

## COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI STRESS: CONVERSAZIONI DIFFICILI

### OBIETTIVI

In situazioni di stress la comunicazione assume sempre una connotazione difficile e talora negativa sfociando in conflitto. In contesti sempre più competitivi e sfidanti, l'abilità comunicativa e negoziale aiuta a creare un valore aggiunto. Serve una metodologia che operi su diversi livelli di comunicazione e che permetta sia di comunicare attivamente con clienti, colleghi e capi e sia di imparare a gestire le conversazioni difficili che possono generare stress.

### DESTINATARI

Titolari, Direttori, Responsabili Risorse Umane, Responsabili di Funzione, Professionisti, Manager.

### CONTENUTI

- Le fasi attraverso le quali gestire una conversazione difficile
- Come esprimere obiezioni e disaccordi in modo chiaro, immediato e diretto mantenendo buone relazioni
- Il terremoto emotivo come causa di stress
- L'arte di far domande
- La creazione di fiducia come elemento per ridurre lo stress
- Come trattare le resistenze
- Come evitare il conflitto imparando a gestire l'emotività
- Manipolazioni sottili: come evitarle
- Come attivare una modalità di ascolto diretta e indiretta
- Fattori ombra: identità, ruolo, famiglia, aspettative
- Uso delle parole chiave

### DOCENTE

Sonia Balzi – Mediatore, Negoziatore e Coach. Manager d'azienda ed esperta in gestione risorse umane e Comunicazione, Formatore e Cultore di Materia a Scienze della Formazione presso l'Università di Urbino.

Per la sede di Reggio Emilia: RISORSA UOMO – Società di Formazione e consulenza per l'impresa, pone al centro dei processi il cambiamento, la crescita e lo sviluppo delle competenze l'uomo.

### DURATA

14 ore

### SEDI E DATE

PIACENZA, 10 e 17 maggio

PARMA, 14 e 21 giugno

REGGIO EMILIA, 19 e 26 marzo

### QUOTA DI PARTECIPAZIONE

450,00 € + IVA az. associate

540,00 € + IVA az. non associate