

COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

A CURA DI
Maria Gabriella Acerbi

ATTO PRIMO: CONOSCIAMOCI

PRESENTAZIONE IN SOTTOGRUPPO

Mi presento ... mi chiamo

La mia attività lavorativa (cosa mi piace/e non..)

I miei pregi

I miei difetti

Se fossi Sarei

COMUNICAZIONE E RELAZIONE

- La comunicazione si occupa della **relazione come scambio**, nella dimensione del rapporto con l'altro.
- Perciò la comunicazione avviene in un **contesto sociale** nel quale le persone interagiscono fra loro, si scambiano informazioni, **mettono in comune esperienze**.
- Si sviluppano e **si creano relazioni**.

FATTORI DELLA RELAZIONE

- La relazione dipende sempre da due fattori fondamentali:
- **Esteriore:** ciò che si vede e che si sente (ciò che diciamo, come lo diciamo, come ci muoviamo nello spazio, quali gesti accompagnano il nostro comunicare).
- **Interiore:** il nostro intento comunicativo, i pensieri che governano la nostra comunicazione e le attese, le emozioni, il nostro modo di essere.

Cos'è la comunicazione?

Semplice trasferimento di dati e informazioni attraverso un determinato canale? . . .

(Shannon e Weaver, 1949)



o un processo dinamico e continuo tra due interlocutori che si influenzano reciprocamente?

ELEMENTI:

Fonte, messaggio, canale, ricevente, effetto

La responsabilità del successo

Generalmente, gli interlocutori si ripartiscono equamente la responsabilità del buon esito della comunicazione



In alcuni casi, uno dei due interlocutori aumenta la propria “partecipazione” per massimizzare il risultato della comunicazione

Cosa rimane della comunicazione:

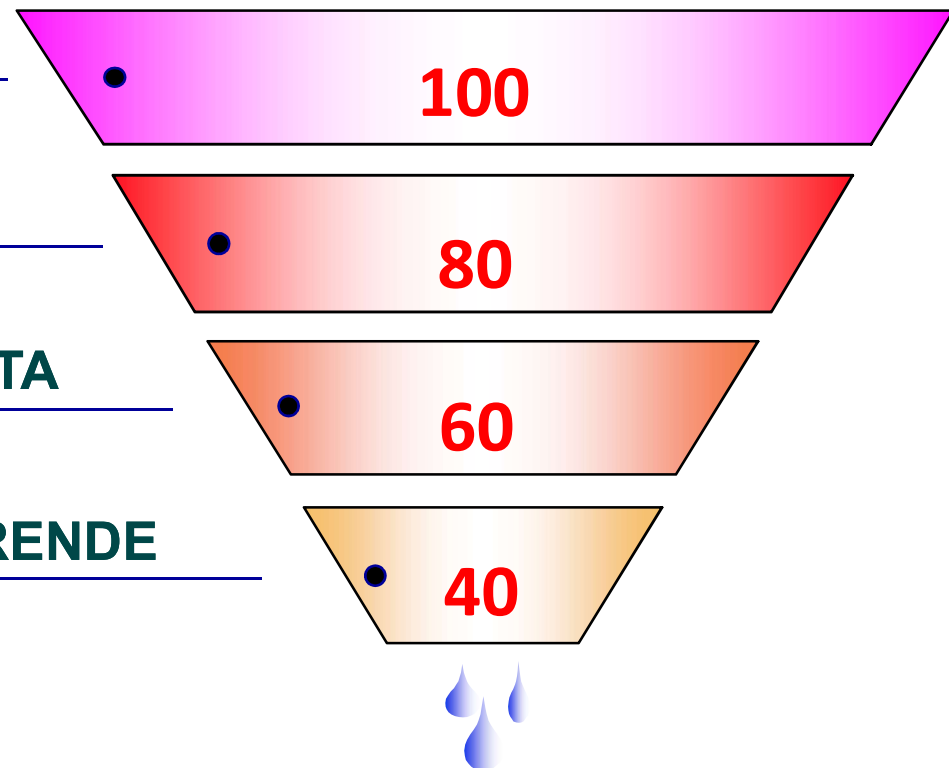
Comunicando succede che:

VOGLIAMO DIRE

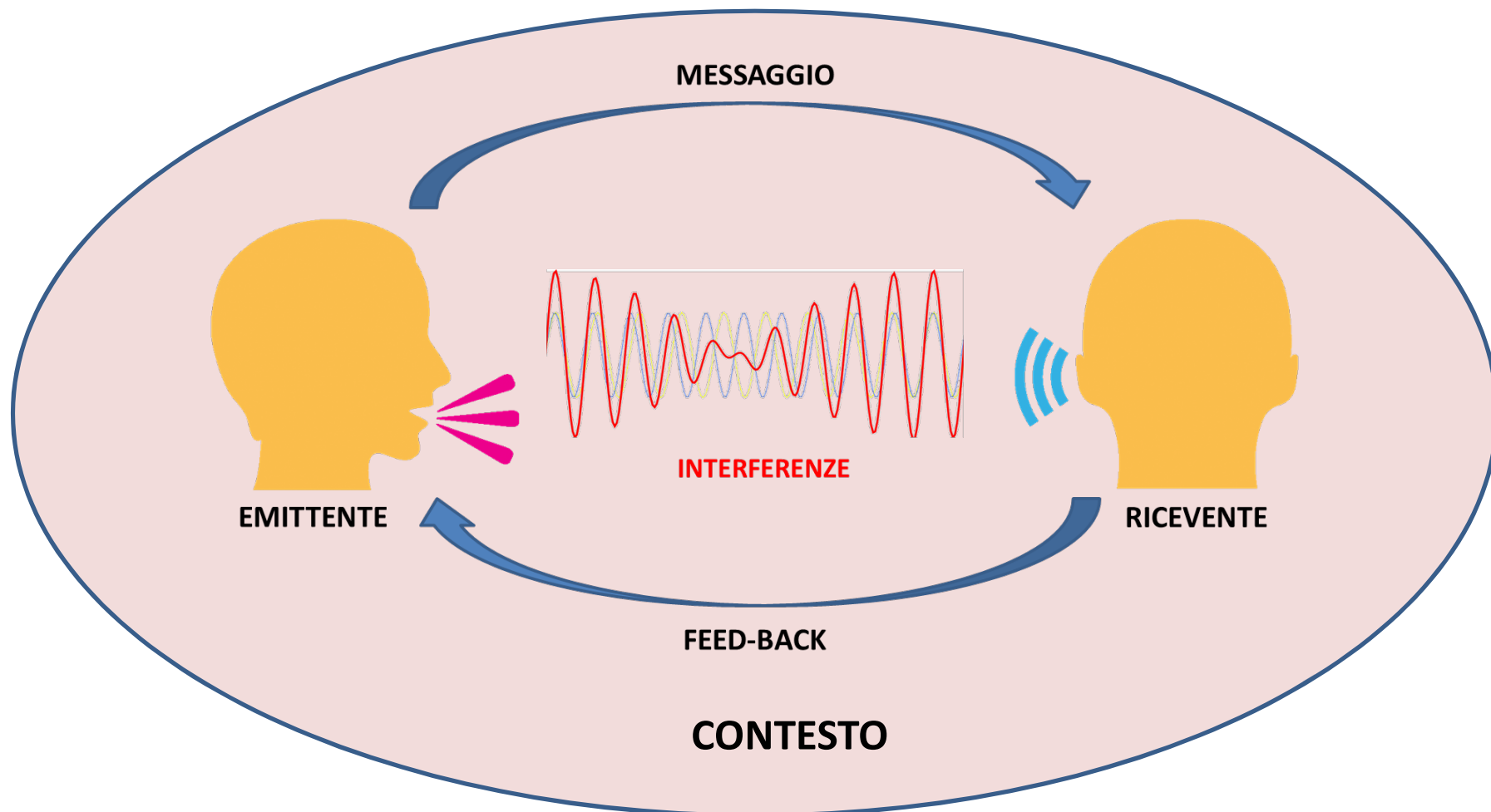
DICIAMO

L'INTERLOCUTORE ASCOLTA

L'INTERLOCUTORE COMPRENDE



COMUNICAZIONE - RELAZIONE



CONTESTO RAZIONALE DELLA COMUNICAZIONE

- Fisico (dove, in che luogo)
- Cronologico (tempo storico e personale)
- Culturale (omogeneità / diversità)
- Sociale (tra pari, tra persone su scala diversa)

CONTESTO EMOZIONALE DELLA COMUNICAZIONE

- fiducia / diffidenza
- cordialità / freddezza
- crisi / sviluppo
- Simpatia/antipatia
-

MATRICE DI JOHARY – IO E GLI ALTRI

Uno strumento per conoscersi meglio

	Conosciuta a noi	Sconosciuta a noi
Conosciuta agli altri	APERTA	CIECA
Sconosciuta agli altri	NASCOSTA	SCONOSCIUTA

MATRICE DI JOHARY

- La matrice di Johary (*dal nome dei creatori: John and Harry*) è stata pensata per spiegare le dinamiche che possono accadere tra le persone.
- Spiega la differenza di 'immagine' che una persona può creare negli altri o avere di sé stessa.
- Lo schema è composto da un quadrato suddiviso in quattro quadranti.
- illustra il grado di consapevolezza esistente nei rapporti interpersonali



MATRICE DI JOHARY

illustra il grado di consapevolezza esistente nei rapporti interpersonali		
	Noto a sé	Ignoto a sé
Noto agli altri	<p>1</p> <p>Aperto</p> <p>Informazioni comuni disponibili</p>	<p>2</p> <p>Cieco</p> <p>Percezione che gli altri hanno del soggetto e che egli non conosce completamente</p>
Ignoto agli altri	<p>3</p> <p>Nascosto</p> <p>Informazioni che il soggetto preferisce tenere nascoste agli altri</p>	<p>4</p> <p>Ignoto</p> <p>Inconscio – può produrre effetti indesiderati sulla comunicazione</p>

COMUNICAZIONE RAZIONALE ED EMOZIONALE

Le nostre “mappe”

Razionale

Emozionale

Modalità di espressione

CV = **Parole**

CPV E CNV =

Voce e Elementi non-verbali

COME COMUNICHIAMO?

COMUNICAZIONE VERBALE

La comunicazione verbale riguarda:

- lingua,
- origine geografica,
- linguaggio di settore, gergo,
- studi e cultura,
- scelta delle parole,
- organizzazione delle frasi,
- struttura della comunicazione globale,
- ricchezza/semplicità,
-

COMUNICAZIONE PARAVERBALE

IL TONO

La congruenza fra tono e contenuto è determinante per l'efficacia del messaggio, è più importante il tono del contenuto per mettere a proprio agio l'interlocutore e per convincere. Il tono alto attira l'attenzione, se perdura può irritare; il tono basso rassicura, ma a lungo deprime.

IL RITMO

Il ritmo con cui si parla non ha pressoché alcun valore informativo, ma viene notato subito (spiacevolmente) quando non corrisponde alle aspettative. Parlare troppo rapidamente trasmette fretta, tradisce emozione e il desiderio di finire presto, parlare lentamente può annoiare o favorire la distrazione.

IL VOLUME

aumentando il volume si possono enfatizzare alcune parti del discorso una diminuzione improvvisa attira fortemente l'attenzione.

COMUNICAZIONE NON VERBALE

LA DISTANZA

LA MIMICA

LA GESTUALITA'

L'ATTEGGIAMENTO



MIMICA ED EMOZIONI

Rabbia



Tristezza



Felicità



Paura



Disgusto



Sorpresa



Disprezzo



EMOZIONI ENTRO 7
TIPI PRINCIPALI:
FELICITÀ,
SORPRESA,
DISGUSTO,
PAURA,
TRISTEZZA,
DISPREZZO
RABBIA

COMUNICAZIONE NON VERBALE

EMOZIONALE

LEGATA ALLA CAPACITÀ DI PROVARE EMOZIONI, RICONOSCERLE E
GESTIRLE IN MODO CONSAPEVOLE



COMUNICAZIONE E GRUPPO

“Come, quando e perché si comunica ...”

GRUPPO

- Il gruppo non si riduce a una mera sommatoria degli individui che lo compongono
- ma può essere considerato come un “*campo di forze psicologiche e sociali*” che entrando in relazione costituiscono una totalità in sé
- per cui **ne risulta una unità diversa dalle sue componenti**

Il gruppo è + della somma dei suoi singoli membri

K. LEWIN

IN PSICOLOGIA

“ ... un gruppo può essere definito come un insieme formato da più persone che interagiscono tra loro e che condividono delle **mete e delle norme comuni** che stanno a capo della loro attività, sviluppando una **rete di ruoli e di relazioni** ... ”

(Harrè, Lamb e Mecacci)

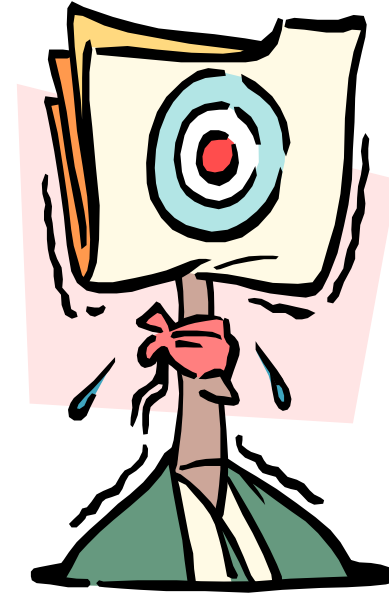
GRUPPO

Il gruppo è dato da una pluralità di individui che hanno:

- uno **scopo/obiettivo** comune
- un **legame**
- che li pone in una situazione di reciproca **interdipendenza**

QUALE GRUPPO?

Distinguiamo fra
gruppo di lavoro
(obiettivo esterno al gruppo)
e
lavoro di gruppo
(è un metodo di lavoro,
obiettivo interno al gruppo)



GRUPPO COME CAMPO DI FORZE

- Il campo di forze che il gruppo esprime è fondato sulla **INTERDIPENDENZA** delle stesse e sulla loro azione combinata in vista di un **OBIETTIVO COMUNE**
- L'interdipendenza si esplicita sia a livello di persone, che a livello di scopi, norme e/o metodi

ESERCITAZIONE CASO NASA

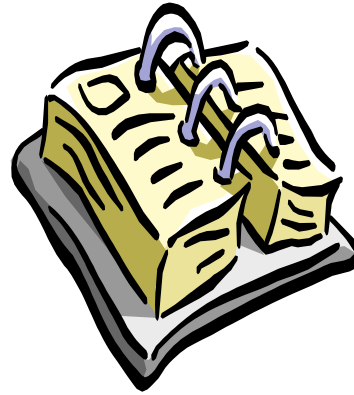
- BRIEFING
- DEBRIEFING SESSION

ELEMENTI DI OSSERVAZIONE

- Individuo e Gruppo
- Problem Solving
- Metodo
- Processo

COMPORTAMENTI IN GRUPPO

**Orientamento ai
Compiti**



**Orientamento
al Sè**



Orientamento alle Persone

COMPORTAMENTI DI GRUPPO

Vi sono almeno 3 principali orientamenti comportamentali o funzioni che di norma ognuno esprime (a diversi livelli) all'interno di un gruppo.

Orientamento al Task/Compiti

Orientamento al People/Persone

Orientamento al Self/Sè

COMPORTAMENTI/FUNZIONI

- **Orientamento al Task**

Chi usa questi comportamenti è orientato ai contenuti, è attento agli aspetti di realtà, e si adopera affinché il gruppo realizzi i propri compiti.

- **Orientamento al People**

Chi usa questi comportamenti aiuta il gruppo a lavorare bene, facendo in modo che i processi di gruppo siano orientati alla realizzazione dei compiti, in un clima positivo.

- **Orientamento al Self**

Chi usa questi comportamenti crea spesso delle difficoltà al gruppo nella realizzazione dei suoi compiti, minacciando il clima di lavoro

FUNZIONI DI TASK

- **Prende l'iniziativa**
Suggerisce compiti, azioni, obiettivi, procedure. Pianifica le fasi di realizzazione. Definisce il compito del gruppo.
- **Dà informazioni**
Offre fatti, osservazioni, opinioni. Analizza ed esplicita il proprio pensiero.
- **Chiarifica**
Interpreta idee e suggestioni. Definisce i termini del problema.
- **Sintetizza**
Crea dei collegamenti tra le idee del gruppo. Ridefinisce i suggerimenti degli altri.
- **Concretizza**
Chiede al gruppo di valutare i presupposti, le conclusioni o le decisioni..
- **Priorizza gli obiettivi**
Contribuisce a dare un ordine di priorità agli obiettivi definiti e fa in modo che vengano rispettate le procedure e le regole.

FUNZIONI DI PEOPLE

- **Integra**
Aiuta a mantenere aperti i canali di comunicazione. Fa in modo che tutti partecipino alle discussioni e diano un loro contributo al lavoro di gruppo.
- **Verifica il consenso**
Si accerta se il gruppo è vicino alla decisione. Utilizza metodi negoziali per giungere alla decisione.
- **Incoraggia**
Offre risposte ai contributi degli altri. Vede il lato positivo delle difficoltà e fa sì che le persone non abbandonino il problema o la discussione.
- **Mostra flessibilità**
Accetta di abbandonare i propri punti di vista o li modifica per giungere a un risultato.
- **E' ironico**
Usa l'umorismo costruttivamente per aiutare il gruppo a fronteggiare tensioni e conflitti senza però distrarlo dal tema centrale della discussione.

FUNZIONI DI SELF

- **Critica**
Attacca le persone, le loro idee, i loro valori. Svalisce i contributi dei membri del gruppo. Usa l'umorismo come un'arma.
- **Non ascolta**
Ignora i contributi altrui. Ritiene valide solo le sue idee. Nelle discussioni si sovrappone agli altri.
- **Controlla**
Manipola il gruppo interrompendo e correggendo gli altri, sminuendo o prendendo le parti di qualcuno.
- **Distrae**
Usa l'umorismo per ridurre l'energia del gruppo distraendolo dall'obiettivo.
- **Cambia il soggetto**
Previene il gruppo nell'affrontare i conflitti interpersonali o nel risolvere le differenze. Parte per la tangente.
- **Non partecipa**
Non contribuisce al lavoro di gruppo. Mostra comportamenti di chiusura che generano fastidio, ansia o sfiducia.

ORIENTAMENTO E CONSAPEVOLEZZA

QUALE RUOLO VI SIETE ASSEGNATI NEL VOSTRO GRUPPO?

RUOLI DI COMPITO

RUOLI DI MANTENIMENTO

RUOLI EGOCENTRICI

Orientamento al Task/Compiti

Orientamento al People/Persone

Orientamento al Self/Sè

COME SI ORGANIZZA IL GRUPPO?

- **PRODUZIONE** = ciò che il gruppo crea a livello di azioni coordinate, per raggiungere l'obiettivo.
- **METODO** = le azioni tendono a **definire il metodo** atto al raggiungimento degli obiettivi di gruppo.
- **INDIVIDUALITA'** = i comportamenti che tendono a soddisfare i **bisogni individuali emergenti nel gruppo**.
- **RELAZIONI** = i comportamenti che tendono a **regolare i rapporti fra i componenti** del gruppo..



COMUNICAZIONE RELAZIONE COMPORTAMENTI

- **LA LEADERSHIP**
- **LA GESTIONE DEL CONFLITTO**
- **LA PRESA DI DECISIONI**
- **LA SCELTA DEI «RUOLI»**
- **GLI ATTEGGIAMENTI**
- **LO STILE COMUNICATIVO**
- **LA PARTECIPAZIONE**



*“Ma qual è, in definitiva, la pietra che sostiene il
ponte?”*

*Il ponte non è sostenuto da questa o quella pietra,
ma dalla linea dell’arco che esse formano”*

ITALO CALVINO



Espressioni del volto

Indicano:

- caratteristiche della personalità (tipiche e costanti)
- emozioni (entro 7 tipi principali: felicità, sorpresa, interesse, paura, tristezza, disgusto, collera)
- reazioni di interattività (alla comunicazione altrui o al contesto)

MIMICA: 3 PARTI DEL VOLTO



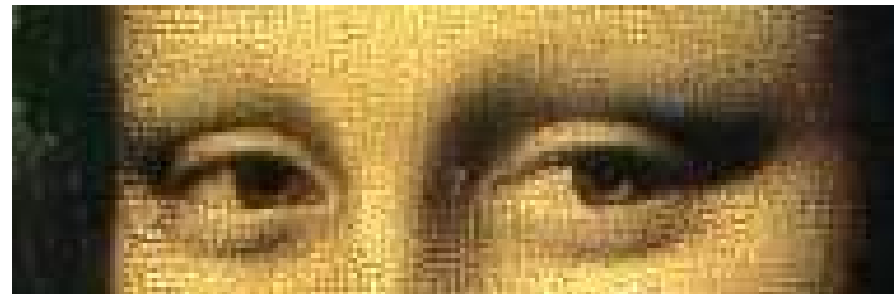
SGUARDO

Diretto

- ◆ Alla fine di un'espressione altrui = **rinforzo**
- ◆ Durante espressioni proprie = **enfaticizzazione**
- ◆ Mentre si pongono domande = **invito alla confidenza**
- ◆ Prolungato = gradimento, **invito** oppure **minaccia**

Indiretto, sfuggente

- ◆ Segnala **ansia, imbarazzo, insincerità, paura**



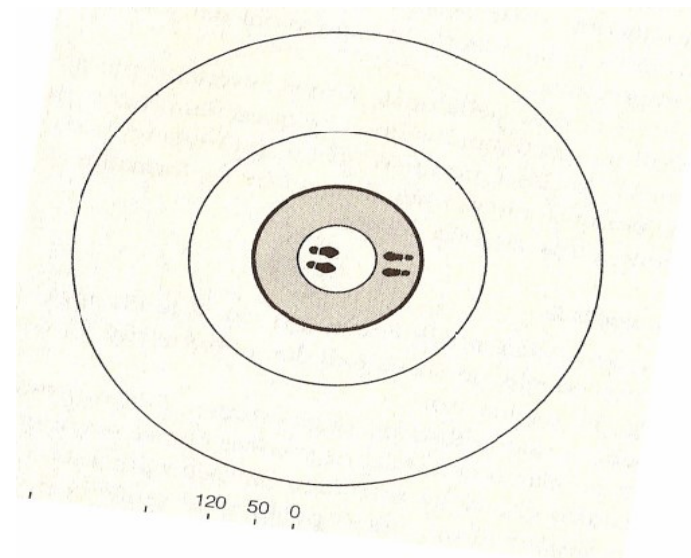
PROSSEMICA

Concerne la percezione,
l'organizzazione e l'uso dello spazio
della distanza e del territorio nei
confronti degli altri;

distingue almeno quattro forme di
distanze:

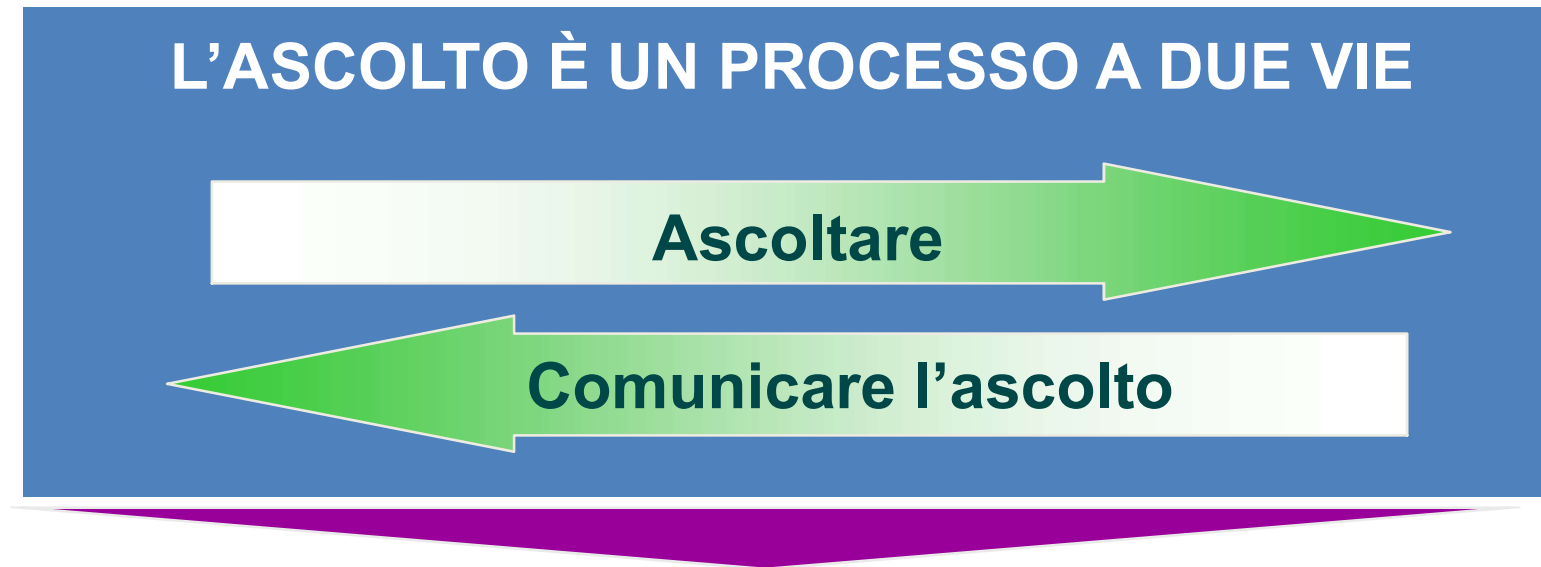
- a) intima,
- b) personale,
- c) sociale,
- d) pubblica

La gestione di questi spazi può
comunicare invadenza,
manipolazione, rispetto, dominanza
ecc.



ASCOLTO ATTIVO E REGOLE DELLA COMUNICAZIONE

Ascolto attivo:



PER QUESTO SI PARLA DI ASCOLTO ATTIVO

**La comprensione dell'altro richiede
sollecitazioni, esplicitazioni
e concessione di spazi**

Ascolto attivo:



Ascolto attivo



TECNICHE VERBALI:

- Parafrasare i contenuti
- Esplicitare le implicazioni del messaggio ricevuto
- Interpretare gli stati d'animo dell'interlocutore
- Stimolare ulteriori chiarimenti



TECNICHE NON VERBALI:

- Guardare con attenzione
- Assentire
- Prendere nota mantenendo il contatto visivo
- Esprimere sentimenti in modo empatico

Perché un ascolto attivo?

- ➔ *Per aumentare le informazioni* condivise
- ➔ *Per accrescere la sintonia* fra gli interlocutori stessi comunicando l'intenzione di capire prima di formulare giudizi



- Dimostrando empatia
- Utilizzando un linguaggio di precisione
- Facendo domande
- Usando tecniche di riformulazione e ricapitolazione

Le regole della comunicazione

1) Tutto è comunicazione, **NON SI PUÒ NON COMUNICARE:**

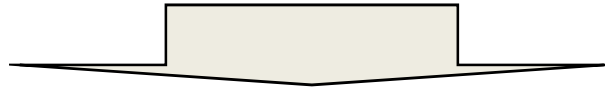
Si comunica con
il comportamento,
l'attività o l'inattività,
le parole o i silenzi,
l'aspetto e la voce

...



(Watzlawick, 1967)

L'IMPOSSIBILITÀ DI NON COMUNICARE

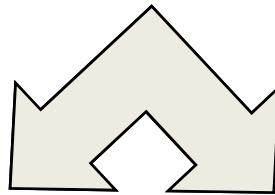


**COSA SUCCEDDE NELL'INCONTRO TRA DUE ESTRANEI DI CUI
UNO VUOLE COMUNICARE MENTRE L'ALTRO NON LO VUOLE?**

ESEMPIO

2 passeggeri in aereo siedono uno accanto all'altro,
mettiamo che A non voglia parlare ...

SONO 2 LE COSE CHE NON PUÒ FARE



**NON PUÒ
ANDARSENE**

**NON PUÒ
NON COMUNICARE**

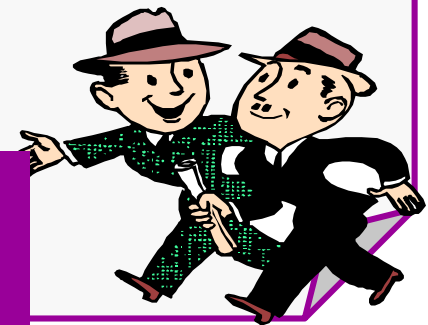
Le regole della comunicazione

2) In ogni comunicazione esiste un livello di **CONTENUTO**
(il messaggio, la notizia, l'informazione,...)



e uno di **RELAZIONE** (contesto che determina
l'interpretazione del messaggio)

*È importante trovare un
equilibrio fra i due livelli !*



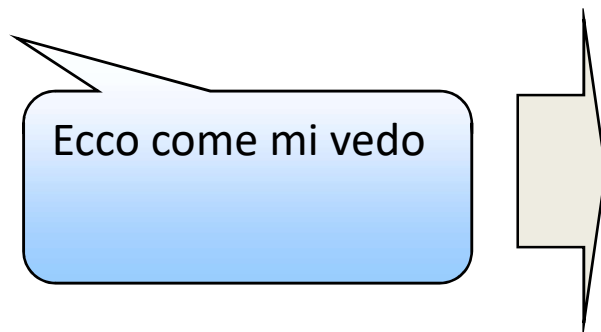
(Watzlawick, 1967)

2° ASSIOMA

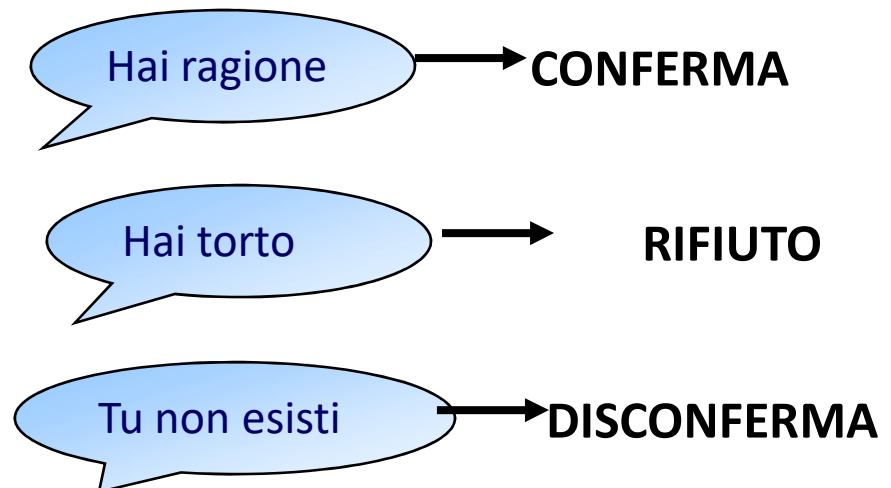


A LIVELLO DI RELAZIONE GLI INDIVIDUI NON COMUNICANO SU FATTI ESTERNI ALLA RELAZIONE, DEFINISCONO LA RELAZIONE E IMPLICITAMENTE SE STESSI

A dà la definizione di sé a B



possibili reazioni da parte di B



Le regole della comunicazione

3) Ogni processo di comunicazione ha una sua
PUNTEGGIATURA:

ovvero la sequenza degli atti comunicativi ci
informano sulla relazione fra gli interlocutori e su chi
“governa” meglio la relazione



(Watzlawick, 1967)

3° ASSIOMA



OSSERVANDO LA CONVERSAZIONE TRA DUE COMUNICANTI, SI PUÒ IDENTIFICARE LA SEQUENZA DI CHI PARLA E DI CHI RISPONDE, SI PUÒ DEFINIRE CIÒ CHE È LA CAUSA DI UN COMPORTAMENTO E CIÒ CHE È L'EFFETTO



i MODI di punteggiare una sequenza di eventi sono SOGGETTIVI e possono generare dei CONFLITTI DI RELAZIONE a volte difficilmente superabili

Le regole della comunicazione

4) La comunicazione può essere analogica (gesti, immagini, tono, voce, espressione del volto) o numerica (codice alfabetico o numerico).

I canali della comunicazione sono: **VERBALE** (linguaggio), **PARA VERBALE** (voce), **NON-VERBALE** (corpo)

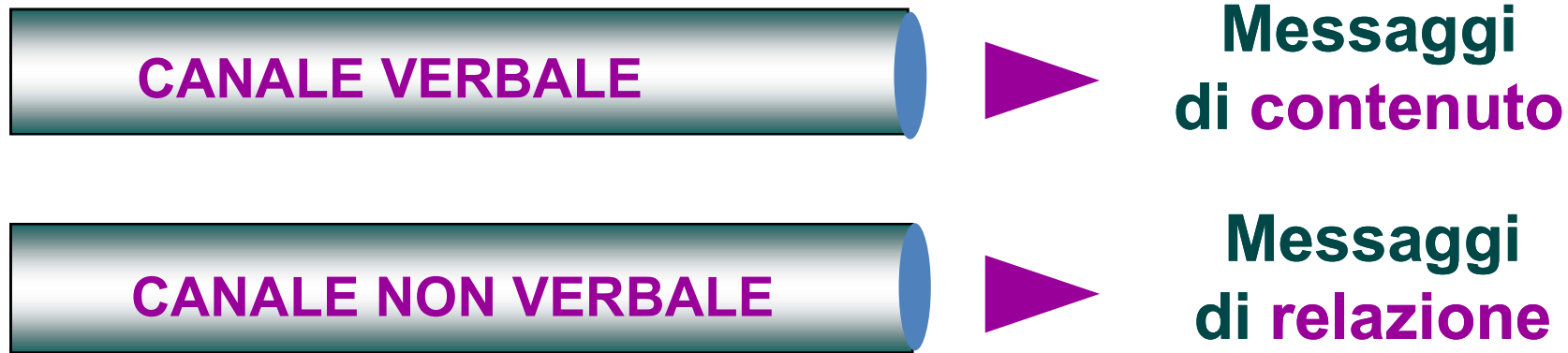
Solitamente attraverso il canale verbale passano i messaggi di contenuto, mentre attraverso il para verbale e non verbale vengono veicolati i messaggi di relazione.



(Watzlawick, 1967)

Le regole della comunicazione

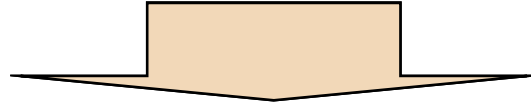
In generale:



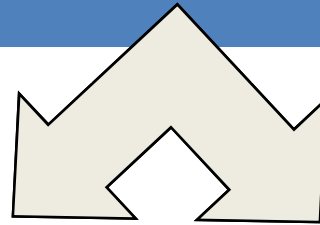
La relazione fra gli interlocutori è definita anche dal modo in cui viene formulato il contenuto e dal contesto della comunicazione (relazione)

(Watzlawick, 1967)

4° ASSIOMA



"GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA CON IL MODULO NUMERICO CHE CON QUELLO ANALOGICO"



LINGUAGGIO NUMERICO

LINGUAGGIO ANALOGICO

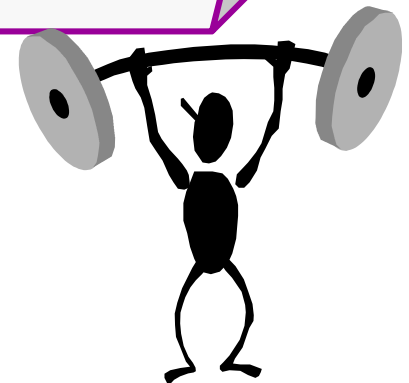
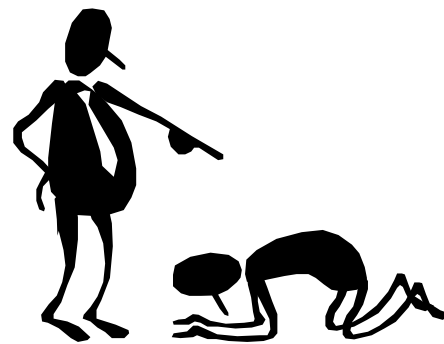
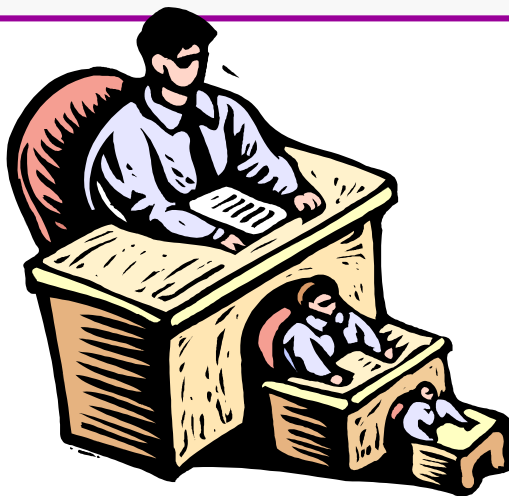
L'attività di comunicare comporta la capacità di *coniugare* questi due linguaggi, nonché di *tradurre dall'uno all'altro* i messaggi da trasmettere e quelli ricevuti

➡ *In tutti e due i casi può essere difficile riuscire a tradurre questi e si possono fare errori di interpretazione*

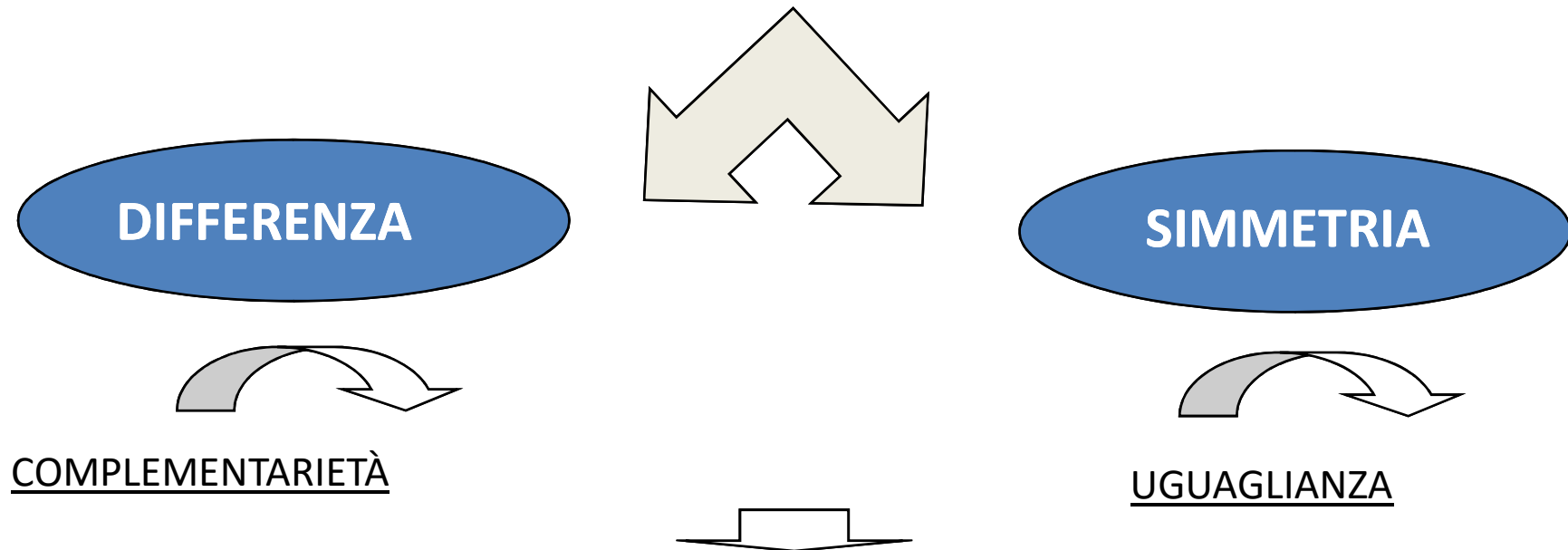
Le regole della comunicazione

5) I processi di comunicazione possono essere **SIMMETRICI** o **COMPLEMENTARI** a seconda dell'uguaglianza o differenza fra gli interlocutori, delle loro posizioni all'interno dell'organizzazione

Le posizioni relative di ciascun interlocutore dipendono dal contesto e dalla situazione



5° ASSIOMA

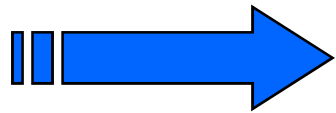


**IN UNA RELAZIONE VI SONO FASI O AMBITI DI
SIMMETRIA O DI COMPLEMENTARIETÀ**

È indispensabile saper comunicare in modo simmetrico in certe situazioni e in modo complementare in altre

➡ ***Non bisogna compiere l'errore di porre in relazione simmetria e complementarietà con i concetti di "buono" e "cattivo"***

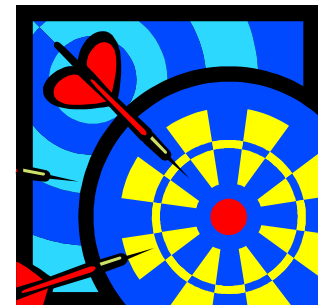
L'efficacia della comunicazione



L'efficacia della comunicazione si misura dal **risultato**: ciò che conta non sono le intenzioni ma ciò che arriva, ovvero la percezione altrui



Rispetto all'obiettivo atteso tutti i soggetti coinvolti hanno una **corresponsabilità** nel processo comunicativo (dal modello lineare a quello circolare)



Funzioni comunicative



INFORMATIVA

Divulgare
informazioni,
notizie,
condividere
decisioni.
Scoprire o
spiegare
qualcosa,
aggiornare

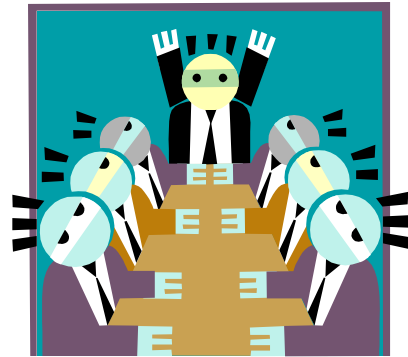
FUNZIONALE

Strumentale,
per compiere
o conseguire
qualcosa;
fare in modo
che qualcuno
si comporti in
una
determinata
maniera

CREATIVA

Esprimere
sentimenti ed
emozioni. Far
emergere
creatività ed
estro
Provare a
giocare e
sperimentarsi
in contesti
diversi

Le finalità della comunicazione



**Influenzare
il comportamento**



**Modificare i
comportamenti**



**Far riflettere su
nuove idee**

ASSERTIVITÀ E LINGUAGGIO ASSERTIVO

Assertiveness=
affermazione di sè

ASSERTIVITÀ

Dal latino “ad serere”, condurre a sé
"asserere", asserire

- **Asserzione, o affermazione di sé**, è una caratteristica del comportamento umano
- consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie **emozioni e opinioni**

ADSERTIVNESS

- capacità di una persona di comunicare un ordine, un'opinione, un giudizio , ma anche una lezione, una esposizione, scrivere una lettera ...
- **Ciascuno possiede un proprio grado di assertività.**

OGNI COMUNICAZIONE CONTIENE DUE MESSAGGI:

MESSAGGIO DI CONTENUTO

- COSA DICO

MESSAGGIO DI RELAZIONE

- COME LO DICO

- COME MI PONGO RISPETTO A TE

LA RELAZIONE INFLUENZA IL CONTENUTO

LA RELAZIONE RIGUARDA L'ATTEGGIAMENTO

I NOSTRI ATTEGGIAMENTI SPONTANEI

- reazione → alla **situazione**
- reazione → alla situazione come ci appare
- reazione → alla **persona**
- reazione → in funzione di nostri **atteggiamenti cronici**

TEST

Quattro
atteggiamenti per
le nostre relazioni

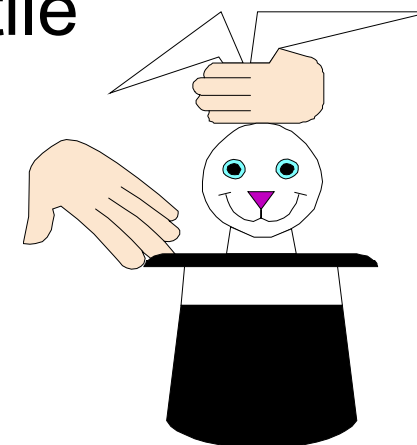
4 ATTEGGIAMENTI PER LE NOSTRE RELAZIONI

Atteggiamento di fuga/passivo



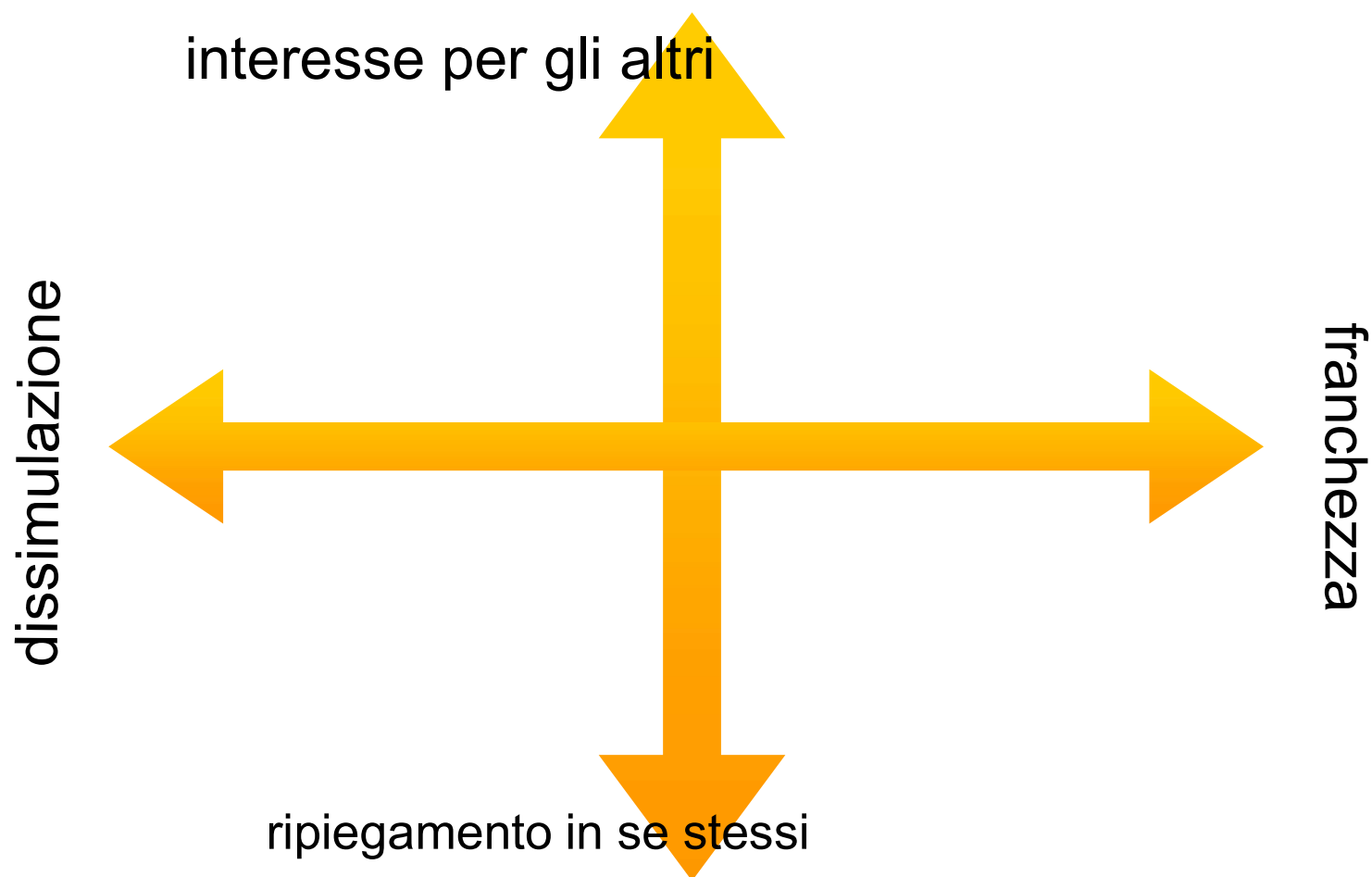
Atteggiamento aggressivo/ostile

Atteggiamento di manipolazione

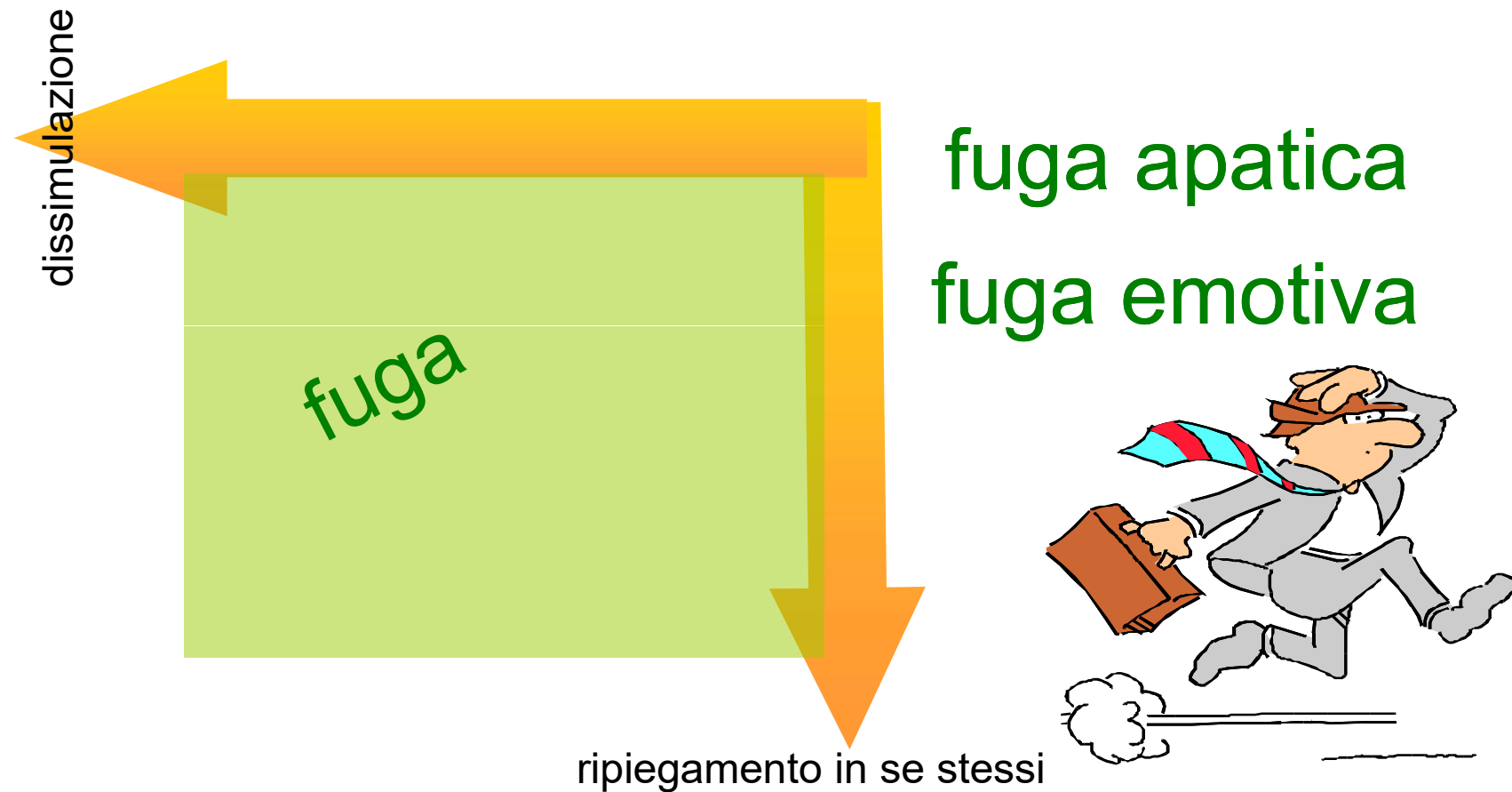


Atteggiamento assertivo

4 ATTEGGIAMENTI PER LE NOSTRE RELAZIONI



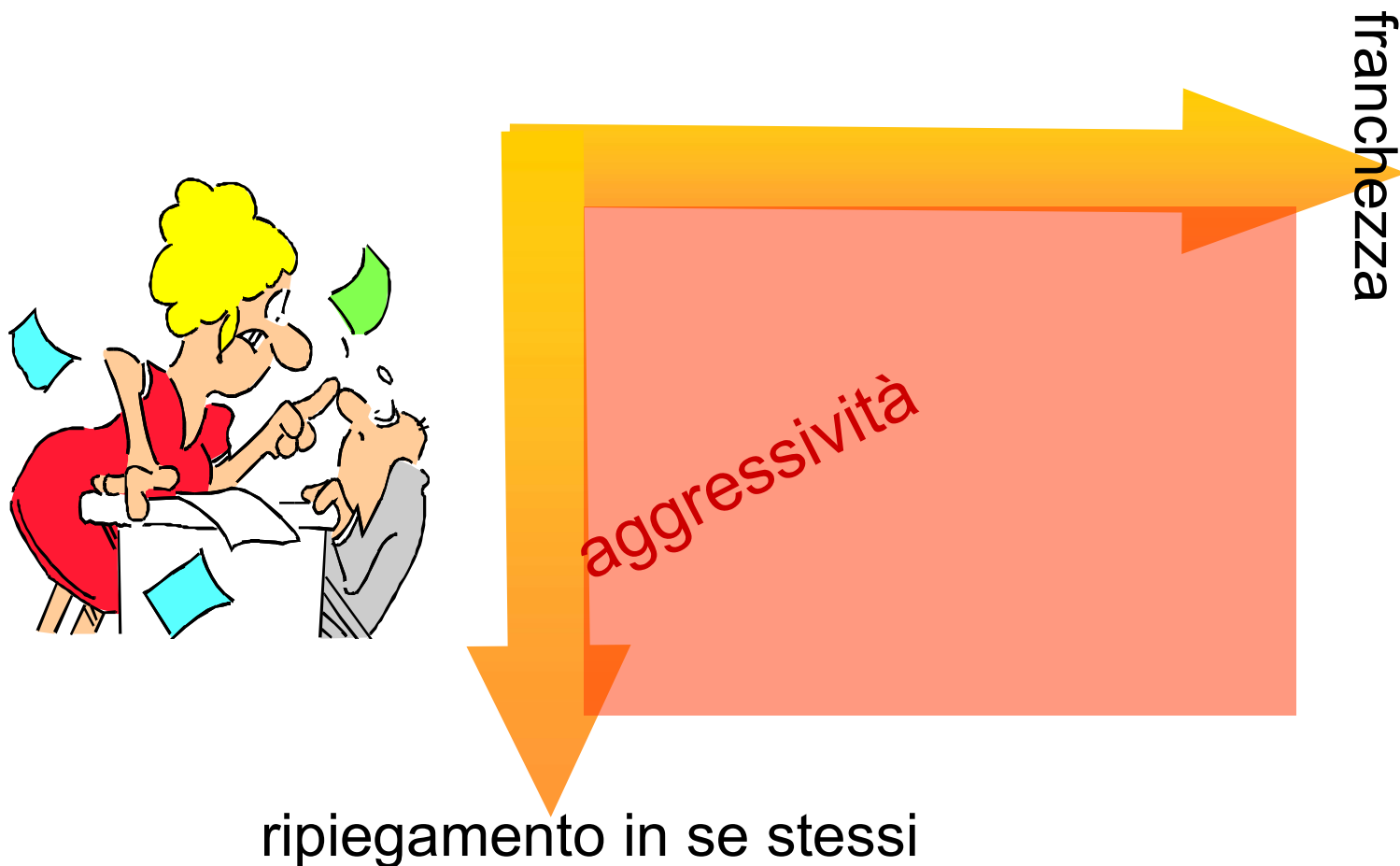
4 ATTEGGIAMENTI PER LE NOSTRE RELAZIONI



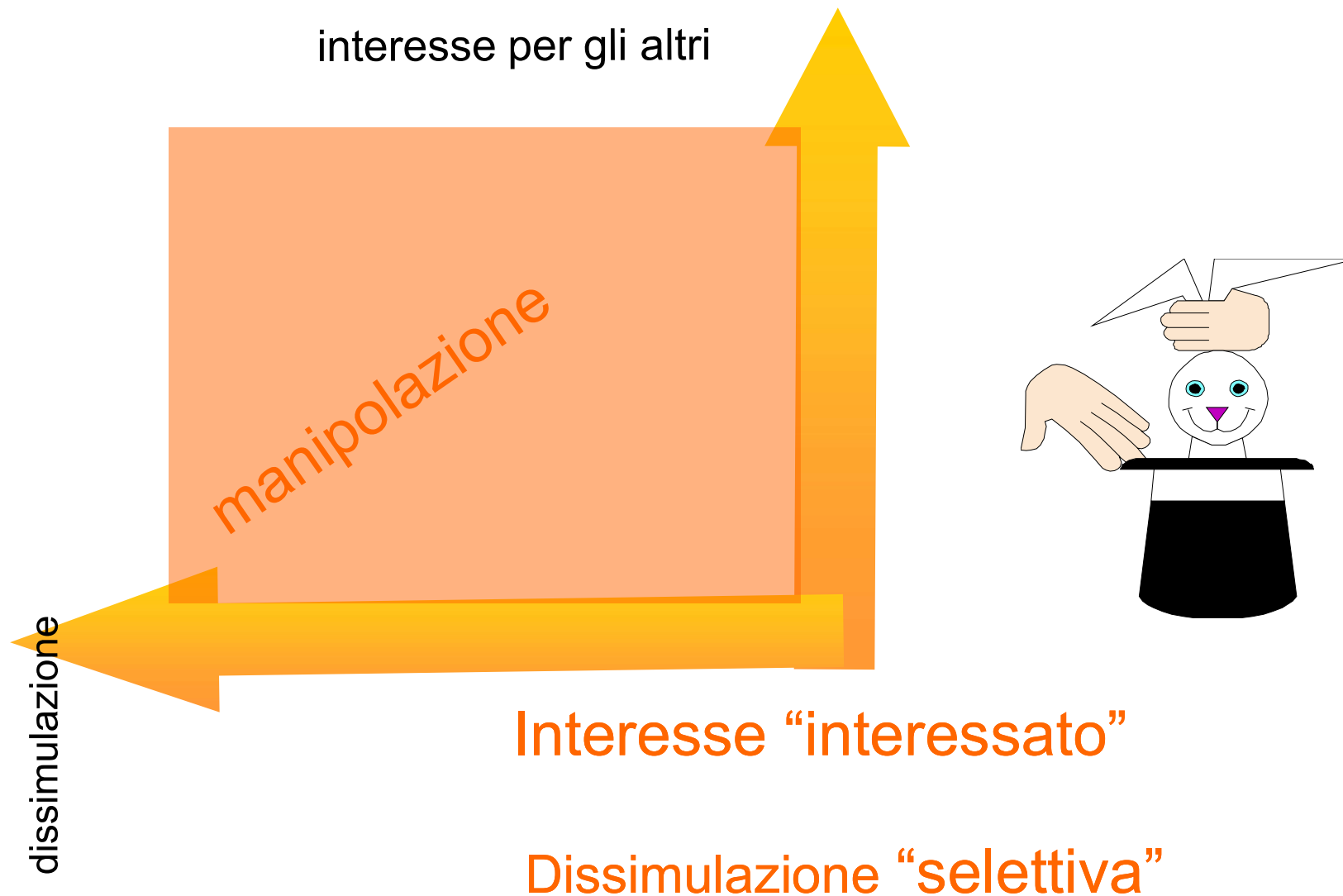
4 ATTEGGIAMENTI PER LE NOSTRE RELAZIONI

aggressività “difensiva”

aggressività “offensiva”



4 ATTEGGIAMENTI PER LE NOSTRE RELAZIONI



4 ATTEGGIAMENTI PER LE NOSTRE RELAZIONI



Ascolto attivo

Buon livello di franchezza

PASSIVITA', AGGRESSIVITA', ASSERTIVITA'

Assertività ossia equilibrio tra due polarità:
da una parte il comportamento passivo,
dall'altra il comportamento aggressivo.

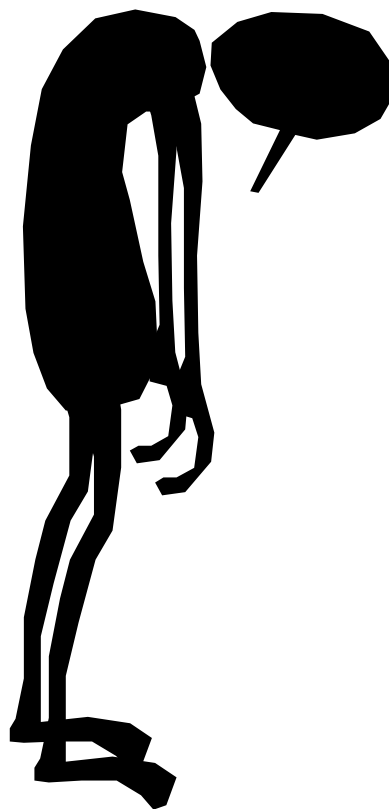
AGGRESSIVITA'

ASSERTIVITA'

PASSIVITA'

Le cause del comportamento aggressivo

- ➔ SENTIMENTO DI **VULNERABILITA'** E DI **DEBOLEZZA** CHE SPINGE AD ANTICIPARE L'ATTACCO TEMUTO
 - ➔ IPERVALUTAZIONE DI SÉ E **SOTTOVALUTAZIONE** DEGLI ALTRI
 - ➔ ECCESSIVAMENTE **AUTOCENTRATO**
-



MI SCUSI, NON VOLEVO

MI DISPIACE

SE MI PERMETTE, VORREI

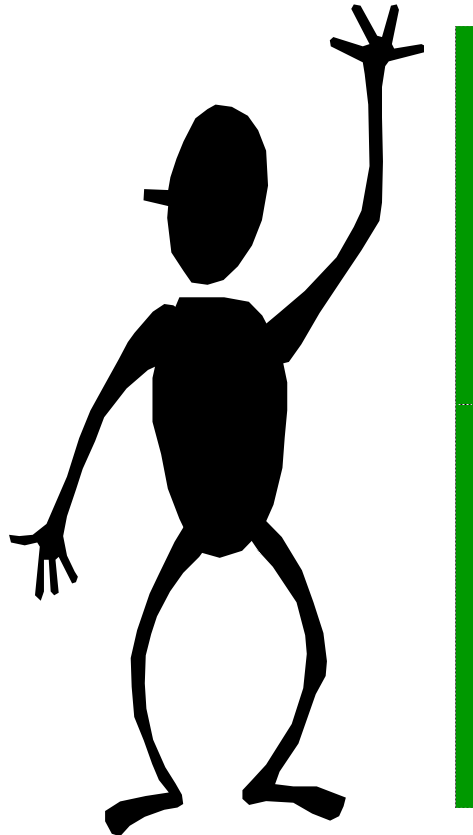
MI PIACEREBBE

NON SO SE FACCIO O DICO

BENE, MA

Le cause del comportamento passivo

- ➔ PAURA DI OFFENDERE
 - ➔ SCAMBIARE LA PASSIVITA' PER GENTILEZZA E CORTESIA
 - ➔ DIFFICOLTÀ A RICONOSCERE I PROPRI DIRITTI
 - ➔ TIMORE DELLA PERDITA DELLA APPROVAZIONE DEGLI ALTRI
 - ➔ CARENZA DI ABILITÀ COMPORTAMENTALI
-



IO PENSO O CREDO CHE

HO L'IMPRESSIONE CHE

SECONDO ME

IN CHE MISURA

IN CHE MODO, PERCHÉ?

ESAMINANDO OBIETTIVAMENTE
LA QUESTIONE

E' PROBABILE CHE

VALUTIAMO INSIEME SE

CLASSIFICAZIONE DEGLI STILI

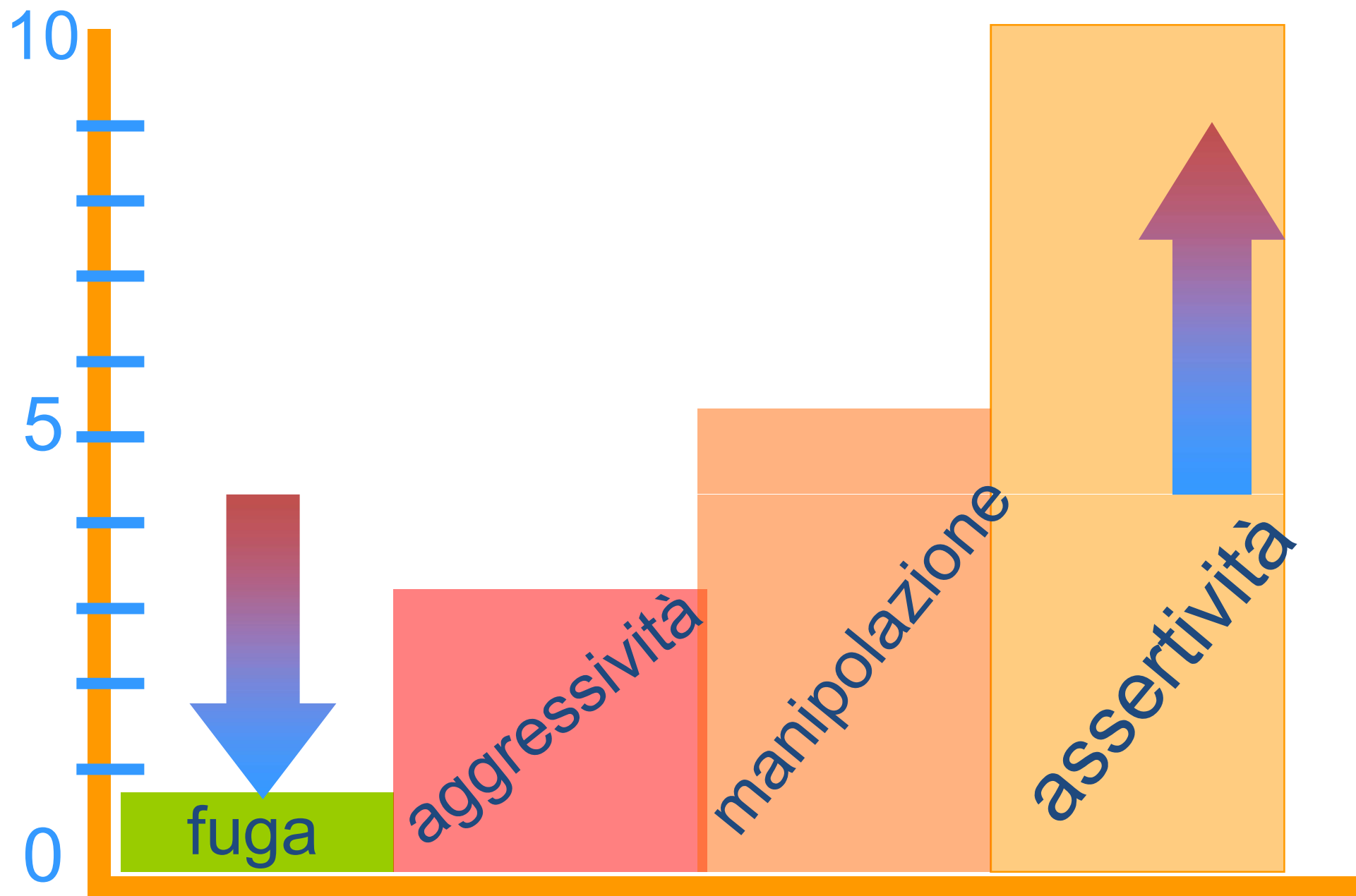
	Stile fuga	Stile aggressivo	Stile assertivo
Messaggio	Avete ragione, non importa come la penso	Io ho ragione se non la pensate allo stesso modo avete torto	Così è come vedo la situazione e questo è quello che penso
Obiettivo	Evitare il conflitto	Ottenere ciò che si vuole, vincere	Comunicazione e rispetto reciproco
Voce	Talvolta tremolante, piatta e monocorde, volume basso	Molto ferma, tono spesso sarcastico e freddo, prevalenza di toni acuti	Ferma espressiva, chiara e calma, tono intermedio

CLASSIFICAZIONE DEGLI STILI

	Stile fuga	Stile aggressivo	Stile assertivo
Eloquio	Esitante e pieno di pause, cambiamenti repentini di velocità, frequenti schiarimenti di gola	Fluente, senza esitazioni, ricco di parole colpevolizzanti, spesso irruente	Fluente, senza esitazioni, l'accento è posto sui punti importanti del dialogo, privo di cambiamenti repentini
Mimica facciale	Sorrisi di circostanza di fronte alle critiche, spesso non pertinente al contenuto della conversazione	Le mascelle sono tenute chiuse e rigide, il sorriso è spesso un ghigno, il viso è spostato in avanti verso l'interlocutore	Sorrisi in presenza di eventi positivi, la collera è espressa in modo visibile, le mascelle sono rilassate

Caratteristiche del messaggio verbale

Stile assertivo		
Affermazioni concise, chiare e adeguate al contenuto	Uso di frasi che iniziano col pronome “io”, o del tipo mi piacerebbe	Distinzione tra fatti ed opinioni
Suggerimenti non costringenti né colpevolizzanti	Nessun tipo d'imperativi ma IO PENSO, CREDO CHE	Critica costruttiva senza colpevolizzazione
Domande volte a capire i pensieri e i sentimenti dell'altro	Proposta di strategie atte a risolvere i problemi	Ascolto e Verifica del feed-back



TEST

Misuriamo
l'assertività

QUATTRO STILI DI COMPORTAMENTO

IO SONO OK

IO NON SONO OK

**TU SEI
OK**

STILE ASSERTIVO

**LE PERSONE HANNO RUOLI
DIVERSI MA TUTTE HANNO
UN “VALORE”**

STILE PASSIVO

**LA PERSONA RINUNCIA AL SUO
RUOLO.**

**TU NON
SEI OK**

STILE AGGRESSIVO

**UNA PERSONA METTE L’ALTRA
IN UNA POSIZIONE DI
INFERIORITÀ.
NEGA IL SUO “VALORE”**

LOGICA DISTRUTTIVA

PERDITA RECIPROCA

TIPOLOGIA DI COMPORTAMENTI RELAZIONALI

- **AGGRESSIVO: IO SONO OK, TU NON SEI OK.**
 »IO UP - TU DOWN
- **PASSIVO: IO NON SONO OK, TU SEI OK**
 »IO DOWN - TU UP
- **ASSERTIVO. IO SONO OK, TU SEI OK**
 »IO UP - TU UP

GLI STILI COMUNICATIVI

A) PASSIVITA' - FUGA tendenza ad evitare le responsabilità e i conflitti

B) AGGRESSIVITA' tendenza a dominare e a svalutare gli altri

C) MANIPOLAZIONE tendenza a utilizzare gli altri per raggiungere i propri obiettivi

D) ASSERTIVITA' capacità di:
esprimere idee, sentimenti e
bisogni, affermare i propri diritti,
considerando i diritti altrui

GLI STILI COMUNICATIVI

STILE PASSIVO

1. lasciare che vengano violati i propri diritti e che gli altri ne traggano vantaggio
2. non raggiungere i propri obiettivi
3. lasciare che gli altri scelgano per se stessi

STILE AGGRESSIVO

1. violare i diritti altrui per trarne vantaggio
2. raggiungere i propri obiettivi a spese degli altri
3. stare sulla difensiva e attaccare l'altro
4. intromettersi nelle scelte altrui

STILE ASSERTIVO

1. proteggere i propri diritti rispettando i diritti altrui
2. raggiungere i propri obiettivi senza offendere gli altri
3. Avere un senso di autostima equilibrato
4. essere socialmente ed emotivamente espressivi
5. decidere per se stessi

STILI COMUNICATIVI – ASSERTIVITA'

- E' lo stile della comunicazione EFFICACE
- E' la tendenza di comportamento a comunicare in modo chiaro e diretto, la volontà di affermare i propri diritti e le proprie posizioni rispettando e tenendo conto dei diritti altrui
- E' basata su una filosofia di responsabilità personale e consapevolezza dei diritti delle altre persone

La COMUNICAZIONE ASSERTIVA

E' efficace perche'...

- ✓ si basa sul rispetto e sull'autorevolezza
- ✓ tiene conto dell'interlocutore
- ✓ permette di raggiungere gli obiettivi prefissati senza produrre conflitti
- ✓ dà un'immagine positiva e professionale di sé e del messaggio

La COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Chi comunica in modo assertivo:

- ✓ ascolta attivamente
- ✓ sceglie parole chiare per l'interlocutore
- ✓ descrive i fatti, argomenta in modo esplicito e sintetico
- ✓ assume la responsabilità dei propri atti, si scusa se è in difetto
- ✓ rispetta i turni di parola
- ✓ usa un tono di voce affermativo, con volume adeguato al contesto
- ✓ assume una posizione del corpo rilassata e aperta
- ✓ usa una distanza accettata dall'interlocutore
- ✓ ha un'espressione del volto attenta e interessata

ASSERTIVITA' è..

capacità di esprimere i propri sentimenti;
scegliere come comportarsi in un dato contesto;
difendere i propri diritti quando necessario;
sviluppare una sana dose di sicurezza in sé;
esprimere serenamente un'opinione di disaccordo
quando si ritiene opportuno;
portare avanti piani che richiedono una modifica dei
propri comportamenti ...

Essere assertivi serve a

- Parlare in pubblico o con persone con cui non si ha familiarità
- Fare richieste, chiedere favori
- Far valere i propri diritti, farsi rispettare
- Esprimere emozioni negative, lamentele, risentimenti, critiche, disaccordo o il desiderio di essere lasciato in pace
- Rifiutare richieste, dire di no
- Esprimere emozioni positive, di gioia, orgoglio, attrazione, piacere.
- Fare complimenti

Presupposti necessari per un comportamento assertivo

buona immagine di sé (autostima)

adeguata comunicazione

libertà espressiva

capacità di rispondere alle richieste e alle critiche

capacità di dare e di ricevere apprezzamenti

capacità di sciogliere i conflitti

Il comportamento assertivo



**E' UN TIPO DI COMPORTAMENTO
SOCIALE IN GRADO DI FACILITARE IL
RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI
PREFISSATI MEDIANTE L'UTILIZZO DI
UN ELEVATO LIVELLO DI ABILITA'
SOCIALE E ORGANIZZATIVA.**

Empatia

Per un'efficace gestione del processo comunicativo è importante comunicare con le parti in modo empatico, così da creare **sintonia relazionale**:

**COMUNICARE
CON EMPATIA** 

Mettersi nei panni dell'altro
per **sentire**:

-  le parole che dice
-  le emozioni che prova

Comunicare all'altro la propria
attenzione attraverso:

-  atteggiamento aperto
-  messaggi di conferma

 **COMUNICARE
L'EMPATIA**

TEST

Esercitiamo
l'assertività