



## **Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili**

**RAPPORTI ESTERNI CON COLLEGHI, CLIENTI, PRATICANTI,  
ENTI ISTITUZIONALI ED ALTRI SOGGETTI**

## **Ascoltare, influenzare e gestire situazioni difficili**

### **A CHI SI RIVOLGE**

Professionisti e consulenti aziendali

### **OBIETTIVI**

Spesso è necessario "lottare" per comunicare in modo efficace. La capacità di comunicazione è indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi personali e lavorativi. È importante nutrire un sincero interesse per le persone che ci stanno attorno e stabilire con esse legami personali. La competenza, se non è accompagnata alla comprensione della natura umana, non è sufficiente al raggiungimento dei tuoi obiettivi. Scopo di questo corso non è modificare la tua personalità, poiché hai certo il diritto di essere te stesso, ma presentare un ventaglio di opzioni tra le quali potrai coscientemente scegliere quella in grado di esprimere al meglio le tue potenzialità personali a chi ti circonda. Questo corso ti consentirà di scoprire i metodi per aumentare il tuo ascendente e la tua leadership mediante il miglioramento delle capacità di ascolto. Ti verranno anche fornite indicazioni sull'uso della comunicazione verbale per attenuare i conflitti, dare e ricevere feedback costruttivi e gestire errori verbali e altre situazioni difficili o porvi riparo.

## CONTENUTI

- L'arte di ascoltare
- riconoscere il valore dell'ascolto durante la conversazione con un'altra persona
- individuare gli ostacoli all'ascolto durante riunioni o conversazioni con altre persone
- individuare le tecniche di supporto all'ascolto.
- Utilizzare la comunicazione per avere più autorità
- riconoscere il valore della comunicazione verbale per attenuare l'effetto di messaggi potenzialmente negativi
- individuare le tecniche per lo sviluppo di un vocabolario efficace in determinate situazioni
- utilizzare ammortizzatori verbali per attenuare il conflitto
- individuare 5 errori che costituiscono una barriera alla comunicazione e le tecniche per evitarli.
- Comunicare in situazioni difficili

## TEST INTERMEDI

All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di verifica dell'apprendimento non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati.

## SUPERAMENTO

Al termine del corso è previsto un test finale che verifica l'apprendimento con domande a risposta singola e multipla riguardo l'intero contenuto del corso suddiviso per i moduli fruiti.

## CERTIFICAZIONI

Il corso prevede il rilascio di **4 Crediti Formativi Professionali (CFP)**. Il corso è accreditato dal CNDCEC attraverso l'ODCEC di Cassino, secondo il Regolamento per la formazione professionale continua del Consiglio Nazionale.

L'attestato è rilasciato da Interattiva

## I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempo e costi
- Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali, utilizzabile in modalità strutturata o semi-strutturata
- Accessibilità ovunque e in ogni momento
- Possibilità di rivedere le lezioni anche dopo aver terminato il corso



### DURATA

4 ore

### TIPOLOGIA DI EROGAZIONE

courseware multimediale



### FRUIZIONE

6 mesi



### CODICE CORSO

40248



### REQUISITI

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer 8.0 o Firefox 7.0 o superiori

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java