With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

hexagonal leader

# FEEDBACK

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

# Comunicazione assertiva

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Obiettivi del modulo

- Scopri come fornire un feedback efficace
- Come migliorare le prestazioni degli altri utilizzando il feedback
- Errori nel dare feedback
- Feedback dalla leadership

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

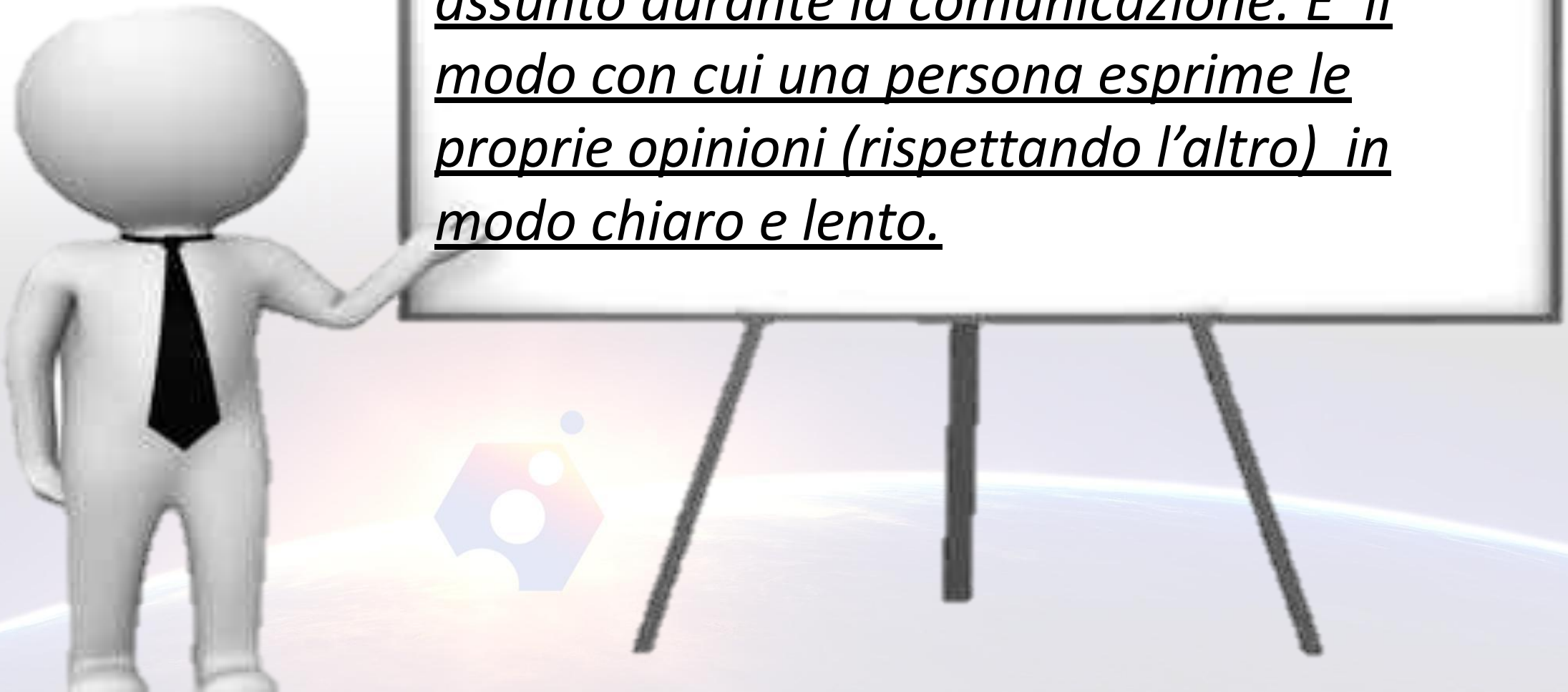
# Obiettivi del PowerPoint

1. Cos'è la comunicazione assertiva
2. Caratteristiche della comunicazione assertiva
3. Comunicazione assertiva in un buon leader
4. Comunicazione assertiva al lavoro
5. Comunicazione assertiva nel comportamento verbale / non verbale e paraverbale
6. Tecniche di comunicazione assertive

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Cosa è la Comunicazione Assertiva?

Quando parliamo di **Comunicazione Assertiva**, includiamo *l'atteggiamento assunto durante la comunicazione. E' il modo con cui una persona esprime le proprie opinioni (rispettando l'altro) in modo chiaro e lento.*



With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Cosa è la Comunicazione Assertiva?

La capacità che noi esseri umani abbiamo di comunicare, di esprimere le nostre idee, opinioni, punti di vista e sentimenti in modo chiaro e preciso, nel rispetto degli altri, è nel suo insieme quella che viene chiamata "**intelligenza assertiva**".

Un leader assertivo si caratterizza soprattutto per la sua *grande capacità di comunicare con le persone in modo diretto, sincero e preciso.*

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Caratteristiche della comunicazione assertiva

01

Avere una postura del corpo aperta, mostra interesse e sincerità.

02

I gesti giusti ci aiutano a sottolineare i messaggi che vogliamo rafforzare

03

Prestare attenzione ai nostri livelli di voce, poiché modulandola in modo appropriato siamo più convincenti.

04

Analizzare per quanto tempo ascoltiamo e per quanto tempo siamo ascoltati per aumentare la ricettività e l'impatto.

05

Identificare quanto, come, quando e dove intervenire e osservare la qualità dei nostri interventi nelle conversazioni.

06

Guardare l’interlocutore significa mostrare interesse e questo atteggiamento aumenta la fiducia e la vicinanza.

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Come si riflette su un buon leader?

E’ in grado di esprimere le proprie opinioni o chiedere favori in modo naturale, rispettoso e tempestivo.

Ha sicurezza nell’esprimere le sue emozioni, sia positive che negative, essendo ascoltato e preso in considerazione dagli altri.

Un leader assertivo sa quando e come esprimere lodi, ringraziamenti, disaccordo e critiche. È cauto ed empatico

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# How does it reflect on a good leader?

*Parla chiaramente, fissando obiettivi specifici per tutti*: un leader osserva le parole che usa e cerca di rendere i suoi messaggi chiari e precisi.

*Condivide ciò che sa* con l'intero team in modo che tutti possano migliorare le proprie prestazioni.

*Promuove la comunicazione* personale e gli incontri faccia a faccia

*Valuta e chiede feedback* sul suo ruolo per migliorare il suo lavoro o il suo ruolo di leadership.

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Comunicazione assertiva al lavoro

*È una delle abilità desiderabili al lavoro,* dove la comunicazione è fondamentale per l'attività lavorativa.

*Creare un clima favorevole alla rappresentazione di idee, opinioni e rispetto, ottimizzerà le relazioni all'interno del contesto lavorativo*

*È il modo più appropriato per rivolgersi a un cliente o a un altro lavoratore senza che questi si senta attaccata.*

*Ci aiuta a promuovere il messaggio da assumere più facilmente e in modo più chiaro e preciso, senza che nessuno si senta valutato, o minacciato.*

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Comunicazione assertiva al lavoro

*Genera una percezione di rispetto e credibilità alle indicazioni che daremo al cliente con cui comunichiamo.*

È importante sapere quali informazioni daremo e come fornirle.

E' importante che l'altra persona percepisca nel nostro comportamento una buona autostima specialmente quando esprimiamo le nostre opinioni

E' essenziale per lui collaborare e comunicare i propri pensieri, dubbi o opinioni

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

È la persona che parla in modo efficace e appropriato, affermando le proprie idee in modo logico e non contraddittorio. Suona "Io vinco - tu vinci"

**Assertività**

La persona solitamente offensiva quando si tratta di comunicazione. La persona si esprime "Io vinco - tu perdi" e non è aperta ai suggerimenti degli altri

**Aggressività**

**Essere passivi**

La persona passiva evita di parlare, si inchina a ciò che dicono gli altri e non definisce il proprio punto di vista.

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Perché un leader dovrebbe essere assertivo? Vantaggi.

Aiuta a raggiungere obiettivi e traguardi

Contribuisce alla risoluzione dei problemi

Rafforza l'autostima

Essere assertivi è sempre una grande decisione di leadership

Migliora le capacità di comunicazione

Contribuisce alla corretta gestione delle emozioni

Proietta fiducia e professionalità

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Assertività nel comportamento non verbale

Il comportamento non verbale influenzerà il modo in cui l'altra persona riceverà le informazioni.

Mantenere il contatto visivo diretto con l'altra persona, avere una postura eretta e non mostrarci tesi.

Mostrare sicurezza con il nostro corpo mentre diamo il messaggio e non apparire aggressivi renderà più facile convincere la persona a darci la sua piena attenzione.

4. Mantieni il contatto visivo in modo molto sottile, mentre ascolti e parli, mostra empatia

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Comunicazione assertiva nel comportamento verbale

Per rendere la nostra comunicazione verbale coerente con la nostra comunicazione non verbale, è importante considerare le seguenti raccomandazioni:

1. Per evitare di incrociare le braccia, cerca di assumere una posizione aperta.

2. Non interpretare i gesti o movimenti del nostro interlocutore

3. Ascolta il tono della voce e percepisci se è coerente con il messaggio.

4. Mantieni il contatto visivo in modo molto attento, mentre ascolti e parli, mostra empatia

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Comunicazione assertiva nel comportamento paraverbale

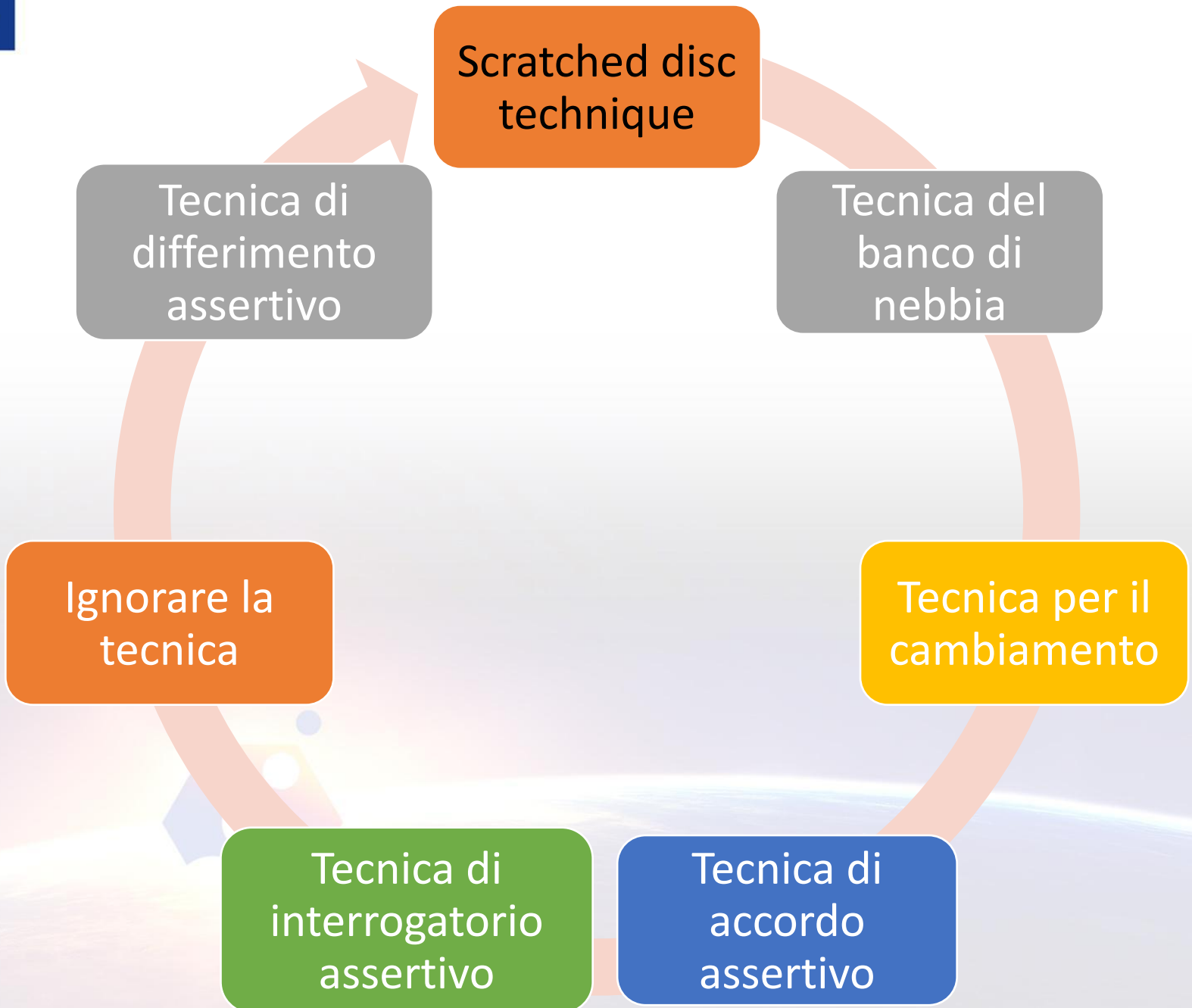
Un tono di voce calmo e costante, che rispetta i silenzi e ha un ritmo costante durante tutto il processo

Evitare di:

- non rispettare i silenzi che dovrebbero esserci durante la comunicazione,
- non smettere di parlare,
- mostrare disagio se c'è silenzio ..

# Tecniche di comunicazione assertive

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union



# Tecniche di comunicazione assertive

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

**Tecnica del disco graffiato--+**

- Se ritieni che il tuo messaggio non sia stato recepito, prova a ripeterlo più volte mantenendo lo stesso tono, ritmo e volume, senza turbarti

**Tecnica del banco di nebbia**

- darai gentilmente il motivo al tuo interlocutore per evitare di cadere in discussioni o confronti.

**Tecnica per il cambiamento**

- cerchiamo di dare una visione globale della discussione relativizzandola per ridurre il livello di aggressività e / o frustrazione

**Tecnica di accordo assertivo**

- è raggiungere un accordo tra i partecipanti alla conversazione

# Tecniche di comunicazione assertive

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

**Tecnica di interrogatorio assertivo**

- L'idea è di rispondere con una domanda formulata in modo da mostrarsi positivi sull'argomento di discussione.

**Tecnica di differimento assertivo**

- lo usiamo quando non siamo in grado in quel momento di dare una soluzione o una risposta adeguata all'altra persona.

**Ignorare la tecnica**

- se noti che il destinatario è sconvolto e non si raggiungerà un livello di comunicazione efficace, è consigliabile ignorare la rabbia che mostra e cercare di metterti al suo posto.

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union

# Bibliografia


- https://www.mindtools.com/
- https://growlia.com/la-comunicacion-asertiva-como-base-del-liderazgo/
- INTELIGENCIA ASERTIVA .JAVIERA DE LA PLAZA

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

hexagonal
leader