



Camera di Commercio
Como



Comitato per la Promozione
dell'Imprenditoria Femminile
di Como

GESTIONE DELLA RABBIA

Saper affrontare e gestire situazioni problematiche: dal cliente difficile al pericolo di un'aggressione

Corso di formazione

Docente: Massimo Picozzi



Medico chirurgo, specialista in psichiatria, in criminologia e sessuologia clinica. Docente di Crisi ed emergenze Università IULM di Milano. Docente per tematiche afferenti alla criminologia, Master Universitari e corsi di aggiornamento per Arma dei Carabinieri e Polizia di Stato, Autori di numerosi testi.

lunedì 8 settembre 2014
martedì 9 settembre 2014

dalle ore 15.30 alle ore 18.30

**Camera di Commercio - via Parini 16 – Como
Sala Formazione – Piano Terra**

PROGRAMMA

La rabbia è l'ombra inseparabile della nostra quotidianità ed è illusorio pensare di eliminarla. Fondamentale invece è imparare a comprenderla. Come orientarla? Come affrontarla in azienda?

Programma del Corso

1° giorno:

- ✓ Le emozioni – cosa sono e “da dove vengono”
- ✓ Il linguaggio della rabbia
- ✓ La rabbia ed i processi decisionali
- ✓ La rabbia ed il lavoro:
 - la rabbia del manager
 - la rabbia del dipendente
 - la rabbia del collega
 - la rabbia del cliente
- ✓ Domande

2° giorno:

- ✓ Tecniche di comunicazione in situazioni di crisi
- ✓ Emozioni e negoziazione
- ✓ Simulazione e Role Playing tratti da casi reali di negoziazione e conflitto
- ✓ Domande

La partecipazione è gratuita, ma occorre prenotarsi sul Portale IscrizioneOnline: <http://iscrizionionline.co.camcom.gov.it> entro il 31 agosto 2014 – saranno accolte le prime 25 iscrizioni

Verrà rilasciato un attestato di frequenza
Per informazioni
tel. 031 256.346 FAX 031 256.517
e mail: mancinelli@co.camcom.it