

AFFRONTARE ED ELABORARE I CONFLITTI EFFICACEMENTE

La comunicazione e il comportamento assertivo nella gestione dei conflitti.
Corso di Formazione Gratuito con rilascio crediti ECM.

OBIETTIVI

Esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e le proprie opinioni senza aggredire l'interlocutore né tantomeno farsi schiacciare: è questo l'obiettivo a cui tende la comunicazione e, più in generale, il comportamento assertivo, volto alla gestione del conflitto. Il corso è strutturato per trasmettere ai partecipanti modalità e strumenti in grado di acquisire e mantenere un comportamento assertivo, grazie al quale imparare a difendere il proprio interesse ed esprimere il proprio punto di vista con sincerità e disinvoltura e ascoltando l'opinione dell'altro evitando di aggredire verbalmente l'interlocutore o rinchiudersi in sé stessi. In questo contesto è fondamentale acquisire abilità di comunicazione e di ascolto attivo e migliorare la propria autostima.

METODOLOGIA E LABORATORIO PRATICO

L'approccio sarà totalmente concreto, implicherà attività di coaching, reportistica ed analisi dei feed-back in merito al proprio ruolo ed al suo esercizio.

ARGOMENTI

- Stili di comunicazione
- Che cos'è un conflitto
- A chi appartiene il problema
- Berne. Io sono ok tu sei ok
- Tecniche di negoziazione per la risoluzione di conflitti
- Definizione di assertività e le sue caratteristiche
- Produrre comportamenti e messaggi assertivi
- Tecniche per affermare le proprie opinioni
- I tempi della comunicazione assertiva emozionale

SIL.CA CONSULTING

“Siamo una squadra di persone che mette a disposizione di tutte le Organizzazioni, ma soprattutto di coloro che le costituiscono, la propria esperienza di uomini d'azienda, consulenti, formatori e coach, ma soprattutto di individui che pensano, parlano e agiscono sempre con la consapevolezza che ogni persona è unica nella sua forma, nel suo contenuto, nel suo cuore e nella sua mente”.

La docente Simona Cianchetti

Counselor professionista, business and life coach, senior trainer in sviluppo delle soft skill nello specifico per la comunicazione, leadership e gestione del conflitto. Consulente HR e assessor Six Second. Ha

VALORE GUIDA



Trasparenza, Accoglienza, Empatia

CREDITI ECM 24

DURATA 16 ore

MODALITÀ online

CALENDARIO

Edizione I.22

Date e Orari

23 giugno	9:00 – 13:00
01 luglio	9:00 – 13:00
08 luglio	9:00 – 13:00
13 luglio	9:00 – 13:00

Edizione II.22

Date e Orari

21 settembre	9:00 – 13:00
27 settembre	9:00 – 13:00
05 ottobre	9:00 – 13:00
12 ottobre	9:00 – 13:00

Edizione III.22

Date e Orari

17 ottobre	14:00 – 18:00
19 ottobre	14:00 – 18:00
24 ottobre	14:00 – 18:00
08 novembre	14:00 – 18:00

lavorato per molti anni come Manager nella Grande distribuzione alimentare. Completa la descrizione, una laurea magistrale in Psicologia clinica e della riabilitazione.

La docente Yara Maria Bravo

Coach, Trainer, Consulente. Per molti anni ha lavorato nel campo della formazione progettando e sviluppando corsi inerenti all'etica del lavoro, corsi di formazione per volontari (management, gestione di un call center, public speaking, leadership, ecc.) e il vasto pubblico (tematiche relative alla tutela dei diritti, all'introduzione dell'euro, ecc.), corsi di project management e progettazione europea. Completa la descrizione, una laurea magistrale in Psicologia clinica e della riabilitazione.

COMPETENZE TECNICHE

Conoscenza della teoria essenziale relativamente al lavoro in team nelle organizzazioni

COMPETENZE TRASVERSALI

1. ORIENTAMENTO AL CLIENTE (INTERNO ED ESTERNO) E NEGOZIAZIONE

Cogliere le esigenze dei clienti interni ed esterni orientando costantemente la propria attività al soddisfacimento delle loro esigenze, coerentemente con gli standard, i vincoli e gli obiettivi organizzativi. Saper mediare in situazioni di confronto, competizione o conflitto, al fine di raggiungere un risultato positivo e condiviso da tutti gli attori coinvolti.

Comportamenti descrittivi chiave

- Ascolta, approfondisce e analizza le esigenze del cliente interno ed esterno.
- Agisce con trasparenza e in modo collaborativo con i clienti interni ed esterni.
- Integra le esigenze organizzative con quelle dei clienti (interni ed esterni) in proposte e soluzioni che massimizzano il valore reciproco.
- Verifica periodicamente con i clienti (interni ed esterni) il loro livello di soddisfazione argomentando il valore del servizio offerto.
- Costituisce un punto di riferimento riconosciuto dai propri clienti per il valore creato.

INFORMAZIONI

Email: sofia.farano@korian.it
Tel: +39 0283127216

DESTINATARI

- Assistenti Sanitari
- Assistenti Sociali (NO ECM)
- Fisioterapisti
- Infermieri
- Medici
- Medici Chirurghi
- OSS (NO ECM)
- Psicologi

CATEGORIA

- Area gestionale e manageriale
- Area sanitaria e sociosanitaria
- Scuola OSS
- Soft skills

KORIAN ACADEMY si fonda su 3 valori guida fondamentali: **iniziativa**, **fiducia** e **responsabilità**.
Questi sono i capisaldi imprescindibili da cui nascono, si sviluppano e crescono tutti i percorsi, i progetti o le iniziative formative del Gruppo.



INIZIATIVA

INIZIATIVA

Agire senza aspettare che sia qualcuno a chiedercelo espressamente.
L'iniziativa può essere individuale o collettiva.
Si traduce in azioni attraverso piccole o grandi cose.

I 3 comportamenti che dimostrano iniziativa

Per noi, avere spirito d'iniziativa, implica l'essere curiosi e di mentalità aperta per favorire **l'innovazione**, per avere il **coraggio** di esprimere le nostre preoccupazioni e per lavorare con **passione**, fieri del nostro lavoro e della nostra azienda.



FIDUCIA

FIDUCIA

È il cuore della nostra attività e la missione della nostra azienda.
Si costruisce, si alimenta e si dimostra con il rispetto degli impegni presi.

I 3 comportamenti che trasmettono fiducia

Dimostrare a una persona che può nutrire fiducia comporta per noi agire in **trasparenza**, con **accoglienza** ed **empatia**.



RESPONSABILITÀ

RESPONSABILITÀ

La nostra attività richiede un grande senso di responsabilità.
A tutti i livelli aziendali, ciascuno è responsabile delle proprie azioni.

I 3 comportamenti che dimostrano responsabilità

Per noi, la responsabilità implica **l'integrità**. Impone anche il rispetto di tutte le norme stabilite dal Gruppo e della legislazione in vigore nei paesi in cui operiamo per poter offrire la cura, il servizio e l'assistenza della migliore **qualità**. Inoltre, in tutte le attività, le nostre azioni devono **essere sostenibili** sia dal punto di vista ambientale che sociale.

Abbiamo a cuore
i nostri valori condivisi

FIDUCIA
INIZIATIVA
RESPONSABILITÀ