

PROGRAMMA

Corso: Lavorare con persone difficili

Modulo 1 | Comprendere il comportamento prima di reagire

1.1 Comportamento e identità _ non confondere le due cose

- Separare la persona dal comportamento.
- Perché molte reazioni difficili nascono da bisogni non espressi, stress o insicurezza.
- Come evitare la personalizzazione del conflitto.

1.2 I filtri percettivi nelle relazioni professionali

- Come emozioni e convinzioni influenzano l'interpretazione dei comportamenti altrui.
- Errori di attribuzione e giudizi automatici.

1.3 Il Triangolo Drammatico di Karpman

- Vittima.
- Persecutore.
- Salvatore.
- Come riconoscere quando si entra inconsapevolmente nel gioco relazionale.
- Strategie per uscirne.

1.4 Comportamento difficile o situazione critica

- Differenza tra conflitto fisiologico.
- Comportamento disfunzionale.
- Comportamento lesivo o persecutorio.
- Quando coinvolgere responsabili o HR.

Modulo 2 | Riconoscere i principali profili relazionali complessi

2.1 Il Comunicatore Aggressivo

Caratteristiche

- Interrompe.
- Alza la voce.
- Impone il proprio punto di vista.

Strategie

- Assertività calma.
- Uso dei confini.
- Gestione della pressione emotiva.

2.2 Il Passivo-Aggressivo

Caratteristiche

- Sarcasmo.
- Frecciate.
- Ambiguità comunicativa.

Strategie

- Richiesta di chiarimento.
- Comunicazione diretta.
- Riportare la conversazione sui fatti.

2.3 Il Lamentoso Cronico

Caratteristiche

- Focalizzazione continua sui problemi.
- Resistenza alle soluzioni.
- Atteggiamento rinunciatario.

Strategie

- Ascolto empatico ma limitato.
- Domande orientate alla responsabilità.
- Focus sulle soluzioni.

2.4 L'Esperto che sa sempre tutto

Caratteristiche

- Monopolizza.
- Corregge continuamente.
- Fatica ad accogliere punti di vista differenti.

Strategie

- Valorizzazione della competenza.
- Confronto basato sui dati.
- Gestione delle dinamiche di status.

2.5 Il Reattivo Emotivo

Caratteristiche

- Esplosioni improvvise.
- Forte impulsività.
- Difficoltà di autoregolazione.

Strategie

- De-escalation.
- Sospensione del confronto.
- Ripresa della comunicazione in condizioni favorevoli.

Modulo 3 | Proteggere la propria energia e i confini professionali

3.1 Autoregolazione emotiva

- Riconoscere i propri trigger.
- Gestire la risposta allo stress.
- Interrompere l'escalation.

3.2 I confini professionali

- Differenza tra disponibilità e ipercoinvolgimento.
- Imparare a dire no.
- Gestire richieste inappropriate.

3.3 Il distacco professionale

- Empatia senza assorbimento emotivo.
- Presenza senza salvataggio.
- Responsabilità proprie e responsabilità altrui.

3.4 Tecniche di protezione relazionale

- Limitare l'esposizione alle dinamiche improduttive.
- Focalizzarsi sui fatti.
- Ridurre la reattività emotiva.

Modulo 4 | Comunicazione Strategica nelle Conversazioni Difficili

4.1 Comunicazione Assertiva Avanzata

- Esprimere bisogni e limiti.
- Formulare richieste efficaci.
- Mantenere autorevolezza senza aggressività.

4.2 Metodo B.I.F.F. – Applicazioni pratiche

- Email.
- Chat aziendali.
- Comunicazioni conflittuali.

4.3 Tecnica del Disco Rotto

- Mantenere la posizione senza entrare nel conflitto.
- Gestione delle pressioni e delle manipolazioni.

4.4 Gestione delle accuse e delle proiezioni

- Riconoscere le dinamiche difensive.
- Riportare il confronto ai fatti osservabili.
- Evitare il coinvolgimento emotivo.

4.5 Conversazioni ad alta tensione

- Struttura di una comunicazione difficile.
- Come prepararsi.

- Come chiudere il confronto mantenendo la relazione professionale.