

## LA GESTIONE DELL'AGGRESSIVITA' (1GG)

### **Obiettivi del corso:**

*Gestire al meglio interlocutori interni od esterni all'azienda che hanno un approccio aggressivo nei nostri confronti e mantenere la calma ed agire proattivamente in tutte le situazioni di possibile conflitto.*

### **Metodologia didattica:**

*Si tratta di una metodologia di formazione interattiva e dinamica, metodologia esperienziale.*

*Non si può trasmettere l'azione che attraverso dei "laboratori / palestre" che coniughino dinamiche di gruppo e lavori individuali sulla "vita professionale reale": i partecipanti al corso di formazione non ascoltano e basta, devono lavorare attivamente.*

*Questi laboratori devono essere al servizio di ogni partecipante: aiutarlo a formulare i suoi obiettivi di crescita, metterlo in una posizione attiva per apprendere "sulla sua pelle", aiutarlo a partire dalla sua esperienza a tornare sull'esperienza stessa e a formulare il suo piano d'azione.*

*I nostri metodi didattici ci permettono di ottenere un'acquisizione più rapida del sapere, una maggiore memorizzazione e soprattutto una motivazione accresciuta dall'attuazione pratica sul campo.*

*La metodologia di formazione interattiva e basata su casi pratici tratti dalle specifiche realtà aziendali, è in grado di assicurare il cambiamento dei comportamenti di lavoro.*

*L'adattamento delle regole base ad ogni realtà personale ed aziendale, facilita l'inserimento sui comportamenti che ciascuno adotta. Lo stile di animazione è vivace e partecipativo con molti esercizi pratici e tecniche facili da usare immediatamente.*

### **Argomenti del corso:**

#### ***LA GESTIONE DELL'AGGRESSIVITA' (1gg)***

---

- ✂ Le situazioni più ricorrenti di aggressività che ci troviamo a gestire in azienda;
- ✂ Gli interlocutori interni aggressivi: capo, collega e/o collaboratore;
- ✂ Gli interlocutori esterni aggressivi: cliente, utente, visitatore, fornitore, etc.;
- ✂ Le motivazioni alla base dei soggetti aggressivi;
- ✂ Agire e non reagire nei confronti dell'interlocutore aggressività;
- ✂ Le diverse tecniche per gestire e contenere l'aggressività;
- ✂ Mantenere la calma e l'autocontrollo in ogni situazione;
- ✂ La gestione dei casi limite;

- ✦ Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il corso di formazione:
- cosa voglio continuare a fare?
  - cosa voglio evitare?
  - cosa voglio iniziare a fare?
-