

LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Come Trattare Efficacemente con gli Altri

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

COMUNICAZIONE
EFFICACIA PERSONALE

2022

Milano, 7-8 Marzo
Milano, 13-14 Giugno
Milano, 10-11 Novembre



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

HANS SELYE

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.

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