

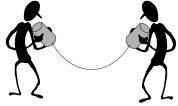
# EFFICACI NELLA COMUNICAZIONE

LA COMUNICAZIONE VERBALE E NON  
VERBALE...

PER COSTRUIRE STRATEGIE DI  
RELAZIONE EFFICACE

# POTENZIALITA' COMUNICATIVE - RELAZIONALI

**COMUNICARE** è un **PROCESSO** che coinvolge  
**DUE O PIU' PARTI**



e un **CONTESTO**

**CHI ?**            **TRASMITTENTE E RICEVENTE**  
motivazioni, sentimenti, aspettative e capacità....

**COSA ?**            **CONTENUTO VERBALE E MESSAGGI IN CODICE**  
le parole, il messaggio, l'intento relazionale

**COME ?**            **RELAZIONE ANALOGICA (COMUNICAZIONE NON VERBALE)**  
postura del corpo, gesti , movimenti oculari, ritmo e frequenza dell'eloquio, mimica

**DOVE ?**            **CONTESTO**  
luogo, momento, circostanza



## ***Ben comunicare consiste nell'utilizzare tutte le risorse umane espressive, verbali e corporee, in modo efficace***

- il modo in cui si trasmette un messaggio deve essere motivante, coerente, convincente
- ciò che si dice deve essere chiaro, comprensibile, incisivo ed interessante
- uno stile di comunicazione Assertivo produce risultati e soddisfa le parti



## ***Una buona comunicazione***

- Può essere dote naturale o acquisita, per educazione o formazione ricevute
- Deve sempre essere consapevole, orientata al compito, finalizzata agli obiettivi, rinnovata nel tempo
- Produce nell'altro la certezza dell'ascolto attivo, della comprensione esatta del messaggio

# COMUNICARE EFFICACEMENTE



## PRODUCE EMPATIA TRA LE PERSONE

Con conseguente innalzamento dell'autostima personale e della soddisfazione reciproca tra Genitore, che si sente competente, e Figlio, che si sente ascoltato e rispettato

## PERMETTE DI AIUTARE ED EDUCARE

Con conseguente possibilità di informare, correggere, incoraggiare e lasciare un segno nella evoluzione di personalità dell'altro

## VALORIZZA L'IMMAGINE DI CHI LA CREA

Con conseguente riconoscimento del ruolo, della competenza specifica e del valore del Genitore come figura significativa e di riferimento

**ASSERTIVITA'**= **RISPETTO** (non deferenza) PER SE' E PER GLI ALTRI ,dei diritti e dei bisogni

Essere assertivi significa

esprimersi senza ansia

con modalità di comunicazione che rendano altamente probabili reazioni positive dell'altro e annullino o riducano le reazioni negative

difendendo i propri diritti ma senza violare o calpestare quelli altrui



## Il soggetto passivo:

E' attento solo agli altri

E' condizionato e influenzato dagli altri

Subisce e non si oppone

Ha una elevata ansia sociale

Il suo obiettivo è la benevolenza degli altri e l'evitamento del conflitto

→ PROVOCA: ansie, sensi di colpa, inibizioni, mortificazione della propria dignità



## Il soggetto aggressivo:

E' attento solo a sé

Prevarica gli altri

Utilizza metodi coercitivi e distruttivi

Il suo obiettivo è il potere personale e sociale

→ PROVOCA: senso di colpa e difesa personale, collera e ostilità, mortificazione della dignità altrui

## Il soggetto assertivo:

E' attento a sé e agli altri

Non è condizionato dagli altri

Utilizza metodi motivanti e gratificanti

Il suo obiettivo è il successo personale e con gli altri

→ **PROVOCA:** assenza di ansia nelle emozioni e cognizioni, attenta considerazione degli altri ,fiducia in sé , scelte autonome ,dignità propria e altrui



# L'ASCOLTO ATTIVO

DOBBIAMO AVERE **VOLONTA' DI ASCOLTARE**, se non abbiamo tempo  
diciamolo

DOBBIAMO AVERE SINCERA **VOLONTA' DI AIUTARLO**, se non ce la sentiamo  
aspettiamo

DOBBIAMO ESSERE IN GRADO DAVVERO DI **ACCETTARE IL SUO STATO D'ANIMO**  
anche se diverso dal nostro

DOBBIAMO AVERE **FIDUCIA** NELLA SUA CAPACITA' DI GESTIRE I SENTIMENTI,  
e di risolvere i problemi

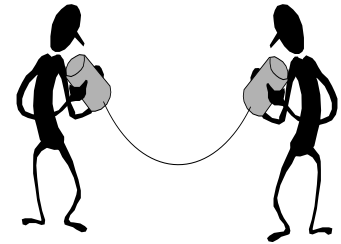
DOBBIAMO AVER CHIARO CHE **GLI STATI D'ANIMO SONO TRANSITORI**,  
e non dobbiamo temerli

DOBBIAMO SAPER CONSIDERARE **IL FIGLIO UNA PERSONA DISTINTA DA NOI**,  
e accompagnarlo ma senza identificarci



- *Sai ascoltare?*

- *Senza pregiudizio ?*



*“Parlare è un mezzo per esprimere se stessi agli altri,  
ascoltare è un mezzo per accogliere gli altri in se stessi”*

*(testo classico taoista)*

*“Quando l’orecchio si affina diventa un occhio”*

*(poeta mistico persiano del XIII secolo)*

# GLI ERRORI CHE RENDONO INEFFICACE LA COMUNICAZIONE

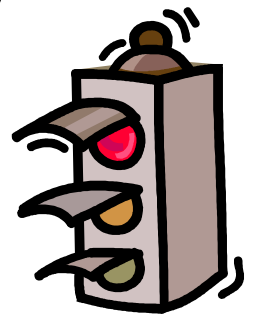
*NON SAPER ASCOLTARE*

*FORMULARE GIUDIZI DI APPROVAZIONE O DISAPPROVAZIONE*

*USARE FRASI O RISPOSTE STEREOTIPATE*

*USARE FRASI DI RIFIUTO O DIFENSIVE*

*USARE SEGNALI VERBALI O NON VERBALI INSULTANTI*



## 10 tipi di cattivi ascoltatori ... e 10 soluzioni per migliorare!

il **MULTI-ATTIVITA'**: *“sì, ti ascolto..non ti guardo ma ti ascolto. Finisco una frase ..dimmi. Scusa, intantorispondo al telefono .Cosa dicevi?”*

**----ELIMINARE LE DISTRAZIONI---**

il **MONDANO**: *“se ho un minuto? Certo!. Lo so che mi hai cercato in questi giorni. Oh, scusa , c'è qualcun altro alla porta. Entra, stavamo chiacchierando”*

**---PRIMA DI INVITARE ALTRE PERSONE IN UNA CONVERSAZIONE PENSARCI BENE---**

il **FINISCI-FRASI**: *“Fermati, so benissimo dove vuoi arrivare. Non c'è bisogno che tu finisca. Lo so ... Finisco io per te..”*

**---MODERARE L'ENTUSIASMO-**

il **CONTRADDITTORE**: *“Qualsiasi cosa tu dica, proverò a dire il contrario. Ho il dovere di fare l'avvocato del diavolo .Credo che questo ti aiuti”*

**---DISCUTERE SENZA PREVARICARE---**

lo **SPUTA-RISPOSTA**: *“Non dire niente di più. Questo è il mio consiglio. Prendilo. Forse volevi solo sfogarti un po'. Ma eccoti la mia risposta pronta.”*

**---PRIMA DI DARE CONSIGLI,  
CHIEDERE---**

**Il GRANDE FILOSOFO:** “ Ora cercherò di chiarirti cosa vuoi davvero..  
Non c’è bisogno che spieghi oltre, sarò io a spiegarti.”  
--- RIMANERE CON I PIEDI PER TERRA---

**l’AUTOBIOGRAFO:** “ Ah, quello che mi racconti mi evoca parecchi ricordi.  
Ti racconterò la mia esperienza, può servire anche a te ... Dunque nel..”  
---METTERE L’ALTRO AL CENTRO---

**Io SCRUTA-OROLOGIO:** “Sì, sì, scusa. No , vado di corsa. E’ solo che ... sai l’ora?  
No , continua pure..”  
---METTERE UN OROLOGIO NEL VOSTRO CAMPO VISIVO---

**il SUPER VELOCE:** “Vuoi parlarmi? Sono occupatissimo ... Se è una cosa veloce..  
Sto andando ad una riunione..accompagnami. Oppure facciamo una cosa; mandami una mail”  
---ESSERE AMICHEVOLI E SINCERI ANCHE NELLA FRETTA---

**Io SMEMORATO:**“Grazie davvero per aver voluto condividere con me le tue idee.  
Ne ripareremo se me ne ricorderò, anzi ricordamelo tu eh!?!...”  
---RICORDARE--

# LA MODALITA' COMUNICATIVA EFFICACE

## IMPLICA:

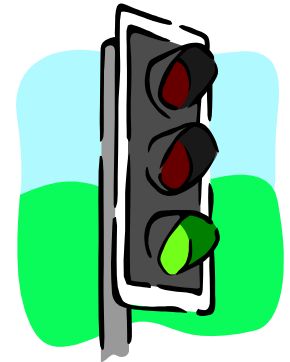
**EMPATIA**= capacità di calarsi nel punto di vista altrui senza lasciarsi coinvolgere emotivamente

**COMPETENZA**= conoscere sia teoricamente che praticamente ciò di cui si tratta

**ASSERTIVITA'**= equilibrio tra aggressività e passività (lasciar esporre compiutamente la domanda, fare pause, riaffermare e riconoscere il messaggio e il trasmittente, rispondere)

**COERENZA**= ciò che si dice (CV) deve corrispondere al modo in cui si dice (CNV)

**EVITAMENTO DELLE BARRIERE** meccaniche, semantiche e psicologiche (distorsioni, tensioni tra interlocutori, pregiudizi e interpretazioni)



## PRINCIPI PER UNA BUONA COMUNICAZIONE

### → **fissare l'attenzione su colui che parla,**

normalmente non si ascolta, perché si dà più peso a ciò che si dice che a ciò che l'altro dice..

### → **guardare chi parla,**

mostrando così che si sta ascoltando; assentire significa che si ascolta e non che si è d'accordo.

Lasciare terminare di parlare prima di mostrare accordo, disaccordo o giudizio, prima di dar consigli..

### → **non avere paura del silenzio,**

non cercare di parlare alla prima pausa; col silenzio si indica che si è disposti a continuare ad ascoltare..

### → **rispondere ripartendo**

da quello che l'altro ha detto, anche quando si esprime il disaccordo, e non interpretando ciò che conviene

### → **riassumere**

ciò che si è sentito lascia l'impressione che si è ascoltato e si è cercato di comprendere..

### → **rispondere ai sentimenti del messaggio ,**

la "relazione" è più importante dei contenuti!

# FORMULA DI COMUNICAZIONE EFFICACE EMPATICA E DI RELAZIONE

“ Quando tu fai **X**  
l'effetto su di me è **Y**  
e io mi sento **Z** ”

**X** = comportamento dell'altra persona

**Y** = descrizione concreta di come il comportamento dell'altro agisce su di noi

**Z** = chiara descrizione dei propri sentimenti

*dott.ssa Lucia Todaro – psicopedagogista e consulente di formazione*

# METACOMUNICARE

## = COMUNICARE SULLA COMUNICAZIONE

- Ti racconto una barzelletta..
- Sto scherzando ...
- Come sei invecchiato, come me del resto ...
- Questo è un ordine !

Significa dare informazioni in più per rendere comprensibile il tipo di relazione che abbiamo creato, a volte inconsciamente, ed evitare così interpretazioni o malintesi ....

Metacomunicazione verbale:

“Tu non mi rispetti !” → “Che cosa intendi per rispetto?”

Metacomunicazione para-verbale:

“Andiamo a casa” → “Perché usi un tono arrabbiato?”

Metacomunicazione non-verbale:

“Perché hai quello sguardo cupo mentre ti parlo?”



# Conflitti ... inevitabili tra genitori e figli !

I **conflitti** nascono dal fatto che si è diversi, si pensa in modo diverso, si hanno bisogni diversi

I **conflitti** fanno parte della vita e non sono necessariamente dannosi

I **conflitti**

se espressi apertamente



se accettati come fenomeno naturale



se superati in modo costruttivo

sono salutari per i figli (che imparano a viverli, gestirli e ad affrontarli in futuro)

Allora **PERCHE'** evitarli ? Silenzio, passività, rassegnazione interrompono la comunicazione e soffocano la relazione

# CHI VINCE E CHI PERDE NEL CONFLITTO “distruttivo” ?

“Voglio che si faccia a modo mio e ho intenzione di lottare perché ciò avvenga”

- metodi senza considerazione, né rispetto dei bisogni dell'altro !
- è una lotta dove si cerca di convincere e poi si usa il potere !

**Ma se vince il genitore** ... il figlio è scarsamente motivato



prova risentimento  
non impara ad autodisciplinarsi  
il genitore fatica ad imporre ciò che vuole e  
deve controllare di continuo

**E se vince il figlio** ... il genitore viene controllato e gestito



si sente in colpa  
è risentito e inquieto, non riesce ad essere sereno  
il figlio diventa egocentrico e ha difficoltà di rapporto  
non sa adattarsi ai contesti  
è insicuro circa l'amore dei suoi genitori

Comunque la relazione è destinata a deteriorarsi !

→ “ **Tu ferisci me e allora io ferisco te, così forse non mi ferirai in futuro!**”

# SOLO IL CONFLITTO “COSTRUTTIVO” E’ VINCENTE !

- I bisogni di genitore e figlio entrano in collisione
- Il genitore chiede al figlio di cercare insieme una soluzione accettabile
- Entrambi possono suggerire soluzioni che vengono analizzate da entrambi
- Si arriva alla soluzione più accettabile per entrambi
- La motivazione a realizzare la soluzione accettata è equa
- Non c’è potere né opposizione perché la decisione condivisa è “la migliore”

## Il conflitto “senza perdenti” è efficace perché :

si pensa, non si ha ostilità , ci sono più probabilità di trovare soluzioni, motiva entrambi, richiede meno rinforzi successivi, rivela i problemi reali



**Se uno ha un dollaro e tu hai un dollaro e ve lo scambiate, resterete come prima.**

**Ma se uno ha un'idea e tu un'altra idea, e ve la scambiate, alla fine vi troverete come minimo con due idee ognuno.**

**Mark Twain**

