

Comunicazione e stili relazionali

Ciclo di incontri

Vivere ed accogliere il cambiamento negli studi professionali

Emanuela Barreri

Psicologo delle organizzazioni e Dottore Commercialista

19 Marzo 2021

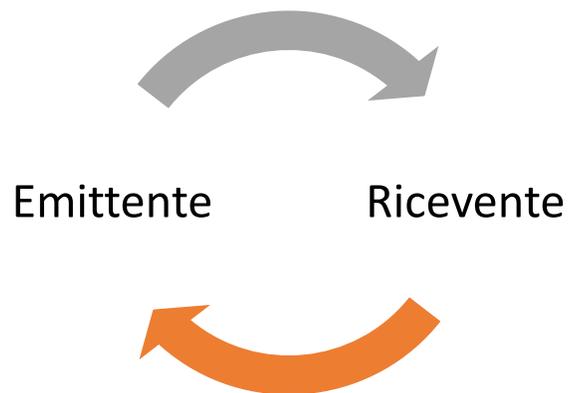
QUALI SONO LE MIE DIFFICOLTA' NEL COMUNICARE?

FRASI DA BRAISNTORMING:

- Il giudizio della persona che mi sta ascoltando
- Essere compresa
- Esprimermi fluidamente in pubblico
- Nascondere/ contenere l'emotività
- Ho paura ad esprimere ciò che penso o sento con le parole giuste o in modo comprensibile agli altri
- Non ho difficoltà a comunicare. Tuttavia tengo molto a fare buona impressione. Questa caratteristica preferirei non averla.
- La difficoltà che più incontro nel comunicare con gli altri è quella di essere essenziale, diretto.
- Ascolto poco ...
- Ho sempre timore di non riuscire a spiegare il concetto quindi tendo ad essere prolissa
- La presenza di più persone mi rende meno spontaneo, trovo invece più facilità nel colloquio a due
- Essere troppo severa e dura nel comunicare il mio pensiero, facendolo sembrare un giudizio
- Prendere posizione
- Temo di essere travisato
-

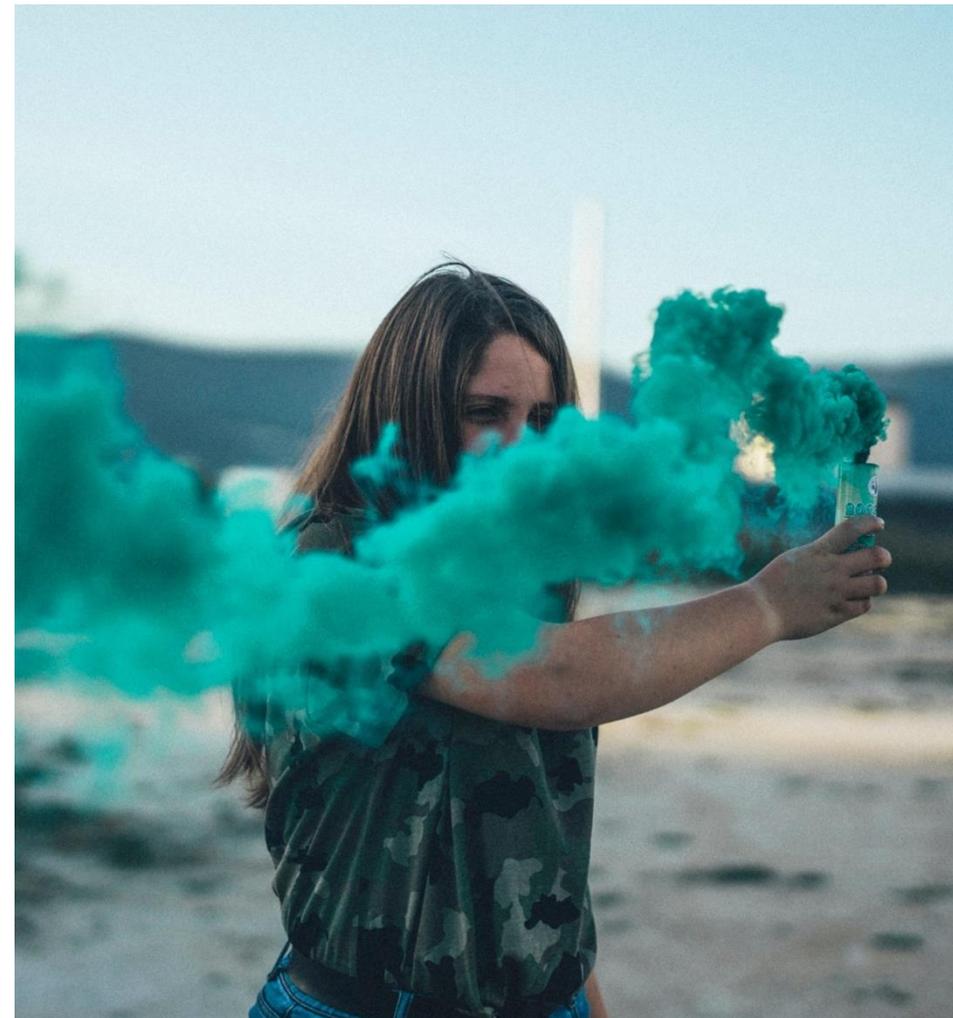
DIFFERENZA TRA COMUNICARE ED INFORMARE

Come capire
se un
messaggio è
stato capito?



Feedback

Volontario
Involontario
Esplicito
Sottointeso

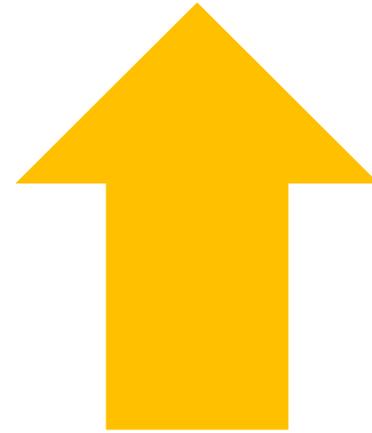


Le domande sono uno degli strumenti comunicativi più potenti a nostra disposizione.

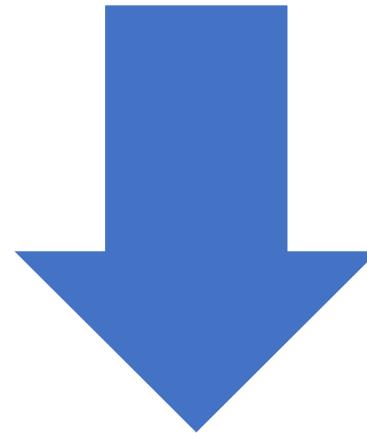
COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE

La comunicazione non passa solo dal linguaggio, ma anche dal **corpo**:

- ❖ Tono di voce
- ❖ Intonazione
- ❖ Vocabolario
- ❖ Respirazione
- ❖ Postura del corpo
- ❖ Espressione facciale
- ❖ Prosemica (gestione dello spazio)
- ❖ Gestualità
- ❖ Simboli di status



Verbale: consapevole, efficace per descrizioni, narrazioni, convenzionale



Non verbale: inconsapevole, non controllabile, dà informazioni su chi la esprime, ambigua

CONGRUENZA DEL MESSAGGIO

Quando verbale, paraverbale e non verbale sono coerenti con il messaggio che vogliamo trasmettere



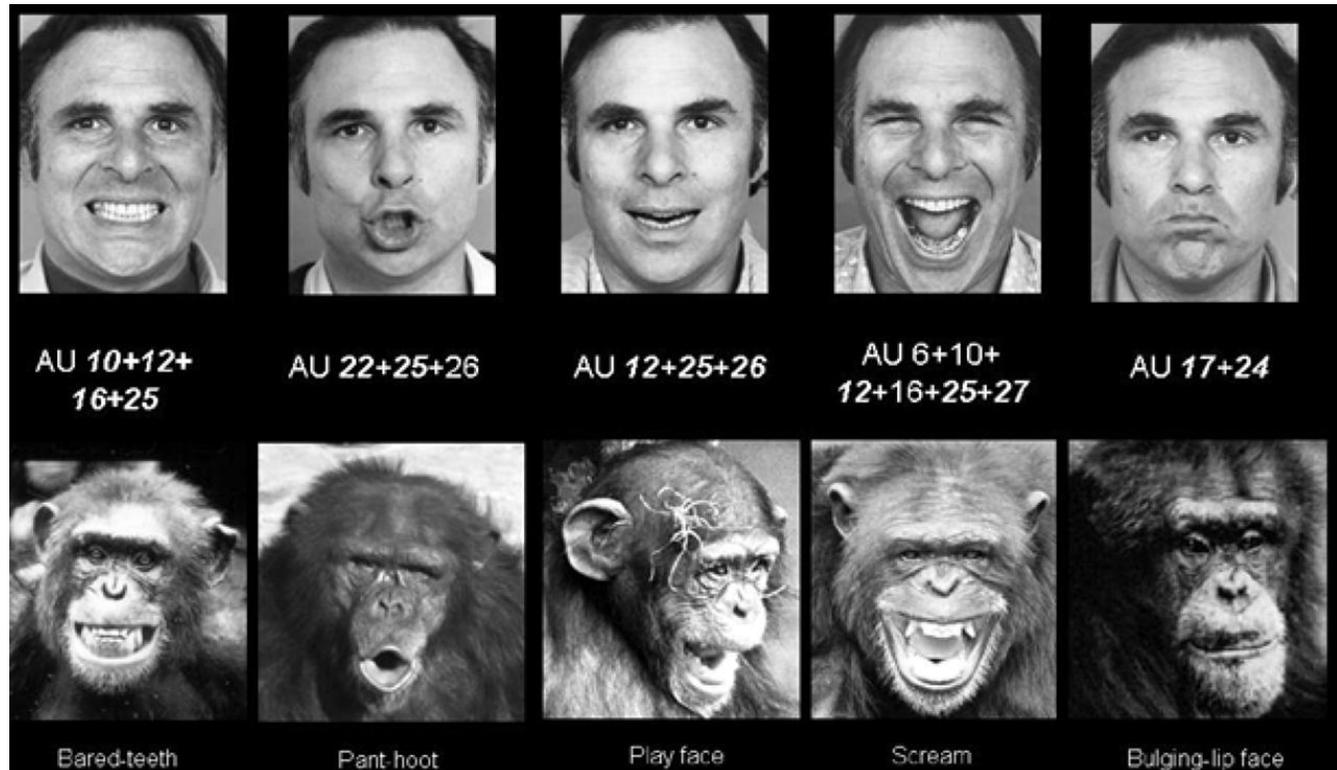
Photo by [rishikesh yogpeeth](#) on [Unsplash](#)

COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE



Paul Ekman,
psicologo
statunitense,
riprende gli studi di
Darwin e attraverso
vari esperimenti
dimostra
l'universalità delle
emozioni e delle
espressioni facciali

In «Lie to me» il protagonista è un esperto nella comunicazione non verbale che riconosce i colpevoli di crimini basandosi sulle espressioni facciali e sul linguaggio del corpo



STILI COMUNICATIVI: COME MI RELAZIONO

Il nostro stile relazionale cambia a seconda di dove ci troviamo, con chi siamo, che ruolo abbiamo, come ci sentiamo e può variare anche nel tempo.

E' molto importante conoscere il proprio stile relazionale per evitare di generare reazioni negative negli altri e per poter riconoscere gli stili degli altri.



STILE PASSIVO

Mette gli altri in primo piano e li subisce, fa fatica ad esprimere i propri bisogni e desideri, ha difficoltà nel prendere decisioni

Teme il giudizio degli altri, scarsa autostima, perfezionismo, evita i conflitti

emozioni:
senso di colpa,
ansia, paura,
frustrazione,
rabbia non
espressa



Foto di [ambermb](#) da [Pixabay](#)

STILE AGGRESSIVO

Agisce convinto di avere sempre ragione,
accusa gli altri dandogli la colpa e li svaluta
Vuole avere il potere sugli altri, sicuro di sé,
vuole essere apprezzato

emozioni: rabbia,
senso di colpa
(talvolta dopo la
rabbia), ansia se
non ottiene
quello che vuole



Foto di [Claudio Scott](#) da [Pixabay](#)

STILE ASSERTIVO

Rispetta i propri diritti e quelli altrui, contiene i conflitti, non esige che gli altri cambino opinione

Sa dire di no e ammette di avere sbagliato

emozioni: no emozioni
«negative», autostima



Foto di [ErikaWittlieb](#) da [Pixabay](#)

L'ASSERTIVITA'



L'assertività consiste nell'esprimere le proprie idee, convinzioni ed emozioni senza aggredire od offendere l'altro.

L'ASSERTIVITA'

Essere assertivi significa:

- Riconoscere le proprie emozioni
- Essere in grado di comunicare emozioni e sentimenti, anche se negativi
- Essere consapevoli dei propri meriti e del proprio valore, nonché saper riconoscere i meriti e i valori degli altri
- Essere responsabili dei propri comportamenti e saper imparare dalle esperienze
- Essere diretti e non ambigui
- Essere in grado di accettare le scelte degli altri
- Saper dire di no (dire no agli altri vuol dire dire di sì a se stessi)

TECNICHE PER UNA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Riportare ai
fatti e non alle
opinioni

Fare
osservazioni ai
comportamenti
e non alle
persone

Fare
osservazioni
circostanziate e
non generiche

Parlare in prima persona

«A mio parere, secondo me, mi piacerebbe, vorrei condividere con te il mio pensiero ...»

Empatizzare con l'altro

«Sento che questa cosa per te è importante,»

Coinvolgere l'altro in una dimensione collaborativa

«Vorrei sapere il tuo parere»

«Puoi spiegarmi meglio? Non ho capito bene ...»

Usare il noi per coinvolgere

STRUMENTO OPERATIVO: L'EMPATIA

Empatia: capacità di entrare in connessione con l'altro, di comprendere i suoi stati d'animo e le sue emozioni, senza perdere la propria individualità ed autonomia.

Per creare la sintonia tra cliente e professionista è indispensabile mettersi nei panni dell'altro, creando un rapporto «**empatico**» basato sulla fiducia e la sintonia emotiva.

Dimostrare che l'interlocutore è la cosa per noi più importante nel momento in cui comunica con noi.

Non è SIMPATIA né ANTIPATIA...

ma avere la capacità di porsi in maniera immediata nello stato d'animo o nella situazione di un'altra persona, con nessuna o scarsa partecipazione emotiva.

STRUMENTO OPERATIVO: L'ASCOLTO ATTIVO

Per un buon rapporto con il cliente è necessario innanzitutto costruire **fiducia**, la fiducia si ottiene tramite **l'ascolto**.

Quando c'è fiducia ci si sente più sicuri e meno vulnerabili.

La fiducia genera senso di protezione come la mancanza di fiducia genera timore.

L'ascolto attivo è un atto volontario che richiede **sforzo**, perché per ascoltare ci vuole

- Tempo
- Pazienza
- Calma.

Come comunicare e stare meglio?

Un primo suggerimento è quello di ascoltare, sia se stessi sia gli altri, collaboratori o clienti.

L'ascolto attivo, adattato in ogni contesto, richiede sforzo, perché è necessario fermarsi e pensare a che cosa vogliamo veramente dire, a come lo diciamo e come l'altro sta recependo quello che stiamo dicendo. Molto spesso trascuriamo la **comunicazione non verbale**, a parole diciamo delle cose e con la **gestualità** o **l'intonazione della voce** ne esprimiamo altre.

Ogni contesto ha le sue regole a cui dobbiamo adattarci.

ASCOLTO = FIDUCIA

Ascoltare è molto importante anche perché ascoltando acquisiamo la fiducia dell'altro, che si sente accolto da noi.

Questo non vuol dire che dobbiamo sempre dargli ragione o che dobbiamo cambiare necessariamente il nostro pensiero, vuol dire semplicemente fermarsi ed ascoltare che cosa ha da dirci e che cosa possiamo acquisire dal suo pensiero che ci possa migliorare.



Photo by [@Christina @ wocintechchat.com](https://www.unsplash.com/photo/Christina) on [Unsplash](https://www.unsplash.com/)

L'ALTRO NON MI ASCOLTA

Esiste però anche l'altra faccia della medaglia, parlare ma non essere ascoltati.

Quante volte ci siamo trovati a dover ripetere le stesse cose perché l'altro non capisce? Oppure non c'è verso di fargli vedere le cose come le vediamo noi perché vuole convincerci del suo parere?

In questi casi o si finisce a litigare furiosamente oppure si lascia perdere, anche se spesso è l'altro che di solito non lascia perdere perché vuole a tutti i costi convincerci. Il difficile è tenere a bada la rabbia e il nervosismo che ci assalgono, perché invece noi vorremmo a tutti i costi far valere il nostro pensiero.

E una volta finito il confronto ci rimane quella sensazione strana di non essere stati capiti o di non essere riusciti a spiegarci, che avremmo potuto fare o dire di più.



Photo by [Vincent van Zalinge](#) on [Unsplash](#)

STRUMENTO OPERATIVO: RIFORMULARE

Riformulare consiste nel **riassumere con parole proprie** e ciò che l'altro ha detto, chiedendo conferma della correttezza di quanto ripetuto.

La riformulazione dell'ascolto è una tecnica che viene utilizzata per restituire al nostro interlocutore quello che è stato detto e che noi abbiamo compreso, **consento a lui di sentirsi compreso** e consentendo a noi di capire meglio il suo pensiero.

Formule:

- «se ho compreso bene, mi hai detto che...»
- «provo a ripetere cosa ci siamo detti...»

STRUMENTO OPERATIVO: COME FARE LE DOMANDE GIUSTE

Le domande sono uno degli strumenti comunicativi più potenti a nostra disposizione.

Evitare di fare interrogatori ed usare **domande aperte**, che mettano a proprio agio l'interlocutore.

Esempio:

Perché

Descrivimi meglio

Cosa pensi?

Usare le domande per capire meglio cosa l'altro vuole dirci



Photo by [Jon Tyson](#) on [Unsplash](#)

COMUNICARE CON SILENZIO

Comunicare col SILENZIO
pause, tempi morti ma anche ascolto
«abbiamo due orecchie ma una bocca sola»



Photo by [Kristina Flour](#) on [Unsplash](#)



Photo by [kyle smith](#) on [Unsplash](#)

PREGIUDIZIO:
l'introverso non si
relaziona

L'introverso

ha poche relazioni ma
durature, profonde e
sincere

Chi è **estroverso** fa
meno fatica a costruire
relazioni ma può
comunque avere
problemi a relazionarsi



Photo by [ROOM](#) on [Unsplash](#)

DIFFICOLTA' NELLA RELAZIONE



TEST per CONOSCERSI MEGLIO

16 PF CATTEL

<https://www.16personalities.com/it/test-della-personalita-gratis>

NB: I test danno delle indicazioni generali e sarebbe sempre meglio approfondire le proprie caratteristiche individuali con un colloquio di approfondimento con un esperto in materia, es. psicologo –
Alcuni test possono essere somministrati solo da psicologi

ANALYSTS



INTJ

Imaginative and strategic thinkers, with a plan for everything.



INTP

Innovative inventors with an unquenchable thirst for knowledge.



ENTJ

Bold, imaginative and strong-willed leaders, always finding a way - or making one.



ENTP

Smart and curious thinkers who cannot resist an intellectual challenge.

DIPLOMATS



INFJ

Quiet and mystical, yet very inspiring and tireless idealists.



INFP

Poetic, kind and altruistic people, always eager to help a good cause.



ENFJ

Charismatic and inspiring leaders, able to mesmerize their listeners.



ENFP

Enthusiastic, creative and sociable free spirits, who can always find a reason to smile.

SENTINELS



ISTJ

Practical and fact-minded individuals, whose reliability cannot be doubted.



ISFJ

Very dedicated and warm protectors, always ready to defend their loved ones.



ESTJ

Excellent administrators, unsurpassed at managing things - or people.



ESFJ

Extraordinarily caring, social and popular people, always eager to help.

EXPLORERS



ISTP

Bold and practical experimenters, masters of all kinds of tools.



ISFP

Flexible and charming artists, always ready to explore and experience something new.



ESTP

Smart, energetic and very perceptive people, who truly enjoy living on the edge.



ESFP

Spontaneous, energetic and enthusiastic entertainers - life is never boring around them.

IL DECALOGO SUL LAVORO

ABBASSARE LE ASPETTATIVE

FRAZIONARE L'OBIETTIVO DA RAGGIUNGERE IN PICCOLI STEP, PER NON SOVRACCARICARE LA MENTE

IMPEGNARCI IN CIO' CHE FACCIAMO, E ACCETTARE LA FATICA

PERMETTERCI DI SBAGLIARE

RISPETTARE I RUOLI

RICORDARE CHE OGNI SUCCESSO E' TEMPORANEO

AVERE IL SENSO DELL'UMORISMO, SAPER SCHERZARE

IMPARARE AD ASCOLTARE I CAMPANELLI D'ALALRME DEL NOSTRO CORPO, E PRENDERE UNA PAUSA

MANTERE VIVO L'ENTUSIASMO

ESSERE SEMPRE CURIOSI

FUORI DAL LAVORO

PRATICARE ESERCIZI DI RESPIRAZIONE PROFONDA

GESTIRE I PENSIERI STRESSANTI

QUANDO PROVIAMO RANCORE O RISENTIMENTO, GLI UNICI A SOFFRIRNE SAREMO NOI

CURARE LA DIETA, IL CORPO E L'ESERCIZIO FISICO

GESTIRE IL TEMPO

STABILIRE FORTI CONNESSIONI SOCIALI

EVITARE PRATICHE DANNOSE COME IL FUMO, L'ABUSO DI ALCOL, DROGHE O CIBO SPAZZATURA

TENERE UN DIARIO DELLO STRESS O UN DIARIO PROFESSIONALE

RIPENSARE AL PERCHE' ABBIAMO INTRAPRESO LA NOSTRA PROFESSIONE

CHIEDERE AIUTO

Non puoi tornare
indietro e cambiare
l'inizio, ma puoi
iniziare dove sei e
cambiare il finale.

(C.S. Lewis)

