



## La comunicazione assertiva e la gestione dei conflitti

**Docente:** Cettina Mazzamuto

**Durata:** 12 ore (percorso formativo articolato in 2 incontri)

**Data:** venerdì 16 febbraio 2018 (16:00 – 20:00)  
sabato 17 febbraio 2018 (9:00 – 17:30 con mezz'ora di pausa pranzo)

**Sede:** Centro di Servizio per il Volontariato della provincia di Vicenza  
Contrà Mure San Rocco 37/A - Vicenza

### Obiettivi formativi

L'intervento formativo ha come finalità quella di migliorare la comunicazione efficace ed assertiva, attraverso l'ascolto attivo, affinare le capacità relazionali e acquisire competenze relazionali e gestionali che consentono a ciascun partecipante di accrescere la sua professionalità e sviluppo personale.

L'approccio esperienziale che verrà adottato durante l'azione formativa permette di sperimentare in prima persona, attraverso varie esercitazioni, giochi d'aula, role play e l'utilizzo di alcuni strumenti multimediali, "come" ogni comportamento sia l'espressione di ciò che avviene sul piano emozionale e mentale, permettendo di avere una visione chiara che favorisce la gestione ottimale delle dinamiche comportamentali, emotive e la capacità di saper negoziare i conflitti.

### Contenuti specifici

- Acquisizione delle competenze "Saper Essere"
- Analisi del proprio dialogo interiore e la trasformazione del linguaggio negativo in positivo
- Gli ostacoli della comunicazione
- Rappresentazione interna, linguistica e realtà esterna
- Pregiudizi – percezione – consapevolezza
- Le regole della comunicazione efficace
- Empatia ed ascolto attivo
- La mappa delle relazioni
- Le componenti dell'assertività e i suoi vantaggi
- Come comprendere la natura del conflitto e le sue cause
- La negoziazione come strumento di integrazione e gestione dei conflitti
- L'approccio negoziale win-win per integrare. Proattività e Reattività
- Caratteristiche della negoziazione integrativa e distributiva

### Destinatari

Volontari, responsabili e dirigenti delle associazioni di volontariato della provincia di Vicenza interessati ad accrescere le abilità relazionali e comportamentali per saper comunicare ed essere assertivo.