

Seminario di aggiornamento:

La gestione efficace delle relazioni con l'utenza per gli operatori di front-office

San Benedetto del Tronto, 29 e 30 aprile 2013

PROGRAMMA

Comunicazione e professionalità

- Gli ingredienti della professionalità
- La comunicazione come fattore di intelligenza emotiva
- Comunicazione formale e informale

La comprensione del fenomeno comunicativo

- I tre ambienti sociali della comunicazione
- Assiomi, tappe e ostacoli della comunicazione
- Gli obiettivi della comunicazione
- Il doppio livello della comunicazione: contenuti e processi

La temperatura della comunicazione

- Comunicazione calda e fredda
- Strategie di comunicazione emozionale
- Comunicazione calda e aspetti motivazionali
- Il recupero dell'emozionalità nel mondo del lavoro
- La comunicazione non verbale

Le relazioni interpersonali

- I modelli di comunicazione: passiva, aggressiva e assertiva
- Gli skills assertivi
- Stati dell'Io ed atteggiamenti di base
- Gli aspetti sommersi del messaggio
- Atteggiamenti facilitanti le relazioni interpersonali
- La gestione delle proprie emozioni
- Le ansie sociali

DOCENTE

Ilaria Corazzi. *Psicologa. Formatrice esperta in tematiche comunicative e relazionali presso enti pubblici e imprese private.*

ORARIO DI SVOLGIMENTO

Ore 9.00 - 13.00 e 14.00 - 17.00