



ABILITA'  
PERSONALI

# ABILITA' PERSONALI



## **Tecniche di comunicazione assertiva – Livello base**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Ottimizzare le relazioni con i propri collaboratori o clienti e migliorare l'efficacia nella condivisione e nel raggiungimento degli obiettivi

**DESTINATARI:**

Tutti coloro che nella loro attività professionale abbiano frequenti rapporti con diverse persone interne ed esterne all'azienda, con le quali sia necessario stabilire una relazione di efficacia immediata

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- Assertività: applicazioni nel lavoro quotidiano
- Strumenti per il miglioramento dei comportamenti
- La forza nella relazione: ascolto, attenzione, espressione
- La dialettica individuo/gruppo
- Gestire e prevenire i conflitti
- Aver fiducia in se stessi
- Definire il proprio obiettivo in funzione dell'interlocutore
- Orientare la comunicazione verso l'obiettivo
- L'assertività applicata ai contesti negoziali
- L'immagine dell'io e dell'altro: la relazione win Win
- L'assertività: una leva del comportamento
- Il metodo e il controllo per una migliore strategia comportamentale

**DURATA:** 16 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 980,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio



**Team Building: dalla performance del singolo alla performance del team – Livello base**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Motivare le persone per orientarle verso un obiettivo di gruppo e non in funzione di obiettivi individuali

**DESTINATARI:**

Responsabili di un gruppo di lavoro

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- Conoscere il rapporto tra organizzazione aziendale e gruppi di lavoro per meglio indirizzare i propri sforzi
- Condizioni per creare un team di successo
- Come sviluppare un team ad alta performance
- Accompagnare l'evoluzione del proprio team
- Sviluppare un coordinamento produttivo nel proprio gruppo di lavoro
- Il processo decisionale nel gruppo di lavoro
- Come arrivare al team eccellente

**DURATA:** 16 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 980,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio



## Sviluppo della leadership – Livello base

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Sviluppare il proprio particolare stile di leadership per massimizzare l'impatto sul gruppo

**DESTINATARI:**

tutti coloro che desiderano approfondire i comportamenti da adottare per costruire la propria autorevolezza e ottenere il consenso all'interno del gruppo, non dovendo più ricorrere esclusivamente all'esercizio dell'autorità

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

le sfide insite nel ruolo manageriale - Sviluppare comportamenti efficaci - Sviluppare una relazione di successo con il proprio team - adattare il proprio stile ai diversi interlocutori - autodiagnosi: valutare la propria propensione alla delega - la motivazione del gruppo e la crescita - la riunione come momento di aggregazione e motivazione - la delega - Prendere e comunicare decisioni - la gestione dei conflitti - I colloqui difficili - Potenziare la propria capacità di negoziazione - Costruire un Piano di azione personale

**DURATA:** 16 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 980,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio



## Statistica per non statistici – Livello base

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Conoscere le tecniche e i concetti base della statistica e del calcolo delle probabilità, per essere operativi ed utilizzarli in diversi ambiti aziendali: marketing, finanza, cost analysis, ecc

**DESTINATARI:**

Tutti coloro che in azienda sono interessati a chiarire i concetti base della statistica per applicarli operativamente nei diversi ambiti aziendali

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- Concetti di base della metodologia statistica: le fasi di un'indagine, rilevazioni, le fonti dei dati, le tipologie dei dati
- Sintetizzare, interpretare, analizzare ed elaborare dati ed informazioni
- Conoscere la distribuzione dei dati: i concetti di media e dispersione
- Rappresentazioni grafiche di una distribuzione di frequenza
- La misura della probabilità
- Inferenza statistica sui dati aziendali
- Come stimare la distribuzione dei dati
- Il test delle ipotesi. Come rappresentare ipotesi di andamento dei dati aziendali e le corrispondenti probabilità
- studiare le tendenze ed i trend: analisi di serie storiche, i modelli previsionali standard, i supporti operativi
- Esaminare la dipendenza tra più variabili per comprendere le relazioni che legano i dati e comprendere alcuni fenomeni aziendali
- Come rappresentare i risultati: tecniche e strumenti per sintetizzare e comunicare i dati raccolti
- Esercitazioni con l'uso di EXCEL

**DURATA:** 16 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 980,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Prova scritta



**L'analisi di bilancio per non specialisti – Livello base**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Imparare a leggere ed interpretare i principali documenti di bilancio: conto economico e stato patrimoniale, situazione finanziaria e monetaria e indicatori economici, per trarre importanti informazioni sull'andamento aziendale

**DESTINATARI:**

Tutti coloro con l'esigenza di approfondire le conoscenze dei fatti economico-finanziari della gestione aziendale

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- Individuare le principali caratteristiche del conto economico per margini di contribuzione
- Leggere ed analizzare lo stato patrimoniale per criteri di liquidità
- Leggere la situazione finanziaria per valutare lo stato di rischio o di successo di un'azienda
- Utilizzare l'indice di Resistenza Finanziaria per valutare la capacità finanziaria dell'impresa
- Creare, leggere e valutare la situazione monetaria
- La lettura degli indici aziendali: valori di sintesi dell'attività imprenditoriale
- La capacità di sintesi e di confronto dei vari indici

**DURATA:** 16 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 980,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Prova scritta



**Conoscere gli indici economici, patrimoniali, finanziari e di efficienza – Livello base**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Tutti coloro che devono affrontare ruoli di responsabilità e che desiderano arricchire la propria preparazione economico-finanziaria. Responsabili con la necessità di migliorare la qualità delle proprie relazioni con la struttura amministrativa e finanziaria

**DESTINATARI:**

Responsabili con l'esigenza di migliorare la comprensione degli aspetti economici e finanziari dell'azienda

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- Interpretare i principali indicatori di bilancio per conoscere l'azienda e prendere le conseguenti decisioni strategiche ed operative
- L'importanza degli indici aziendali
- I documenti di bilancio per interpretare un'azienda: Conto Economico, Stato Patrimoniale, Situazione Finanziaria, Situazione Monetaria
- La massima sintesi dell'analisi di bilancio: la Matrice Gambel, il ROS e l'Indice di Resistenza Finanziaria
- Conoscere e comprendere i 7 indici economici più interessanti: ROI, ROE, ROS, Consumo materiali, Costo del Lavoro, Utile Operativo, Valore aggiunto
- Saper analizzare i 7 indici patrimoniali più interessanti: Rotazione dell'attivo, Indice di flessibilità, Indice di ammortamento, Rotazione del magazzino, Indice di liquidità corrente, Copertura delle immobilizzazioni, Efficienza degli investimenti –
- I 7 indici finanziari più interessanti: Indicenza degli oneri, Indice di indipendenza finanziaria, Indice di consolidamento, Indice secco di liquidità, Indice di cashflow, Periodo medio d'incasso, Periodo medio di pagamento
- Conoscere e saper calcolare i 7 indici di efficienza aziendale più interessanti: Sviluppo delle vendite, fatturato per dipendente, Costo del lavoro per dipendente, Investimenti per dipendente, Utile per dipendente, assenteismo, EBIT per dipendente

**DURATA:** 16 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 980,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Prova scritta



**Project management: metodologie per gestire con successo i progetti di lavoro, dall'idea all'attuazione – Livello avanzato**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Tutti siamo (o possiamo diventare responsabili) di un progetto e sappiamo bene quante siano numerose e diverse le competenze che occorre mettere in atto per la sua realizzazione. Per ottenere il successo in un progetto, sia semplice che complesso, è necessario procedere secondo una struttura ordinata e solida e avere la sicurezza di applicare gli strumenti più appropriati. Nel corso sono esaminate le metodologie più efficaci per la messa a punto e la gestione di un progetto. Si potranno approfondire e confrontare le personali conoscenze dei principi del project management e conseguire concreti risultati di qualità ed efficienza nel lavoro. Acquisizione di una metodologia strutturata per affrontare i progetti di lavoro. Miglioramento dell'efficienza come project manager.

Sicurezza nelle proprie capacità di gestione dei processi decisionali

**DESTINATARI:**

Responsabili di servizi coinvolti nella realizzazione di progetti; Capi progetto di recente nomina

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- Che cos'è il project management
- Il coordinamento del progetto
- La costituzione del team di progetto
- La programmazione del progetto
- La soluzione dei problemi
- L'attuazione pratica del progetto
- Il completamento e la valutazione del progetto

**DURATA:** 16 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 980,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Prova scritta





**Il colloquio gestionale: dalla delega al feedback – Livello avanzato**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Comprendere come gestire una parte importante dell'essere leader: la delega di compiti e responsabilità ai propri collaboratori, comunicando in modo efficace e fornendo feed-back adeguati

**DESTINATARI:**

Responsabili di un gruppo di lavoro

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- Il processo di delega
- La delega, la gestione del gruppo e la relazione con i collaboratori
- Come comunicare in modo efficace nella delega
- Supportare e dare feedback
- Le sfide della comunicazione difficile
- Come gestire il colloquio di feedback

**DURATA:** 8 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 550,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio



**Gestire conflittualità e tensioni in azienda – Livello base**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Operare in una logica di prevenzione dei conflitti per poterli affrontare tempestivamente, sviluppando relazioni interpersonali basate su fiducia e cooperazione

**DESTINATARI:**

Chi si trova a lavorare in situazioni che possono generare conflitti - Tutti coloro che hanno rapporti con persone diverse, interne ed esterne all'azienda e con l'esigenza di sviluppare e mantenere relazioni efficaci

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- Riconoscere e affrontare situazioni conflittuali
- Abilità personali per affrontare situazioni conflittuali
- Gestione dei conflitti
- Metodi e strumenti per la risoluzione dei conflitti
- Gestione del dopo conflitto
- Piano d'azione personale

**DURATA:** 16 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 980,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio



**Comunicazione efficace , valutazione e gestione dello stress correlato – Livello base**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

- Migliorare la propria conoscenza in materia di comunicazione e gestione della relazione
- Migliorare e affinare il proprio stile comunicativo
- Comprendere le principali tecniche di comunicazione, con particolare riferimento all'uso non solo della parola, ma anche dei gesti, delle espressioni, del linguaggio del corpo
- Imparare a focalizzare la comunicazione per raggiungere gli obiettivi

**DESTINATARI:**

Dipendenti di qualsiasi livello e settore aziendale

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

Definizione ed elementi base della comunicazione; Linguaggio verbale e non-verbale; Approcci e stili comunicativi; Ascolto attivo; Ostacoli alla comunicazione efficace

**DURATA:** 16 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** €. 400,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test risposta multipla



**La Gestione delle dinamiche nello studio professionale/azienda – Livello avanzato**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Conoscere gli elementi di base delle “micro” organizzazioni; Acquisire le competenze di base per la gestione di processi comunicativi; Conoscere i meccanismi che originano la motivazione del personale e dei collaboratori; conoscere le dinamiche intrinseche al conflitto

**DESTINATARI:**

Dipendenti di aziende/studi professionali, consulenti e formatori

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- Le strategie per una comunicazione efficace;
- Le tecniche di base per una “buona comunicazione” che permetta ai soggetti di creare contesti interattivi centrati sulla relazione diminuendo i rischi del conflitto comunicativo sia all’interno del contesto organizzativo sia con l’ambiente esterno.
- Le dinamiche che caratterizzano la quotidianità organizzativa ed i momenti di confronto che possono sfociare in dinamiche conflittuali

**DURATA:** 60 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 1.000,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio/prova scritta



## La Gestione dello stress nella relazione d'aiuto – Livello avanzato

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

- Acquisire conoscenza sulle modalità di reazione dell'organismo alle situazioni stressogene;
- Riconoscere i sintomi dello stress psico-fisico eccessivo;
- Acquisire conoscenze rispetto alle principali cause dello stress eccessivo;
- Sviluppare consapevolezza rispetto al ruolo dei fattori educativi/culturali acquisiti e delle caratteristiche individuali nell'innescare reazioni da stress disfunzionali e potenzialmente lesive, nello specifico della relazione d'aiuto;
- Riconoscere i processi psicologici che intervengono in situazioni stressogene, di tensione e di forte coinvolgimento emotivo ricorrenti nella relazione d'aiuto;
- Sviluppare consapevolezza rispetto all'importanza di comunicare/descrivere la propria condizione emozionale nella gestione degli stati personali di tensione;
- Comprendere l'importanza del sostegno sociale nel fronteggiare situazioni stressanti: funzione preventiva, curativa, effetto cuscinetto;
- Sviluppare riflessioni su tecniche, strumenti e risorse personali per la gestione dello stress e prevenzione di sintomatologie e patologie ad esso correlate

**DESTINATARI:**

Dipendenti di aziende/studi professionali, consulenti e formatori

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- L'organismo e le reazioni da stress: la sindrome generale di adattamento;
- Sintomatologia e patologie stress correlate: effetti cognitivi, emotivi, comportamentali e fisiologici;
- Eventi/situazioni stressogene vs caratteristiche/reattività individuali; Processi psicologici e reazioni emotive nella relazione d'aiuto;
- Tecniche, strumenti e risorse personali per il fronteggiamento dello stress;
- Le strategie di fronteggiamento: il coping;
- L'autorivelazione del sé: il linguaggio per comunicare le emozioni;
- La funzione del sostegno sociale nel fronteggiamento dello stress e nella gestione delle emozioni;
- Tecniche, strumenti e risorse personali per la gestione dello stress

**DURATA:** 20 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 480,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio



## La Gestione dei conflitti – Livello avanzato

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

- Sviluppare consapevolezza rispetto alle diverse rappresentazioni del conflitto e dei suoi significati;
- Acquisire conoscenze rispetto al potenziale distruttivo e/o costruttivo della dimensione conflittuale;
- Sviluppare la capacità di riconoscere e gestire i conflitti espliciti ed impliciti come elementi inevitabili di un microcontesto sociale;
- Sviluppare conoscenza rispetto agli atteggiamenti e alle modalità comunicative che favoriscono l'insorgere di conflitti distruttivi nei gruppi di lavoro;
- Sviluppare consapevolezza relativamente agli atteggiamenti e alle modalità comunicative funzionali ad una gestione costruttiva del conflitto;
- Sviluppare conoscenza rispetto ai fattori soggettivi che intervengono nelle situazioni conflittuali;
- Sviluppare ipotesi di intervento e rielaborazione del conflitto per renderlo uno strumento di crescita costruttiva

**DESTINATARI :**

Dipendenti di aziende/studi professionali, consulenti e formatori

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- I significati del conflitto e le sue rappresentazioni; Il conflitto distruttivo vs il conflitto costruttivo;
- Atteggiamenti e modalità comunicativo-relazionali che favoriscono dinamiche conflittuali distruttive o costruttive;
- Gruppi di lavoro e dinamiche conflittuali;
- Il conflitto esplicito, il conflitto implicito;
- Il conflitto: modalità di gestione e fronteggiamento;
- La rielaborazione del conflitto come strumento di crescita personale e professionale;
- Conflitto e soggettività;
- Ipotesi di intervento e possibilità di rielaborazione nella dimensione conflittuale

**DURATA:** 20 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 480,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio



**Il Counseling nelle professioni d'aiuto – Livello avanzato**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

- Illustrare le condizioni di base e le tecniche del Counseling centrato sulla persona; Consapevolizzare i propri stili comunicativi, e la capacità di ascolto e di empatia;
- Prendere coscienza del proprio investimento emotivo nel rapporto operatore sanitario – utente e offrire una riflessione su una efficace gestione dei confini

**DESTINATARI:**

Dipendenti di aziende/studi professionali, consulenti e formatori

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- Introdurre le basi della metodologia del Counseling centrato sulla persona;
- Potenziare le competenze dell'ascolto attivo;
- Potenziare le qualità di relazione interpersonale e di dialogo;
- Riconoscere e monitorare e gestire efficacemente le proprie emozioni

**DURATA:** 20 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 480,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio



## La Comunicazione efficace – Livello avanzato

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

- riconoscere e decodificare le varie forme di comunicazione, le richieste “mascherate”, i messaggi sottesi, le richieste specifiche all’interno o all’esterno di una relazione terapeutica;
- sapere intervenire in modo costruttivo sui propri processi cognitivi, sui propri stili relazionali e sulle proprie premesse epistemologiche;
- persuadere, individuare efficacemente gli assetti e i presupposti delle altrui modalità comunicative.
- sviluppare le principali tecniche di ascolto attivo;
- sviluppare consapevolezza in merito ai diversi stili comunicativi e ai loro effetti sugli interlocutori;
- sviluppare consapevolezza sulle dinamiche comunicative nella relazione d’aiuto;
- classificare e decodificare i più importanti segnali che caratterizzano e compongono il linguaggio del corpo;
- sviluppare capacità di lettura delle espressioni corporee correlate a specifiche reazioni emotive dei nostri interlocutori, al fine di acquisire maggiore consapevolezza rispetto ai messaggi impliciti della comunicazione interpersonale

**DESTINATARI:**

Dipendenti di aziende/studi professionali, consulenti e formatori

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- La comunicazione e gli elementi che ne facilitano/ostacolano il processo nella relazione terapeutica;
- L’implicito comunicativo e le cause di incomprensioni e fraintendimenti;
- L’ascolto attivo nella relazione terapeutica;
- L’empatia come strumento della relazione terapeutica;
- La soggettività nella comunicazione: modalità comunicative e stili relazionali;
- Comunicazione e soggettività;
- Emozioni e comunicazione;
- La lettura del linguaggio del corpo e la comunicazione non verbale nella relazione d’aiuto

**DURATA:** 20 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 480,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio/prova scritta





## La Comunicazione nelle organizzazioni – Livello avanzato

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Il corso si propone di far acquisire ai partecipanti:

- Capacità di lettura delle differenti dinamiche comunicative.
- Competenze di base per la gestione di processi comunicativi.
- Capacità di adattare il registro comunicativo in relazione ad interlocutori specifici.
- Competenze circa i meccanismi della comunicazione.
- capacità di ascoltare in modo attivo.
- Le principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro, i loro principi ispiratori e il loro ambito di applicazione (rif. D. Lgs 81/2008, e Nuovo Accordo Stato/Regioni del 26/01/2012);
- La conoscenza dei principali organismi e delle principali figure preposte alla prevenzione e alla protezione sul lavoro e le loro relative funzioni;
- La conoscenza delle fasi e delle procedure connesse al processo di valutazione dei rischi;
- Conoscere le disposizioni aziendali in materia di sicurezza e igiene sul lavoro e utilizzo dei dispositivi di protezione individuali e collettivi

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- I principali approcci teorici alla comunicazione: il modello classico lineare; l'approccio intenzionale; la perspective-taking; l'approccio dialogico
- La comunicazione nei suoi aspetti generali: pragmatica della comunicazione; aspetti cognitivi della comunicazione; gli assiomi della comunicazione; la comunicazione verbale, paraverbale e non verbale; la comunicazione come interazione: il feedback; i processi di comunicazione nella relazione simmetrica ed asimmetrica; percezione interpersonale; l'ascolto empatico (Rogers); le barriere dell'ascolto.
- La comunicazione efficace ed ascolto attivo: chiarezza, atteggiamento, abilità nella comunicazione; la dimensione psicologica; il contesto; i processi di codifica del messaggio; ascoltare l'altro (Gordon);
- Come si comunica: la metacomunicazione; la comunicazione non verbale (gesti, mimica, postura); il potere della voce; analisi della propria modalità comunicativa: l'altro come specchio; gli stili relazionali; tecniche di verifica dell'efficacia della propria comunicazione.
- La comunicazione assertiva: essere assertivi; comportamento aggressivo o remissivo; riconoscere assertività, sottomissione o aggressività; aspetti non verbali del comportamento remissivo, assertivo o aggressivo; vantaggi di un comportamento assertivo; tipi di assertività
- La comunicazione assertiva: fattori di successo nella comunicazione; barriere della comunicazione; la critica; parlare in pubblico; gestire le emozioni; gestire il conflitto comunicativo



**DESTINATARI:**

Il corso è rivolto a lavoratori/lavoratrici occupati a prescindere dal ruolo/ posizione ricoperti e dal settore di appartenenza

**DURATA:** 28 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 560,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio/prova scritta



## La Gestione del Conflitto e dello Stress – Livello avanzato

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

- Fronteggiare attivamente una realtà tanto parte integrante della vita lavorativa quanto sociale;
- Conoscere le dinamiche intrinseche al conflitto;
- Acquisire strategie e metodi di gestione del conflitto che trova nei contesti “dialogico discorsivi” dell’interazione, all’interno delle comunità di pratiche, tanto la sua fonte quanto la sua gestione consapevole;
- Fornire le strategie di coping funzionali alla prevenzione o gestione dello stress lavorativo quale concausa dell’insorgere di problemi di salute (sindrome di burn out),
- Le principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro,(rif. D.Lgs. 81/2008, e Nuovo Accordo Stato/Regioni del 26/01/2012);
- La conoscenza dei principali organismi e delle principali figure preposte alla prevenzione e alla protezione sul lavoro e le loro relative funzioni;
- La conoscenza delle fasi e delle procedure connesse al processo di valutazione dei rischi.

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- Gli aspetti cognitivi della comunicazione; gli assiomi della comunicazione; la comunicazione verbale e non verbale; la comunicazione come interazione; la percezione interpersonale; l'ascolto empatico (Rogers); le barriere dell'ascolto;
- La comunicazione efficace: chiarezza, atteggiamento, abilità nella comunicazione; la dimensione psicologica; contesto; i processi di codifica del messaggio; l’ascolto attivo:la capacità di ascoltare comunicando all’altro l’intenzione di comprenderlo (Gordon);
- Le cause dello stress lavorativo
- Le dimensioni dello stress: le definizioni dello stress; i livelli di stress (dall’eustress al distress); le motivazioni all’accumulo dello stress (fattori fisici, sociali, emozionali, intellettuali, mentali, spirituali a livello individuale e sociale)
- Le dimensioni del conflitto (intrapersonale, intergruppo ed intragruppo); le cause dei conflitti; il modello a nove stadi del conflitto di Glasl (l’escalation); le buone prassi per la gestione individuale e di gruppo delle dinamiche conflittuali.
- Le Strategie di fronteggiamento del conflitto: strumenti e tecniche di negoziazione
- La negoziazione e i suoi obiettivi (come capire che la negoziazione è il modo corretto per risolvere i conflitti); i processi di negoziazione; stili di negoziazione (l’approccio dell’asserzione e l’empatia come comprensione dell’altro).; strategie di negoziazione; la negoziazione nel gruppo e tra gruppi.

**DESTINATARI:**

Il corso è rivolto a lavoratori/lavoratrici occupati a prescindere dal ruolo/posizione ricoperti (dipendenti e/o quadri) e dal settore di appartenenza



**ABILITA'  
PERSONALI**

**DURATA:** 32 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 640,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio/prova scritta Colloquio/prova scritta



**Project Management per la gestione di commesse – Livello avanzato**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Il corso si propone di far acquisire ai partecipanti le seguenti competenze:

- Capacità di analisi nella definizione del progetto
- Riconoscimento dei vincoli e delle possibilità nella ideazione e gestione di un progetto
- Analisi di metodologie e approcci efficaci per il coordinamento delle risorse umane e materiali
- Orientamento all'obiettivo e raggiungimento del risultato
- La valutazione dei costi

**DESTINATARI:**

Dipendenti e quadri aziendali

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- La metodologia del Project Management.
- Gli obiettivi specifici ed impliciti del progetto.
- La configurazione dei vincoli e delle opportunità.
- Le risorse disponibili.
- I ruoli e le responsabilità del Project Manager e del team di progetto.
- Il piano di progetto.
- La comunicazione di progetto.
- Il sistema di reporting di progetto.
- L'avanzamento di progetto. La gestione degli imprevisti.
- La verifica dei risultati

**DURATA:** 24 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 480,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio/prova scritta



**Analisi dei processi organizzativi – Livello avanzato**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Il corso si propone di far acquisire ai partecipanti le seguenti competenze:

- Capacità di analisi
- Abilità di lettura critica dei processi aziendali
- Tecniche per la conduzione di un colloquio volto all'indagine organizzativa
- Conoscenza degli strumenti per l'ottimizzazione dei processi aziendali
- Conoscenza dei sistemi informativi aziendali funzionali per la tracciabilità dei processi aziendali

**DESTINATARI:**

Dipendenti e quadri aziendali

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- Le tecniche di analisi e di disegno di un processo organizzativo.
- La descrizione analitica delle attività.
- La definizione degli obiettivi.
- L'analisi del valore.
- L'analisi delle criticità.
- Le tecniche di colloquio per l'analisi organizzativa.
- L'individuazione di parametri di monitoraggio significativi e coerenti.
- Il processo di risoluzione dei problemi.
- La valutazione dei rischi e delle opportunità connesse alle diverse soluzioni organizzative.
- La gestione efficace delle strategie organizzative individuate.
- Le logiche per la scelta e lo sviluppo dei sistemi informativi a supporto dei processi

**DURATA:** 24 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 480,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio/prova scritta



**Knowledge Management (gestione della conoscenza) – Livello avanzato**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Il corso si propone di far acquisire ai partecipanti le seguenti competenze:

- Gestire il sapere aziendale e il flusso di know-how in azienda
- Adottare strategie e metodologie efficaci di Knowledge Management
- Conoscere le implicazioni e il ruolo dei flussi comunicativi in azienda
- Gestire le informazioni e consentire la corretta circolazione delle stesse
- Conoscere gli strumenti per una corretta condivisione delle conoscenze

**DESTINATARI:**

Dipendenti e quadri aziendali

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- Identificare il knowledge aziendale.
- Metodologie di Knowledge Management.
- Diffusione e socializzazione delle conoscenze.
- Dal gestire le informazioni al porre condizioni per il loro corretto sviluppo.
- La gestione della conoscenza: da trasmissione a network di persone.
- Lo sviluppo di sistemi di integrazione di knowledge.
- Strumenti di sviluppo della condivisione di conoscenze.
- Il ruolo della conoscenza nei processi di cambiamento organizzativo

**DURATA:** 24 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 480,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio/prova scritta



**Problem solving e processi di innovazione aziendale – Livello specialistico**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

- Acquisire metodi e strumenti di applicazione metodologia problem solving
- Acquisire metodi e strumenti di facilitazione nel rapporto fra problem solving e processi di innovazione aziendale

**DESTINATARI:**

Giovani e Adulti occupati e disoccupati

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- La vision aziendale
- Analisi SWOT: opportunità e minacce
- La metodologia del Problem solving applicata ai processi aziendali
- La risoluzione dei problemi attraverso la metodologia del problem solving
- I fattori di innovazione di processo nel contesto aziendale
- I fattori tecnologici, organizzativi e sociali che intervengono nel processo di innovazione aziendale: strategia di innovazione, cultura dell'innovazione, risorse umane, budget, cooperazione e reti
- Relazione tra innovazione e problem solving: metodi e strumenti di facilitazione

**DURATA:** 12 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 730,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test / prova scritta





**Comunicazione d'Impresa e innovazione organizzativa (strategie, metodi, tecniche) –  
Livello specialistico**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

- Acquisire metodi e strumenti per effettuare scelte strategiche all'interno delle imprese
- Acquisire metodi e strumenti per implementare un coordinamento strategico all'interno dell'impresa

**DESTINATARI:**

Personale impiegato in ruoli direttivi in PMI

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- Strategie e progettazione della comunicazione d'impresa
- Modelli e metodi di analisi dei comportamenti di consumo
- Modelli e metodi di progettazione e gestione delle relazioni pubbliche
- Applicazioni della comunicazione interna nelle organizzazioni complesse
- Modelli e applicazioni delle marketing Communication
- L'evoluzione dei modelli organizzativi della direzione e del dipartimento comunicazione

**DURATA:** 12 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 730,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test / prova scritta



**Sviluppo Competenze processo di internazionalizzazione – Livello specialistico**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Acquisire metodi e strumenti per favorire i processi di internazionalizzazione aziendale

**DESTINATARI:**

Personale impiegato in ruoli direttivi in PMI

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- Trend di sviluppo internazionale
- Gestione delle problematiche doganali
- Organizzazione aziendale
- Strategia organizzativa aziendale
- Networking aziendale
- Metodologie e strumenti di internazionalizzazione
- Aspetti fiscali e legali
- .Marketing e posizionamento internazionale
- Analisi di mercato
- Geomarketing
- Segmentazione del mercato
- Posizionamento strategico
- Agevolazioni e finanziamenti comunitari
- Come ricercare e accedere ai fondi
- Gestire i finanziamenti
- Controllo del sistema finanziario e contabile
- Controllo del budget

**DURATA:** 20 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 1.220,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test / prova scritta



## Prevenzione e Gestione dello Stress e del Burn out – Livello specialistico

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Favorire negli operatori un approccio orientato alla gestione efficace dell'ansia e dello stress sul luogo di lavoro, in un'ottica di prevenzione della sindrome del Burn Out e di controllo ottimale delle proprie emozioni

**DESTINATARI:**

Giovani e Adulti occupati e disoccupati

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- I fattori più comuni e frequenti che provocano ansia e stress
- Le condizioni di rischio di burnout
- Minacce percepite: come gestirle
- Le aspettative legate al ruolo professionale e sociale
- Le emozioni coinvolte: riconoscerle e utilizzarle al meglio
- Strategie di prevenzione e di intervento
- Trasformare in opportunità i momenti e le situazioni difficili

**DURATA:** 20 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** €. 700,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test / prova scritta



**I processi comunicativi nel team assistenziale – Livello specialistico**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Migliorare le dinamiche comunicative all'interno delle squadre di lavoro operanti nelle strutture socio assistenziali al fine di innalzare lo standard qualitativo del servizio offerto agli ospiti e di favorire una positiva evoluzione nei rapporti interpersonali tra i membri del team assistenziale

**DESTINATARI :**

Giovani e Adulti occupati e disoccupati

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- Gli assiomi della comunicazione e le comunicazioni in gruppo
- La Comunicazione in Sanità: quali circuiti, quali attori, quali bisogni
- La comunicazione efficace all'interno dei gruppi di lavoro in sanità: presentazione di problemi e dimostrazioni pratiche
- Comunicazione, Coaching ed Empowering
- Il concetto di "Critica Costruttiva"
- L'approccio vincente

**DURATA:** 20 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 700 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test / prova scritta



**La Relazioni d'aiuto all'assistito – Livello specialistico**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Preparare/formare operatori qualificati e incrementare il livello di professionalità, dotandoli di competenze tecniche e trasversali funzionali a garantire elevati standard assistenziali nei confronti degli anziani ospiti che si rivolgono alle strutture socio assistenziali nonché ai loro familiari

**DESTINATARI :**

Giovani e Adulti occupati e disoccupati

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- L'arrivo del paziente-utente presso la struttura
- Le fasi di inserimento
- Il primo colloquio con l'assistito
- La raccolta dei dati
- Caratteristiche peculiari della relazione tra operatore socio-assistenziale e utente-paziente
- Ostacoli alla comunicazione con il paziente-utente
- L'importanza del setting nel processo relazionale
- Strategie di superamento delle difficoltà
- La gestione efficace delle emozioni problematiche dei familiari dell'assistito (ansia, senso di colpa, aggressività, autoritarismo)

**DURATA:** 20 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 700,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test / prova scritta



**“Il benessere organizzativo conviene”: valore per l’individuo e l’azienda –  
Livello specialistico**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Attraverso metodologie formative che favoriscono l'attivazione dell'espressività corporea, quali quelle teatrali, verrà impostato un piano di lavoro motivazionale dei propri collaboratori basato sull'assunto che la felicità nelle organizzazioni non solo è possibile, ma migliora le prestazioni personali e aziendali . In particolare, obiettivo del corso è sviluppare le capacità di:

- ascoltare i propri vissuti simbolici sul tema lavoro;
- riflettere sulle modalità che impediscono/facilitano il raggiungimento della felicità nel lavoro;
- impostare strategie motivazionali finalizzate al miglioramento della qualità del lavoro e delle capacità di lavorare in team.

**DESTINATARI:**

Il corso è rivolto ai Quadri e a tutti coloro che intendono motivare profondamente i propri collaboratori e migliorare la qualità del lavoro per ottenere maggiori performances.

**DURATA:** 16 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 645,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test finale



**Economics e cost management: le informazioni economiche a sostegno delle decisioni –  
Livello specialistico**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

- gestire un budget
- analizzare i costi
- verificare il rendimento di un investimento

**DESTINATARI:**

Quadri aziendali con coinvolgimento diretto e/o responsabilità di Centro di Costo o Centro di Profitto

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

- 1) La gestione operativa del Budget:
  - Il deployment: Obiettivi di Business, Piani Strategici, Obiettivi di Funzione, Programmi di attività, Costi, Risorse, Tempi
  - Impostazione del Budget e suoi riapprezzamenti durante l'Esercizio
  - Rolling mensile, Mid-Year, misurazione degli scostamenti e azioni conseguenti
  - Chiusura e verifiche finali
- 2) L'analisi dei margini di contribuzione e del break-even point, un supporto alle decisioni:
  - L'aggregazione dei costi e la loro classificazione
  - La tracciatura e l'allocazione dei costi "di volume": i sistemi di costing tradizionali
  - La tracciatura e l'allocazione dei costi "di complessità": l'activity based costing
  - Lo schema a ricavi e costi del venduto
  - Lo schema secondo il principio del valore aggiunto
  - La funzione del Controllo di Gestione evoluto
  - Copertura costi e marginalità
- 3) L'analisi del costo e verifica del rendimento di un investimento
  - Il valore dell'innovazione tecnologica
  - Il valore della specializzazione di filiera
  - Il valore dell'integrazione verticale
  - Strategia e valutazione del valore: EBITDA, EBIT, EV (Earning Value), BV (Book Value)
  - Equity Report
  - La valutazione tramite multipli di mercato
  - La valutazione tramite DCF (Discounted Cash Flow)

**DURATA:** 16 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 410,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test di verifica



## Strategie e tecniche per l' internazionalizzazione dell'impresa – Livello specialistico

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

- Favorire lo sviluppo di competenze manageriali e fornire gli strumenti necessari per inserirsi in contesti multinazionali a livello di organizzazione dei processi produttivi, strategie di penetrazione dei mercati di vendita, relazioni con i fornitori
- Trasferire conoscenze relative a modelli, tecniche e strumenti di organizzazione e gestione aziendale in contesto internazionale
- Sviluppare le capacità di lettura e analisi dei mercati per l'elaborazione di strategie di intervento
- Trasferire conoscenze relative al contesto giuridico internazionale
- Offrire casi di studio concreti e realtà applicative significative
- Formare persone qualificate ed efficienti, esperte in materia di internazionalizzazione tanto sul piano gestionale quanto sul piano economico, finanziario e giuridico

**DESTINATARI:**

Dirigenti e quadri

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

Il corso sarà strutturato in diversi moduli:

1. STRATEGIE E PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE DEI MERCATI - Fornire i principali di competitività internazionale, dei processi produttivi e i vantaggi dello scambio internazionale. Fornire le capacità di analisi del mercato estero di interesse: domanda e offerta, modalità di accesso al mercato di interesse che meglio valorizzi il prodotto marchio (strategie di vendita, marketing...)
2. MISURE A SOSTEGNO DEI PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE - Questo modulo vuole approfondire la conoscenza gli organismi nazionali, europei, internazionali a sostegno della cooperazione industriale e del commercio estero, gli strumenti per l'attrazione degli investimenti nei paesi esteri (fondi di investimento, programmi di cooperazione internazionale, gare d'appalto) con particolare riguardo agli organismi e strumenti che promuovono partnership internazionali con i nuovi mercati emergenti di Cina, India e Brasile
3. BUSINESS PLAN PER L'INERNAZIONALIZZAZIONE - Il modulo fornisce le basi per sviluppare un piano strategico di marketing, un piano operativo di coordinamento attraverso l'implementazione dei partnership internazionali e di incontri commerciali con gli operatori dei mercati di interesse. All'interno del modulo verrà sviluppato la fase di valutazione degli investimenti e le proiezioni di finanziamento
4. ANALISI DELLE OPPORTUNITA' DEI MERCATI INTERNAZIONALE - Analisi delle caratteristiche di mercato, le modalità di gestione dei rapporti con gli operatori internazionali e benchmark
5. FOCUS SULLE TECNICHE DEI MERCATI EMERGENTI: BRASILE, CINA E INDIA - Analisi delle caratteristiche dei mercati emergenti, e individuazione delle opportunità e dei finanziamenti per l'internazionalizzazione delle Imprese





**ABILITA'  
PERSONALI**

**DURATA:** 16 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 570,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test di verifica



**Il (self) coaching per lo sviluppo personale e professionale – Livello specialistico**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI:**

Il corso, utilizzando il coaching come metodologia di base, si propone di incrementare la consapevolezza dei propri obiettivi e delle proprie capacità e potenzialità, nonché di facilitare ai partecipanti il cammino verso la situazione desiderata attraverso un percorso di crescita e responsabilizzazione personale

**DESTINATARI**

Il corso si rivolge a coloro che vogliono acquisire strumenti concreti di sviluppo delle proprie capacità personali e professionali e di supporto per il raggiungimento dei propri obiettivi prioritari

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

gli argomenti trattati sono:

- Situazioni da affrontare e obiettivi da raggiungere
- Conoscere se stessi: risorse, competenze, potenzialità, ...
- Cosa incide sul raggiungimento del nostro obiettivo? Aree di incidenza, alleati e ostacoli da superare
- Strategia di azione per perseguire l'obiettivo
- Monitorare il piano d'azione e il raggiungimento dell'obiettivo
- Il *self coaching* come metodo di sviluppo personale e professionale
- Esercitazioni e riflessioni individuali

**DURATA:** 16 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 215,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test di verifica



**Problem solving /mystery play – Livello specialistico**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

- Accrescere la capacità di adattamento alle situazioni e agli imprevisti.
- Conoscere e gestire il processo di problem solving partendo dalle sue dimensioni costitutive:  
Analisi e ricognizione del problema -Definizione del problema e degli obiettivi - Definizione dei criteri della decisione - Generazione delle alternative - Valutazione delle alternative - Scelta della soluzione - Attuazione della decisione - Valutazione della decisione
- Imparare ad organizzare e riorganizzare il lavoro in base all'avanzamento delle indagini.
- Cogliere le opportunità di un'attenta analisi del contesto e dei dati a disposizione per garantire lo sviluppo della deduzione quale risultato di un processo logico.
- Imparare a seguire un metodo e attenersi a precisi protocolli in modo da consentire a chi collabora una ricostruzione dettagliata e scrupolosa

**DESTINATARI:**

Quadri aziendali con coinvolgimento diretto e/o responsabilità di Centro di Costo o Centro di Profitto

**PROGRAMMA DIDATTICO :**

**FASE 1: Welcome And Team Building**

Introduzione al percorso formativo ed esposizione dei casi - Formazione della squadra investigativa - Divisione dei compiti all'interno della squadra investigativa in base a capacità ed attitudini

**FASE 2: Play**

Analisi a tappeto - Discussione dei dati raccolti all'interno della squadra investigativa e prime ipotesi attraverso lo studio dei dati incrociati - Interrogatorio

**FASE 3: Decision Making**

Individuazione della soluzione finale e chiusura del caso alla luce di tutte le prove raccolte, dei dati incrociati e delle dichiarazioni dei sospetti

**FASE 4: Debriefing**

Storicizzazione dei passaggi chiave - Analisi del processo messo in atto a livello individuale e di gruppo - Analisi dei punti di forza e debolezza de singoli e del team - Analisi guidata attraverso la visione dei filmati - Esposizione e discussione della scelta effettuata - Discussione sulla congruenza della soluzione individuata con quella effettiva

**DURATA:** 16 ORE

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 460,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Test di verifica



**Comunicazione efficace in ambito lavorativo – Livello base**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Il corso mira a far conoscere i principi, i mezzi e le dinamiche della relazione interpersonale, socialità e socializzazione, del team nelle relazioni in ufficio o sul lavoro

**DESTINATARI :**

Titolari d'impresa, manager e impiegati

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- osservazione e riconoscimento dei diversi stili nella comunicazione di gruppo (stili comportamentali e assertività);
- i filtri della comunicazione (come adattiamo i messaggi in arrivo ai nostri schemi mentali);
- miglioramento dello stile della comunicazione;
- il linguaggio verbale e non verbale (riconoscimento ed interpretazione del linguaggio del corpo);
- comunicazione logica e analogica;
- codici e canali di comunicazione (modalità di ricezione e trasmissione del messaggio)

**DURATA:** 15 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 250,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio



**Comunicazione efficace in ambito lavorativo – Livello avanzato**

**TEMATICA:** Abilità personali

**OBIETTIVI :**

Il corso mira a far conoscere gli strumenti per l'analisi avanzata dei mezzi e le dinamiche della relazione interpersonale, socialità e socializzazione, del team nelle relazioni in ufficio o sul lavoro

**DESTINATARI:**

Titolari d'impresa, manager e impiegati

**PROGRAMMA DIDATTICO:**

- il feedback attivo (come migliorare la nostra comunicazione facendo);
- l'esperienza del "ritorno" della nostra comunicazione (cos'è il feedback e come usarlo come strumento di comunicazione per la comprensione e per farsi comprendere);
- la comunicazione efficace (assertività);
- la gestione delle obiezioni (le obiezioni: cosa sono);
- fare il target (gestione non conflittuale del rapporto con gli altri: tecniche di gestione del conflitto);
- comportamenti proficui e non proficui (tecniche di negoziazione)

**DURATA:** 15 ore

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** € 250,00 + IVA

**MODALITÀ DI VERIFICA FINALE:** Colloquio