

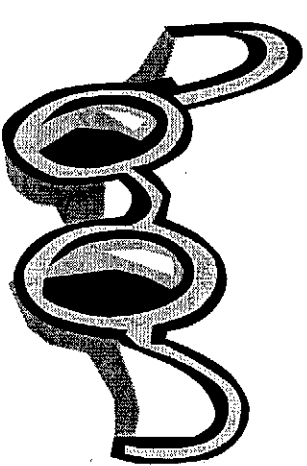


**LA PERCEZIONE DELL'ALTRO**

## LA PERCEZIONE

La “realtà che percepiamo”  
è diversa  
dalla “realtà in sé”:

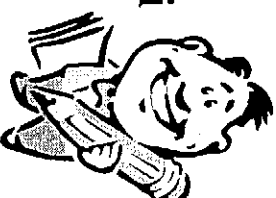
**DIPENDE DA**



**Vincoli neurologici**



**Vincoli individuali**



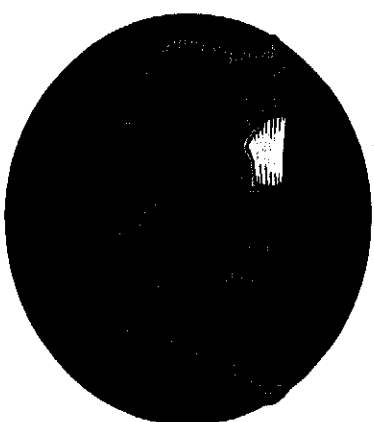
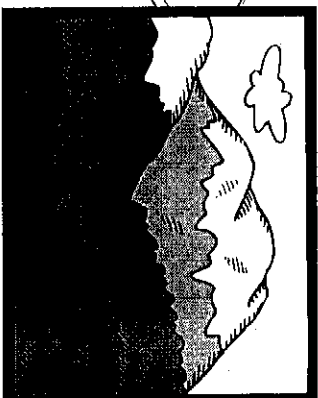
**Vincoli sociali**



L'esperienza che abbiamo del  
mondo  
è diversa dal “mondo in sé”

**LA MAPPA NON È IL TERRITORIO**

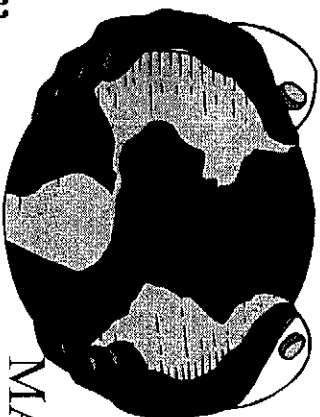
**TERRITORIO:**



MAPPA "C"



MAPPA "A"

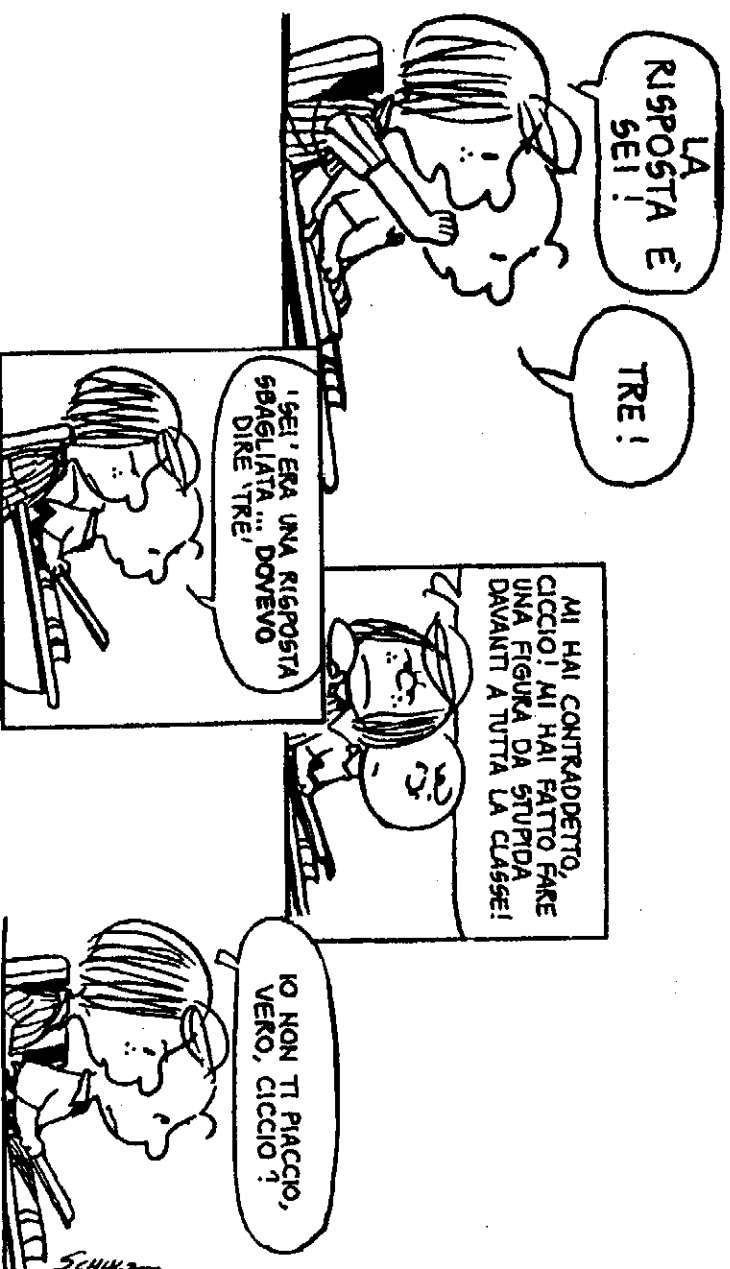


MAPPA "B"

**LE MAPPE SONO LE CONOSCENZE INDIVIDUALI  
DEL TERRITORIO E DERIVANO DALLE ESPERIENZE SOGGETTIVE**

## ALCUNE "SEMPLICI" REGOLE PER COMUNICARE EFFICACEMENTE

### ★ Gestire la dimensione relazionale



**PAROLA A VALENZA SUGGESTIVA NEGATIVA  
DI PERCORSO**

*“Ho un problema ...”*

*“Spero di non sbagliare”*

*“Sono in serie difficoltà”*

**L'uso di termini come:**

Problema

Difficoltà

Carenze

Sacrifici

Sbagli

L'uso continuo del pronome Io (Ego infantile)



**PAROLA A VALENZA SUGGESTIVA NEGATIVA  
DI APERTURA**

*“Le rubo solo un minuto ”*

*“Non l’annoierò ”*

*“Non vorrei disturbare ”*

*“Ha un momento da dedicarmi? ”*

*“Disturbo?”*

*“Non vorrei che pensasse che sono qui per ingannarla ”*

## USARE PAROLE A VALENZA POSITIVA

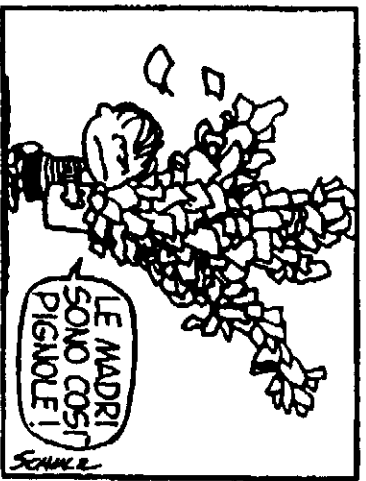
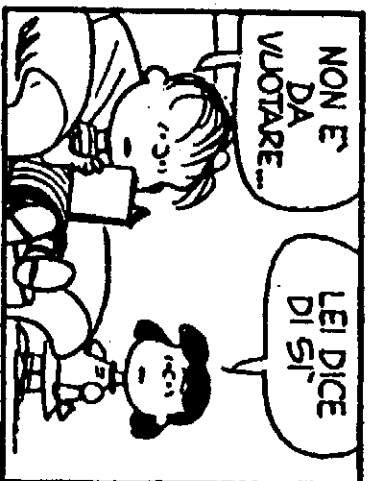
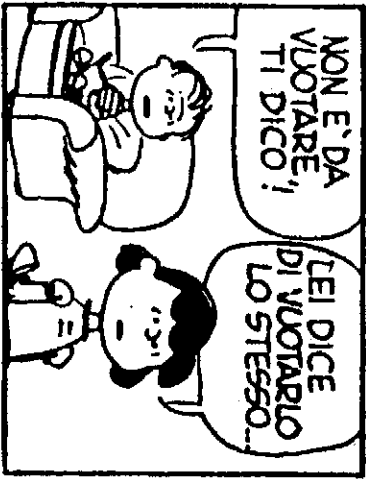
*“Il nostro successo sarà assicurato se...”*

*“Obiettivo prioritario per il nostro gruppo di lavoro è ottenere...”*

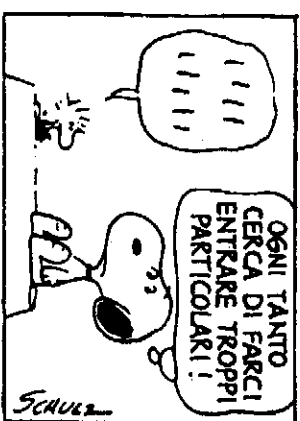
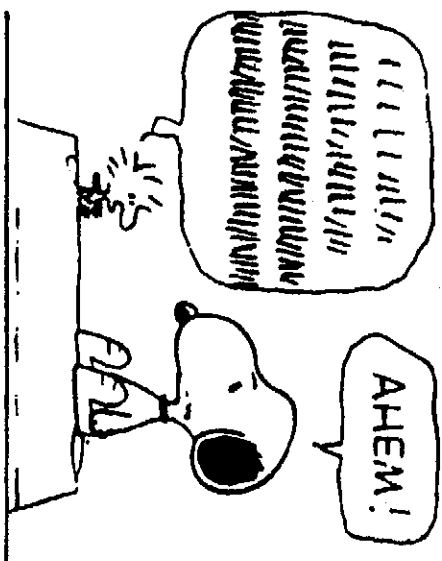
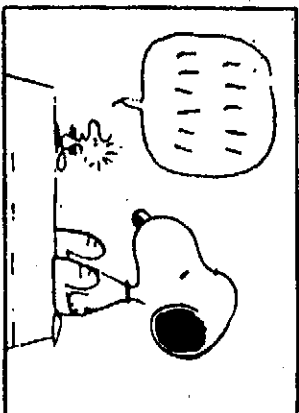
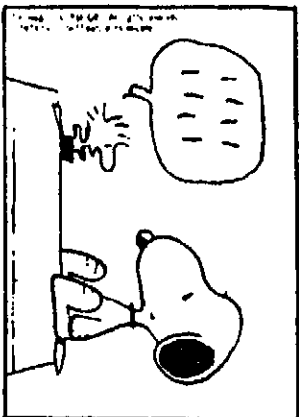
*“Soddisfare le persone che si rivolgono a noi è garanzia di...”*

*“.....”*

★ Capire le caratteristiche degli altri



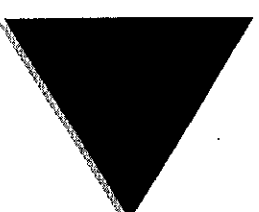
★ Concentrarsi sugli aspetti essenziali



**LA COMUNICAZIONE  
EFFICACE**

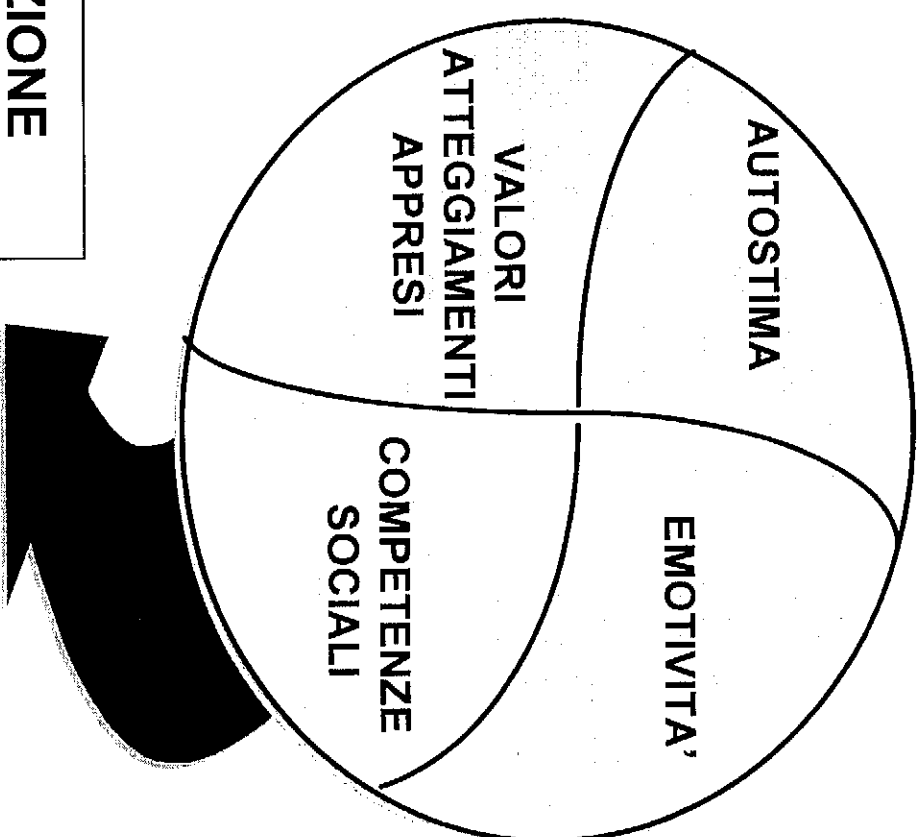
**RIDUCE LE CONSEGUENZE  
NEGATIVE PRODOTTE  
DA UNA SITUAZIONE  
CRITICA**

**AUMENTA I VANTAGGI  
DI UNA SITUAZIONE  
FAVOREVOLE**



**E' IL  
MEGLIO  
SITUAZIONALE**

# IFATTORI DETERMINANTI DELLA COMUNICAZIONE



**COMUNICAZIONE**

## **LE ANSIE SOCIALI**

**TENSIONI EMOTIVE EMERGENTI IN SITUAZIONE DI  
RELAZIONE COME CONSEGUENZA DELL'INCONTRO FRA  
DUE SOGGETTI PORTATORI DI DIVERSI BISOGNI /  
RISORSE / OBIETTIVI**

## **IL COMPORTAMENTO AGGRESSIVO**

### **ATTACCO**

APPROCCIO INTERPERSONALE CHE LEDE, MINACCIA, INVADE (SIA PURE IN MISURA E MODI DIFFERENTI PER OGNI SOGGETTO), L'IDENTITA' PERSONALE DELL'INTERLOCUTORE

### **DISIMPEGNO**

INDIFFERENZA, NON ASCOLTO, DISTACCO EMOTIVO E RELAZIONALE, OTTUSITA' VERSO LE ESIGENZE DELL'INTERLOCUTORE, IGNORATA TOTALMENTE LA SUA IDENTITA' PERSONALE

## ATTEGGIAMENTI E CONVINZIONI

AGGRESSIVO	PASSIVO	EFFICACE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ “Io posso farlo, tu no”</li> <li>■ “I miei sentimenti sono più importanti dei tuoi”</li> <li>■ “Io non sbaglio mai”</li> <li>■ “La gente deve obbedire discutere”</li> <li>■ “La gente deve comportarsi come voglio io”</li> <li>■ “Ho solo diritti”</li> <li>■ “Mi sento esplosivo, belligerante”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ “Mai manifestare i propri sentimenti”</li> <li>■ “Mai parlare se non si è interrogati”</li> <li>■ “Convienne rendersi simpatici”</li> <li>■ “Mai dire quello che si pensa”</li> <li>■ “Non creare grane altrimenti la gente ti prende in antipatia”</li> <li>■ “Mai contraddire”</li> <li>■ “Gli altri hanno tutti i diritti, io nessuno”</li> <li>■ “Ho solo doveri”</li> <li>■ “Mi sento inibito”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ “Sono in grado di risolvere i miei problemi e le mie difficoltà”</li> <li>■ “Sono quello che sono e posso migliorare”</li> <li>■ “Mi assumo tutte le responsabilità delle mie azioni”</li> <li>■ “Ho diritti, doveri, desideri”</li> <li>■ “Mi sento determinato, energico”</li> </ul>



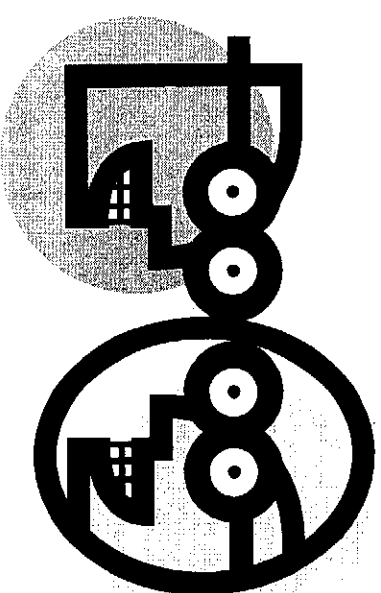
**LA GESTIONE DELLA  
RELAZIONE**

## STABILIRE UN RAPPORTO

CONSISTE NEL RAGGIUNGERE UNA SINTONIA CON L'INTERLOCUTORE PER POTER CONTARE SULLA SUA ATTENZIONE E LA SUA DISPONIBILITA' AD ASCOLTARE QUELLO CHE HAI DA DIRE.

ALCUNI ACCORGIMENTI UTILI A STABILIRE UN RAPPORTO

- UTILIZZARE IL SUO LINGUAGGIO, I SUOI TERMINI PREFERITI, IL SUO SISTEMA RAPPRESENTAZIONALE
- UTILIZZARE LO STESSO TONO DI VOCE E PRONUNCIARE LE PAROLE ALLO STESSO MODO
- ASSUMERE LA STESSA FISIOLOGIA, LA STESSA POSTURA E GLI STESSI GESTI



## RICONOSCERE IL SISTEMA RAPPRESENTAZIONALE DEGLI ALTRI (...e di se stessi)

### VISIVI

Sono persone che operano prevalentemente nel modello visivo.

La voce è chiara, di ritmo veloce e tono alto.

Si orientano verso professioni come ingegneria, disegno, pittura e scienze

### UDITIVI

Sono coloro che incamerano in maniera dominante suoni, voci, rumori...

Sono musicisti, cantanti...

### CINESTESICI

Respirano basso nell'addome e le loro voci sono profonde, consistenti e gradevoli.

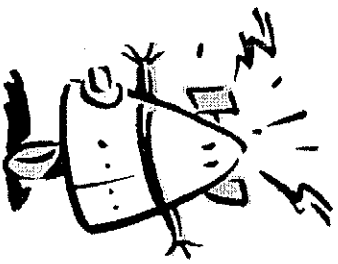
Sono atleti, scultori, ceramisti, cuochi...

## ...ATTRAVERSO LE PAROLE



**VISIVO:** vedere, vista, colorato, occhiata, panorama, guardare, sembrare, immagine, prospettiva, oscuro, apparire, sguardo, spiare, illuminante, cristallino, vivido, fioco, laccato, flash, scintilla, specchio, trasparente, ....

**UDITIVO:** udire, ascoltare, tono, accento, chiamare, dire, cliccare, ritmo, armonia, tutt'occhi, scricchiolio, dialogo, rauco, scampanello, rumore, quieto, melodia, brusio, muto, sussurro, dissonante, raccontare, ....

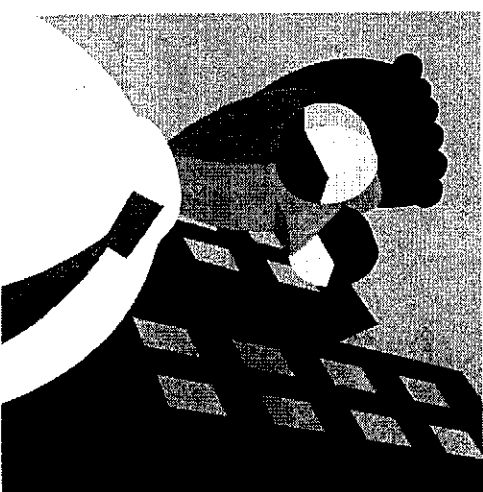


**CINESTESICO:** sentire, agguantare, strofinare, aderente, caldo, toccare, pressione, maneggiare, pesante, fermo, concreto, impigliarsi, solido, morbido, affilato, colpire, scaricare, ruvido, rigido, mimare, sondare, ....

**RICONOSCERE IL PROPRIO  
SISTEMA RAPPRESENTAZIONALE**

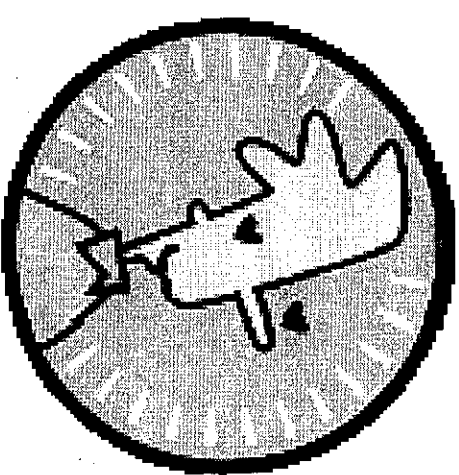
**PROVA VISIVA**

- Nella tua famiglia, chi ha gli occhi più scuri?
- Chi c'era l'ultima volta che hai dato una festa?
- Qual è il regalo che ti è piaciuto di più l'ultimo Natale?
- Quanti semafori devi passare per arrivare a casa?
- Prova a vedere la tua stanza con una tappezzeria a stelline: ti piace?
- .....



## PROVA CINESTESICA

- Ricordi la sensazione di essere innamorati?
- Puoi risentire la sensazione del sole caldo sulla pelle?
- Ti piace ricordare il profumo dell'erba bagnata?
- Come ti senti quando metti un buon profumo?
- Ti piace sentire la morbidezza della seta sulla pelle?
- .....



## LA CALIBRAZIONE



**LA RELAZIONE E' UN PROCESSO DINAMICO.**

**NEL CORSO DEL PROCESSO L'INTERLOCUTORE PUO' MODIFICARE ALCUNI ASPETTI DEL PROPRIO SISTEMA DI COMUNICAZIONE (VERBALE, PARAVERBALE, NON VERBALE) IN FUNZIONE DELLA SITUAZIONE**

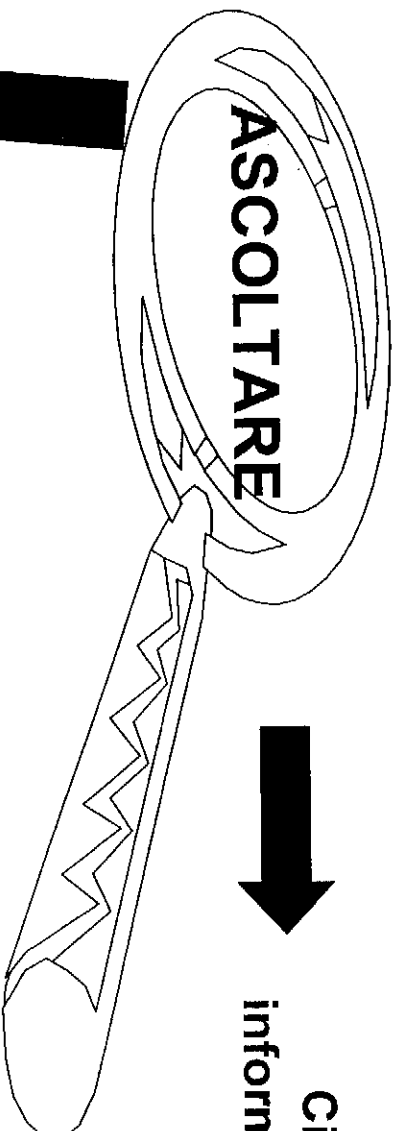
**GESTIRE EFFICACEMENTE UNA RELAZIONE PRESUPPONE LA CAPACITA' DI COGLIERE TALI CAMBIAMENTI E CALIBRARE IL PROPRIO SISTEMA DI COMUNICAZIONE A QUELLO DELL'INTERLOCUTORE IN MODO DA MANTENERE COSTANTE IL RAPPORTO.**



# L'ASCOLTO ATTIVO

## L'ASCOLTO

Ci si concentra sulle  
informazioni che l'altro invia

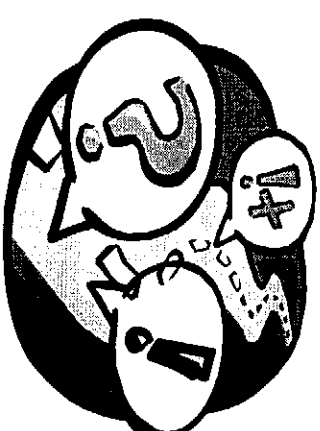


E si comunica la nostra intenzione di  
capire prima di giudicare

**In questa prospettiva l'ascolto è  
anche strumento di stima e valorizzazione  
dell'altro**

## I COMPORTAMENTI DI CHI NON ASCOLTA

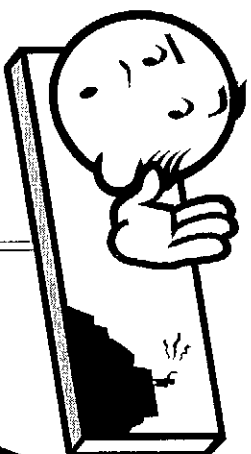
- Non guarda mai negli occhi chi parla
- Non può stare fermo per più di cinque minuti
- Ha sempre troppo da fare
- Viene costantemente interrotto da telefonate, visite ecc.



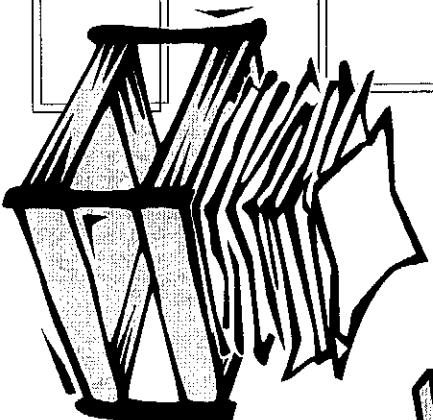
- Fa troppe domande interrompendo chi parla
- Non mostra interesse
- E' troppo aggressivo
- Non è obiettivo
- Fraintende
- Intende solo ciò che gli conviene
- Non smette mai di parlare
- Non è abbastanza umile
- Sta troppo sulla difensiva



# L'ASCOLTO ATTIVO



ASCOLTARE

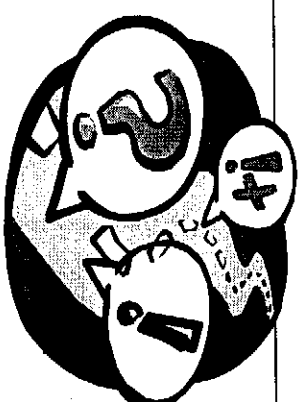


RIFORMULARE

RICAPITOLARE

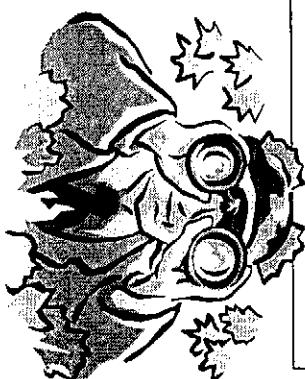


OSSERVARE

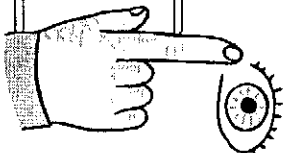


PORRE DOMANDE

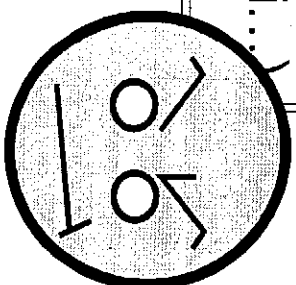
OSSERVARE



CONTATTO VISIVO



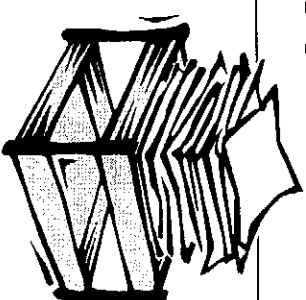
LINGUAGGIO DEL  
CORPO  
(atteggiamenti, emozioni...)



DISPOSIZIONE  
NELLO SPAZIO



**RIASSUMERE**



..... CON PAROLE PROPRIE, USANDO ESEMPI  
E CONCETTI DIVERSI, PER VERIFICARE DI  
AVER CAPITO

..... PER DEDURRE  
CONSEGUENZE LOGICHE  
DA CIÒ CHE È STATO DETTO

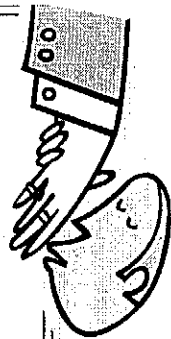
..... PER VERIFICARE DI AVER CAPITO  
E PER DARE VALORE AGGIUNTO ALLA COMUNICAZIONE,  
COLLEGANDO CIÒ CHE È STATO DETTO  
A SITUAZIONI COMPATIBILI O A INTERVENTI  
PRECEDENTI





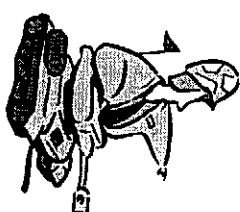
# LO STILE ASSERTIVO

## GLI STILI INEFFICACI



### **PASSIVO**

Tendenza ad evitare le responsabilità ed i conflitti

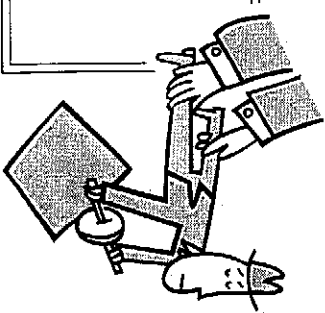


### **AGGRESSIVO**

Tendenza a dominare e svalutare gli altri

### **MANIPOLATORIO**

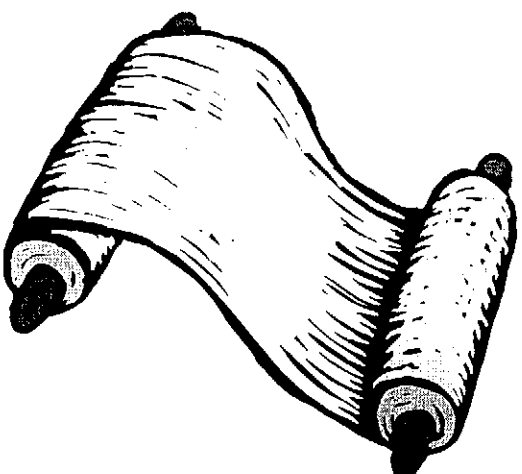
Dominare, facendo credere che sia l'altro a decidere (far passare come bisogno dell'altro il proprio bisogno)



## ASSERTIVITÀ

### REGOLE

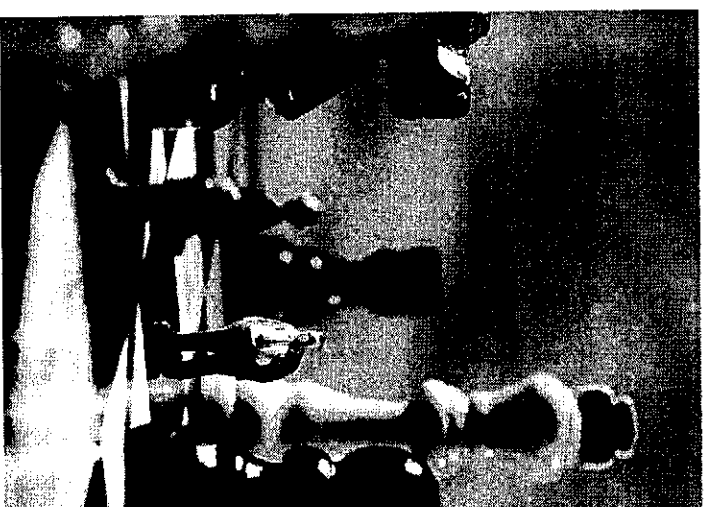
- Fai pratica con pensieri positivi
- Se hai bisogno, cerca un aiuto
- Prova
- Cerca di avere un feed-back
- Modella il tuo comportamento
- Fai una verifica reale
- Valuta l'esito della verifica
- Continua l'addestramento
- Definisci dei rinforzi provenienti dall'esterno



## ASSERTIVITÀ

### LE TECNICHE ASSERTIVE:

- Fare richieste
- Gli apprezzamenti (il feed-back positivo)
- L'arte del rimprovero (la critica costruttiva)
- Darsi / chiedere tempo
- Dire di no
- Affrontare le critiche
- Reagire all'aggressività
- .....



## LO STILE ASSERTIVO: IN CONCLUSIONE

- L'INDIVIDUO E' RISPETTOSO DEI DIRITTI DEGLI ALTRI E, NEL CONTEMPO, RISPETTOSO VERSO SE STESSO
- E' CAPACE DI COMUNICARE I PROPRI PENSIERI E SENTIMENTI SENZA VIOLARE I DIRITTI ALTRUI
- ENFATIZZA LA NATURA POSITIVA DI SE STESSI E DEGLI ALTRI
- HA UN'ATTITUDINE NON GIUDICANTE CHE DIMINUISCE L'USO DELLE ETICHETTE, STEREOTIPI E PREGIUDIZI
- ESPRIME UN MODELLO COMUNICATIVO DELLE VOLONTA', DELLE ANTIPATIE E DEI SENTIMENTI CHIARO, DIRETTO, SENZA TONI MINACCIOSI E AGGRESSIVI

