

# QUALIFICA OPERATORE EDUCATIVO PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE

Modulo 1.

*Comunicare e Relazionarsi*



***«Il vero viaggio di scoperta non  
consiste nel cercare nuove terre  
ma nell'averne nuovi occhi»***

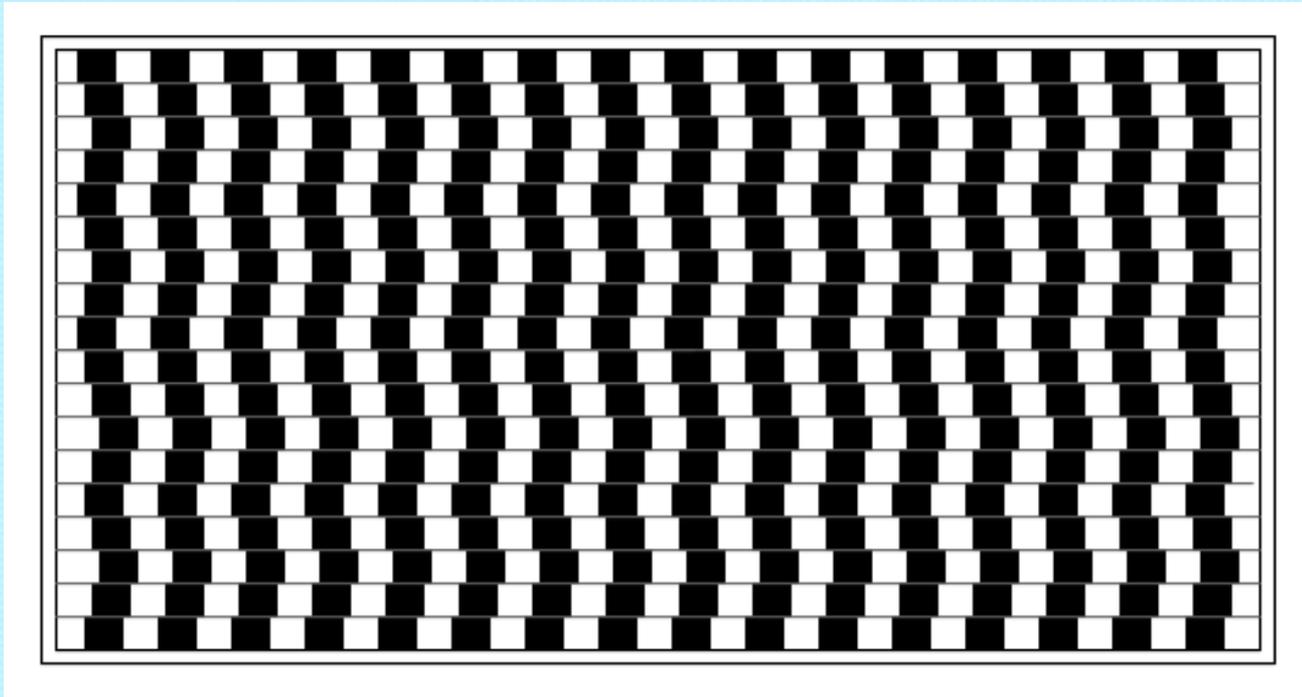
***(M. Proust)***

La nostra parola chiave:

**FLESSIBILITA'**

«*Percettiva*»...ci invita a scrutare il dettaglio e l'insieme. Ci stimola a cambiare punto di vista, mutare prospettiva, mettere a fuoco ciò che è lontano, contemplare ciò che è vicino, vedere la figura e lo sfondo.

# Osserviamo l'immagine...



## ...FLESSIBILITA'

«*Emotiva*»...nasce dalla consapevolezza che l'emozione origina dall'interpretazione della situazione, non dalla situazione stessa.

L'operatore che ha esercitato la sua intelligenza emotiva intrapsichica ed interpersonale, sa governare le emozioni che prova secondo gli accadimenti, sa entrare in risonanza con le emozioni dell'utente, sa quando e come utilizzare le proprie emozioni come «risorsa»

## ...FLESSIBILITA'

«nell'Ascolto»...esercizi di verifica della comprensione di quanto comunicato dall'altro, apprendimento di tecniche per mantenere la concentrazione e verificare l'intercomprensione

...quello che stiamo recependo e interpretando con i nostri filtri e le nostre mappe, si avvicina a quello che il nostro interlocutore intendeva comunicare?

# ...FLESSIBILITA'

«*Comunicativa*»...spinge l'operatore ad adottare stili comunicativi diversi, a seconda dell'utenza, ad interagire a livello verbale e non verbale, in maniera differente...

# ...FLESSIBILITA'

«*Valutativa*»...è un aiuto a divenire consapevoli della facilità con cui cadiamo nelle trappole di distorsioni, malintesi, pregiudizi o stereotipi...calma la nostra «urgenza interpretativa»

# ...FLESSIBILITA'

«*Strategica*»...significa saper cambiare strategia se e quando ci si accorge che quella adottata non sta producendo i risultati sperati o ipotizzati...privilegia uno stile comunicativo non rigido ma orientato alla negoziazione.

# ...FLESSIBILITA'

## «Relazionale»

- Chi sono io per me;
- Chi sono io per te;
- Chi sei tu per te;
- Chi sei tu per me;
- Che tipo di relazione abbiamo;
- Che tipo di relazione possiamo avere.

# COMUNICAZIONE

*«Se riesci a tradurre in parole ciò che senti, ti appartiene»*

(Henry Roth)

# COMUNICAZIONE

Un atto sociale e reciproco di partecipazione,  
atto mediato dall'uso di simboli significativi  
tra gruppi e individui diversi

## La comunicazione.....

- Atto interazionale, mediato e reciproco attraverso il quale due o più attori interagiscono tra loro
- Può essere : Lineare o circolare
- Lineare: come nel caso del semplice passaggio di INFORMAZIONE (prevale l'aspetto di contenuto)
- Circolare: come nel caso della normale interazione interpersonale

# Il risultato della comunicazione è nella risposta che se ne ottiene, indipendentemente dall'intenzione

La comunicazione può essere definita come un meccanismo di retroazione all'interno di un Sistema.

Il significato del nostro messaggio non può essere trovato in ciò che vogliamo esprimere, ma solo nel modo in cui il nostro interlocutore ci risponde.

In tal modo possiamo paragonare la risposta che otteniamo con le nostre intenzioni e valutare se è utile modificare la nostra strategia.

# Ogni comportamento è comunicazione: non si può non comunicare

Il comportamento non ha un suo opposto. In altre parole non esiste qualcosa che sia un non comportamento, non è possibile non avere un comportamento.

L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio:

influenzano gli altri, e gli altri non possono non rispondere a queste comunicazioni, in tal modo comunicano anche loro.

# Non esistono fallimenti ma solo **RISULTATI**

“ Fallimento” o “errore” sono solo etichette che noi diamo alle circostanze in cui non abbiamo conseguito i risultati sperati. Se impariamo ad utilizzare le risposte come un **FEEDBACK** per la nostra comunicazione, ogni risposta sarà una opportunità per imparare qualcosa che non avevamo notato: qualunque risultato diventa utile e desiderabile.

## Elementi di un processo comunicativo efficace

- Consapevolezza
- Obiettivo
- Ruolo
- Chi è il nostro interlocutore?
- Storia della relazione
- Strumenti utilizzati
- Contesto
- Tempo
- Ascolto

# Piani della comunicazione

- **RELAZIONE**, attiene alle dinamiche e alle modalità di interazione all'interno del “sistema comunicativo” che determina i ruoli e le regole
- **CONTENUTO**, attiene al passaggio di informazioni, dati

# Conoscere ed osservare il proprio modo di comunicare

- Per imparare a farsi capire
  - Per imparare a comprendere i bisogni degli altri

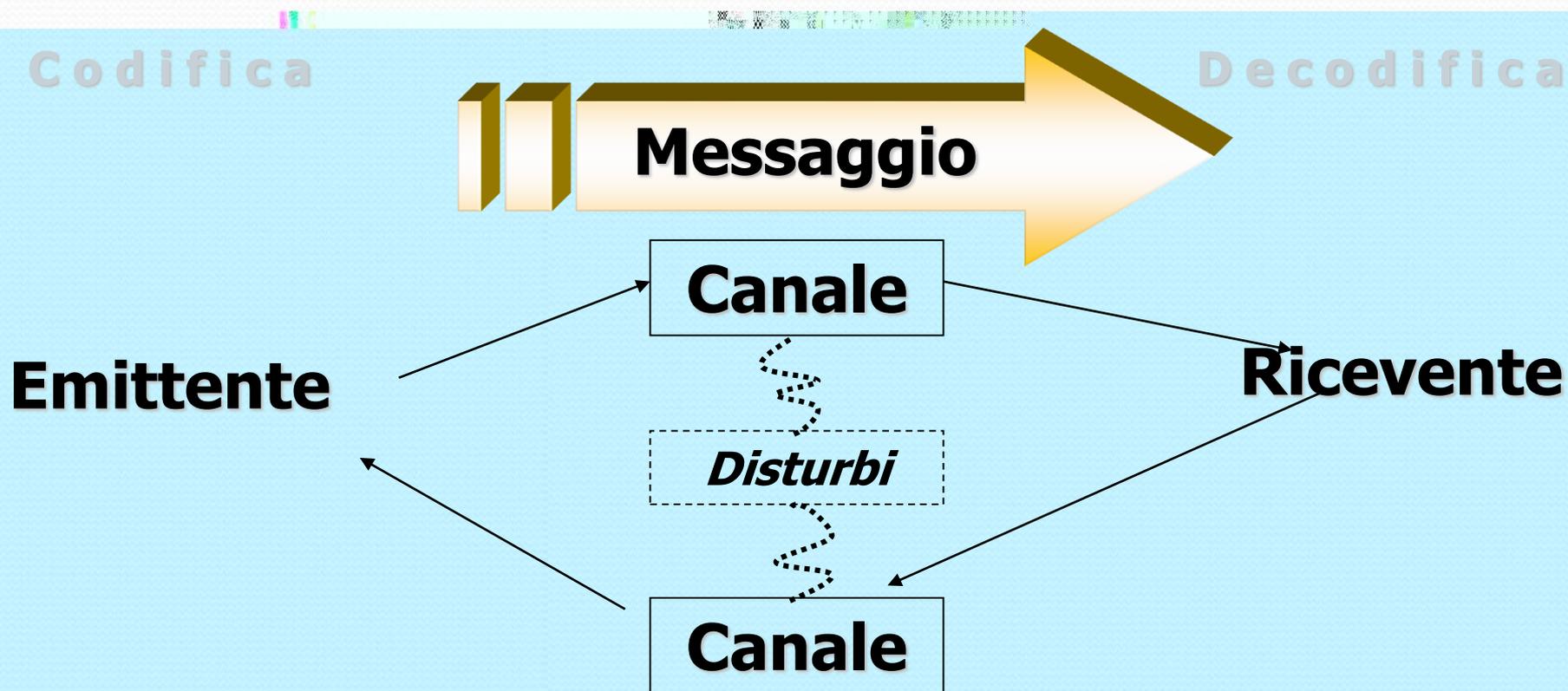
# La definizione di Comunicazione

- La comunicazione può essere definita come un processo mediante il quale vengono **trasferiti** da una persona all'altra pensieri, emozioni, affetti, ecc., che, in questo tragitto, subiscono invariabilmente delle modifiche, talvolta molto consistenti.

## Qualche definizione

- **Fonte di trasmissione:** chi comunica
- **Messaggio:** oggetto della comunicazione
- **Veicolo di trasmissione:** mezzo usato per comunicare
- **Canale:** strada attraverso cui passa la comunicazione
- **Strumento di ricezione:** mezzo con il quale si raccoglie il messaggio
- **Destinatario:** persona alla quale indirizziamo il messaggio
- **Interferenza:** tutto ciò che ostacola la trasmissione e la ricezione di un messaggio

# Modelli teorici



(Modello " Matematico " - Shannon e Weaver)

(Modello Dialogico o Circolare)

contesto

Codifica

Decodifica

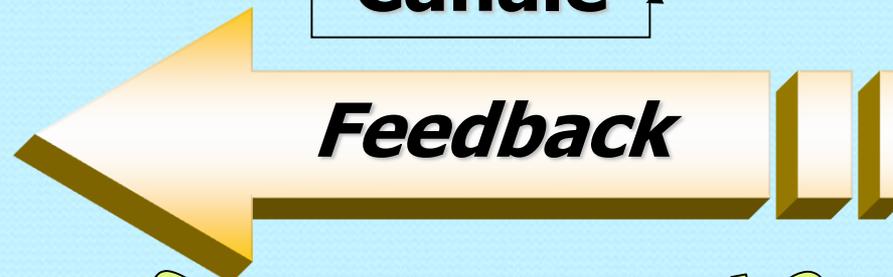


**Emittente**

**Ricevente**

**Ricevente**  
*Decodifica*

**Emittente**  
*Codifica*



ambientale

La prima cosa da sapere sulla comunicazione è che...

***“NON SI PUÒ NON COMUNICARE”!***

***(P. Watzlawick, primo assioma della  
Scuola di Palo Alto)***

# I cinque assiomi della comunicazione

## *1. L'impossibilità di non comunicare.*

Il comportamento è comunicazione; non è possibile non avere un comportamento, quindi è impossibile non comunicare.

## *2. Livelli comunicativi di contenuto e di relazione.*

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto (una notizia, una informazione, un dato...) e di relazione (un comando, un'istruzione, un avvenimento...) di modo che il secondo classifica il primo.

## *3. La punteggiatura della sequenza di eventi.*

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti, cioè dall'ordine che i soggetti danno alle loro azioni-controreazioni.

## *4. Comunicazione numerica e analogica.*

Il linguaggio digitale (digitale, verbale) ha una sintassi logica assai complessa e di estrema efficacia, ma manca di una semantica adeguata nel settore della relazione; il linguaggio analogico (il linguaggio non verbale) invece non ha alcuna sintassi adeguata per definire in un modo che non sia ambiguo la natura delle relazioni.

## *5. Interazione complementare e simmetrica.*

Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza (da una parte rapporti paritetici, paritari, democratici, dall'altra rapporti fondati sulla autorità/subordinazione, one-up/ one-down).



....è gratuito dare per scontato che il ricevente colga le stesse informazioni e le elabori nello stesso modo dell'emittente...

...quasi un sesto assioma....

# Componente razionale ed emotiva della comunicazione

La componente emotiva della comunicazione è fortemente influenzata dalle personalità diverse che si mettono in relazione e dai meccanismi di percezione e difesa.

Ogni persona possiede un proprio sistema di riferimento legato al proprio modo di rapportarsi al mondo e determinato dal proprio sistema percettivo.



Se una persona non è in grado di decentrarsi dal proprio sistema di riferimento non è in grado di comprendere quello di un altro e ne risulta una comunicazione viziata...



Per difenderci dal bombardamento di stimoli cui siamo continuamente sottoposti, usiamo selezionare le informazioni che provengono dal mondo esterno attraverso l'uso di "filtri" fisiologici, emotivi e culturali.

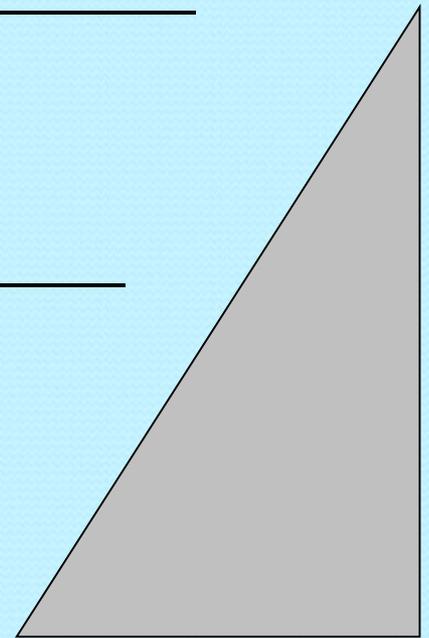
# FILTRO PERCETTIVO

- Al momento della ricezione di un messaggio subentra, sempre e necessariamente, un filtro percettivo che, sulla base sia di caratteristiche fisiche dello stimolo, sia sulla base di fattori esperienziali pregressi, opera una selezione dei contenuti che potranno essere elaborati a livello cognitivo superiore ( decodifica, attribuzione di significato..memorizzazione..) e quelli che non avranno accesso ad ulteriori elaborazioni.

- Questi “filtri” agiscono strettamente connessi ai meccanismi di difesa che scattano automaticamente nel momento in cui un soggetto ha bisogno di escludere dalla consapevolezza informazioni o impulsi giudicati inaccettabili, che gli provocherebbero sofferenza.
- Questi filtri ignorano o distorcono le informazioni che non confermano il nostro sistema di riferimento.

- In una famosa ricerca di W. Bennis si dimostra che esiste una distorsione del messaggio che desideriamo inviare perché, oltre a quello che intendiamo comunicare, si aggiunge ciò che non era nostra intenzione comunicare, per cui il messaggio percepito è diverso da quello inviato.

- ∅ 1. Che cosa A vuole dire \_\_\_\_\_
- ∅ 2. Che cosa A dice \_\_\_\_\_
- ∅ 3. Cosa A comunica, ma  
∅ non è nelle sue intenzioni \_\_\_\_\_
- ∅ 4. Che cosa B ascolta \_\_\_\_\_
- ∅ 5. Che cosa B capisce \_\_\_\_\_
- ∅ 6. Che cosa B trattiene \_\_\_\_\_
- ∅ 7. Che cosa B riformula \_\_\_\_\_



# FATTORI DI EFFICACIA NELLA COMUNICAZIONE

- Consapevolezza della propria identità in relazione all'interlocutore;
- Correttezza e completezza del contenuto;
- Congruenza tra gli aspetti verbali e quelli analogici;
- Corretto uso del canale utilizzato;
- Uso appropriato del contesto;
- Attenzione al feedback, anche non verbale;
- Disponibilità a modificare il messaggio, se comprendiamo di non essere stati chiari;

## Qualche suggerimento ...

- Distinguere i fatti dalle inferenze
- Usare gli eufemismi con parsimonia
- Usare il linguaggio emotivo con moderazione
- Evitare il linguaggio equivoco
- Diffidare delle valutazioni statiche

# Distorsioni comunicative

- Poca chiarezza, ambiguità del messaggio
- Incongruenza tra messaggio verbale e non verbale
- Generalizzazione
- Utilizzo di preconcetti, stereotipi
- Effetto tunnel (si interpreta la realtà sulla base dei propri schemi non legittimando posizioni diverse)
- Espressioni paradossali (ingiunzione che richiede un determinato comportamento da parte dell'altro. Il comportamento può essere realizzato solo disobbedendo)

# Modalità di disconferma e squalifica della comunicazione

- **Risposte impenetrabili** : rifiutarsi di rispondere ad una persona in una conversazione faccia a faccia, non rispondere ad una lettera , non richiamare una persona al telefono
- **Risposte di interruzione** : cominciare a parlare prima che l'altro abbia finito, dimostrare assenza di interesse per quanto sta dicendo
- **Risposte irrilevanti** : risposte non collegate a quanto qualcuno ha appena detto
- **Risposte tangenziali** : non si ignora la proposta del parlante ma la si utilizza come punto di partenza per introdurre un argomento completamente diverso
- **Risposte ambigue** : contengono messaggi con molteplici significati, l'interlocutore non sa bene cosa l'altro pensi
- **Risposte incongruenti** : contengono due messaggi uno dei quali ( quello non verbale ) è in contraddizione

# DISTORSIONE DELLE INFORMAZIONI

IN OGNI COMUNICAZIONE IL RISCHIO DI  
FRANTENDIMENTO E' ELEVATO  
PER DISTORSIONE SI INTENDE LA PERDITA DI  
EFFICACIA DEL MESSAGGIO RISPETTO  
ALLA POSSIBILITÀ DI FARSI CAPIRE

# ESEMPIO DI DISTORSIONE

**Ciò che ho INTENZIONE di dire = 100**

**Ciò che DICO VERAMENTE = 70**

**Ciò che l'altro SENTE = 40**

**Ciò che l'altro CAPISCE = 20**

**Ciò che l'altro RIPETE = 10**

LA DISTORSIONE PRODUCE FRAINTENDIMENTI,  
INCOMPRENSIONI, AMBIGUITÀ

LA DISTORSIONE CREA DIFFICOLTÀ A LAVORARE  
INSIEME, A COMUNICARE EFFICACEMENTE, A  
STABILIRE E CONDIVIDERE OBIETTIVI

LA DISTORSIONE CREA TENSIONI, MALUMORI, VERI  
E PROPRI CONFLITTI, GENERANDO UN CLIMA  
RELAZIONALE DI OSTACOLO ALLA RISOLUZIONE  
DEL CONFLITTO

# PER RIDURRE LA DISTORSIONE:

## **Segmentazione degli interlocutori:**

INDIVIDUARE LE *CARATTERISTICHE E LE ASPETTATIVE DELLE PERSONE* CHE CI ASCOLTANO

UNA BUONA SEGMENTAZIONE CONSENTE DI SELEZIONARE LE INFORMAZIONI, "MIRARE" LA COMUNICAZIONE, SCEGLIERE LINGUAGGI E MODALITÀ ESPRESSIVE ADEGUATE AGLI INTERLOCUTORI

## **Coerenza ,Chiarezza, completezza nell'esposizione**

- RIFORMULARE IL DISCORSO SOTTOLINEANDO I PASSAGGI CHIAVE E FACENDO SINTESI
- USARE ESEMPI E FARE RIFERIMENTO AD ESPERIENZE CONCRETE
- COERENZA TRA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE
- ESPORRE IN MODO LOGICO E LINEARE

## **Riformulazione:**

- **CONSISTE NEL RINVIARE ALL'INTERLOCUTORE GLI STESSI CONTENUTI DA LUI ESPOSTI, MA UTILIZZANDO PAROLE ED ESPRESSIONI DIVERSE (PARAFRASI)**
- **2 VANTAGGI: CHIARIRE EVENTUALI PUNTI INCOMPRESI, FAR SAPERE ALL'ALTRO CHE E' STATO ATTENTAMENTE ASCOLTATO**

# EMPATIA

- immedesimarsi nell'altro
- assumere il suo punto di vista, il suo modo di leggere le sfumature emotive che l'altro attribuisce ad un evento
- Sospendere azioni di valutazione o di giudizio in modo da far sentire l'altro libero di esprimersi e a proprio agio favorendo un clima di rispetto, accettazione e collaborazione

# COMUNICAZIONE

```
graph TD; C[COMUNICAZIONE] --> V[VERBALE]; C --> PV[PARAVERBALE]; C --> NV[NON VERBALE]; V --- B1[Il linguaggio]; PV --- B2[Le caratteristiche extra verbali del linguaggio]; NV --- B3[Il "linguaggio del corpo"]; B1 --- Br1[Contenuto]; B2 --- Br2[Relazione]; B3 --- Br2;
```

**VERBALE**

**Il linguaggio**

***Contenuto***

**PARAVERBALE**

**Le caratteristiche  
extra verbali del  
linguaggio**

***Relazione***

**NON VERBALE**

**Il "linguaggio  
del corpo"**

# La comunicazione non verbale

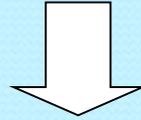
Ø 7% Comunicazione verbale (*parole*)

Ø 38% Comunicazione paraverbale (*volume ed espressività della voce, velocità dell'eloquio, ecc.*)

Ø 55% Movimenti del corpo.

# La comunicazione non verbale

**SI PARLA PIU' CON IL CORPO CHE CON LA BOCCA**



Il linguaggio non verbale è un linguaggio diretto, meno soggetto al controllo volontario e più direttamente connesso con il mondo delle emozioni e degli atteggiamenti spontanei.

**PER LA LORO IMMEDIATEZZA E GENUINITA'  
I SEGNALI NON VERBALI ESPRIMONO LE EMOZIONI IN MODO:**

- **VOLONTARIO**  
(salutare con gioia un amico agitando la mano)
- **INVOLONTARIO**  
(chiudere le braccia in segno di difesa)

**NELLA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE, IL VERBALE ED IL NON VERBALE INTERAGISCONO CONTINUAMENTE**

## La comunicazione non verbale :

- sistema di comunicazione sociale complesso ed elaborato
- legata a fattori contestuali
- influenzata da fattori culturali
- svolge svariate funzioni
- utilizza canali autonomi e ben definiti

# Funzioni della comunicazione non verbale

- Produzione, elaborazione, comprensione del messaggio
- Ripetizione di quanto detto verbalmente (ridondante il livello di accuratezza del messaggio)
- Sostituire parti del messaggio verbale
- Completare, chiarire parti del messaggio verbale
- Contraddire parti del messaggio verbale
- Rinforzare parti del messaggio verbale
- Strutturazione e controllo dell'interazione e della conversazione attraverso i segnali non verbali che si usano per la presa dei turni e per porre fine all'incontro

# Elementi della comunicazione non verbale

- Le espressioni (mimica- sguardo)
- La prossemica (distanza- vicinanza)
- La postura (apertura - chiusura; grado di accessibilità)
- La gestualità
- Gli elementi paralinguistici

# Attraverso il volto si possono comunicare le emozioni e gli atteggiamenti interpersonali

- Sopracciglia : forniscono un costante commento al discorso.
- Sguardo : rivela soprattutto l'intensità dell'emozione, rapporti tra gli interlocutori (dominanza – sottomissione, familiarità, sfida, simmetria-complementarietà della relazione)
- Posizioni del capo, atteggiamento di labbra, bocca, mento: sostengono ed accompagnano il discorso, veicolano tensioni, imbarazzo

# Attività pratica: SCOLPIRE L'ALTRO, riflessioni in gruppo

- Ciò che l'altro trasmette è composto da verbale e non verbale: non possiamo eliminare quest'ultimo, credendo di poterci affidare solo al primo;
- L'osservazione del corpo è qualcosa di naturale e necessario: affidiamo ad essa la possibilità di capire lo stato emotivo delle persone, ancora più che alle parole;
- L'espressione delle emozioni attraverso il corpo non aiuta solo la comunicazione, ma l'equilibrio stesso della persona;
- E' difficile trasmettere alcune emozioni solo attraverso le parole: pertanto una buona relazione si basa anche sulla sensibilità a ciò che l'altro "dice senza parlare"

## La distanza interpersonale

- Zona intima (0- 50 cm)
- Zona personale (50- 1 m)
- Zona sociale ( 1- 3 m)
- Zona pubblica (oltre 3 m)

## Orientazione

- Orientazione fianco a fianco : indica un certo grado di intimità ed anche atteggiamenti cooperativi.
- Orientazione frontale (face to face): è utilizzata in situazioni più formali ed in cui si tende a stabilire un rapporto gerarchico, indica anche atteggiamenti competitivi.

La postura può riflettere:

- Uno stato d'animo
- Un atteggiamento
- Il ruolo o status sociale
- L'immagine che si ha del proprio corpo, la percezione di adeguatezza del sè

# GESTI E MOVIMENTI

- Le gestualità è collegata al movimento
- Esistono gesti spontanei, innati e universalmente riconosciuti, e gesti appresi, con un valore convenzionale tipico di un determinato background culturale, che assumono il loro significato in determinati contesti

## USO DELLA VOCE

- E' il canale su cui si esercita un minor controllo
- Rivela in modo più veritiero i reali stati emotivi e gli atteggiamenti interpersonali
- Può diventare una delle caratteristiche di una persona ( sesso,età,provenienza geografica)
- È caratterizzata da elementi come:intonazione, ritmo (pause,velocità, esposizione energetica...), frequenza, tono (autoritario, sottomesso...)

# La congruenza

Un messaggio è **CONGRUENTE** quando tutte e tre le componenti (VERBALE, PARAVERBALE e NON VERBALE) sono coerenti, cioè si accordano tra loro nell'esprimere il messaggio.

# L'incongruenza

Un messaggio è **INCONGRUENTE** quando le tre componenti ( verbale , paraverbale , non verbale ) sono incoerenti, cioè sono in conflitto tra loro nell'esprimere il messaggio.

# CONOSCERE I SIGNIFICATI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE

## **NON SERVE**

- per “ giocare allo psicologo ”  
interpretando le intenzioni  
dell'interlocutore

## **SERVE**

- per imparare a  
controllare il proprio  
comportamento
- per diventare  
consapevoli degli effetti  
che la nostra  
comunicazione produce  
negli altri

# Per concludere...

**LA COMUNICAZIONE  
EFFICACE**

**RIDUCE LE CONSEGUENZE  
NEGATIVE PRODOTTE DA  
UNA SITUAZIONE CRITICA**

**AUMENTA I VANTAGGI  
DI UNA SITUAZIONE  
FAVOREVOLE**

# Inoltre.....

**LA COMUNICAZIONE  
EFFICACE**

- n **PRAGMATICA**
- n **CONSAPEVOLE**
- n **CONTESTUALIZZATA**

- n **CREA INTEGRAZIONE A  
.....LIVELLO DELLA RELAZIONE**
- n **EVITA CONFLITTI INUTILI**

# Aspetti della comunicazione interpersonali di particolare rilevanza nelle relazioni

1. La comunicazione assertiva
2. L'ascolto attivo
3. Il messaggio Io
4. Il feedback.

# Ascolto attivo

L'ABILITA' DI ASCOLTO



CAPACITA' PRIMARIA nelle PROFESSIONI DI AIUTO

Ascoltare è una abilità e come tale può essere migliorata ed accresciuta

Ascoltare non è un bisogno che sentiamo ma un dono che facciamo all'altro.

Il bisogno di essere ascoltati e la disponibilità ad ascoltare è il primo passo per una comunicazione efficace e quindi di una buona relazione.

## DEFINIZIONE

L'Ascolto Attivo è una combinazione del **sentire** ciò che un altro dice e di un attivo **coinvolgimento** in ciò che dice. Significa entrare in sintonia con l'emittente grazie ad un accordo empatico, mediante il quale l'ascoltatore non si limiterà solo a cogliere i messaggi rivolti alla sua mente ma anche quelli rivolti ai suoi sentimenti

## SAPER ASCOLTARE...

- **ASCOLTARE IL PUNTO DI VISTA DELL'INTERLOCUTORE ANCHE SE E' DIVERSO DAL PROPRIO**
- **GUARDARE L'INTERLOCUTORE**
- **NON PENSARE A COME RIBATTERE MENTRE TI STANNO ANCORA PARLANDO**
- **NON GIUDICARE PRIMA DI AVER CAPITO**
- **NON INTERROMPERE - LASCIA CHE L'ALTRO SVILUPPI IL PROPRIO PENSIERO**
- **FARE DOMANDE PER AVERE ALTRE INFORMAZIONI, SE E' NECESSARIO PER CAPIRE**
- **FARE SINTESI PER VERIFICARE LA COMPrensIONE**
- **ASCOLTARE ATTIVAMENTE:**
  - **NON SALTUARIAMENTE**
  - **NON SUPERFICIALMENTE**

# Per essere ascoltati...

- Osservazione dei fatti ( senza giudizi moralistici )
- Espressione dei nostri bisogni e valori, su ciò che si sente
- Quale bisogno esiste all'origine dei nostri sentimenti
- Richieste precise e concrete

# Vantaggi di un ascolto efficace

- Abbassa il livello emotivo, riduce stress e tensioni
- Fornisce informazioni
- Aumenta l'autostima
- Maggiore produttività
- Riduce le incomprensioni, favorendo rapporti più profondi e soddisfacenti e limitando fonti di conflitto

# L'ascolto attivo

L'ascolto attivo è una vera e propria tecnica di ascolto che consente:

- Focalizzare l'attenzione sul messaggio comunicativo
- Sospendere eventuali preconcetti
- Chiedere conferma di eventuali informazioni non chiare
- Far capire all'interlocutore che è degno di rispetto e di ogni sforzo di comprensione

- L'assertività è 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 persona assertiva si esprime in modo efficace e autentico, sa ascoltare e chiedere chiarimenti.
- Si assume la responsabilità di quanto dice o fa, accetta le critiche costruttive, rifiutando quelle manipolative o svalutanti.
- Le sue critiche vanno nella direzione del cambiamento, quindi non suscitano disagio o frustrazione.
- Entra in contatto con le sue emozioni, sa accettare le sconfitte.

- Il comportamento assertivo permette alla persona di cogliere l'occasione migliore per ottenere i risultati desiderati, mantenendo il rispetto di se stessi e degli altri (Giusti, Montanari, Montanarella, 1995);
- Ricerche rivolte all'ambito lavorativo, evidenziano come una persona possa raggiungere risultati insoddisfacenti perché inibita ad esprimere i suoi reali desideri o idee da una relazione inappropriata con i colleghi o il capo;

- Ricerche in ambito individuale, evidenziano come alcune forme di inibizione sociale, o di sofferenza e disadattamento psicologico, siano dovute alla mancata espressione di sentimenti e come, manifestandoli, la persona cambi opinione di sé e assuma atteggiamenti più positivi.
- “L’assertività non è una forma di potere estrinseco, ossia un modo di imporsi sugli altri, ma una forma di potere intrinseco, ossia di autoaffermazione” (Nanetti, 2002).

# ESSERE ASSERTIVO

- essere sincero con sé e con gli altri, essere capace di dire apertamente ciò che si vuole, si prova, o di cosa si ha bisogno, ma non a scapito degli altri
- essere sicuro di sé ed essere positivo, capire i punti di vista degli altri
- comportarsi in modo razionale ed adulto
- avere rispetto per se stessi e per gli altri

## **L'individuo assertivo è quindi colui che ha:**

- ***Una immagine positiva di sé;***
- ***Buone capacità di autocontrollo;***
- ***Buone capacità di intervento sulle situazioni critiche;***
- ***Buone capacità di soluzione dei problemi***

# Stile assertivo: caratteristiche

- Esprimere i propri bisogni ed esigenze;
- Assumersi la responsabilità delle proprie azioni e delle conseguenze che ne derivano;
- Accettare il punto di vista e le critiche costruttive degli altri;
- Rispettare i diritti degli altri;
- Fornire critiche costruttive;
- Non giudicare;
- Non svalutare o colpevolizzare gli altri;
- Ascoltare gli altri, ma decidere in modo autonomo;

# Stile assertivo: caratteristiche

- Essere pronto a cambiare la propria opinione;
- Non permettere agli altri di manipolarci;
- Non pretendere che gli altri si comportino come fa piacere a noi;
- Ricercare l'altrui collaborazione;
- Essere in grado di comunicare le proprie emozioni;
- Valutarsi in modo adeguato;
- Riuscire a mediare con l'altro.



- Vantaggi:

Si mantengono e rinsaldano i rapporti con gli altri;

Si raggiungono, per lo meno in parte, i propri obiettivi;

Si ha la stima degli altri;

Si ha un'autostima saldamente positiva.

- Costi:

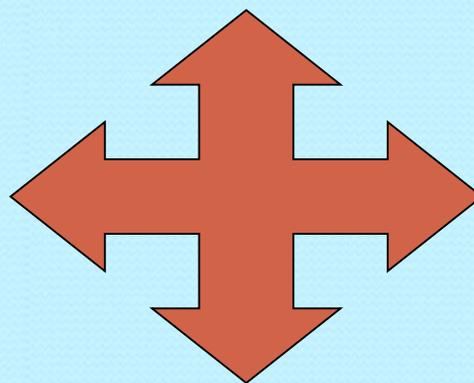
Si ha difficoltà ad acquisire tale stile, dato che assertivi non si nasce, ma si diventa. Ciò significa modificare, talvolta in modo davvero cospicuo, le proprie abitudini comunicative.

In una cultura come la nostra, in cui l'aggressività, l'invidia sociale, la manipolazione, la fanno da padrone, è possibile che la persona assertiva non venga né creduta, né accettata. Il rischio è che ad essa vengano attribuiti sentimenti ed intenzioni che non le appartengono.

# Le componenti psicologiche dell'Assertività

RISPETTO DI SE'/ALTRO

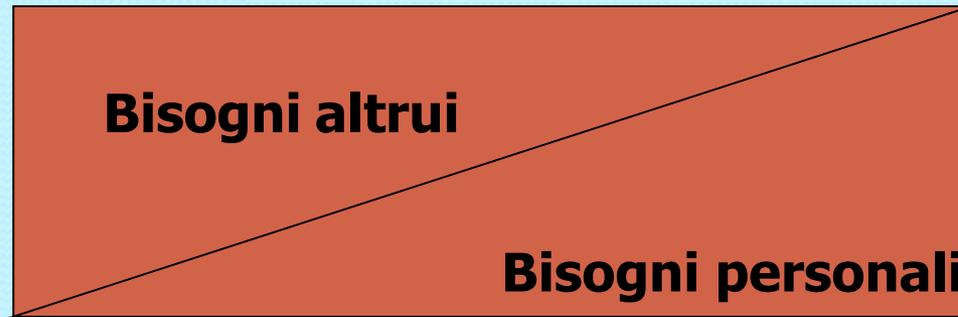
AUTOSTIMA E FIDUCIA  
IN SE



APERTURA E ONESTA'  
CON SE'/ALTRO

RESPONSABILITA'  
SE'/ALTRO

# COMPORAMENTO RELAZIONALE



**PASSIVO**

**ASSERTIVO**

**AGGRESSIVO**

# IL COMPORTAMENTO

## PASSIVO

*Difficoltà relazionali con cui si manifesta:*

- non riesco ad esprimere i miei bisogni e a fare richieste
- metto da parte le mie esigenze e i miei diritti
- subisco gli altri
- ho difficoltà a rifiutare richieste (dire di no)
- ho difficoltà nel comunicare agli altri i miei sentimenti
- ho spesso bisogno di approvazione altrui
- dipendo od ho paura dal giudizio altrui
- ho spesso paura di sbagliare
- ritengo che gli altri siano migliori di me
- ho difficoltà nel prendere decisioni
- dirigo la rabbia verso di me piuttosto che verso la fonte della rabbia
- mi sento frustrato e scontento

# IL COMPORTAMENTO PASSIVO

## Costi:

1. Non si riesce ad evitare i conflitti nel lungo periodo. Se il problema è della persona passiva, il suo disimpegno aggraverà la situazione.
2. Con il tempo le persone tenderanno a non stimarci.
3. Manipolare e colpevolizzare gli altri produce solo inimicizia e conflitti.
4. Si perde progressivamente stima in se stessi, perché si vorrebbe esprimere il proprio punto di vista ma non si è in grado di superare i freni inibitori.
5. Si rinuncia ad essere se stessi

# IL COMPORTAMENTO PASSIVO

## Vantaggi:

1. Si evitano i conflitti nel breve periodo.
2. Si ottengono con più facilità la simpatia e l'approvazione da parte degli altri.
3. Si assumono minori responsabilità.
4. Talvolta si riesce ad esercitare un controllo sugli altri attraverso messaggi colpevolizzanti e di tipo manipolatorio, senza cioè esplodere.

# IL COMPORTAMENTO AGGRESSIVO

*Difficoltà relazionali con cui si manifesta:*

- voglio che gli altri si comportino come fa piacere a me
- non modifico la mia opinione su qualcuno o su qualche cosa
- decido per gli altri senza ascoltare il parere dei diretti interessati
- non rispetto i diritti altrui
- non accetto di poter sbagliare
- non chiedo “scusa” per un mio eventuale errato comportamento
- non ascolto gli altri mentre parlano
- interrompo frequentemente il mio interlocutore
- giudico gli altri e li critico
- uso strategie colpevolizzanti o svalorizzanti
- mi considero il migliore

# IL COMPORTAMENTO AGGRESSIVO

## Costi:

1. Nel lungo periodo emergono segni di crescente insopportabilità, che producono inimicizia, antipatie, ecc.
2. La perdita di autocontrollo costituisce un modello educativamente perdente.
3. Si creano rapporti basati sul timore ed addirittura sull'odio.
4. Si creano inutili e pericolosi sensi di colpa.

# IL COMPORTAMENTO AGGRESSIVO

Vantaggi:

1. Si ottengono risultati nel breve periodo.
2. Si ha la sensazione di dominare la situazione.
3. Ci si vede come persone forti ed apprezzate.

# Lo stile manipolativo

- E' uno stile di comportamento passivo-aggressivo, tipico di una persona taciturna, non assertiva, che nutre un forte risentimento nei propri pensieri e nelle proprie convinzioni;
- E' un comportamento che fonda le sue radici nella bassa autostima;
- Le persone non specificano cosa vogliono o cosa intendono ma usano metodi indiretti: sarcasmo, discorsi allusivi, etc...



- Esempi di frasi manipolative:

- *Se mi fossi amico davvero tu....(ricatto emotivo)*
- *Se io fossi nei tuoi panni....(decidere per l'altro)*
- *Penso che tu dovresti.....(dire all'altro cosa fare)*
- *Se lo farai ti sarò eternamente grato...(Ricompensa)*
- *Se fai questo per me io farò questo per te (Ricattatorio)*
- *E' nel tuo interesse....(far credere di fare l'interesse dell'altro perseguendo in realtà il proprio)*

- Altri comportamenti manipolativi:

Approfittare della vulnerabilità dell'altro;

Dire solo una parte di verità e nascondere il resto;

Essere oltremodo gentile con l'altro;

Mostrarsi debole, così che l'altro si offra di agire al nostro posto;

Evitare l'altro o l'argomento non guardando l'altro deliberatamente o cambiando discorso;

# IL COMPORTAMENTO ASSERTIVO

## *Filosofia di vita positiva*

Colui che riconosce i bisogni e diritti propri e quelli altrui è pronto ad ascoltare il punto di vista espresso dal suo interlocutore e ad esprimere il proprio eventuale disaccordo, mantenendo il totale rispetto nei suoi confronti.

## **NEGOZIAZIONE**

Come strumento principale per affrontare e risolvere i conflitti  
interpersonali

# CONFLITTO

Può essere definito come la percezione soggettiva o oggettiva da parte di due o più soggetti o parti di una situazione vissuta o interpretata come ambigua, dissonante, disarmonica.

Può essere di due tipi:

- Funzionale (viene considerato come fisiologico, quindi non viene considerato essenziale rimuoverlo, ma affrontarlo in modo costruttivo e condiviso, win-win)
- Patologico ( soluzione win-lose, antagonismo- lotta)

# Gestione del conflitto

- Via giudiziale: una autorità riconosciuta da entrambe le parti porta ad una soluzione del tipo “ Win -lose”
- Via della negoziazione: processo dialettico di condivisione degli obiettivi, corresponsabilità di entrambe le parti, che tendono a raggiungere la migliore soluzione possibile per entrambe (win-win, o soluzione di compromesso nel caso in cui si vuole salvare l’aspetto relazionale a scapito degli obiettivi pratici)

# Mediazione

Processo in cui un terzo neutrale viene incaricato dalle parti in conflitto di riattivare/ facilitare/ ristabilire il processo comunicativo per giungere, in modo condiviso, alla migliore soluzione possibile per entrambe le parti .

# TECNICHE DI MEDIAZIONE

- Chiarezza nella definizione del ruolo e dei limiti del mediatore
- Garantire neutralità ad entrambe le parti
- Chiarezza di obiettivi e regole (presa turni, rispetto tempi)
- Utilizzazione domande (aperte, chiuse, circolari, di verifica...)
- Adattarsi a modi, tempi dell'interlocutore
- Favorire problem solving (brainstorming, condivisione mappe)

- Far emergere reali obiettivi- aspettative del le parti (“cosa si aspetta realmente da questo processo di mediazione”)
- Incoraggiare reciprocità, ascolto, riconoscimento, legittimità delle premesse dell’altro (“può ripetermi cosa ha capito da quanto detto da A?”, “Cosa avrebbe fatto al posto di A’?”)
- Ridimensionare realisticamente richieste esagerate, sproporzionate per giungere ad una soluzione plausibile e duratura nel tempo

- Superare momenti di impasse, blocchi della comunicazione (domande chiuse, riconoscimento stati emotivi, decentramento del proprio punto di vista)
- Spostare l'attenzione dalle persone agli elementi del conflitto
- Focalizzare attenzione sui vantaggi della mediazione (tempi, costi)

# La relazione d'aiuto

Nella relazione con l'utente, ci proponiamo di promuovere:

- La progressione lungo le tappe del ciclo vitale;
- La stima di sé e la realizzazione delle proprie potenzialità;
- L'integrazione tra gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali;
- L'integrazione sociale;
- La capacità di adattamento, alle situazioni, ai contesti;
- Accettazione ed utilizzo costruttivo della propria condizione;

# Condizioni per instaurare una relazione “positiva”

- Autenticità;
- Coerenza/congruenza;
- Rispetto dell'altro, della sua individualità;
- Rispetto dei tempi;
- Accettazione della totalità dell'altro;
- Attivazione delle potenzialità dell'altro;
- Sospensione di valutazioni/giudizi;
- Comprensione e ascolto attento;
- Capacità di contenimento.

# La centralità della relazione

In alcuni casi gli strumenti di cura e tecnici possono non essere risolutivi...in quei casi le capacità umane, intese come risorse emotive e potenzialità, e la disponibilità personale acquistano un ruolo centrale e determinante, la relazione e l'attenzione alla persona si configurano come elementi fondamentali per una buona qualità del servizio...

# La qualità della relazione...

La qualità della relazione (così come la continuità assistenziale) che si instaura tra assistente e utente, si configura come un elemento fondamentale e predittivo della buona riuscita dell'intervento stesso. L'assistente diviene, per l'utente un punto di riferimento non solo a livello concreto ma soprattutto a livello emotivo ed affettivo, è la persona in grado di motivare realmente l'utente ad un percorso di autonomia personale e sociale. Nella qualità della relazione e nelle dinamiche ad essa associate è possibile individuare un importante strumento di lavoro.



L'assistente nella realizzazione di un intervento finalizzato al recupero o al mantenimento dell'autonomia, alla stimolazione delle abilità cognitive, al mantenimento delle relazioni sociali, deve essere in grado costruire una relazione di fiducia con gli utenti, deve modularsi come mediatore di empasse, di conflitti etc., sostenere e stimolare la persona a vivere esperienze con la più ampia autonomia.