



LYCEUM^{Srl}

Clinica, Formazione, Consulenza Aziendale

“COMUNICAZIONE EFFICACE & CONFLICT MANAGEMENT”

Preparazione tecnica e sensibilità personale non bastano: chi lavora a stretto contatto con il Cliente da oggi più che mai sente l'esigenza di dotarsi di nuove competenze centrate prevalentemente sulla comunicazione di qualità in ambito **relazionale**. In questa direzione diventa centrale, per il Professionista ma anche per lo Studio stesso, imparare a gestire strategicamente i rapporti collega-collega e collega-cliente.

Comunicare in modo assertivo e saper gestire il conflitto diventa presupposto fondamentale per il potenziamento delle risorse personali: l'assertività è una caratteristica del comportamento umano che consiste nella **capacità di esprimere** in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni senza offendere né aggredire l'interlocutore, eventualità che potrebbero inficiare la relazione professionale con il Cliente.

Presupposti necessari per un comportamento assertivo sono: buona immagine di sé (autostima), adeguate abilità comunicative, libertà espressiva, capacità di rispondere alle richieste e alle critiche, capacità di dare e ricevere apprezzamenti e, soprattutto, il **Conflict Management**.

Grazie alla conoscenza delle moderne tecniche di analisi e gestione dei conflitti sia in ambito relazionale che lavorativo, è infatti possibile anche imparare ad occuparsi di sé, attraverso una solida ed equilibrata conoscenza delle proprie emozioni e di quelle altrui, aspetto imprescindibile per chi opera in contesti molto stressanti, quali quelli legali e giuridici. L'acquisizione di queste competenze è funzionale alla capacità di intraprendere efficaci relazioni interpersonali e professionali e diventa quindi uno strumento molto utile per la gestione ottimale dei rapporti con colleghi e soprattutto con i Clienti.

SONO STATI ATTRIBUITI N. 10 CREDITI FORMATIVI
(SCINDIBILI per la partecipazione ad ognuno dei due moduli)
DALL'ORDINE DEGLI AVVOCATI DI BRESCIA

Obiettivi formativi

Il corso è a carattere fortemente pratico ed esperienziale ed è finalizzato a trasmettere le conoscenze necessarie per imparare ad essere assertivi e a risolvere efficacemente i conflitti che spesso insorgono con i clienti e con i colleghi . Gli obiettivi del corso sono:

- analizzare la dinamica dei processi comunicativi verbali e non-verbali e i fattori che ne influenzano l'efficacia
- approfondire gli aspetti più significativi della comunicazione assertiva, passiva e aggressiva in ambito professionale
- stimolare la costruzione di un modello comunicativo integrato, fondato sul rispetto delle differenze tra i ruoli professionali
- favorire l'identificazione degli stereotipi comunicativi che ostacolano la comunicazione interprofessionale
- favorire l'apprendimento di strategie di auto ed etero-osservazione nella relazione con i colleghi
- proporre stili e modalità comunicative efficaci in rapporto ai bisogni e alle attese del cliente
- stimolare la capacità di riconoscere, contestualizzare e gestire le proprie emozioni e quelle del cliente
- Riconoscere le fonti di conflitto relazionale e professionale
- Descrivere i due principali tipi di conflitto e come questi influiscono sul funzionamento del gruppo
- Comparare le diverse strategie di conflict management
- Conoscere il tuo stile di conflict management
- L'approccio dei "tre passi" al conflitto

Calendario (Totale ore formative: N° 14)

➤ Modulo 1: "Comunicazione Efficace"

VENERDI 28 SETTEMBRE 2018 e VENERDI' 05 OTTOBRE 2018 (14.00 - 17.30)

➤ Modulo 2: "Conflict Management"

VENERDI' 19 OTTOBRE e VENERDI 26 OTTOBRE 2018 - (14.00 - 17.30)

PROGRAMMA DELL'EVENTO

> **MODULO 1 "COMUNICAZIONE EFFICACE"**

- **VENERDI' 28 SETTEMBRE 2018** (14.00 - 17.30)

La comunicazione e il contesto comunicativo

Esercitazione 1: creazione del Gruppo e analisi delle dinamiche relazionali

Osservazione, contatto oculare e comunicazione emotiva

Esercitazione 2: pragmatica della comunicazione umana

*Coffee Break

Analisi comportamentale della comunicazione non-verbale

Espressioni facciali e studio delle emozioni

Esercitazione 3: utilizzare e interpretare lo sguardo

Teoria e tecnica dell'ascolto attivo

- **VENERDI' 05 OTTOBRE 2018** (14.00 - 17.30)

Tecniche per migliorare la capacità di ascolto

Esercitazione 4: role-playing "Non ascoltare"

Gli stili relazionali: comunicazione passiva, aggressiva, assertiva

Comunicazione assertiva: componente cognitiva ed emotiva

Comunicare in modalità assertiva, aggressiva e passiva

Esercitazione 5: role-playing "La gestione del senso di colpa"

*Coffee Break

Assertività e diritti

Autonomia di giudizio e altri diritti del comunicatore assertivo

Esercitazione 6: role-playing "La gestione delle telefonate inopportune"

Esercitazione 7: discriminare le situazioni assertive - chiusura dei lavori

> **MODULO 2 "CONFLICT MANAGEMENT"**

- **VENERDI' 19 OTTOBRE 2018** (14.00 - 17.30)

Conflitti inevitabili

Il conflitto e il Sistema

Le due tipologie di conflitto

Il conflitto e il gruppo

*Coffee Break

Le strategie di conflict management

Esercitazione 1: conoscere il proprio stile di conflict management

- **VENERDI' 26 OTTOBRE 2018** (14.00 - 17.30)

Abilità comunicative efficaci nel conflict management

Esercitazione 2: The 3-step method

*Coffee Break

Autobiografia del conflitto: dal contesto alle reazioni emotive individuali

Esercitazione 3: scusarsi, teoria e tecnica - chiusura dei lavori

Sede del Corso

Sala Formazione del Centro Lyceum: Via S. Angela Merici, 6 - 25123 Brescia

Costo

- **ENTRAMBI I MODULI:** € 230,00+Iva per iscrizioni PRIMA DEL 06 SETTEMBRE 2018, oppure € 290,00+Iva per iscrizioni successive
- **UN SOLO MODULO:** € 150,00+Iva per iscrizioni PRIMA DEL 06 SETTEMBRE 2018, oppure € 210,00+Iva per iscrizioni successive

Modalità di Iscrizione

Sul sito www.centrolyceum.it oppure inviando una mail a segreteria@centrolyceum.it

Numero posti disponibili

N° 16

Materiale didattico previsto

Slide presentate in formato elettronico

Curriculum del Docente

Il **Dr. Daniel Bulla** è Psicologo, Psicoterapeuta specializzato in Terapia Cognitivo-Comportamentale, esperto in formazione di gruppo in ambito aziendale e clinico. Tiene un seminario su Comunicazione e Public Speaking presso la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM di Milano. Esperto in Psicologia del Lavoro, si è specializzato in Business Leading People e Conflict Management con la University of Michigan. È Docente e Supervisore presso la Scuola di Specializzazione per Psicoterapeuti ASCCO (Accademia di Scienze Comportamentali e Cognitive) di Parma, presso la Scuola Quadriennale di Specializzazione in Psicoterapia Comportamentale e Cognitiva per Infanzia e Adolescenza di Milano e presso l'Accademia di Scienze Cognitive Comportamentali di Lamezia Terme. Ha un'esperienza decennale di attività di consulenza all'interno di Istituzioni pubbliche e private. È stato docente dell'IREF (Istituto Regionale per la Formazione), ha condotto gruppi sulla Psicologia della Comunicazione per la Polizia Locale della Regione Lombardia. Si occupa della formazione del personale dell'**Università degli Studi di Sassari**, su temi quali leadership, teamwork, comunicazione, conflict management e altre Non-technical Skills. Lavora come libero professionista in ambito clinico dove svolge attività di sostegno e di psicoterapia per individui e gruppi.