

Corso di formazione

Come relazionarsi in modo ottimale con gli utenti "difficili"

Giorni e orari:

Giovedì, 27 Febbraio, 2020 - da 09:00 a 17:30

Venerdì, 28 Febbraio, 2020 - da 8:30 a 17:00

Durata: 7,5 ore

Destinatari: bibliotecari addetti ai servizi al pubblico

Docente: Ilaria Moroni

Premessa

Spesso chi lavora a contatto con il pubblico si trova in difficoltà di fronte al comportamento di alcuni utenti o si accorge tardi di non aver saputo gestire al meglio una situazione problematica e si chiede cosa avrebbe potuto fare di diverso.

Qual è l'atteggiamento relazionale ottimale per soddisfare gli utenti e stare bene con se stessi? Che cosa è meglio fare e cosa evitare con gli utenti che ci mettono in difficoltà?

Il corso si propone di rispondere a queste domande attraverso tecniche relazionali, simulazioni e analisi di casi.

Obiettivi formativi

- Migliorare la propria professionalità nel relazionarsi con il pubblico al fine di soddisfare e fidelizzare gli utenti
- Accrescere la consapevolezza rispetto al proprio modo istintivo di relazionarsi agli altri per gestire meglio le emozioni nel contatto col pubblico
- Sviluppare la capacità di relazionarsi con utenti che si pongono in modo aggressivo, manipolatorio, confuso, molto esigente, troppo amichevole etc.

Contenuti

Perché e come curare la relazione con gli utenti?

- L'importanza di stabilire una relazione positiva e di chiedere un feedback per soddisfare e fidelizzare gli utenti

- Gli aspetti che impattano maggiormente sulla percezione dei servizi da parte degli utenti
- Le dimensioni di efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi al pubblico

Come mi relaziono con gli altri?

- Conoscersi per relazionarsi meglio con gli altri
- Un modello articolato in quattro atteggiamenti relazionali
- Tecniche per sviluppare competenze relazionali

Come relazionarsi in modo ottimale con gli utenti "difficili"?

- Saper riconoscere gli atteggiamenti relazionali e reagire in modo adeguato
- Saper gestire persone che si pongono in modo aggressivo, manipolatorio, confuso, molto esigente, troppo amichevole etc.
- Saper analizzare la propria esperienza e apprendere da essa, con l'aiuto degli altri

Metodologie didattiche

- Discussioni di gruppo e ricerca d'aula
- Simulazioni / giochi di ruolo
- Analisi di casi
- Lezione

Materiali didattici

- Slides
- Test
- Bibliografia

Profilo della docente

Formatrice specializzata in competenze trasversali (comunicative, relazionali, formative, gestionali) e autrice di libri e articoli sul miglioramento continuo in contesti lavorativi, scolastici e territoriali.

Gestisce l'Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione presso la Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

<http://it.linkedin.com/pub/ilaria-moroni/40/1a4/610>