

AREA: "HUMAN FACTOR & HEALTH AND SAFETY"

SALE OPERATIVE: COMUNICARE EFFICACEMENTE PER GESTIRE LA PRESSIONE OPERATIVA



DURATA: 20 ore



SEDE AIAFF: Via Abruzzi 3, Roma
TEL: 06 69285800 - info@aiaff.it

A CHI È RIVOLTO

Il corso si rivolge ai responsabili e agli operatori delle sale operative delle Imprese Ferroviarie.

OBIETTIVI

Le Sale Operative rappresentano uno snodo cruciale nella gestione della circolazione ferroviaria. Nei momenti di anormalità o criticità per garantire un servizio di eccellenza al cliente, è fondamentale gestire in modo efficace e consapevole la comunicazione con i diversi interlocutori (interni e/o esterni), presidiare l'intero processo e fronteggiare la pressione operativa, negoziando in modo flessibile ma fermo la soluzione migliore.

Il corso, con modalità esperienziale e laboratoriale, mira a sviluppare le seguenti competenze:

- Allenare e sperimentare modalità di comunicare e gestire le relazioni con i diversi interlocutori in situazioni complesse, utilizzando un linguaggio appropriato alle diverse situazioni, praticando un ascolto attivo per raccogliere le informazioni rilevanti ed evitare distorsioni nella comunicazione, dando vita a comportamenti efficaci in termini di relazioni con i diversi interlocutori e funzionali in termini di soluzioni;
- Acquisire consapevolezza delle proprie modalità di comunicazione e negoziazione individuandone ambiti di efficacia e di miglioramento;
- Consolidare le capacità di fronteggiare la pressione operativa per gestire in modo funzionale i differenti punti di vista adottando comportamenti assertivi per il raggiungimento dei risultati attesi;
- Affinare le capacità di negoziare nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità per risolvere le criticità avendo cura dei corretti flussi informativi e decisionali.

PROGRAMMA DIDATTICO:

- La comunicazione efficace e l'ascolto;
- La negoziazione e la composizione di punti di vista differenti: l'assertività;
- Analisi di casi concreti e role playing

METODOLOGIA E STRUTTURA DEL CORSO:

- **Durata e impegno:** 12 ore + un follow up di 1 g (8 h) a distanza di 3 mesi
- **Tipologia:** formazione in aula con modalità interattive e coinvolgenti, modalità laboratoriale, con utilizzo di strumenti a supporto del processo di apprendimento: analisi di casi aziendali, analisi delle esperienze, simulazioni, role playing.
- **Docenza:** A cura di psicologo specializzato in “Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni” / Counselling e coaching, esperto dei contesti operativi ferroviari.

Prima del corso si effettuerà un focus group per individuare le criticità reali e operative che il personale di SO incontra e cogliere le esigenze degli interlocutori che giornalmente si interfacciano con gli ASO (Addetti Sala Operativa).

Il Follow up è finalizzato a valutare il grado di apprendimento delle tecniche illustrate e lavorare in un’ottica di miglioramento continuo.

ATTESTATO:

Al termine del percorso formativo è previsto il rilascio dell’Attestato di Partecipazione.

Per maggiori informazioni visita il sito: www.aiaff.it