

GLI STILI DI COMUNICAZIONE



Passive



Assertive



Aggressive

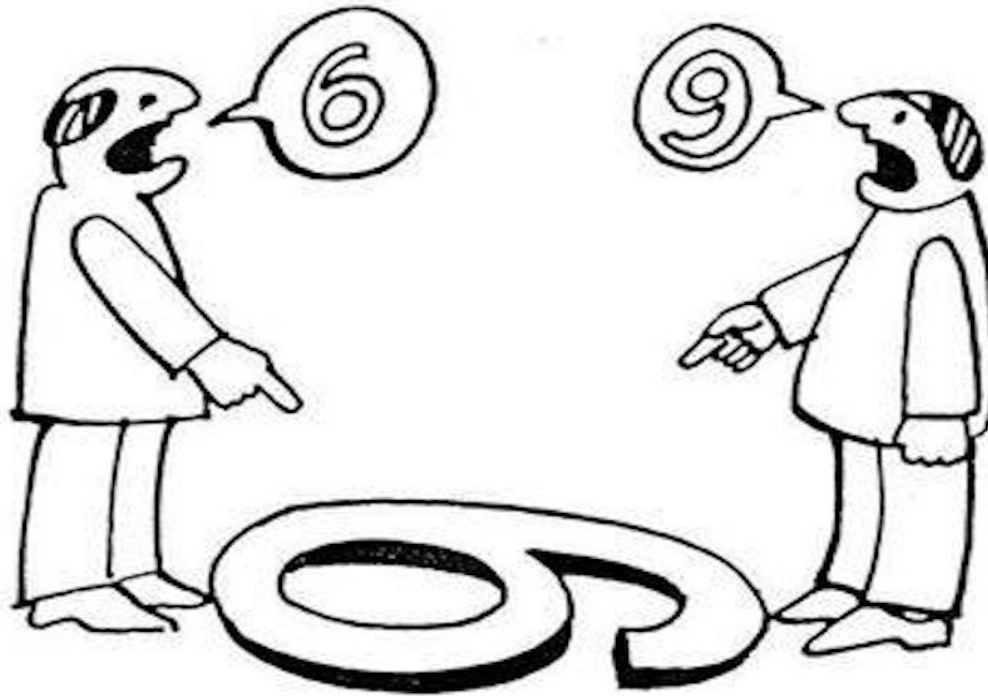
Dott.ssa ILENIA FEDERICI
Psicologa Psicoterapeuta

OBIETTIVO

- **Creare un ambiente sereno:** favorire un maggior senso di benessere nel bambino/ragazzo per dare una maggiore possibilità di raggiungere risultati desiderati in termini di prestazione fisica e mentale
- Stimolare una **comunicazione costruttiva**
- Stimolare la **consapevolezza del proprio stile di comunicazione** e capire come il nostro stile è influenzato dal nostro modo di pensare e gli effetti che crea



IL CONFLITTO: LA VERITA' DOVE STA?



RIFLESSIONE



- Quante volte ci sentiamo arrabbiati perché l'altro vede 6 e io vedo 9?
- Quante volte noi vediamo 6 ma se l'altro vede 9 restiamo in silenzio per compiacere?
- Quante volte abbiamo la volontà di ascoltare e quindi capire perché l'altro vede 6, cogliendo il suo punto di vista ed esprimendo disaccordo laddove non condividiamo

COMUNICAZIONE COSTRUTTIVA

- ① *Ascolto attivo*
- ② *Empatia*
- ③ *Messaggio formulato con il pronome personale
"IO" anziché "TU"*
- ④ *Stile di comunicazione assertivo*
- ⑤ *Critiche costruttive*



1. ASCOLTO ATTIVO



- *Non è udire*
- *Non è consigliare*
- *Non è dare avvertimenti o soluzioni*
- *Non è minimizzare*
- *Non è insegnare*
- *Non è il proprio punto di vista*

Capire il modo di pensare dell'altro, le sue emozioni, i suoi comportamenti, le sue motivazioni e i suoi obiettivi

PORSI IN ASCOLTO

- Stare in silenzio e mettersi nei panni dell' interlocutore
- Incoraggiare ad approfondire
- Chiedere informazioni
- Inviare segnali di comprensione
- Decodificare e interpretare efficacemente il messaggio
- Riformulare senza giudicare
- Es *“Quindi tu mi stai dicendo che .. E me lo stai dicendo perché.. ”* (Se l' altra persona conferma “Si” ho fatto ASCOLTO ATTIVO)

EFFETTO ASCOLTO ATTIVO

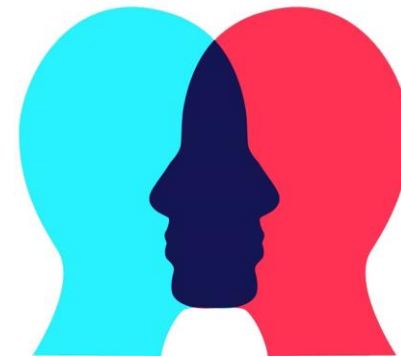
- L ' adulto **impara a conoscere come reagisce, agisce e si pone il bambino o ragazzo nei confronti del mondo**
- Chi riesce a cogliere il nostro punto di vista nell' ascolto ci da la **possibilità di chiarirci**

RIFLESSIONE

- Lo stesso messaggio può generare impatti diversi a seconda di chi lo ascolta
- Il nostro cervello codifica l'informazione attraverso un personale schema di interpretazione
- La maggior parte delle persone ascolta in modo inefficiente, comprende e trattiene solo una piccola parte di quanto riceve
- Se ascoltiamo in modo attivo comunichiamo in modo efficace

2. EMPATIA

- **Riconoscere le emozioni e i sentimenti dell'altro** in assenza di giudizio
- Osservare anche la comunicazione non verbale (mimica facciale, postura, tone della voce) aiuta a cogliere l'altro nelle sue emozioni
- Quando qualcuno coglie il nostro stato emotivo crea già una comunicazione, ci sentiamo capiti



OSTACOLI PRODOTTI DA CHI COMUNICA

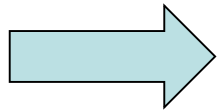
Ci può essere una modalità disfunzionale da parte di chi emette la comunicazione:

- *Uso del pronome “**TU**”, espresso implicitamente o esplicitamente, implica una **valutazione negativa***
- *“**Finiscila**” (ordinare, esigere)*
- *“**Faresti meglio a calmarti altrimenti..**”(minacciare)*
- *“**Sei sempre il solito**” (giudicare)*
- *“**Ti stai comportando così perché vuoi solo ricevere attenzioni**” (interpretare)*

OSTACOLI IN CHI RICEVE

- **Inferenza arbitraria:** trarre conclusioni senza le debite prove. Es *“Se mi dice questa cosa è perché vuole mettermi in difficoltà ma la pagherà”*; *“Se mi dice così è perché non mi rispetta”*.
- **Astrazione selettiva:** concentrare l'attenzione su aspetti particolari tralasciando gli altri. Es *“Mi sta dicendo che l'allenamento è andato bene, dovevo solo saltare di più ma allora è stato un disastro”*; *“Quel maledetto salto ha rovinato tutto”*
- **Eccessiva generalizzazione:** trarre una regola da eventi isolati adattandole a svariate situazioni. Es *“Se mi dice che questo compito non va bene non gli andrà mai bene nulla”*; *“Ogni volta ne ha una tanto vale non fare più nulla”*

3. MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA



COME MI SENTO



COSA PENSO



COSA PROVO



COMUNICA ALL'ALTRO DI ME

Effetto: lascia al destinatario del messaggio la responsabilità del proprio comportamento

ES. MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA

- *“Quando vedo che le regole che abbiamo stabilito non sono rispettate..”* (**descrive il comportamento**)
- *“Perdo molto tempo, tempo che dovrei spendere per fare allenamento”* (**effetto del comportamento**)
- *“E questa cosa mi fa arrabbiare”* (**sentimenti provati a causa del comportamento**)

VANTAGGI

- Può sollecitare la volontà al cambiamento
- Riduce al minimo la valutazione negativa del ricevente e la conseguente catena di sue reazioni difensive
- Non pregiudicano il rapporto
- Può indurre il ricevente ad utilizzare gli stessi meccanismi di comunicazione nei confronti di altri (apprendimento di un nuovo stile di comunicazione)

4. ASSERTIVITA'

- Assertività è **esprimere** emozioni e opinioni, **senza prevaricare né essere prevaricati**
- Non esiste una risposta assertiva definibile in modo assoluto
- **Assertivo** diventa quel **comportamento/ comunicazione più adeguati** in base al **contesto** e all' **obiettivo** che si vuole raggiungere



A COSA SERVE

- **Migliora** le relazioni sociali in generale
- **Migliora** le relazioni dove sono frequenti conflitti
- **Migliora** le relazioni dove vi sono disaccordi tra esigenze diverse
- **Riduce** le componenti “passive” e “aggressive”.

COSA NON E' ASSERTIVO

- Fatica ad esprimere una opinione
- Disagio a esprimere un apprezzamento o un disaccordo
- Difficoltà a dire di NO
- Difficoltà a fare e ricevere una critica
- Impossibilità di comunicare i propri bisogni e le proprie emozioni (stile passivo)
- Comunicare i propri bisogni e le proprie emozioni senza rispettare le emozioni e i bisogni dell' altro (stile aggressivo)

STILI DI COMUNICAZIONE

- Il nostro stile non è monolitico (uguale nel tempo, contesti, relazioni o obiettivi prefissati)
- Ognuno di noi sembra avere una certa costanza su come tende a relazionarsi a sé e all'altro
- Quando non riusciamo ad avere uno stile **assertivo**, tendiamo ad assumere uno stile prevalentemente o **passivo** o **aggressivo**



STILE PASSIVO

- **Pensiero:** *“Se esprimo disaccordo o non sono sempre disponibile gli altri possono pensare male di me, allontanarmi”*
- **Comportamento:** si dichiara d'accordo anche se non lo è, cerca l'approvazione e la protezione altrui, è servizievole, obbediente, insicuro, lascia decidere agli altri, evita conflitti
- **Comunicazione non verbale:** espressione volto annoiata o assente, tono della voce sommesso o lamentoso, non guarda negli occhi

EFFETTI

- **Su se stesso**: rinuncia ad essere se stesso, ad esprimere ciò che pensa e prova realmente, lamenta disturbi fisici mal di testa, mal di schiena, ecc..
- **Sugli altri**: reazioni possono essere di disistima (protezione) o al contrario viene sfruttata

STILE AGGRESSIVO

- **Pensiero:** “Devono fare come dico io”, “Come faccio io è sempre giusto”
- **Comportamento:** competitivo, incapace di ascoltare un punto di vista diverso dal proprio, tende a svalutare l’altro, dare etichette o criticare in modo distruttivo, non rinuncia alle proprie decisioni faticando a mediare
- **Comunicazione non verbale:** contatto oculare fisso, quasi inquisitore, tono della voce critico, sarcastico, freddo, tendenza a sovrastare, interrompere, non rispettare il suo turno

EFFETTI

- **Su se stesso:** rischia di rimanere isolato
- **Sugli altri:** facilita l' emergere di timori o alleanze contro di lui

STILE ASSERTIVO

- **Pensiero:** “E ‘ mio diritto.. ma è anche diritto dell’ altro”
- **Comportamento:** ascoltatore attento, esprime il proprio punto di vista, è in grado di esprimere disaccordo, ha fiducia in sé e fa tutto quello che può per raggiungere i suoi obiettivi senza calpestare gli altri
- **Comunicazione non verbale:** gesti aperti e cordiali, contatto visivo diretto, espressione del volto attenta

EFFETTI

- **Su se stesso**: crescita dell' autostima, sceglie per se stesso
- **Sugli altri**: migliora la relazione, produce effetti positivi sull' interlocutore

5. FARE UNA CRITICA

- Si parla in prima persona, esempio “Io sarei più contento se mi dicessi quando sei agitato” vs “Non mi dici mai niente”
- Critica il comportamento preciso non la persona, l’attenzione è sul problema non sull’interlocutore “Non hai eseguito correttamente..” vs “Sei il solito sfaticato”
- Rivolgersi direttamente all’interessato piuttosto che ad un intermediario
- Dopo una critica fornire l’alternativa su un nuovo comportamento

5. FARE UNA CRITICA

- Fare riferimento, in un tempo non troppo ritardato a episodi specifici e alle conseguenze “ Questa mattina ho perso molto tempo a spiegare a causa del chiasso fatto..”
- Essere concreti e precisi, NO “Se ti metti a studiare ti comprerò il pallone”, SI “ Se avrai almeno 10 sufficienze in pagella..”
- Adottare una **comunicazione non verbale** (mimica facciale, tono della voce) e un **atteggiamento che esprimono tranquillità**

RICEVERE UNA CRITICA

- Fare un'analisi il più oggettiva possibile del proprio comportamento e confrontarlo con l'oggetto della critica (*“Ho fatto tutto il possibile in questa situazione?”*)
- Pensare alla critica se fondata come a una possibilità di migliorare il proprio comportamento, quindi non sentirsi messi in causa come persona
- Chiedere spiegazioni concrete e dettagliate per capire e far capire quali aspetti della critica siano fondati e quali no
- Ammettere un proprio errore senza ansie o scuse
- Trovare sui punti di disaccordo un compromesso per entrambi

OSTACOLI NEL RICEVERE UNA CRITICA

- Considerare le critiche come una offesa personale
- Non distinguere le critiche infondate da quelle fondate
- Leggere nelle critiche un sottinteso che non esiste
- Considerare una critica un giudizio di valore
- Rinunciare a chiedere prove e dati di fatto
- Rispondere alle critiche cercando giustificazioni, assumendo un atteggiamento difensivo oppure offeso

SINTESI

Quando una comunicazione diventa efficace:

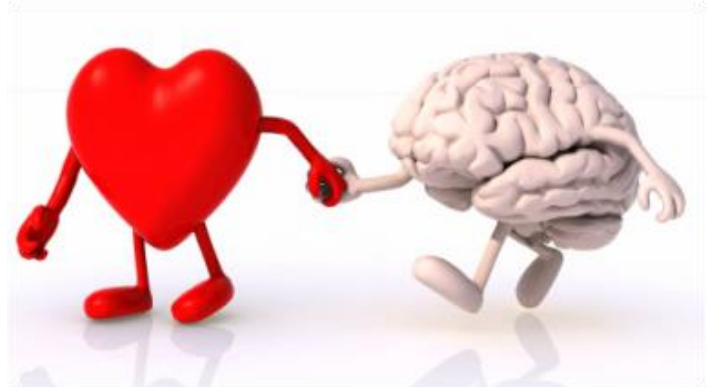
Riduce fraintendimenti

Aiuta a raggiungere l'obiettivo

Porta alla collaborazione

Migliora le relazioni

Aiuta a risolvere i conflitti



I DIRITTI ASSERTIVI

- **Il diritto ad essere se stessi**
- **Il diritto di difendere il proprio valore senza ledere l'altro**
- **Il diritto di avere bisogni e necessità anche diversi dalle altre persone**
- **Il diritto di chiedere ciò di cui ho bisogno**
- **Il diritto di giudicare il proprio comportamento, pensieri ed emozioni e assumersene la responsabilità, accettando le conseguenze**

I DIRITTI ASSERTIVI

- **Il diritto di essere illogici nelle proprie scelte**
- **Il diritto di non offrire ragioni o scuse per giustificare il proprio comportamento**
- **Il diritto di dire “NO” senza sentirsi in colpa**
- **Il diritto di dire “Non so”, “Non capisco”**
- **Il diritto di cambiare opinione**

I DIRITTI ASSERTIVI

- **Il diritto di commettere errori e di assumersene la responsabilità**
- **Il diritto di valutare se assumersi la responsabilità di trovare soluzioni ai problemi degli altri**
- **Il diritto di non rendere sempre al massimo delle proprie possibilità**

Dott.ssa ILENIA FEDERICI

Via Belvedere Mincio, 11

Valeggio s/M

Tel. 3461675118

Email: ilenia.federici@libero.it