

LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Come comunicare in modo chiaro

Relatrici | Alessandra Grassi & Francesca Cilento

Data | 14 settembre 2018

Sede | UPEL - Via Como Varese

Di cosa parliamo

- ✓ Comunicare VS Informare
- ✓ Gli stili comunicativi
- ✓ Il terzo turno: ci capiamo?
- ✓ Il conflitto e la gestione delle critiche

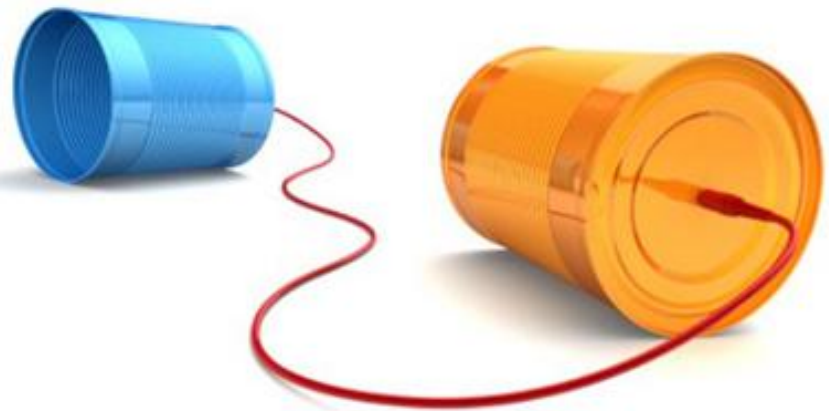


Di cosa parliamo

- ✓ **Comunicare VS Informare**
- ✓ Gli stili comunicativi
- ✓ Il terzo turno: ci capiamo?
- ✓ Il conflitto e la gestione delle critiche



Informare VS Comunicare



Cosa significa comunicare

COMUNICARE ➡ Mettere in comune

ATTENZIONE!

1. Mi permette di **chiarire meglio** il mio punto di vista ed i miei pensieri sull'oggetto in questione (un evento, un prodotto, ...). La comunicazione è al servizio della *comprensione* e del *confronto* con l'altro
2. Posso usare le mie doti comunicative per **manipolare**, ingannare, suggestionare il mio interlocutore per convincerlo ad accettare il mio punto di vista

Il confine è sottile

Dov'è la differenza?

Mettiamo le basi

SII AUTENTICO!



Comunicazione Efficace...

...è questione di atteggiamento

La comunicazione

Intenzionale

Informativa & Relazionale → influenza reciproca

Content & Context related

Esplicita il pensiero

Interpretazione

Discomunicazione

Mettiamoci alla prova

... AND
ACTION!



Gli assiomi della comunicazione

Non si può **non comunicare**

Ogni comunicazione ha un aspetto di **contenuto** e uno di **relazione**

La natura di una relazione dipende dalla sequenza di comunicazioni tra i comunicanti: il **feedback**

Gli esseri umani comunicano in modo **analogico** e **digitale**

Tutti gli scambi comunicativi si fondano o sull'uguaglianza o differenze: possono essere **simmetrici** o **complementari**

Tipi di comunicazione



Tipi di comunicazione

- Comunicazione **Verbale**: linguaggio
- Comunicazione **Non Verbale**: insieme di sistemi attraverso cui completiamo o comunichiamo senza usare le parole

La comunicazione NV comunica
COME SIAMO NOI!

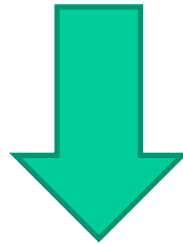
Altre componenti non verbali

- Movimenti del volto e degli occhi
- I gesti
- La distanza
- Il contatto fisico

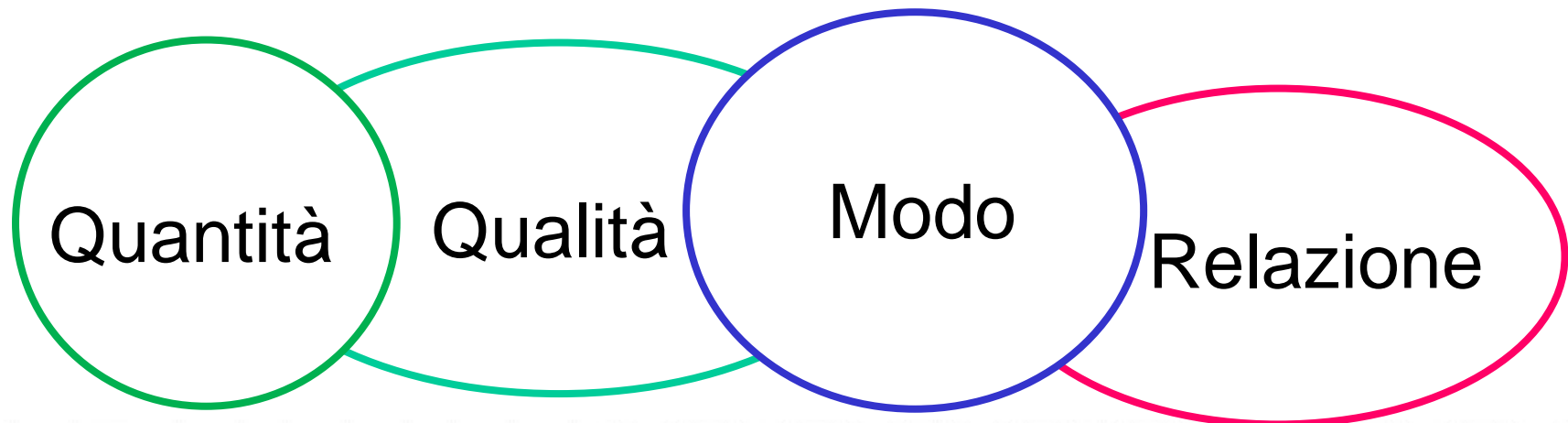


Come comunicare

Principio di **COOPERAZIONE** (Grice)



Dai il tuo contributo al momento opportuno, così come richiesto dagli scopi e dall'orientamento della conversazione in cui sei impegnato.



Di cosa parliamo

- ✓ Comunicare VS Informare
- ✓ **Gli stili comunicativi**
- ✓ Il terzo turno: ci capiamo?
- ✓ Il conflitto e la gestione delle critiche

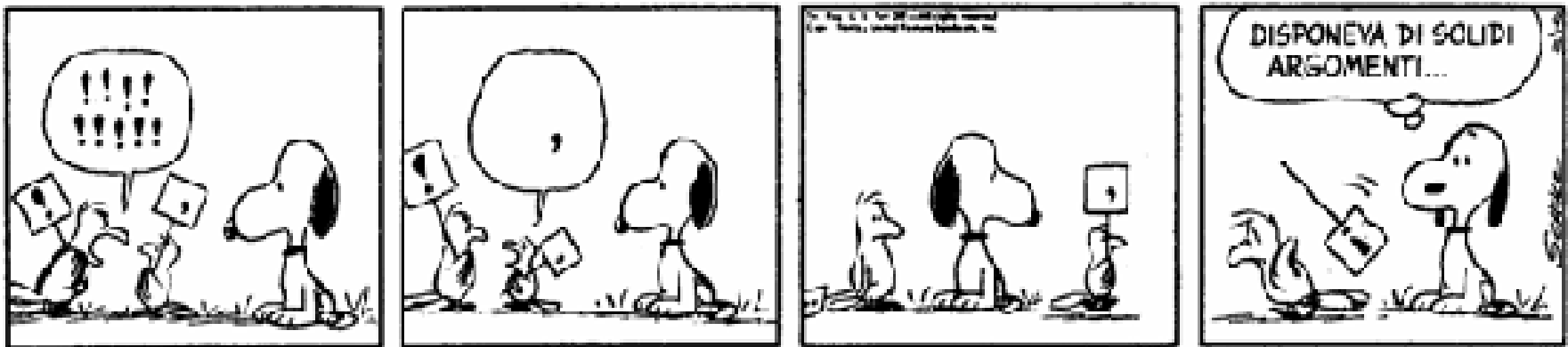


Come comunicare



... TROVA IL TUO STILE!

Stili comunicativi



Aggressivo

Passivo

Assertivo

Lo stile aggressivo

Tende a imporsi e a svalutare gli altri

- ➡ Ha la convinzione di avere sempre ragione
- ➡ Vuole arrivare al suo obiettivo a tutti i costi
- ➡ Manca di interesse per l'interlocutore

Come lo dimostra?

Comunicazione non verbale: voce altezzosa e tono elevato e arrogante.
Per sottolineare i concetti “punta il dito” o tiene le mani sui fianchi

Quali effetti?

Crea conflitto

Inibisce

Suscita aggressività

Ostacola la chiarezza e la comprensione del messaggio

Lo stile aggressivo: ad esempio

- Uso di stereotipi e generalizzazioni “Siete tutti uguali...”
“Lo dicono tutti”
- Pregiudizi “So cosa sta cercando” “io vi conosco...”
- Accusa l’altro e scarica la responsabilità
- Impone la propria prospettiva senza negoziare



LO STILE PASSIVO

Tende a subire la conversazione, evita responsabilità

- ➡ Non interviene ed evita di esprimere le proprie idee
- ➡ Prova un senso di inferiorità
- ➡ Dipende dall'approvazione degli altri

Come lo dimostra?

Comunicazione non verbale: voce bassa ed esitante. Gli occhi guardano in basso o tende a distogliere lo sguardo durante la conversazione

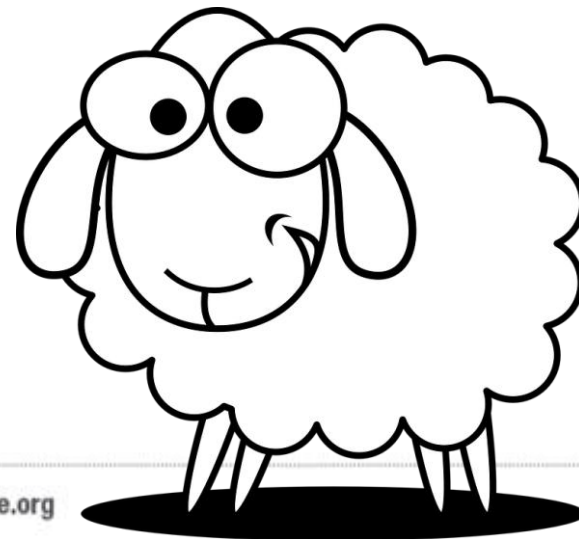
Quali effetti?

L'altro conduce la conversazione

Le scelte vengono effettuate dagli interlocutori

Lo stile passivo: ad esempio

- Evita i conflitti “Scegli tu... Se la pensano tutti così allora...”
- Reprime le proprie emozioni e bisogni “Per me è la stessa cosa... non ho preferenze”
- Svincola da qualsiasi responsabilità “Io non c’entro, l’hai deciso tu... l’avete scelto voi”



Lo stile assertivo

Tende a collaborare con gli altri

→ È aperto alla conversazione e al confronto

→ È comprensivo

→ Afferma i propri bisogni senza sopravvalutare o sottovalutare quelli degli altri

Come lo dimostra?

Comunicazione non verbale: voce ferma e modulata. Sguardo diretto ed atteggiamento rilassato

Quali effetti?

Gestisce il conflitto evidenziando le soluzioni condivise

Mette le basi per una comunicazione paritaria

Si valorizzano i punti di vista

Si chiarificano i limiti personali

Lo stile assertivo: ad esempio

- Ascolta con interesse (CNV)
- Dice cose di cui è sicuro
- Se viene interrotto chiede con decisione di terminare
- È in grado di “dire no” senza sembrare aggressivo o disinteressato
- Assume la responsabilità delle proprie scelte





Comunicare con stile...
MA QUALE?

Assertività

Competenza sociale

- caratterizza chi realizza sé stesso manifestando le **proprie doti** ed esprimendo le **proprie esigenze** nel **contesto relazionale**

Rispetto di sé

- per **rispettare i bisogni** degli altri

Assertività Ricettario

- Autostima
- Responsabilità
- Critica costruttiva
- Consapevolezza
- Capacità di ascolto



Le parole chiave dell'assertività

- **Obiettivo**

Chiarisciti dove vuoi arrivare. Stabilisci la strategia comunicativa che ti permetta di raggiungere il tuo scopo

- **Fiducia**

Dimostra di essere una persona preparata e competente

- **Valori**

Condividi i tuoi valori e punti di vista, ti permetterà di farti apprezzare da chi simile a te e acquisire fiducia nella tua competenza

Le parole chiave dell'assertività

- **Competenza Professionalità e Credibilità**

Sii sincero e te stesso. Trasmetti una buona impressione di te, rispettando tempi e modi di relazione del tuo interlocutore. Metti energia ed entusiasmo nel mostrare la tua unicità

- **Curiosità**

Dimostra il tuo interesse. Lasciarsi coinvolgere è una grande occasione di crescita personale e professionale

Di cosa parliamo

- ✓ Comunicare VS Informare
- ✓ Gli stili comunicativi
- ✓ **Il terzo turno: ci capiamo?**
- ✓ Il conflitto e la gestione delle critiche



Quando è comunicazione efficace?

- Ti lascio perché non mi capisci.**
- In che senso?**
- Vedi?**
- Senza occhiali poco. Ma che c'entra?**

Quando è comunicazione efficace?

L'altro comprende la mia
INTENZIONE COMUNICATIVA

Ottengo gli **EFFETTI DESIDERATI**
sul mio interlocutore



Comunicazione efficace: a quali aspetti prestare attenzione



I 3 livelli della comunicazione



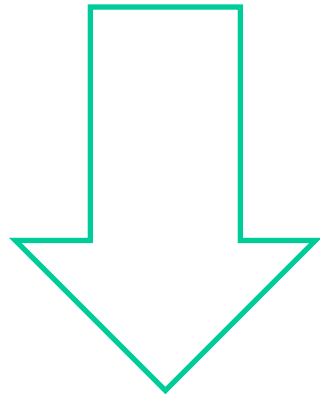
1. INFORMATIVO

2. RELAZIONALE

3. GESTIONE DEL SÈ

I 3 livelli della comunicazione

INFORMATIVO

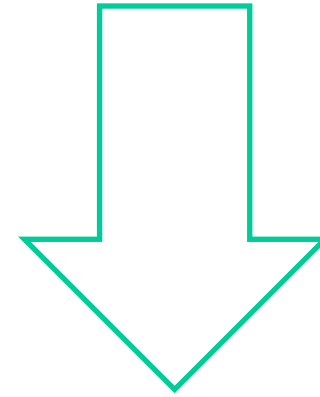


Scambio di informazioni
funzionali ad un **obiettivo**

I 3 livelli della comunicazione



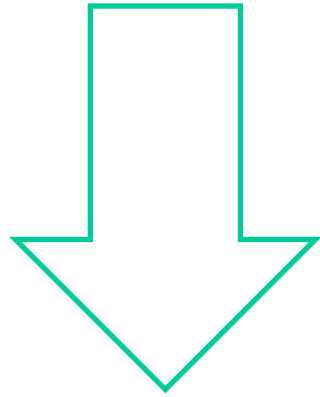
RELAZIONALE



La nostra **storia**

I 3 livelli della comunicazione

GESTIONE DEL SÈ



Presentazione di sé e difesa
“della propria faccia”



Strategia

Spostati di livello!

Ascolta le frasi!

Non puoi avere tutto!



Definisci la tua strategia

Chiarisci i motivi, gli obiettivi, i perché, della comunicazione

Organizza le idee attraverso uno schema che permetta di essere capito, ricordato e valutato

Definisci cosa e come comunicherai: i confini dell'argomento, lo schema da seguire, i tempi disponibili e i mezzi da impiegare

Migliorare la comunicazione interpersonale: la ricetta



EMPATIA

Mettersi nei panni degli altri



Anche se non sono d'accordo con te **comprendo** il tuo
punto di vista e lo **rispetto**

Positività

Il nostro **atteggiamento** può fare la differenza nella costruzione di una relazione comunicativa (e professionale) con l'altro

Credere in se stessi è il primo passo per avviare una comunicazione!

Pensiero negativo	Pensiero positivo
Non sono capace!	Devo sforzarmi un po' di più
Non ce la farò mai	È inutile preoccuparmi ora, se sono in ansia non mi facilito di certo le cose
Andrà tutto male	Darò il massimo, ho fiducia in me

Positività

PENSIERO NEGATIVO	PENSIERO POSITIVO
È difficile	È impegnativo
Tu non hai capito	Non mi sono spiegato bene
Non abbiamo mai fatto così	Potrebbe essere una buona idea
...	...

IL TIPO NEGATIVO	IL TIPO POSITIVO
È intollerante	È entusiasta
È insicuro	È propositivo
È egocentrico	Considera il punto di vista altrui
Gli altri sbagliano	Sa adattarsi a cambiamenti e novità
...	...

Ascolto



Quali tecniche?

- ✓ **Ripetere** parafrasando il contenuto dell'altro
- ✓ **Stimolare** chiarimenti
- ✓ **Ripresentare** all'altro il messaggio così come lo si è compreso

CNV

- ✓ Annuire, mostrare attenzione, se devo prendere nota cercare di mantenere lo sguardo il più possibile verso il nostro interlocutore

Assertività

La persona assertiva

Ha un atteggiamento **partecipe**

→ considero gli altri sul mio stesso piano

Ha un atteggiamento **positivo**

→ manifesto le mie ragioni e diritti senza sottovalutare o deridere quelli degli altri

→ sono pronto al confronto con punti di vista diversi dai miei

→ comunico chiaramente i miei desideri e rispetto quelli degli altri

→ sono disponibile al confronto e al compromesso

Ha un atteggiamento **responsabile**

> ho fiducia nelle mie competenze e negli altri

Sintonia

Entrare in sintonia con il nostro interlocutore permette di creare un rapporto **empatico** e di **fiducia**

Obiettivo: diventare più persuasivi

In che modo?

- **Ascolta** come si esprime l'altro: in che modo racconta i propri bisogni e desideri
- **Rispecchia** parole ed affermazioni, rielabora i contenuti utilizzando frasi a lui note. Presta attenzione a come comunica con il corpo, all'intonazione della voce, alle pause, al volume

Feedback

Obiettivo → Far capire che:

- ho ascoltato
- ho rielaborato
- ho capito

Ripeti e rielabora le sue frasi

“mi sembra di aver capito che lei desidera... è corretto?”

Ho capito bene?”

- Per dare un buon feedback è importante **andare in profondità** nella richiesta dell'altro
- Raccogliere **più informazioni possibili** sul bisogno espresso dal nostro interlocutore

FAI DOMANDE!

Di cosa parliamo

- ✓ Comunicare VS Informare
- ✓ Gli stili comunicativi
- ✓ Il terzo turno: ci capiamo?
- ✓ **Il conflitto e la gestione delle critiche**



La gestione del conflitto



**COSA SUCCEDE QUANDO NON CI
CAPIAMO?**

Cos' è il conflitto?

Siamo in **interazione** con gli altri!

...famiglia – lavoro – tempo libero...

Durante questi contatti possiamo fornire o ricevere istruzioni, richieste, cooperare, informare o aiutare gli altri nella risoluzioni di problemi

Cos' è il conflitto?

Il conflitto come parte del ciclo produttivo

- Spesso discussioni e divergenze di vedute possono **stimolare** la ricerca, la creatività, il confronto di prospettive
- Non esclude elevati livelli di realizzazione personale

Il conflitto come causa di gravi disagi

- A volte, di contro, i contrasti possono provocare **stress** e **difficoltà nelle relazioni** e di conseguenza inficiare l'esito dell'attività lavorativa personale e aziendale

Il conflitto nel privato e sul lavoro

Cosa può generare conflitto?

- Troppo lavoro o troppo poco
- Colleghi a volte poco collaborativi
- Frustrazione delle proprie ambizioni

Anche...

- Il vicino di casa che tiene il volume della TV alto
- Il cane nella casa accanto che abbaia in continuazione
-

I fattori del conflitto sul posto di lavoro

FATTORI DEI CONFLITTI NELL'AMBIENTE DI LAVORO	
Natura dell'impiego	Troppo lavoro o troppo poco
Proprio ruolo	Responsabilità
Intrinseci alla struttura dell'organizzazione	Manca di consultazione tra colleghi
Carriera	Frustrazione delle proprie ambizioni
Rapporti interpersonali	Con colleghi, superiori ecc

La gestione del conflitto

Far finta di niente e “accettare” queste situazioni può **peggiorare** le cose:

- Difficoltà a lavorare bene in team
- Scarsa motivazione
- Ruminazione mentale
- Rabbia e aumento dello stress

La gestione del conflitto

Cosa fai quando qualcosa non va come te eri immaginato
o quando sei in collera con gli altri?

- Fai finta di niente: resti in silenzio e cuoci lentamente
- Magari sbuffi
- Alzi gli occhi al cielo
- Bofonchi qualcosa di incomprensibile, ma mai apertamente...

Attenzione:

il silenzio può essere interpretato come un accordo da parte tua

*e il tuo vicino continuerà a tagliare l'erba la domenica mattina
alle 7 che è più fresco!*

La gestione del conflitto

Cosa potresti fare quando qualcosa non va come te eri immaginato o quando sei in collera con gli altri?

Cerca di trasformare la critica vaga in una **richiesta** esplicita:

- Fai capire all'altro cosa provi (potrebbe modificare il suo comportamento)
- Dai il buon esempio: fai vedere agli altri che è utile parlare di come l'atteggiamento degli altri ci faccia sentire. In questo modo si creano delle buone pratiche!
- Esprimiti con sincerità, dimostrando il valore che ha per te la chiarezza

Aiutando la risoluzione dei problemi si possono evitare litigi, permettendo di adottare una **cultura della critica**



In che modo affrontarlo?

STORIA: Com'è e perché si è evoluto

CONTESTO: Comprendere natura e gravità

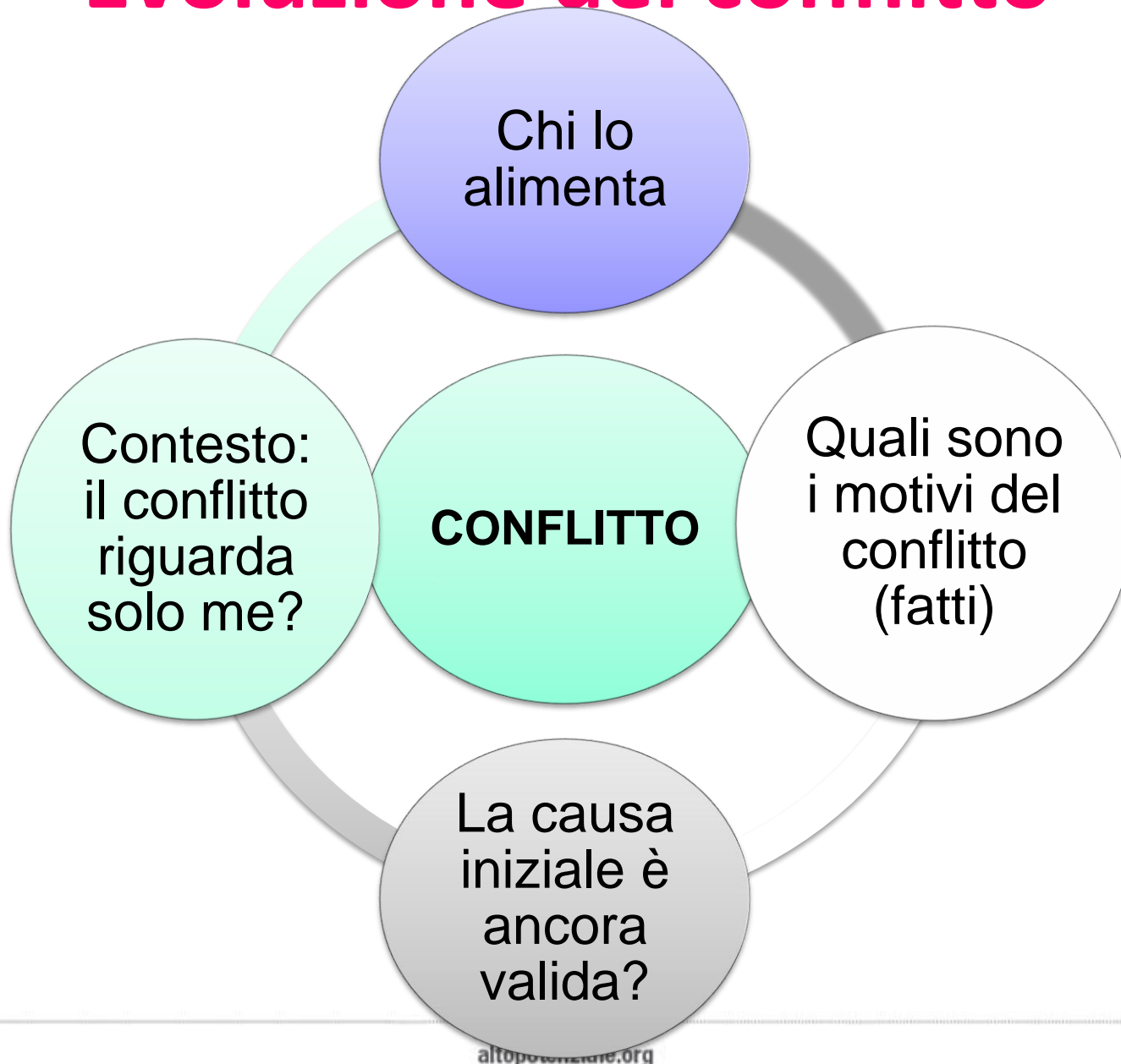
PARTI COINVOLTE:
Considerare il contesto sociale

MOTIVI: Identificare le motivazioni del disaccordo

DINAMICHE: Comprendere come sia cambiato nel tempo

Devo capire
il flusso del conflitto!

Evoluzione del conflitto



La natura personale

I COMPORTAMENTI OFFENSIVI

- Vanno dall'**attacco personale** aperto al commento più sottile
- Avvengono rapidamente e lasciano di **sorpresa**
- Si riconoscono perché sono rivolti alla persona e **non contribuiscono alla risoluzione del problema**



La natura personale

I COMPORTAMENTI OFFENSIVI... ad esempio...

- ✓ **Ignorare** una persona e i suoi comportamenti
- ✓ Commenti **sarcastici**
- ✓ **Incolpare**: amplificando le conseguenze di un errore o commentare “con il senno di poi”
- ✓ **Svalutare** un rapporto o un commento
- ✓ Trattare con sufficienza



COSA FARE?



Cosa posso fare in questa situazione?

COSA FARE?

Cosa ci piacerebbe fare??



Rispondere in modo altrettanto tagliente e offendere l'altro

Benefici a breve termine:
alti!

Benefici a lungo termine:
assolutamente nulli, escalation
del conflitto!!!

ALCUNE BUONE PRATICHE

1. Una buona preparazione

- ✓ I comportamenti offensivi sono raramente isolati; Preparatevi mentalmente per il prossimo attacco
- ✓ Pensate realisticamente a cosa dire, cioè a non assecondare la richiesta implicita che vi viene fatta: offendervi o arrabbiarvi!



ALCUNE BUONE PRATICHE

2. Sfida

- ✓ Fare domande o chiedere spiegazioni: vi permette di prendere tempo, inoltre dovrete cercare di spostarvi sul piano concreto del problema e meno sulla vostra persona
- ✓ Richiesta di informazioni: fammi un esempio!
- ✓ Richiesta di spiegazioni: cosa intendi dire?
- ✓ Richiesta di conferma: cioè tu pensi che io abbia fatto...?



ALCUNE BUONE PRATICHE

3. L'autodifesa

Cercate di separare la forma dalla sostanza.
La critica potrebbe essere giusta, occorre però far capire che va formulata diversamente.



Quando il conflitto è personale

La gestione del conflitto

Pensa a tre problematiche legate alla vita privata o professionale

1
2
3

Pensa alle possibili soluzioni:

- Cosa dovrebbe accadere perché questa situazione si possa risolvere?
- Quali cambiamenti potrebbero procurati sollievo?

Scrivi per ogni problema una modifica che potrebbe farti stare meglio

PROBLEMA	MODIFICA

La gestione del conflitto

A chi potresti chiedere aiuto e perché?

→ Quali doti ha questa persona che potrebbero aiutarti in questa situazione?

PROBLEMA	PERSONA

Cosa puoi fare nell'immediato?

→ Come puoi intervenire tu subito?

PROBLEMA	AZIONE IMMEDIATA

La gestione del conflitto

Per ogni situazione che hai identificato presta particolare attenzione a cosa puoi cambiare e a cosa non puoi

SU COSA POSSO INTERVENIRE	COSA NON POSSO MODIFICARE

La gestione del conflitto

Da dove partire per avere un confronto con l'altro
e non generare conflitto:

Chiarisciti le idee

Cosa ti irrita? Cosa ti disturba?

Cosa non ti è sufficientemente chiaro e
cosa vorresti approfondire?

Come potresti migliorare le cose?

Cosa vorresti che l'altro faccia?

Cosa posso fare per evitare che si ripeta
una situazione simile?

Affrontare i rapporti difficili

È importante che:

- ➡ si accettino le **proprie responsabilità** nel disagio eventuale del cliente
- ➡ si rispetti l'etica professionale. Non abusare del proprio potere e comprendere i limiti della propria attività: **non si può accontentare chiunque!**
- ➡ si definiscano i **limiti** tra sé e il cliente
- ➡ **sapere dire di no.** Controllare le **aspettative esagerate su di sé** e l'**ansia** che ci può assalire in una situazione difficile identificando i propri **obiettivi**, le proprie **mosse** e i **limiti** del nostro agire

La proposta

Idee/immagini/esempi concreti



Sincerità

No adulazione

No alla manipolazione

Essere propositivi

Risposte affermative

Aprirsi al cliente

Per migliorare la **comprensione** dobbiamo lasciare **aperti i canali** della comunicazione!



Attenzione ai blocchi
alla comunicazione



Blocchi della comunicazione

Interrompere: *Sì, sì ho già capito, andiamo avanti..."*

Dare giudizi: *"Malissimo! Se vai avanti così..."*

Offrire consigli: *"Se fossi in te..... Io al tuo posto farei..."*

Svalutare: *"eh ma non è un gran problema"*

Deridere: *"Ma va là che tra qualche ora non ci penserai più..."*

Generalizzare: *"Tutti dicono questo..."*



Alessandra Grassi

Ricercatore, Psicologa della Comunicazione

M: 339/8702735

@: a.grassi@altopotenziale.org

Francesca Cilento

Ricercatore, Psicologa Sociale

M: 347/0369411

@: f.cilento@altopotenziale.org