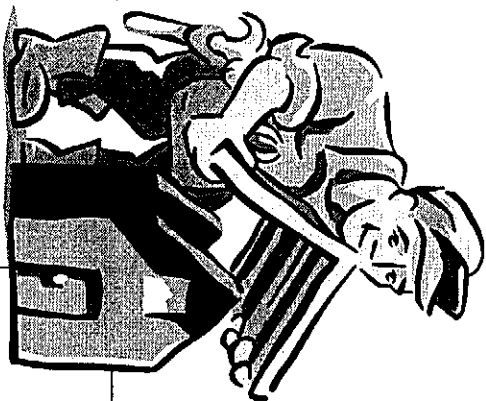


# 1° MODULO

## COMUNICAZIONE E RELAZIONE

# LA PERCEZIONE

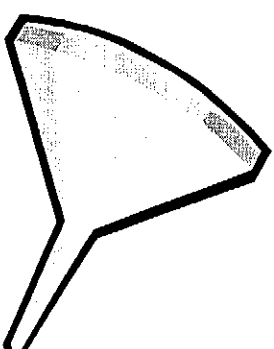


Percepire significa  
costruire la realtà, non  
fotografare o registrare



Processo attivo di  
elaborazione delle  
informazioni

Percepire significa “filtrare”



## LA PERCEZIONE

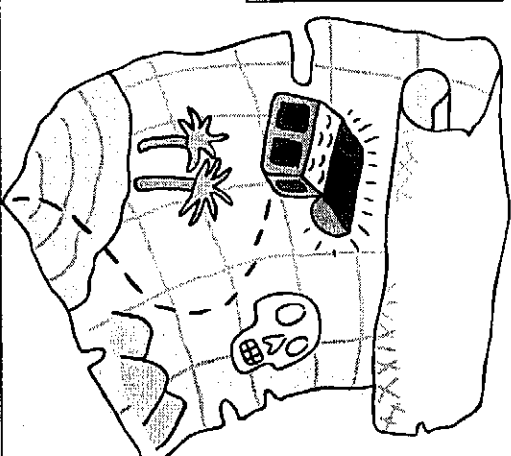
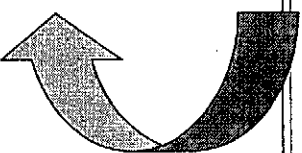
Il nostro **“modello del mondo”**  
è una mappa che usiamo per  
orientarci e **determina** quindi:

L'esperienza del mondo che  
avremo

Il modo in cui lo percepiremo

Le scelte che ci sembrano disponibili

Il modo di comportarsi/relazionarsi

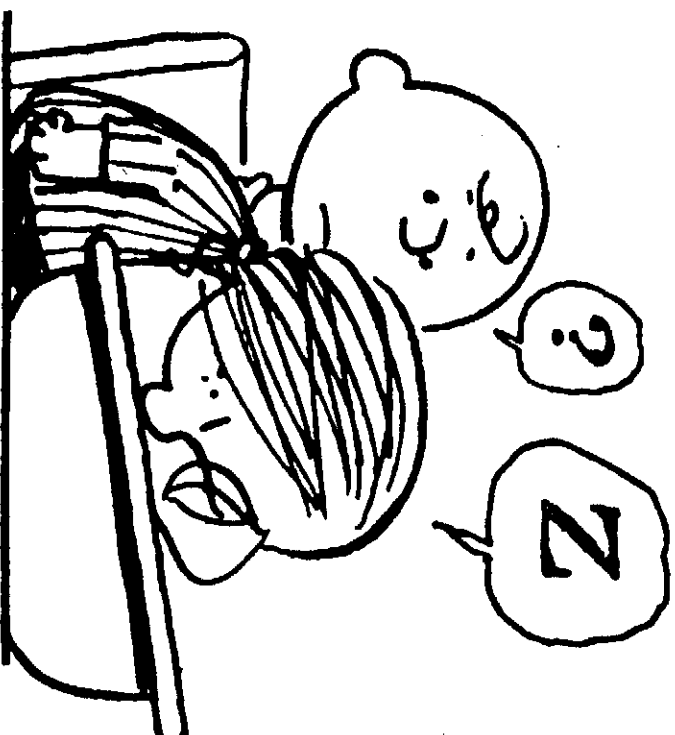


**La mappa non è il territorio**  
**la mappa del territorio**  
è tendenzialmente  
**autoconfermante**



**LA COMUNICAZIONE  
EFFICACE**

- ★ **Gestire gli aspetti di comunicazione sia verbale che non verbale**



**PAROLA A VALENZA SUGGESTIVA NEGATIVA  
DI DUBBIO**

**“Spero di riuscire”**

**“Cercherò di essere presente alla riunione”**

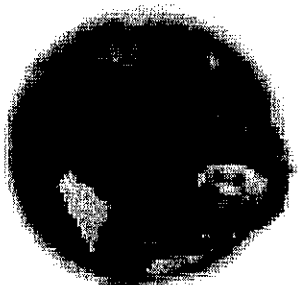
**“Signori questo è l'incontro decisivo. Concentriamoci e magari, se avremo fortuna, riusciremo a chiudere la trattativa ...”**

**Uso del condizionale: vorrei, potrei... ..**

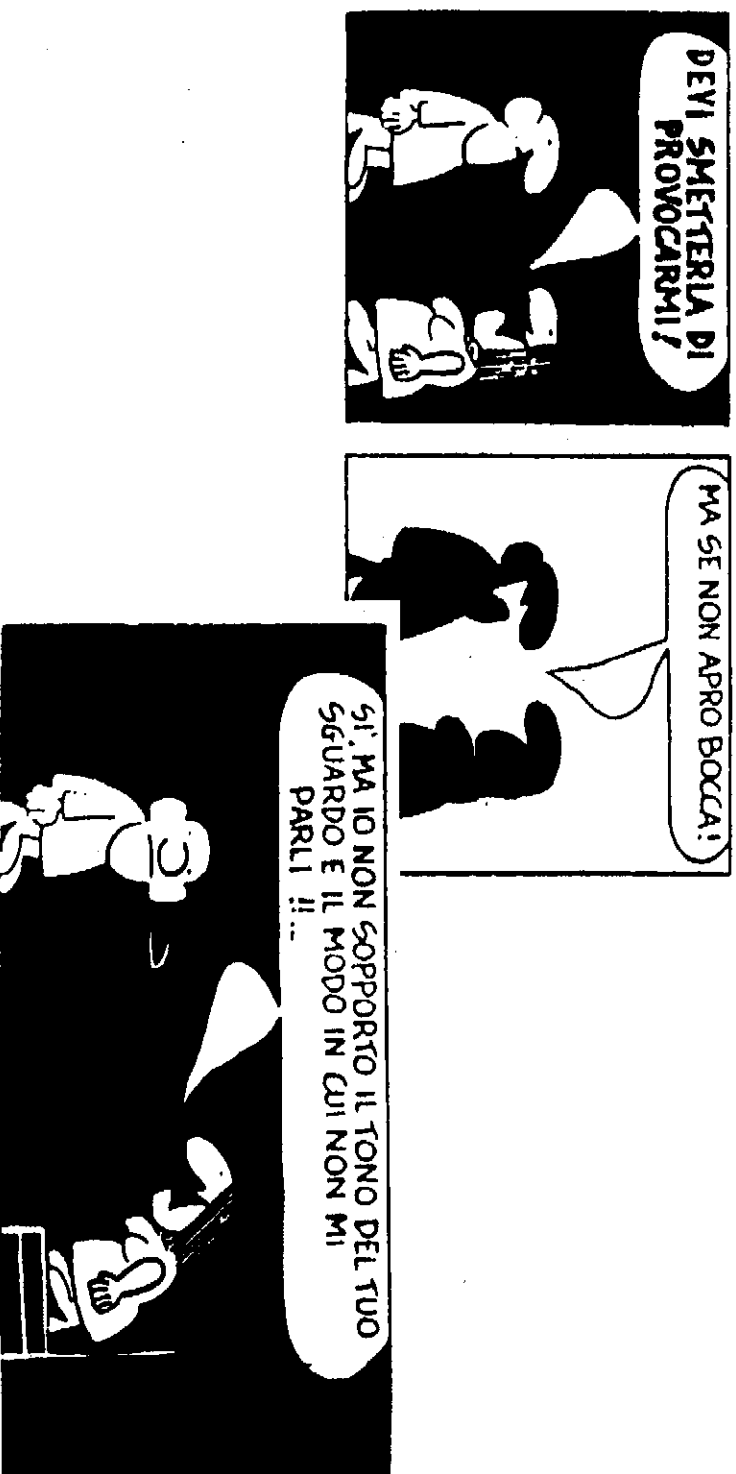
**(Verbi delle incongruenze tra ciò che si dice e ciò che in realtà si vuole fare)**

## **COME TRASFORMARE LA VALENZA SUGGESTIVA DA NEGATIVA A POSITIVA**

- Utilizzare il **NOI** coinvolge
- Utilizzare parole a valenza suggestiva positiva
  - Crescita
  - Opportunità
  - Sviluppo
  - Obiettivi comuni
  - Sempre
  - Sicuramente
  - Soluzione positiva
- Utilizzare il presente ed il futuro
- Utilizzare le parole chiave



★ Ricordarsi che ogni comportamento è comunicazione



★ **Confrontare e verificare percezioni diverse**

IO QUA AL TUO  
FIANCO, E TU  
LEGGI...

NO: IO LEGGO,  
E TU QUA  
AL MIO FIANCO.



## CARATTERISTICHE DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

LA COMUNICAZIONE EFFICACE E'

- FINALIZZATA
- CONSAPEVOLE
- SITUAZIONALE

CREA INTEGRAZIONE A LIVELLO DELLA RELAZIONE NEL BREVE O NEL LUNGO TERMINE

COMUNQUE EVITA CONFLITTI INUTILI

**L'EFFETTO DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE**

**INFLUENZAMENTO: OTTENERE UNA REAZIONE  
(COMPORAMENTO) CHE L'ALTRO NON AVREBBE ATTIVATO  
SENZA LA COMUNICAZIONE**

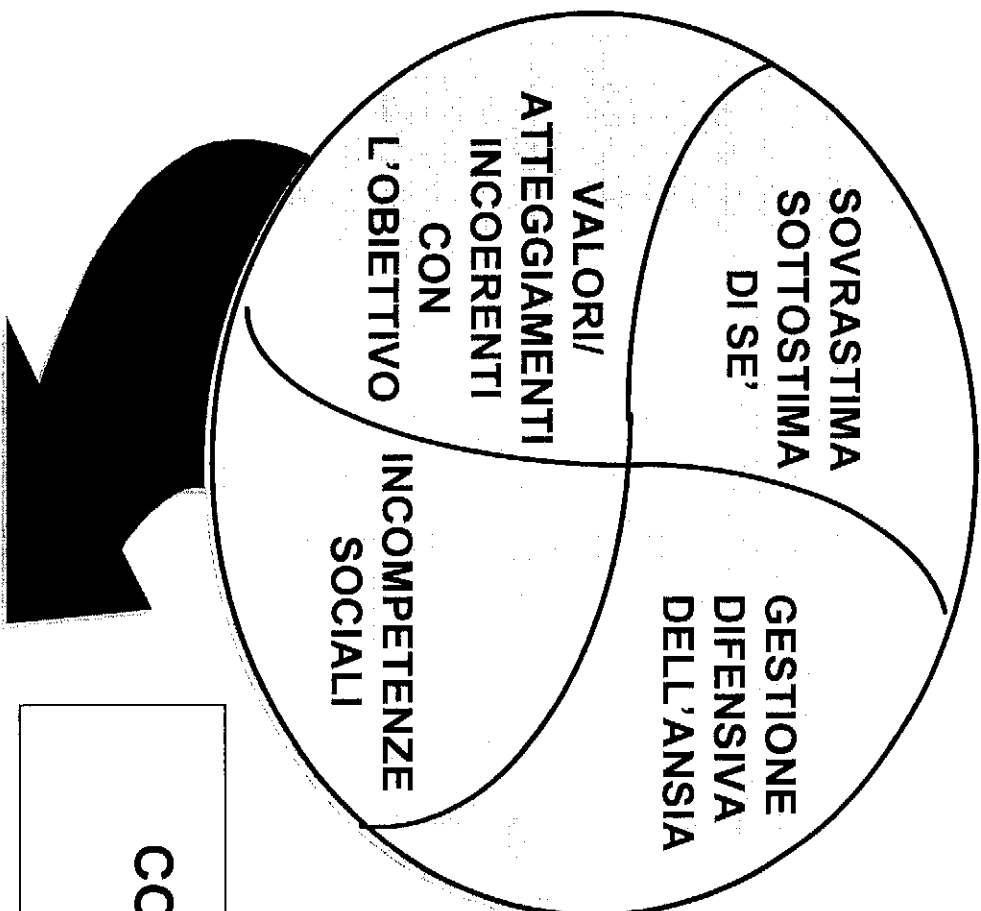
**MANIPOLATIVO**

**Può portare a maggior  
successo nel breve  
*ma*  
rischia insuccessi  
futuri**

**NON MANIPOLATIVO**

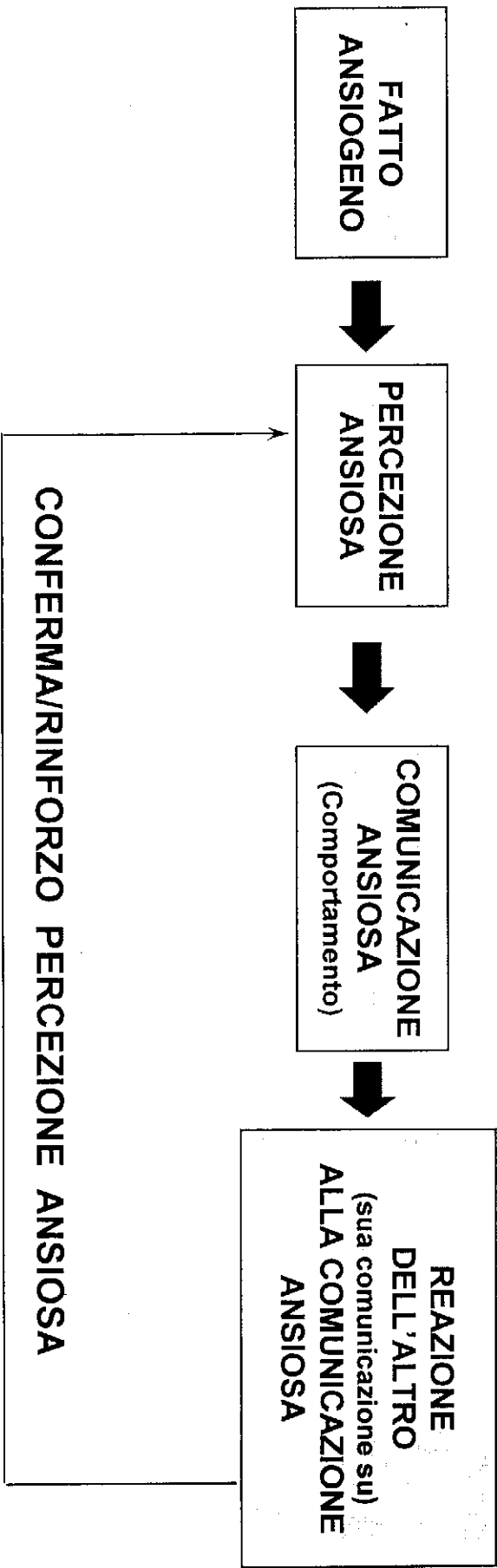
**Possibile minor successo  
nel breve termine  
*ma*  
successi più durevoli  
nel futuro**

**I FATTORI DELLA COMUNICAZIONE NON EFFICACE**



**COMUNICAZIONE  
INEFFICACE**

# GESTIONE DELLE ANSIE E DISTORSIONI COMUNICATIVE



## IL COMPORTAMENTO PASSIVO

### PARALIZZARSI

INCAPACITA' DI ESPRIMERE LE PROPRIE CAPACITA',  
COMPETENZE, IDEE / PENSIERI / VOLONTA'

### SUBIRE

INCAPACITA' DI ESPRIMERE PUNTI DI VISTA DIVERSI DA QUELLI  
DELL'INTERLOCUTORE

### COLLUDERE

CERCARE COMPLICITA' / BENEVOLENZA ASSECONDANDO  
L'OPINIONE DELL'INTERLOCUTORE, ANCHE SVALUTANDO SE  
STESSI O LA PROPRIA ORGANIZZAZIONE

## IL COMPORTAMENTO .....

### AGGRESSIVO

- NON ASCOLTA
- GENERALIZZA
- SCARICA/CREA PROBLEMI
- IMPONE/DA ORDINI
- ACCUSAVVALUTA LE PERSONE
- ENFATIZZA GLI ASPETTI NEGATIVI DELL'ALTRO
- SFOGA LE PROPRIE EMOZIONI
- BISOGNI PROPRI = DOVERI ALTRUI
- INTERRUOMPE, MONOPOLIZZA LA CONVERSAZIONE

### PASSIVO

- DA INFORMAZIONI PARZIALI/POCHE INFORMAZIONI
- RIMANDA - EVITA I PROBLEMI - POSTICIPA
- SUBISCE
- SI GIUSTIFICA, INVENTA SCUSE
- ENFATIZZA GLI ASPETTI NEGATIVI PROPRI
- INIBISCE/REPRIME LE EMOZIONI
- BISOGNI ALTRUI = DOVERI PER SE'
- NON PRENDE POSIZIONE
- SI DICHIARA D'ACCORDO ANCHE QUANDO NON LO E'

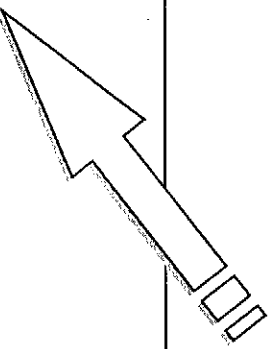
### EFFICACE

- FA ANALISI/FORNISCE FATTI DATI OGGETTIVI
- RISOLVE I PROBLEMI
- GUIDA- PROSPETTA- ORIENTA
- VALUTA I FATTI, RISPETTA LE PERSONE
- ESPRIME, RISPETTA LE PROPRIE/ALTRUI EMOZIONI
- DISTINGUE TRA BISOGNI/ DIRITTI/DOVERI

**RAPPORTO**

**RAPPORTO**

**SIGNIFICA RELAZIONE**  
**TRA DUE PERSONE ...**



**RELAZIONE**

**... SIGNIFICA VINCOLO D'AFFETTO O DI AFFARI,  
CONOSCENZE O ADERENZE**

## LE PORTE DI PERCEZIONE

- **VISIVA** (per le immagini)



- **UDITIVA** (per i suoni)



- **CINESTESICA** (per le sensazioni interne ed esterne)



**QUESTE PORTE SONO IL MEZZO CON CUI OGNUNO DI NOI PERCEPISCE, CODIFICA E RAPPRESENTA LA REALTÀ**

**...ATTRAVERSO I MOVIMENTI DEGLI OCCHI****■ VISIVO**

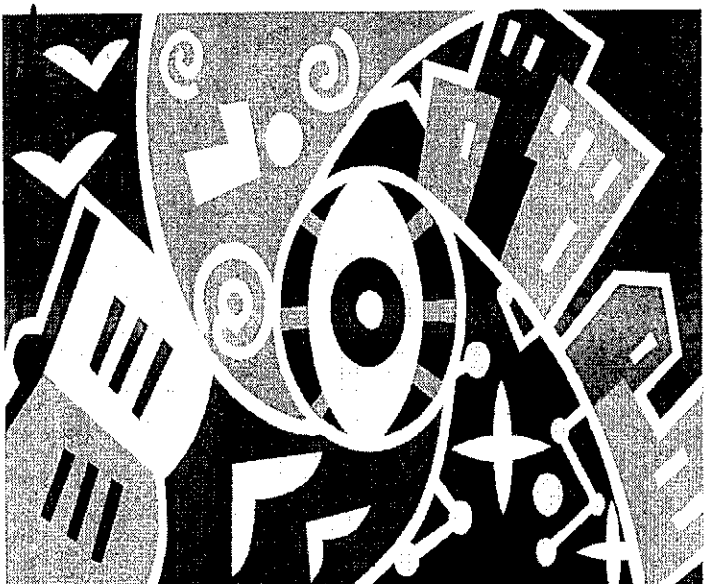
- In alto a destra
- In alto a sinistra
- Diritti sfocati

**■ Uditivo**

- Lateralmente a destra
- Lateralmente a sinistra
- In basso a sinistra

**■ CINESTESICA**

In basso a destra

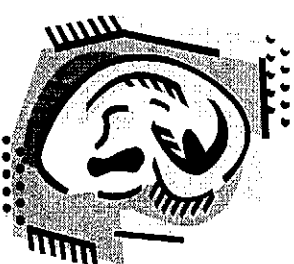


.....**ATTRAVERSO LE FRASI**

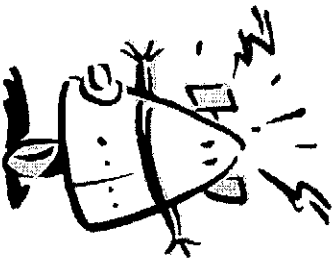


**VISIVO:** “Come vedi questa cosa?” - “Puoi rappresentare questo scenario” - “Tieni lo sguardo sull’argomento, visualizza il quadro generale e poi dammi dei flash” - “Vedi, credo che tu conosca il problema” - .....

**UDITIVO:** “Come ti suonano queste cose?” - “Fanno suonare qualche tua corda?” - “Sei sintonizzato su qualcuno di questi temi?” - “Suona bene lavorare in questo gruppo. Siamo sulla stessa lunghezza d’onda” - .....

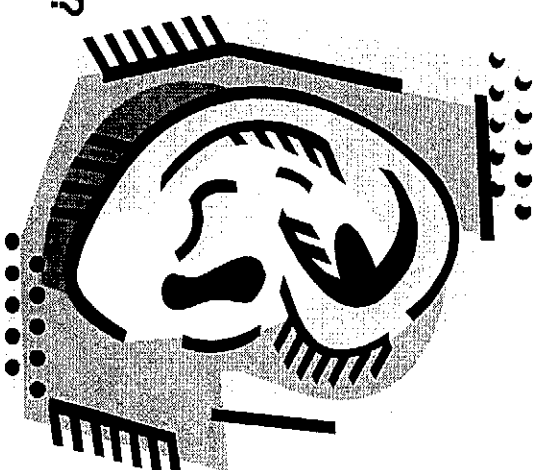


**CINESTESICO:** “La senti questa cosa?” - “Ti prende?” - “Metti fuori le antenne” - “Cogli l’essenza” - “Dammi la tua impressioni, così che io possa maneggiarla” - .....

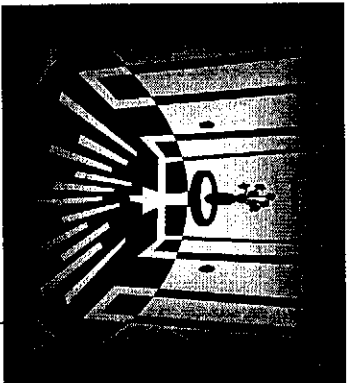


## PROVA UDITIVA

- Prova a riudire l'aria della tua canzone preferita
- Come suona il tuo campanello della porta?
- Riconosceresti la voce di tua madre subito?
- Quali parole hai udito appena alzato?
- Qual è il tono della voce che preferisci in una persona?
- Riesci a riudire una porta che cigola?
- .....



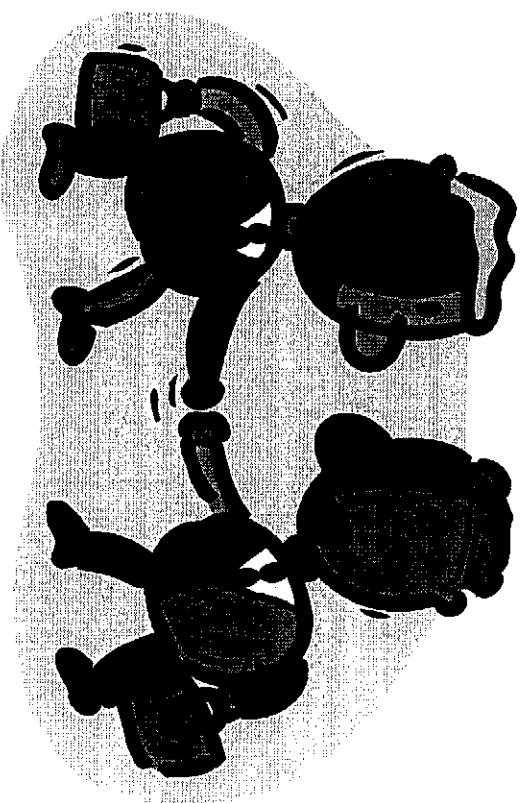
## **PORTE DI PERCEZIONE NEL CONTESTO REALE**



**LA COMUNICAZIONE SARÀ PIÙ  
CONVINCENTE E CHIARA SE  
RIUSCIRETE A TRADURRE IL VOSTRO  
DISCORSO NEL SISTEMA FAVORITO  
DELL'INTERLOCUTORE!**

## MODALITÀ DI INTERAZIONE CHE FACILITANO LA RELAZIONE

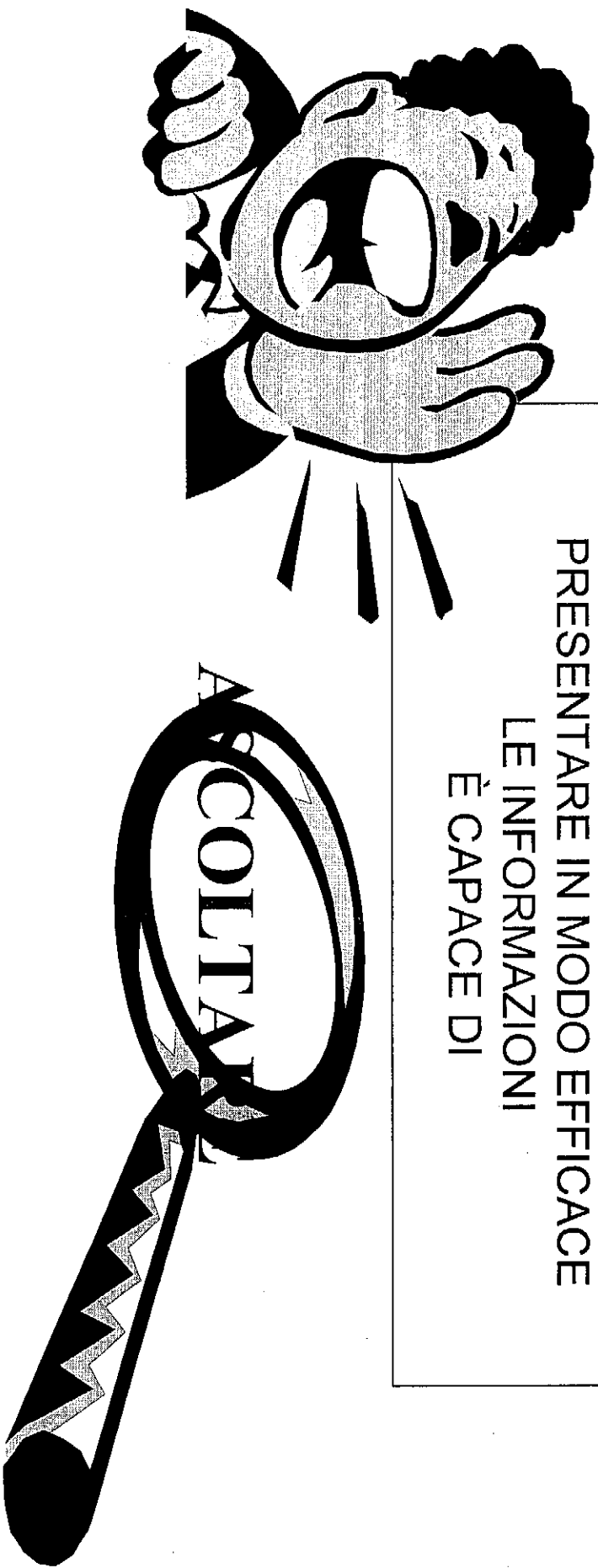
- L'ASCOLTO ATTIVO
- LO STILE ASSERTIVO
- L'EMPATIA
- LA FLESSIBILITÀ
- L'EFFICACIA DELL'ESPRIMERSI



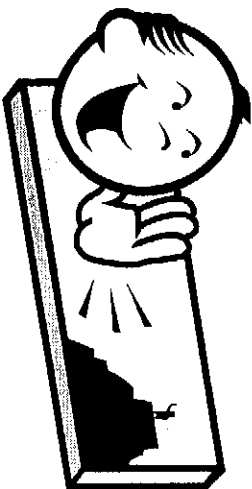
**FOCALIZZIAMO LA NOSTRA ATTENZIONE SU ALCUNI DI ESSI**

**L'ASCOLTO**

**UN BUON COMUNICATORE È  
EFFICACE  
QUANDO OLTRE A SAPER  
PRESENTARE IN MODO EFFICACE  
LE INFORMAZIONI  
È CAPACE DI**



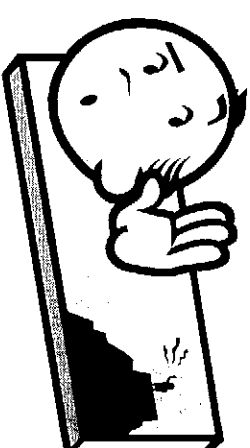
## I PIÙ COMUNI ERRORI NELL'ASCOLTO



Non prestare attenzione



ci si distrae o si pensa ad altro



Pseudo ascolto



si finge di ascoltare

Sentire ma non ascoltare



dentro da un orecchio fuori dall'altro

Concentrazione su di sé



aspetto l'occasione per dire ciò che penso

Interruzione



si interrompe, ci si inserisce

Ascoltare ciò che si desidera



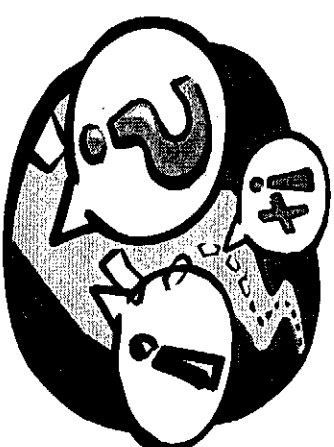
so già quello che dirai

Ascoltare per dissentire



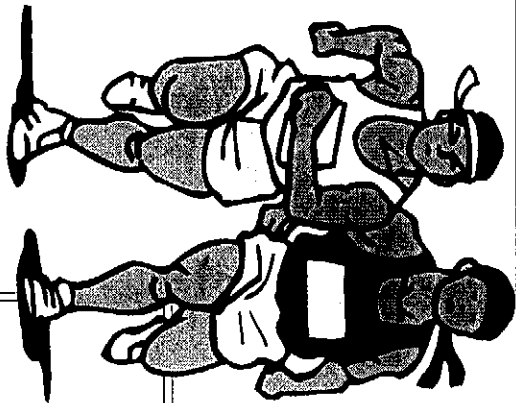
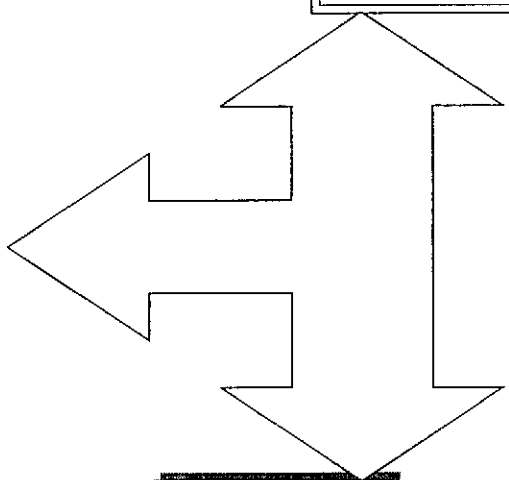
si ascolta per esprimere disaccordo

# L'ASCOLTO ATTIVO



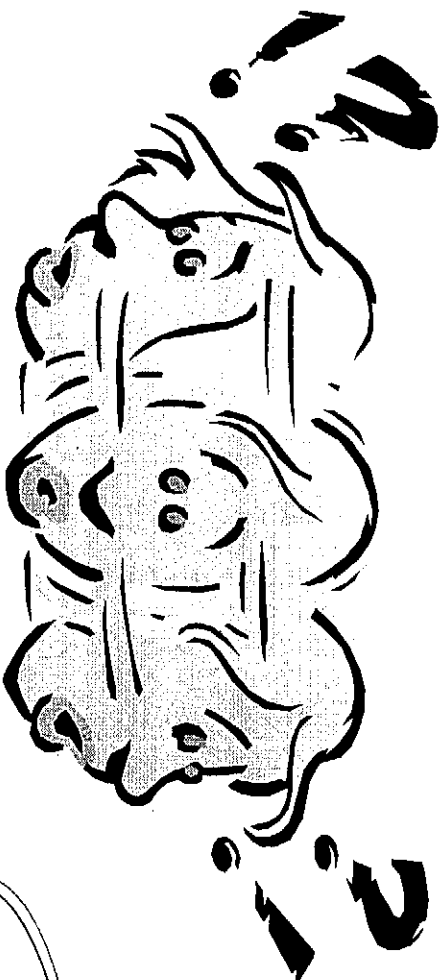
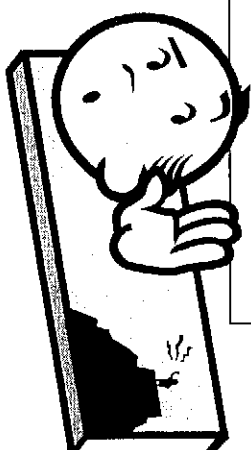
**MANIFESTAZIONI  
DELL'INTERESSE**

**RICHIESTE  
DI INFORMAZIONI**



**ESPRESSIONI DI INTESA**

ASCOLTARE

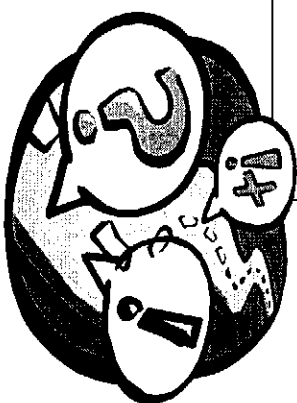


INVITO AD INIZIARE

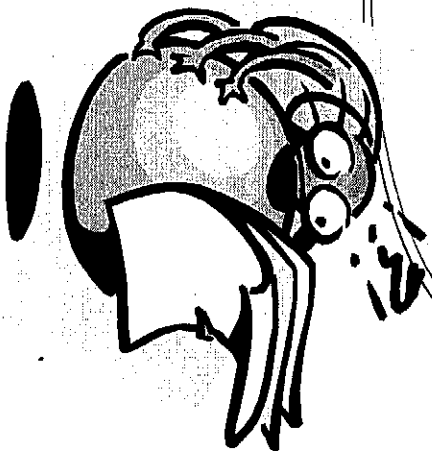
NON INTERRUOMPERE

NON DISTRARSI

**PORRE DOMANDE**

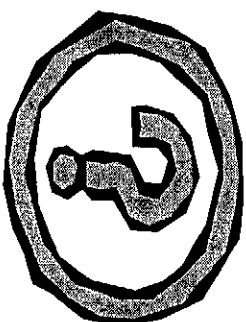


**INCORAGGIAMENTI  
A CONTINUARE**



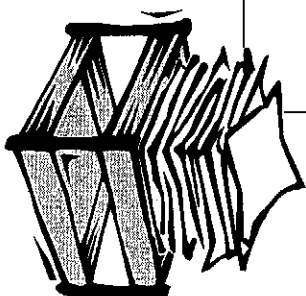
**INVITO AD APPROFONDIRE**

**DOMANDE APERTE  
E NON DIFFICILI**



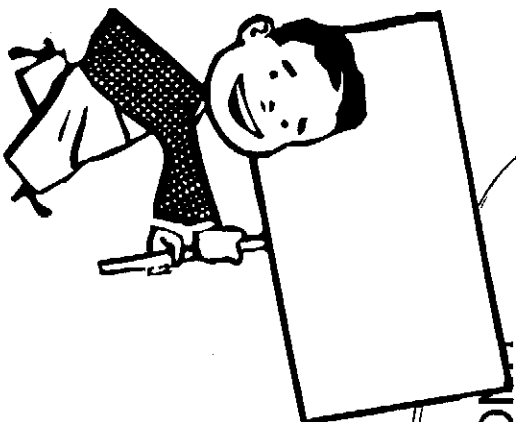
**E' UTILE  
PERCHÉ**

**RICAPITOLARE**



..... COMUNICA ALL'ALTRO  
CHE LO SI STA ASCOLTANDO E SI STA FACENDO  
UNO SFORZO DI COMPRESIONE

..... CREA UN CLIMA DI  
DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO



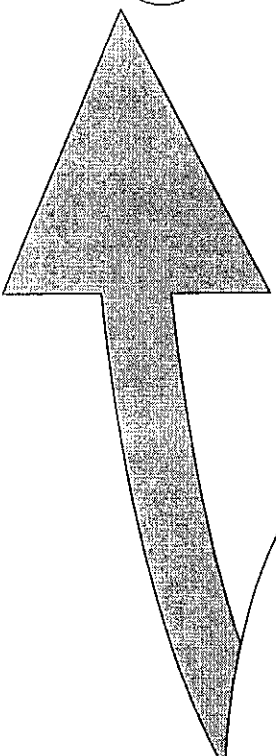
# ASSERTIVITÀ

CAPACITÀ DI:

ESPRIMERE IDEE,  
SENTIMENTI E  
BISOGNI PROPRI

AFFERMARE I PROPRI  
DIRITTI

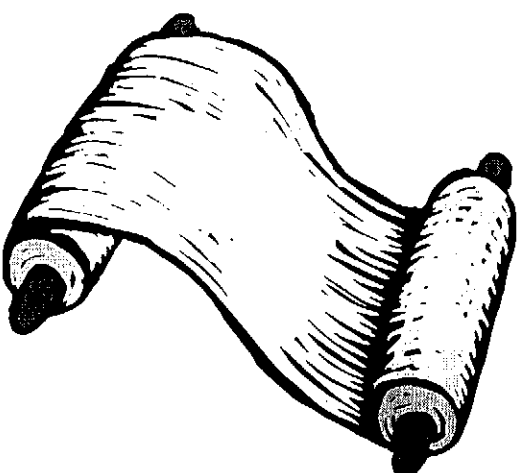
CONSIDERANDO I  
DIRITTI ALTRUI



## ASSERTIVITÀ

### REGOLE

- Osserva il tuo comportamento
- Tieni nota della tua assertività
- Datti degli obiettivi realistici
- Concentrati su una situazione specifica
- Passa in rassegna le tue reazioni
- Osserva un modello efficace
- Valuta la possibilità di reazioni alternative
- Immaginati mentre gestisci la situazione



## ASSERTIVITÀ

### LE TECNICHE ASSERTIVE:

1. Il discorso sui sentimenti  
(parlare dei propri sentimenti ed emozioni)
2. L'espressione facciale  
(avere una mimica facciale congruente con i sentimenti)
3. Usare il pronome "Io"  
(non nascondersi dietro frasi impersonali e pensiero altrui)
4. Sostenere un contraddittorio  
(sostenere il proprio parere di fronte a chi la pensa diversamente)
5. Accettare i complimenti e sapersi valorizzare  
(formulare apprezzamenti per sé stessi)
6. Essere spontanei  
(saper improvvisare)

## LO STILE ASSERTIVO: COME FARE LE RICHIESTE

### CONSIGLI:

- Non scusarsi o giustificarsi troppo
- Essere brevi e diretti
- Spiegare il motivo della richiesta, se utile, ma sinceramente e brevemente
- Non vendere la richiesta manipolando l'altro
- Non sfruttare l'amicizia o la generosità dell'altro
- Non considerare il rifiuto come un fatto personale (non farlo sentire in colpa)
- Rispettare il diritto dell'altro di dire di no

