

Stili inefficaci di comunicazione

Ordinare – esigere

“Smetti di agitarti e finisci il disegno”

Minacciare

“Se non la finisci subito, ti mando dal preside”

Moraleggiare – colpevolizzare

*“A scuola si viene per studiare.
Se non ti impegni farai soffrire i tuoi genitori”*

**Definire – etichettare –
Generalizzare**

“Siete proprio una classe di disordinati...”

Consigliare - dare soluzioni

“La miglior cosa da fare è...”

Indagare – mettere in dubbio

“Perché non hai rimesso a posto le cose che hai preso?”

Approvare – lodare

“Sei molto intelligente di sicuro saprai cosa fare...”

**Criticare – giudicare
biasimare – svalutare**

“Sei sempre il solito. Solo uno come te può comportarsi così”;

Rassicurare – consolare

*“Non sei l'unico che Anch'io”
“Dai su, non ti abbattere...”*

**Interpretare – analizzare
– diagnosticare**

*“Ti stai comportando così perché.....”;
“Il fatto è che tu”*

**Umiliare - ironizzare -
cambiare argomento**

“Su dai, non ci pensare più”

Attenzione:

Le modalità comunicative appena analizzate
NON SONO errate. Sono INEFFICACI.

Dovremo quindi porre attenzione sul COME
veicoliamo il nostro messaggio.

Lo stesso contenuto può infatti essere espresso
con modalità ben differenti.

Vediamo qualche esempio:

Comunicazione inefficace Comunicazione efficace

"E' sicuro guidare a questa velocit à?"

"Ho paura quando guidi a questa velocit à"

"Sei bravo!"

"Apprezzo la tua esposizione "

"Non è giusto parlare tanto "

"Mi infastidisco quando non posso parlare anch 'io"

"Hai fatto una sciocchezza! "

"Mi dispiace che tu abbia speso tanto denaro per un oggetto di po ca qualità"

"Fai silenzio! "

"Non riesco a concentrarmi se continui a fare rumore! "

"Stai dicendo una cosa che non ha senso "

**"Non sono d'accordo con quanto stai dicendo poich é
ritengo che..."**

Nei messaggi efficaci appena visionati non viene veicolata un'accusa al comportamento di chi ci sta di fronte ma un messaggio IO come portatore della MIA esperienza:

MESSAGGIO - IO

Sono strutturati **in forma personale**
(*Io come portatore si esperienza*)
e sono costituiti da **3 componenti**

Indice referenziale
(comunicazione descrittiva)

"... quando guidi a questa velocità..."

Auto - rivelazione a livello:

Emotivo-affettivo
(com. rappresentativa)

"... Ho paura..."
"Apprezzo il fatto che..."

Cognitivo

"Non sono d'accordo .."
"Ritengo che..."
"Riconosco che...."
"Capisco ..."

Effetto tangibile

"pertanto vorrei che .., "
"mi aspetto che....,
"si potrebbe...."

*Quindi nel Il Messaggio io, detto anche
“tecnica del confronto”
(Gordon)*

L'individuo si trova in difficoltà a causa del comportamento di un altro con cui entra in **conflitto** per cui l'individuo si confronta per rendere noto all'altro **ciò** che provoca il proprio malessere

*Cosa serve per comunicare in
maniera efficace?*

Le caratteristiche per una comunicazione efficace

- Creare "empatia"(mettersi nei panni dell'altro)
- Prestare attenzione al feedback
- Imparare ad ascoltare (attivare "l'ascolto attivo")
- Concentrarsi per bene sulla preparazione del messaggio
- Abituarsi ad "essere assertivi"

1. L'empatia

Capacità di
"mettersi nei panni
dell'altro"



immedesimarsi in
un'altra persona fino a
coglierne i pensieri e gli
stati d'animo,
mantenendo il controllo
dei propri stati d'animo.

A cosa serve...



...a rafforzare le relazioni
e a migliorare la qualità dei
nostri rapporti con gli
altri.

*Per entrare in empatia con l'altro
dobbiamo:*

- Essere Trasparenti = coerenza tra sentimenti espressi e sentimenti provati
- Imparare a leggere non solo le parole , ma soprattutto i sentimenti espressi con il linguaggio non - verbale
- Porci in una condizione di ascolto attivo

L'Ascolto attivo

Generalmente quando pensiamo al concetto di comunicazione ci riferiamo molto spesso all'attività del parlare, dimenticando quella dell'ascoltare che è altrettanto importante, ma...

***...LA COMUNICAZIONE E' UNA
STRADA A DUE SENSI***

L'Ascolto

L'ascolto consente di avere "gratuitamente" una serie di informazioni da parte dell'interlocutore e quindi di mirare le proprie affermazioni sulle sue esigenze ed aspettative. Ciò lo renderà più predisposto, in quanto anche sul piano emotivo, una posizione di ascolto predispone favorevolmente.

Caratteristiche dell'ASCOLTO ATTIVO

- Ascoltare il contenuto
- Capire le finalità
- Valutare la comunicazione non verbale
- Ascoltare con partecipazione e senza giudicare
- Mettersi in un atteggiamento di disponibilità
- Lasciare all'interlocutore il tempo di concludere il proprio pensiero prima di interrompere con domande

Caratteristiche dell'ASCOLTO ATTIVO

- se necessario chiedere e fare domande di approfondimento
- fare cenni di conferma che fanno comprendere all'altro che siamo presenti e in ascolto

Come deve essere un messaggio verbale efficace

- Avere chiaro l'obiettivo della comunicazione
- conoscere le caratteristiche del destinatario
- definire il contenuto in maniera chiara ed essenziale
- usare un linguaggio comprensibile dal destinatario (codice comune)
- Utilizzare un mezzo in grado di raggiungere facilmente il destinatario
- Considerare tempo e luogo di ricezione del messaggio
- analizzare il ritorno (feedback)

Esercizio

Provate singolarmente ad esercitarvi esprimendo in maniera inefficace ed in maniera efficace le frasi seguenti, ricordandovi la strutturazione del messaggio io appena analizzato:

1) Il mio partner desidera andare a far visita ai suoi genitori ma a me non va per niente, gli dico...

2) Stiamo discutendo tra amici su quale film vedere al cinema questa sera: non mi piace il film che propongono, gli dico...

3) Insieme ad una collega stiamo discutendo della programmazione per il nuovo anno. La sua proposta mi sembra valida solo in alcuni punti, gli dico...

La comunicazione assertiva

Esercitazione individuale: Come vi comportereste nelle seguenti situazioni?

- 1) Siete in ristorante col vostro compagno e vi state chiedendo se, essendo già trascorsa mezz'ora del vostro arrivo, il cameriere si sia accorto di voi, se sia troppo impegnato o se vi stia deliberatamente ignorando, nel frattempo il tempo passa, si avvicina l'ora di andare a teatro e voi non avete ancora ordinato...

- 2) VUOI CHIUDERE UNA TELEFONATA
NELLA QUALE CERCANO DI
VENDERTI QUALCOSA...
- 3) UN COLLEGA TI SMINUISCE
DAVANTI A TUTTI...
- 4) UN VICINO ASCOLTA LA MUSICA A
TUTTO VOLUME ALLE TRE DI
NOTTE...

Come vi comportate?

RABBIA, CONFUSIONE, SENSO DI
IMPOTENZA SONO LE TIPICHE
SENSAZIONI CHE EMERGONO DA
SITUAZIONI COME QUELLE
DESCRITTE...

COME POTER COMUNICARE LE
PROPRIE SENSAZIONI QUANDO CI SI
SENTE TANTO FRUSTRATI?

3 stili a confronto

Passiva



Evitare
rischi/attacchi
CERCANDO AD
OGNI COSTO DI
ANDARE
D'ACCORDO

Aggressiva



Imporre la propria
superiorità
ANNULLANDO
RAGIONI
BISOGNI/
OBIETTIVI DELL'ALTRO

Assertiva



Risolvere problemi
ottenere
risultati oggettivi
UTILIZZANDO
IN MODO
SINERGICO
LE RISORSE
PERSONALI
ED ALTRUI

Di conseguenza, La Persona passiva:

- Permette che vengano violati i suoi diritti
- Non raggiunge i propri obiettivi
- Si sente frustrata, infelice, ansiosa
- E' inibita e depressa
- Consente che gli altri scelgano per lei

Mentre la persona aggressiva:

- Viola i diritti degli altri per trarne vantaggio
- Raggiunge i suoi obiettivi a spese degli altri
- E' belligerante e sulla difensiva
- Umilia e deprezza gli altri
- E' imprevedibilmente ostile, esplosiva ed irata
- Si intromette nelle scelte altrui

Di contro la persona assertiva:

- Fa valere i suoi diritti e rispetta i diritti altrui
- Raggiunge i propri obiettivi senza offendere gli altri
- Ha una buona immagine di sé e un'appropriata fiducia in se stessa
- Si esprime in modo chiaro ed autonomo

L'Assertività è...

.. un comportamento e cioè:

considerare importanti le proprie esigenze, diritti, bisogni e desideri e cercare di soddisfarli e allo stesso tempo considerare ugualmente importanti esigenze, diritti, bisogni e desideri degli altri

In cosa si concretizza l'Assertività?

- Nella comunicazione
- nel rispetto reciproco
- nel non sacrificare la propria personalità, né prevaricare quella dell'altro
- Cooperare
- Vincere insieme e entrambi

A cosa serve l'Assertività?

- Gestire i rapporti con i colleghi di lavoro
- a rapportarci con le persone che per noi sono autorevoli (genitori, insegnanti, capi, ecc.)
- a svolgere con efficacia e autorevolezza il ruolo di leader (in famiglia, a scuola, con gli amici ecc.)
- ad affrontare in modo corretto le critiche che ci vengono fatte
- a farci rispettare in un gruppo di pari
- ad imparare ad esprimere i nostri sentimenti più autentici con le persone alle quali siamo legati affettivamente

L'Assertività

MESSAGGIO

"Questo è come vedo io
la situazione,
quello che ne penso
e quello che sento"

COMUNICAZIONE
NON VERBALE

- Tono di voce fermo,
- caldo, ben modulato
- Sguardo diretto, aperto, franco
- Atteggiamento rilassato,
- ben bilanciato, movimenti
- "non spigolosi"

Come diventare assertivi

1. Saper dire di no

Il no empatico: è questo il modo sicuramente meno aggressivo per porre termine a delle richieste oppure a degli inviti poco graditi.

Es: un nostro amico ci invita a cena, ma non siamo disponibili ad accettare(per reali ragioni) – “ti ringrazio dell’invito, mi fa molto piacere che tu abbia pensato a me. Sono impossibilitato a venire perché ho del lavoro urgente da consegnare. Grazie comunque!

Il no ragionato: la persona non accetta l’invito e ne indica in modo chiaro le ragioni. Es: “Paolo, ci manca il quarto per giocare a poker. Ci vuoi raggiungere?”, “no grazie, non mi piace giocare a carte”.

Si tratta forse di un modo un po’ brusco, ma ha dalla sua il fatto di contenere due aspetti del messaggio assertivo: il primo è l’onestà, il secondo l’espressione del sentimento.

2. La tecnica del disco rotto

Reiterare il proprio punto di vista senza cambiare le parole ed il tono di ciò che si espone. Si tratta di una efficace forma di difesa da usare quando il nostro interlocutore vuole farci cambiare opinione o manipolarci.

3. L'asserzione negativa

La persona criticata ammette l'errore e mostra disponibilità al cambiamento;

Tecnica usata per difendersi da attacchi giustificati ma troppo aggressivi o comunque sopra le righe;

Evita di rispondere in modo aggressivo (o passivo) e bloccare la possibile escalation dell'aggressività.

4. La tecnica del fogging

Quando siamo criticati ingiustamente:

- Porre attenzione a ciò che l'interlocutore ci sta dicendo e non a ciò che noi pensiamo che lui stia pensando;
- Rispecchiare ciò che l'altro ci ha detto ad esempio con la parafrasi.

Ciò ci permette di limitare il coinvolgimento emozionale dandoci il tempo di capire cosa ci viene comunicato nonché dando il tempo all'interlocutore di chiarirci la sua posizione.

5. L'inchiesta negativa

Dopo aver ricevuto una critica:

- Chiedere chiarimenti all'interlocutore sul contenuto attraverso ripetute domande che lo portino ad una sempre maggiore chiarezza;
- Lo scopo è eliminare gli elementi emotivi della critica per giungere chiaramente ai punti di disaccordo;