

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Come Trattare Efficacemente con gli Altri

COMUNICAZIONE  
EFFICACIA PERSONALE

Milano, 21-22 Gennaio  
Milano, 1-2 Aprile  
Milano, 14-15 Giugno  
Milano, 21-22 Ottobre  
Milano, 16-17 Dicembre

IN PRESENZA O LIVE STREAMING

## PARTECIPANTI

Quadri e dirigenti di tutte le funzioni aziendali, responsabili del personale e della formazione. Coloro che devono gestire gruppi e situazioni conflittuali; coloro che devono gestire la comunicazione con i clienti interni ed esterni; coloro che desiderano migliorare la propria efficacia di comunicazione e gestione dei rapporti interpersonali.

## PROGRAMMA

### Che cosa significa comunicare: il processo comunicativo

- > Le forme della comunicazione
- > Informazione e comunicazione
- > Processo lineare e processo circolare
- > Le componenti della comunicazione

### La comunicazione verbale

- > Le funzioni della comunicazione
- > Il feedback e le sue caratteristiche
- > Le domande come fonte di feedback

### Il linguaggio del corpo: la comunicazione non verbale

- > Le leggi della comunicazione
- > I segnali della comunicazione non verbale
- > I contenuti
- > Gli strumenti:
  - la mimica facciale
  - la gestualità

### Come migliorare l'efficacia della comunicazione

- > Il punto di misurazione dell'efficacia
- > Tempi e strumenti della comunicazione manageriale
- > Il valore delle immagini
- > Suggerimenti pratici

### Definizione e obiettivi dello stile assertivo

- > Gli stili di comunicazione
- > I conflitti e le tensioni interpersonali
- > Aspetti problematici dei comportamenti tradizionali
- > Sperimentare nuovi modelli

### Le componenti dello stile assertivo

- > La stima di sé
- > Saper ascoltare attivamente
- > Saper dire di no
- > Assumersi rischi
- > Esprimere critiche costruttive
- > Replicare a critiche non fondate
- > Gestire il feedback positivo
- > Definire chiari obiettivi

### L'autodiagnosi

- > Individuare i propri comportamenti
- > Migliorare le relazioni e le comunicazioni
- > I limiti dei comportamenti passivi e aggressivi

- > La costruzione del comportamento assertivo
- > Imparare ad essere critici in modo positivo

### Il comportamento assertivo

- > Una tipologia di domande
- > L'ascolto assertivo
- > Stili di risposta
- > Distinzioni funzionali
- > Le situazioni assertive

### La pratica dell'assertività nell'ambiente di lavoro

- > Le relazioni con i colleghi: rapporti di aiuto, situazioni negoziali, comportamenti difficili
- > I rapporti con i superiori: formulare richieste, esprimere opinioni, far valere i risultati
- > I rapporti con i collaboratori: saper valutare le prestazioni, esprimere direttive chiare, sviluppare l'ascolto

### Risolvere i conflitti

- > Reagire ai comportamenti non assertivi
- > Trattare gli atteggiamenti aggressivi
- > Sviluppare fiducia in sé stessi

### I problemi del cambiamento

- > Resistenze alla soluzione
- > Definire un campo di progressione: zona di comfort, zona di rischio e di progresso, zona di panico

## OBIETTIVI


Fornire suggerimenti per migliorare la propria influenza e gestire le situazioni conflittuali. Sviluppare capacità di gestione delle situazioni critiche, sia dal punto di vista metodologico che da quello relazionale. Aumentare la fiducia in sé stessi. Individuare comportamenti adeguati in situazioni problematiche con clienti, fornitori, dipendenti, colleghi e superiori.

“Non è tanto importante quello che ci accade, quanto il modo con cui vi reagiamo


HANS SELVE

2 GIORNI

## ISCRIZIONI

 **SINGOLA € 1.315 (+IVA)**

per l'iscrizione di un partecipante

 **MULTIPLA -15% a persona per:**

2 o più iscritti alla stessa edizione del corso

9 o più iscrizioni nell'arco di 12 mesi

a diversi corsi a catalogo

## COME

 +39 02 38010666

 scuoladipaloalto.it

 informazioni@scuoladipaloalto.it