione alle situazioni conflittuali e di tensione nella risoluzione dei problemi.

OBIETTIVI

Acquisire strumenti per rapportarsi in maniera più efficace ai clienti interni ed esterni. Gestire "i clienti difficili" e le situazioni di tensione. Acquisire la capacità di "problem solving": definire i problemi della struttura e dei clienti, le tecniche per analizzarli in maniera sistematica e le metodologie per cercare le soluzioni e implementarle nell'ottica della massima efficacia (soluzione dei problemi) ed efficienza (tempo e sforzi impiegati). Organizzare il back-office e il front-office del servizio. Rispondere alle obiezioni ed ai reclami.

Riconoscere i segnali di stress e l'impatto emotivo delle attività di servizio. Identificare e implementare le dimensioni della qualità del servizio e gli strumenti per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza anche in relazione alla Direttiva 24/04/04 Min. Funzione Pubblica.

Il metodo che si intende utilizzare è un metodo "attivo" e di carattere esperienziale. Attraverso l'utilizzo di simulazioni i partecipanti potranno, alternativamente, sperimentare e osservare lo sviluppo delle abilità di comunicazione con i clienti esterni ed interni e le dinamiche connesse. Tramite **esercitazioni, role-play, simulazioni, video** si permetterà a ciascun partecipante di "**mettersi alla prova**" e ricevere un riscontro sulle proprie competenze di comunicazione. Il metodo sperimentale permette di rilevare la differenza tra le tecniche di comunicazione e la capacità di utilizzarle praticamente

PROGRAMMA

Lo stile relazionale adeguato in relazione ai differenti clienti. Le competenze per gestire il rapporto con il cliente. Tecniche per affrontare le situazioni di tensione e conflittuali. Riconoscere i segnali di stress e il ruolo delle emozioni nei rapporti con l'utenza. Gli utenti "difficili" e le dinamiche relazionali. Proporre la soluzione ed essere assertivi con gli interlocutori interni ed esterni. Gestire i conflitti nella relazione con i clienti: utilizzare l'assertività. Superare le paure e i blocchi emotivi nel conflitto. Argomentazione del proprio punto di vista in modo convincente. Gestire le obiezioni e le situazioni critiche. Saper utilizzare l'empatia in maniera efficace. Saper dire di no. Utilizzare strumenti per persuadere gli interlocutori e valorizzare il proprio punto di vista raggiungendo soluzioni soddisfacenti per entrambi. Saper fare un critica costruttiva; Ampliare le proprie abilità di influenzamento per raggiungere soluzioni condivise con i clienti esterni ed interni.

Le dimensioni della qualità nel servizio nella Pubblica Amministrazione. Organizzare il flusso delle informazioni nel front-office e nel back-office. Strumenti di rilevazione e misurazione della soddisfazione dell'utenza: questionari, focus-group, interviste.

B361 **Coaching: tecniche di affiancamento per sviluppare le prestazioni dei colleghi**

DURATA

3 giorni

DATE

11-12-13 ottobre 2010

ORARIO

8,45 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA 20% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott. Sidi Said LAGATTOLLA

Titolare Studio Consultmanagement

Docente di management ed esperto di comportamento organizzativo

OBIETTIVI

Apprendere come utilizzare gli strumenti del coaching per far acquisire maggiore consapevolezza e sviluppare le prestazioni di collaboratori e colleghi. Esso permette di approfondire temi non facilmente esplicitabili in un contesto formativo allargato. Il coaching consente di focalizzarsi sul singolo individuo con una totale flessibilità di contenuti e modalità operative senza invadere la sfera intima della persona. Non è necessario infatti risalire alle cause di certi comportamenti per convincersi ad agire nuovi e più efficaci comportamenti. Il rapporto di coaching è un rapporto professionale, regolato sia da un contratto formale con il committente, sia da un "patto di lavoro" preventivamente stipulato fra il Coach ed il Coachee destinatario dell'intervento.

DESTINATARI

Chiunque, in posizione di responsabile gerarchico o funzionale, abbia l'esigenza di sviluppare la consapevolezza e le prestazioni di collaboratori e colleghi.

PROGRAMMA

Presentazione del coaching come attività di sviluppo delle competenze individuali focalizzata sui comportamenti osservabili. Definizione di coaching, apprendimento e cambiamento; differenze fra insegnamento e coaching. La comunicazione efficace; principi della comunicazione interpersonale; comunicazione non verbale - paraverbale - verbale. Saper fare le domande, saper ascoltare. Autodiagnosi dei propri canali di comunicazione. Il metodo P.O.C.A. La relazione di coaching; il ruolo del coach. I tre momenti importanti del coaching; gli ingredienti per essere un bravo coach; strumenti e possibili ostacoli nella relazione di coaching; saper dare il *feedback*.