



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO



Corso di Studio in Tecniche di Laboratorio Biomedico

Seminario
Comunicazione in sanità

Palermo, 18 maggio 2019



Antonella Iacono

Cosa significa comunicare



- <https://www.youtube.com/watch?v=Sd1PIZZJCPY>
- <https://www.youtube.com/watch?v=p0ZW2-Us9CM>

Comunicare...
(una definizione tra le tante)

- Dall'etimo latino *communicare*, cioè “*mettere in comune con altri*”.
- La comunicazione è un *processo* attraverso cui due o più persone si scambiano informazioni, ma anche emozioni e sentimenti positivi e negativi.
- <https://www.youtube.com/watch?v=YHdL7-MsU04>

la comunicazione viene intesa:

...come insieme di capacità umane e strumenti tecnologici per la trasmissione e circolazione dei messaggi e delle informazioni per il raggiungimento di specifici obiettivi,

...oggi è sempre più intesa come sistema per la creazione di reti e relazioni sociali, come modalità per conoscere, capire, creare ed interpretare la realtà;

La comunicazione, attraverso il
“mettere in comune”

le informazioni, la conoscenza, consente la costruzione sociale della realtà,
attraverso cui gli esseri umani
si mettono d'accordo sui valori fondamentali che presiedono alle loro attività comuni e
condivise
(fase di coordinamento)



Forme di comunicazione

- La comunicazione come sistema relazionale
 - La comunicazione verbale
 - La comunicazione non verbale
 - La comunicazione come rappresentazione



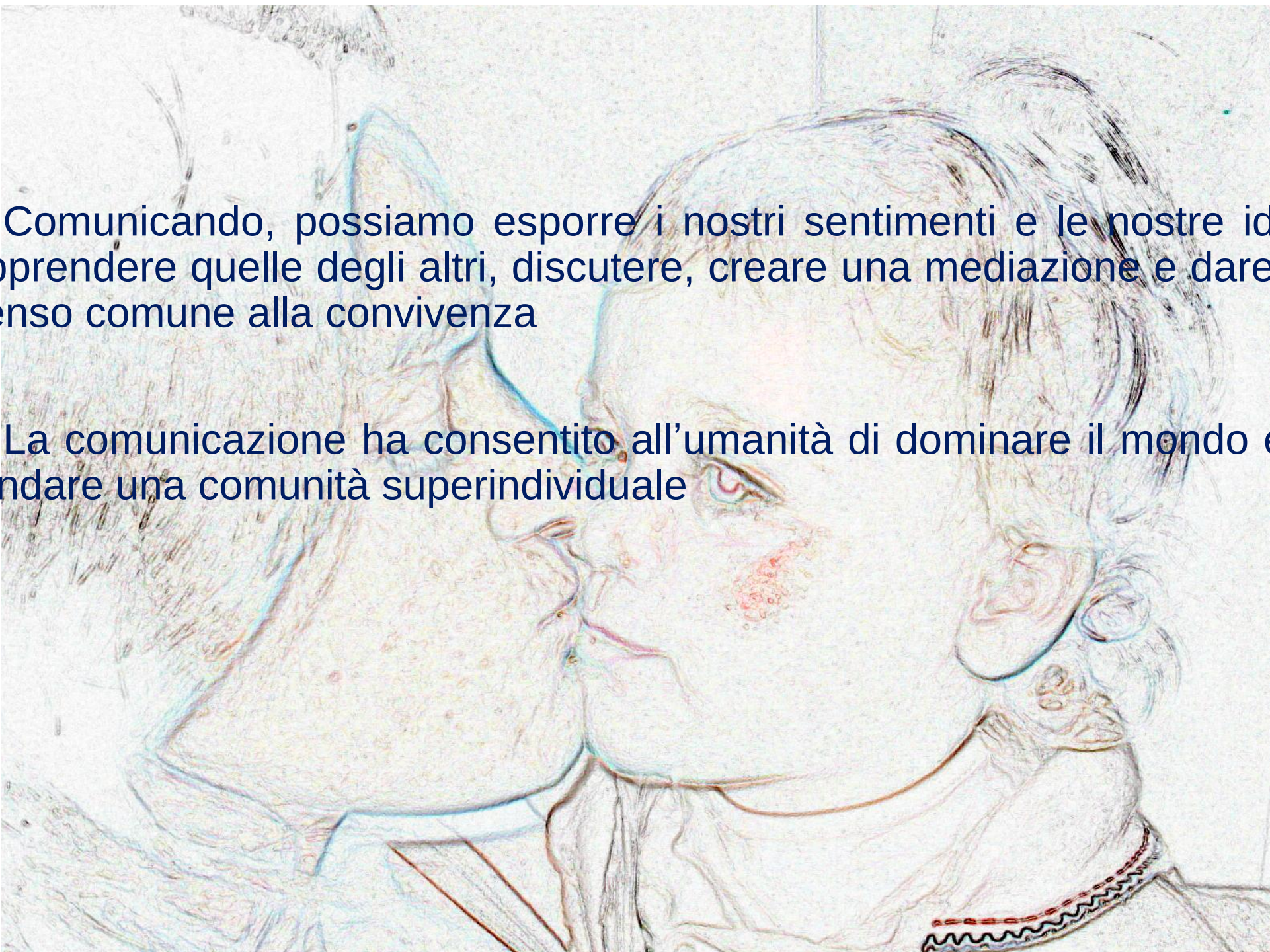
La Comunicazione Interpersonale

È lo strumento principale di relazione che l'uomo ha a disposizione per creare e mantenere l'interazione con i suoi simili.



...Comunicando, possiamo esporre i nostri sentimenti e le nostre idee, apprendere quelle degli altri, discutere, creare una mediazione e dare un senso comune alla convivenza

...La comunicazione ha consentito all'umanità di dominare il mondo e di fondare una comunità superindividuale



La comunicazione interpersonale può essere ...

“uno scambio interattivo osservabile tra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione”

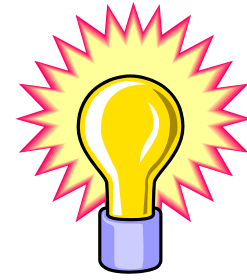
L.Anolli in L. Paccagnella, *Sociologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna, 2004, p.26

Le rappresentazioni sociali (1)

...la rappresentazione che abbiamo di qualcosa non è direttamente connessa al nostro modo di pensare, ma, viceversa, il nostro modo di pensare, e ciò che pensiamo, dipende da tali rappresentazioni, vale a dire dal fatto che disponiamo o meno di una data rappresentazione.

Moscovici (1984)

Le rappresentazioni sociali (2)



Le rappresentazioni sociali sono sistemi cognitivi con una propria logica e un proprio linguaggio...

...vere e proprie teorie o branche della conoscenza funzionali alla scoperta ed organizzazione della realtà...

...Le rappresentazioni sociali (3)

hanno una duplice funzione:

- definire un ordine che permetta agli individui di orientarsi nel loro mondo materiale e sociale e di controllarlo
- permettono la comunicazione tra i membri di una comunità fornendo loro un codice per gli scambi sociali e per nominare e classificare senza ambiguità i vari aspetti del loro mondo e della loro storia individuale e di gruppo

La comunicazione come sistema relazionale



La pragmatica della comunicazione umana e la Scuola di Palo Alto

- anni 50 **Gregory Bateson** e **Paul Watzlawick** applicano la teoria cibernetica all'interazione animale e umana e studiano un modello circolare retroattivo della comunicazione
- 1959 Viene fondato il *Mental Research Institute* di Palo Alto (California, Usa)
- 1967 Watzlawick, Helmin e Beacon pubblicano *The Pragmatics of Human Communication*

Paul Watzlawick e la “*Scuola di Palo Alto*”

La “Scuola di Palo Alto” ha utilizzato le teorie della comunicazione, in particolare della **pragmatica**, come sfondo teorico per il lavoro psicoterapeutico.

Gli **assiomi della comunicazione** sono:

“alcune proprietà semplici della comunicazione che hanno fondamentali implicazioni interpersonali”

P. Watzlawick, J.H. Beavin, D.D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, trad. it. Astrolabio, Roma, 1971

A scenic photograph of a rocky coastline. In the foreground, there's a rocky shore with some green vegetation. The water is clear and blue, with several large, flat rocks protruding from it. A group of people is seen sunbathing and swimming on these rocks. In the background, the sea extends to the horizon under a clear blue sky. The text "Assiomi della Comunicazione" is overlaid in the center of the image.

Assiomi della Comunicazione

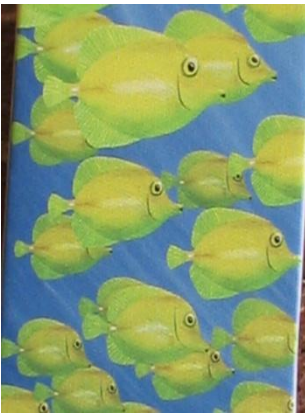


I Assioma

“Non si può non comunicare”

Chiunque si trovi in una situazione sociale è comunque la sorgente di un flusso informativo, indipendentemente dalla propria intenzionalità, dall'efficacia dell'atto comunicativo o dalla comprensione reciproca.

Es: ...anche il morto parla



Impossibilità di non comunicare:

come ogni comportamento umano, la comunicazione non ha un suo opposto:

- non esiste qualcosa che sia un non-comportamento,
- non è possibile non avere un comportamento;
- se si ammette che ogni atto, gesto, silenzio, persino la nostra sola presenza, in una situazione di interazione ha il valore di un messaggio comunicativo, allora, comunque ci si sforzi, non si può non comunicare;



Es. 1:

<<il passeggero di un treno che tiene gli occhi chiusi o lo sguardo fuori dal finestrino invia un chiaro messaggio al suo vicino di posto: non voglio parlare, non voglio che mi si rivolga la parola; generalmente il vicino coglie il messaggio e risponde in modo adeguato, lasciando in pace chi siede loro accanto>>

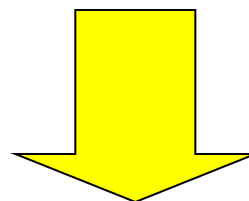
Es.2:

<<cosa succede in una classe di scuola non appena l'insegnante per qualche motivo esce momentaneamente dall'aula? cosa succede non appena vi fa ritorno? la sua presenza/assenza ha effetto sul comportamento degli allievi>>

Una proprietà fondamentale del comportamento
è che

il comportamento non ha un suo opposto

NON COMPORTAMENTO = COMPORTAMENTO



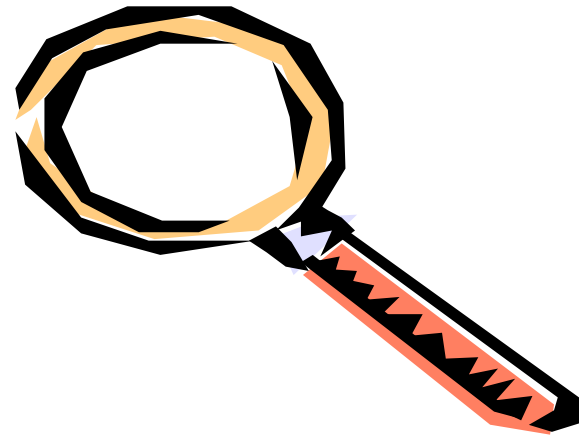
NON COMUNICAZIONE = COMUNICAZIONE

Per migliorare le proprie competenze comunicative è importante rendersi conto delle "barriere" relative alla consapevolezza di sé in relazione che impediscono di realizzare autentiche relazioni interpersonali, in tal senso la

Finestra di Johary

costituisce uno strumento per descrivere ed interpretare la personalità dell'individuo inteso come "essere in relazione" e che risulta molto utile per analizzare i problemi fondamentali dell'interazione umana.

Sebbene il nostro modo di comunicare riveli moltissimo dei nostri pensieri e sensazioni, noi possiamo nascondere pensieri e sensazioni quasi completamente anche a noi stessi.



La finestra di Johari

	Noto a sé	Ignoto a sé
Noto ad altri	1. Aperto	2. Cieco
Ignoto agli altri	3. Segreto	4. Ignoto

Noto a sé

Noto ad altri

Il **primo**
della
compe
consa
al cor
Siamo
aperta
che
comu



a pubblica
enti e
assume
altri sono
comunicativa
messaggi
disposto a

Ignoto a sé

Il **secondo**
naso
(sia
evic



cui
tessi
ltare

Ignoto agli altri



pacità
e/o
ci

Il **terzo**
ci n
che
l'es
ind
for
l'an



che
noi
. È
scio,
pre
mite

Il Assioma della comunicazione

“Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione”.



- ...cioè si muove sempre su due livelli sincronici e veicola un **messaggio**, cioè un'informazione,
e un **metamessaggio**, cioè le regole per la sua decodificazione che definiscono la natura della relazione che si stabilisce tra i due attori;
- ogni messaggio ha una componente di notizia e riguarda qualsiasi cosa sia comunicabile a prescindere dalla verità/falsità/indecidibilità dell'informazione;
e un aspetto di comando che si riferisce a come il messaggio deve essere assunto e quindi definisce la relazione tra i comunicanti;

- Dal punto di vista pragmatico, la natura della relazione condiziona le conseguenze comportamentali di un certo contenuto comunicativo



Metacomunicazione =
comunicazione sulla comunicazione

- In sostanza ogni tipo di comunicazione fra due o più individui può avere livelli diversi di:

- a. notizia
- b. comando

Il primo aspetto(a) trasmette i dati, il secondo(b) il modo in cui si deve assumere tale comunicazione

Ad esempio, i messaggi

“E’ importante pressare il caffè dolcemente altrimenti si brucia”
oppure

“non pressare il caffè , perché si brucia e lo rovini”

recano lo stesso tipo di contenuto (aspetto di notizia), ma hanno un
livello estremamente differente di relazione (aspetto di comando)

Il Paradosso

Il concetto di metacomunicazione riguarda la possibilità di comunicare dati sull'atto stesso di comunicare.

Ad esempio:

un uomo che con tono serio dice “Sto scherzando!”

un cartello con la scritta “Ignorate questa indicazione”

Quest'ultimo esempio, in particolare,
può generare la
comunicazione paradossale

Che cos'è il Paradosso?

Si può definire il paradosso come una contraddizione che deriva dalla deduzione corretta da premesse coerenti

Esistono 3 tipi di paradossi:

Nell'ambito della sintassi logica:

paradossi logico matematici → antinomie

“un contenitore che contenga tutto non può esistere perché dovrebbe contenere anche se stesso”

Nell'ambito della semantica:

definizioni paradossali → antinomie semantiche

“Io sto mentendo” è una frase vera se è falsa, falsa se è vera

Nell'ambito della pragmatica:

paradossi pragmatici → ingiunzioni paradossali e predizioni paradossali

“Non essere così ubbidiente”

“Sii rilassato”

La comunicazione paradossale si basa sulla teoria del doppio legame,
ossia una situazione paradossale che fa
seguito a un'ingiunzione contraddittoria e che mette il
destinatario della comunicazione in uno stato di
empasse

un messaggio è codificato in modo che

1)asserisce qualcosa

2)asserisce qualcosa sulla propria asserzione

3)queste due asserzioni si escludono a vicenda.

Ad esempio, le seguenti affermazioni costituiscono esempi evidenti e chiari di comunicazione paradossale

“Sii spontaneo!!”



“Ti ordino di non obbedirmi!!!”

III Assioma della comunicazione

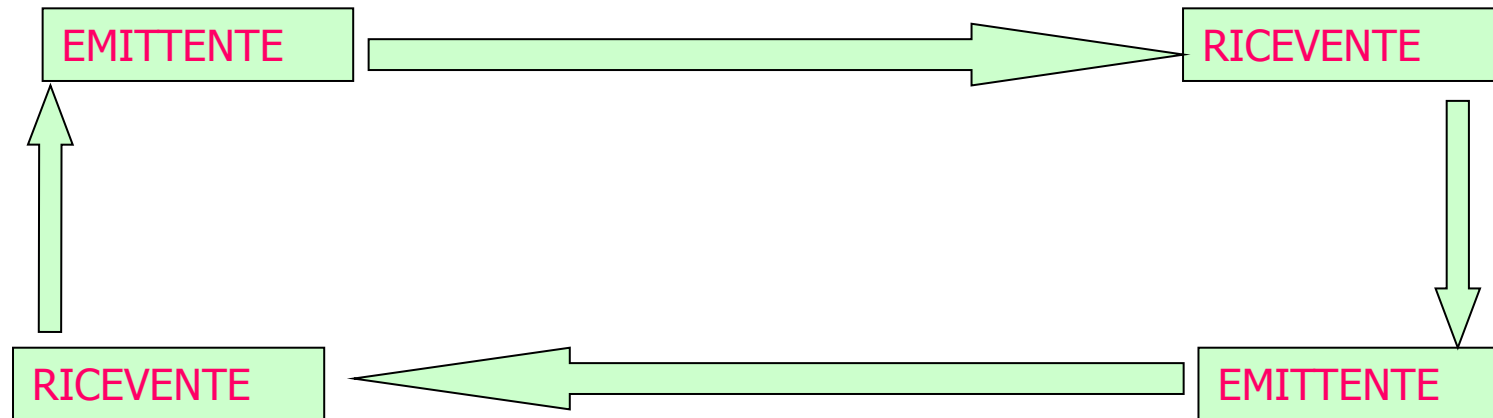
“La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione fra i partecipanti”



La comunicazione è una serie ininterrotta di scambi:

ad ogni messaggio segue una risposta che agisce come feedback sul messaggio successivo che a sua volta agisce come feedback sulla risposta seguente;

•
!!!!bisogna notare che alla radice di innumerevoli conflitti di relazione si trova un disaccordo su come punteggiare la sequenza di eventi:
è la punteggiatura che organizza le sequenze interattive;



La punteggiatura...

- Fa riferimento ad una comunicazione circolare e bidirezionale,
- Evidenzia il carattere convenzionale e arbitrario
- Incide sulla natura della relazione fra gli interlocutori
- fa riferimento ai processi interpretativi innescati dagli interlocutori su atteggiamenti metacognitivi dell'altro

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura:

Esempio:

Vado a mangiare nonna!

Vado a mangiare, nonna!

Usiamo la punteggiatura...e salviano la nonna!

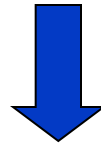
Problemi di reazioni determinati dalla punteggiatura



Questo esempio dimostra che:

non esiste una punteggiatura “oggettiva”

anche la punteggiatura fa parte degli aspetti di relazione della comunicazione



idea di comunicazione come sistema

...Un osservatore esterno può ritenere che una serie di comunicazioni rappresenti una serie ininterrotta di scambi.

In realtà ogni atto comunicativo rappresenta contemporaneamente uno stimolo, una risposta, un rinforzo...



IV Assioma della comunicazione

“Gli esseri umani comunicano sia in modo digitale che analogico”



Comunicazione Analogica (1)

La **comunicazione analogica** è essenzialmente ogni tipo di comunicazione **non verbale**

Si riferisce all'aspetto di relazione della comunicazione

“si basa su una semantica precisa, ma è priva di una sintassi utile a definire la natura delle relazioni che propone”

Comunicazione Analogica (2)

Non solo il movimento del corpo (cinesica), ma anche i gesti, le espressioni del viso, le inflessioni della voce, la sequenza, il ritmo e la cadenza delle stesse parole, e ogni altra espressione non verbale di cui l'organismo sia capace, come pure i segni di comunicazione immancabilmente presenti in ogni contesto comunicativo

Esempio:

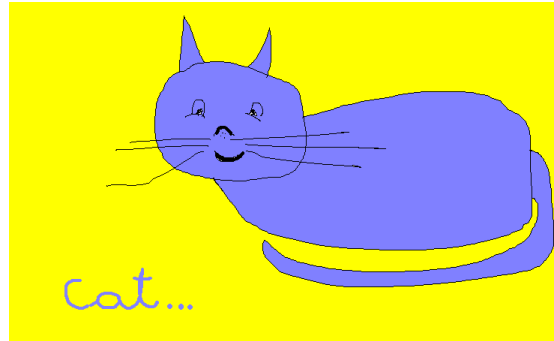
È sempre fondamentale non trascurare mai l'importanza che il contesto ha per la comunicazione.

“Chiunque si lavasse i denti in una strada affollata invece che nel proprio bagno rischierebbe di essere portato in gran fretta al commissariato o al manicomio”

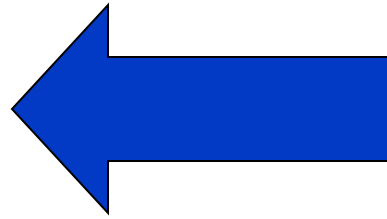
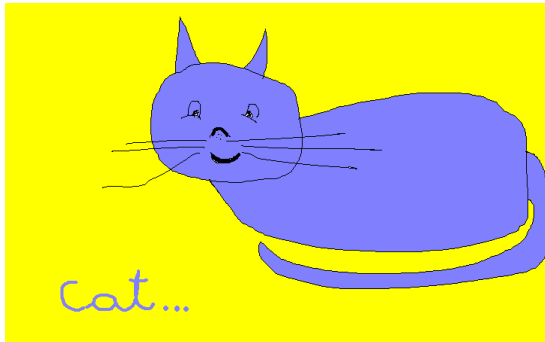
Comunicazione Analogica (3)

Analogici sono quei segnali che contengono una qualche rappresentazione o immagine del significato a cui si riferiscono

Un disegno, ma anche l'abbraccio protettivo di una madre



Comunicazione Analogica (4)



analogica

La comunicazione analogica ha radici arcaiche e la sua validità è molto più estesa e generale perché non si basa sull'apprendimento di un codice ma su una capacità espressiva congenita

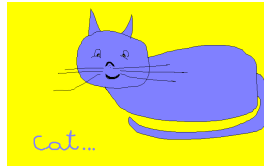
Comunicazione Digitale

La comunicazione **digitale** ha una sintassi **logica** assai complessa e di estrema efficacia ma manca di una semantica direttamente ispirata alla natura delle relazioni che propone

*“Numerici o simbolici sono quei messaggi che rimandano a un **sistema simbolico codificato e formalizzato di segni**, la cui relazione con il significato di cui sono portatori è del tutto arbitrario”*

Comunicazione Digitale

Gatto



digitale



analogica

...non c'è nulla di specificatamente simile a un gatto nella parola gatto; l'identificazione tra la parola e l'oggetto è del tutto arbitraria ed avviene per convenzione.

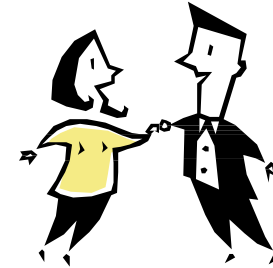
IV Assioma della comunicazione

“Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull’uguaglianza o sulla differenza”



In generale...

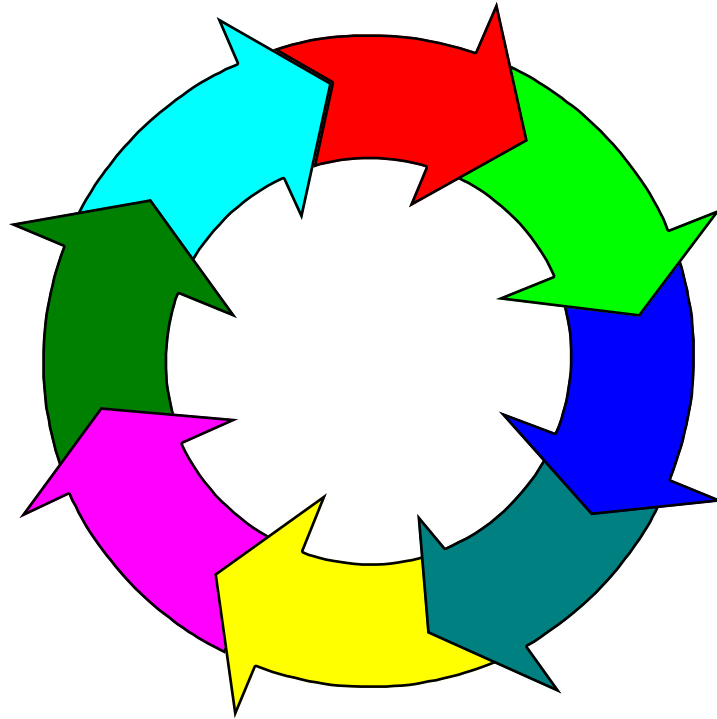
...uno scambio simmetrico avviene fra interlocutori che si considerano sullo stesso piano, svolgendo funzioni comunicative e ruoli sociali analoghi



...uno scambio complementare fa incontrare persone che hanno una relazione ma non sono sullo stesso piano per potere, ruolo comunicativo, autorità sociale, interessi.



...In sintesi

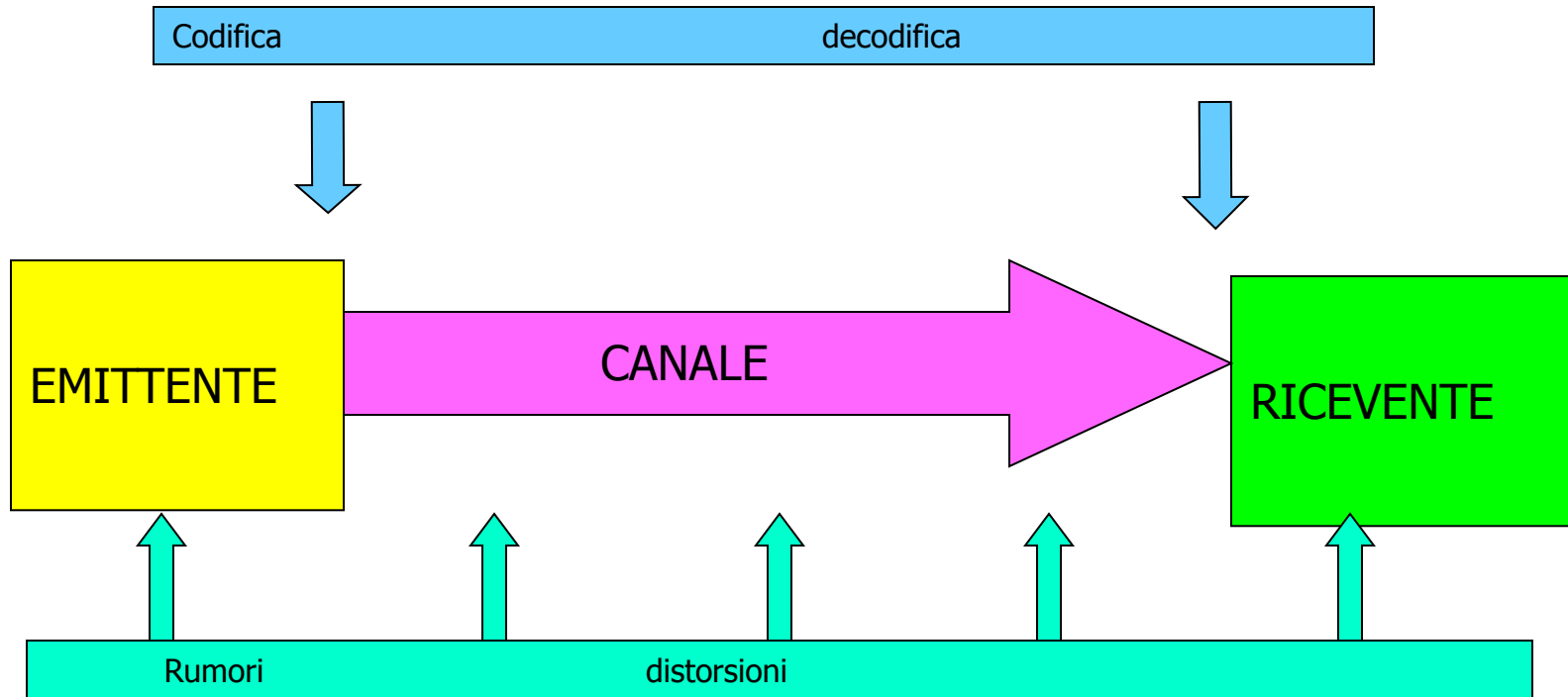


La Comunicazione ha un aspetto di “relazione” e un aspetto di “contenuto”

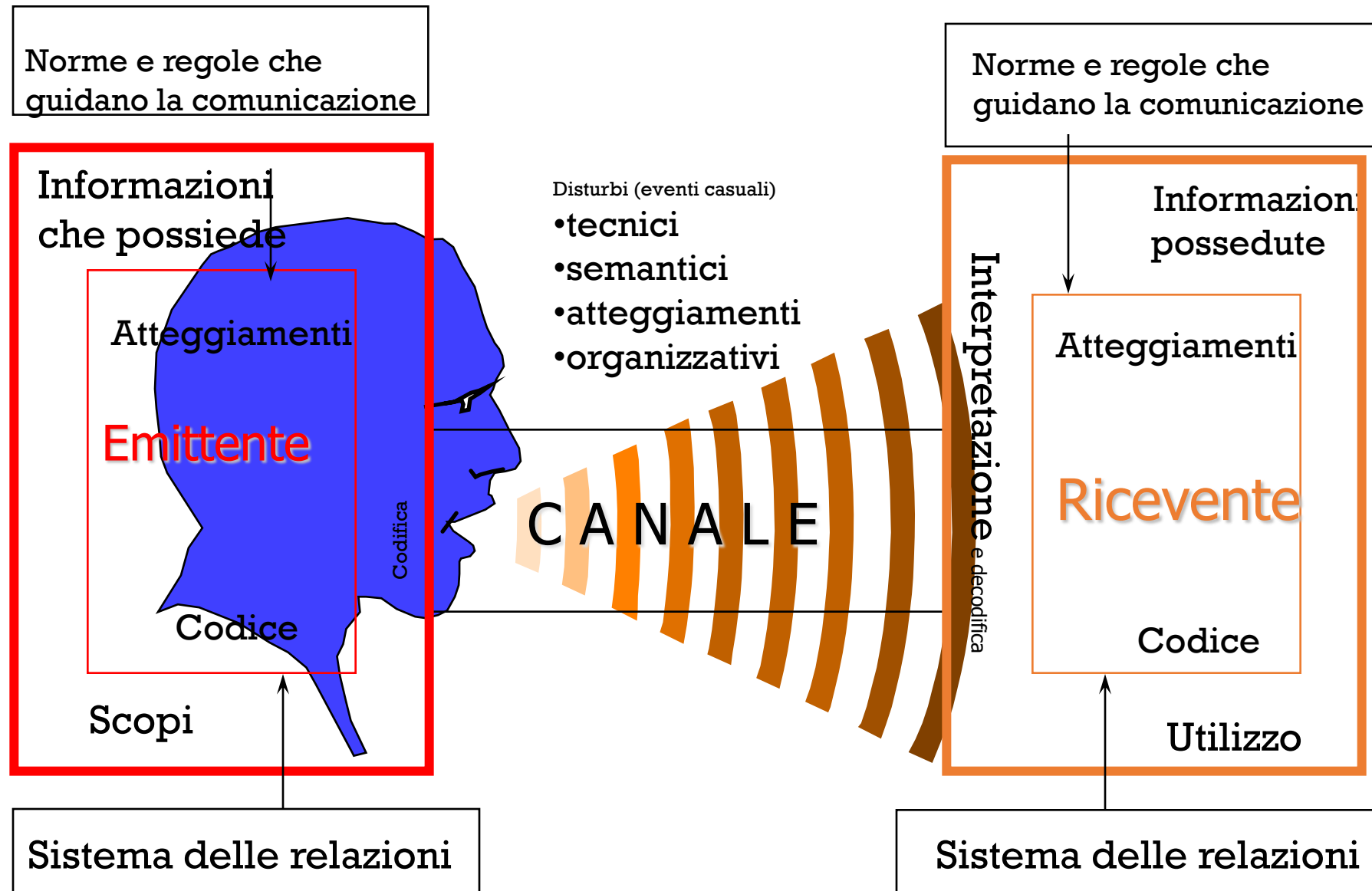


Il Modello cibernetico della Comunicazione

Shannon prevede 5 funzioni necessarie e sufficienti:

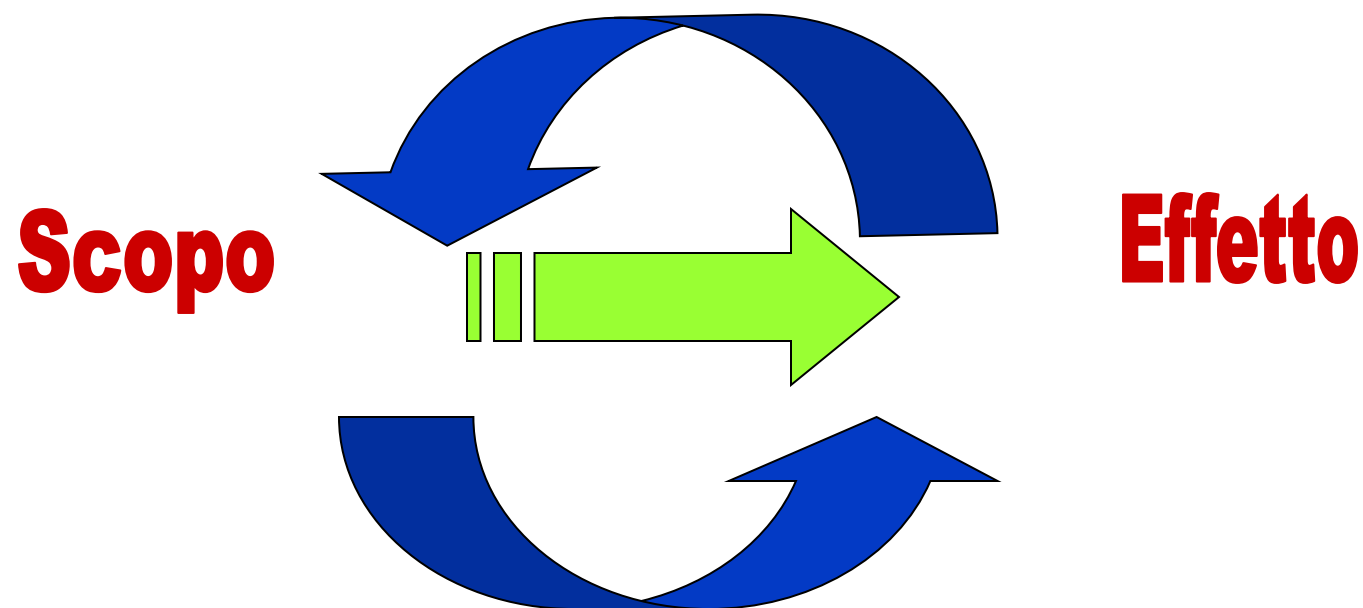


Modello cibernetico della comunicazione



Obiettivi della comunicazione

Ogni comunicazione ha sempre uno scopo per l'interlocutore iniziale, ma il risultato coinvolge anche il destinatario in termini di comprensione.



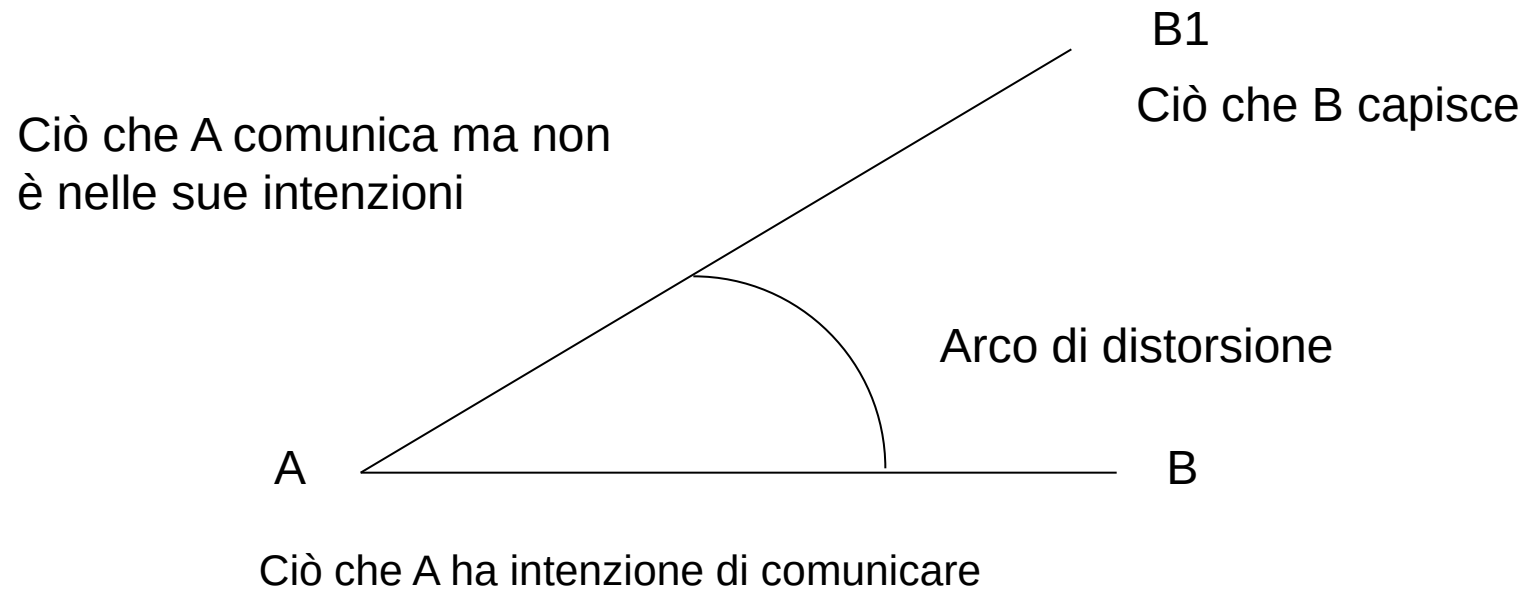
La piattaforma comunicativa

La "piattaforma comunicativa" nasce all'interno del processo comunicativo;
Il **clima umano** non precede gli atti comunicativi ma ne è piuttosto lo spazio operativo.

Nella comunicazione sono quindi gli atti verbali e non verbali ad essere responsabili delle dinamiche che strutturano e determinano la qualità delle relazioni umane

PRINCIPIO DI WARREN G. BENNIS

LA DISTORSIONE



Quello che comunichiamo è ciò che l'altro ha capito e non quello che pensiamo di aver comunicato

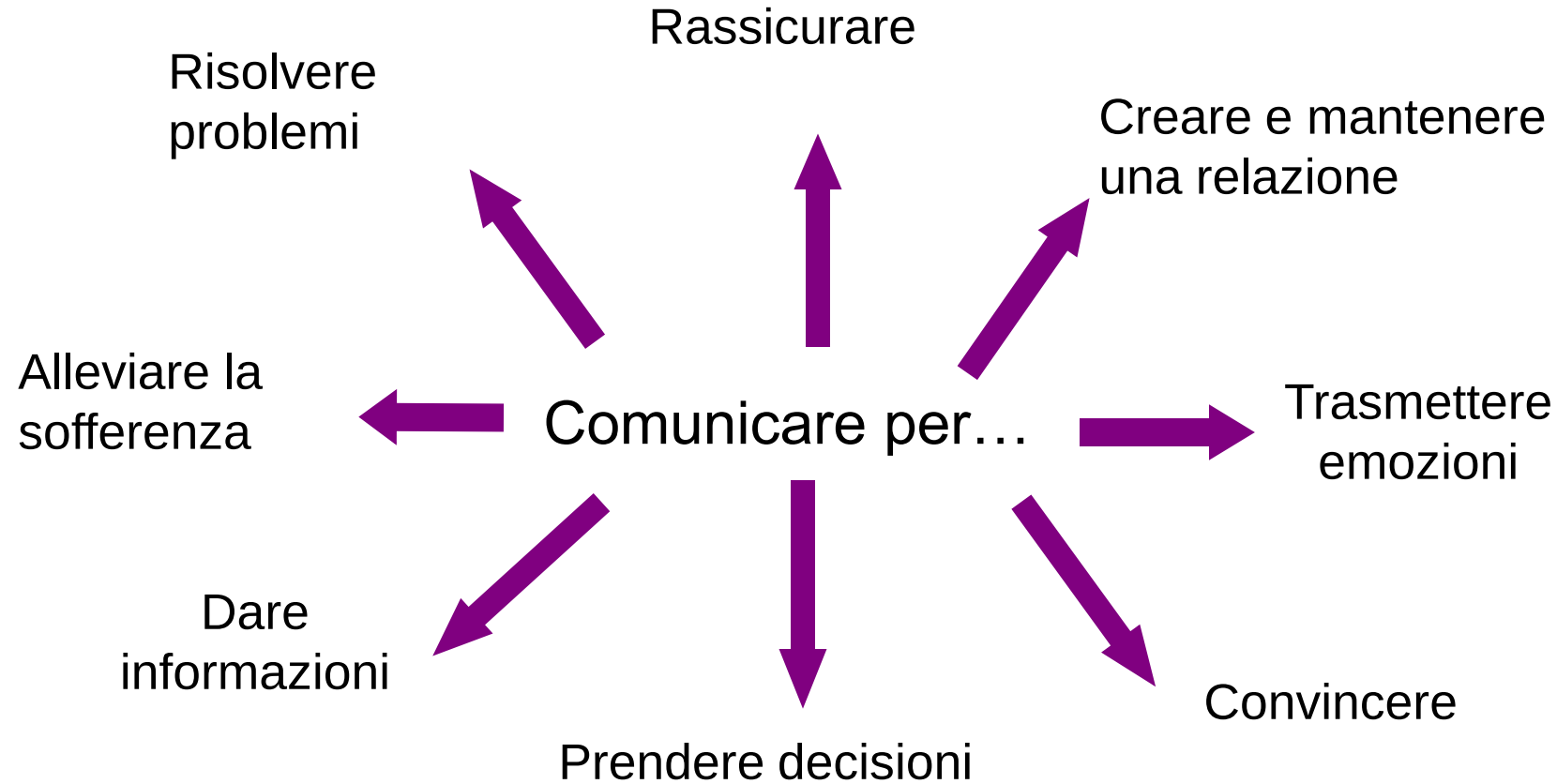


Il vero problema della comunicazione
è che non ascoltiamo per capire, ma
per rispondere

SAPER COMUNICARE EFFICACEMENTE

- capire il nostro interlocutore**
- conoscere la tematica**
- adattare il linguaggio**
- gestire il tono della voce**
- gestire le pause e la velocità dell'eloquio**
- gestire la postura e la mimica**
- gestire la partecipazione emotiva**

Alcuni scopi della comunicazione



Come è un buon comunicatore?

- Caldo e empatico
- È facile parlargli insieme
- Si presenta
- Appare sicuro di sé
- Ascolta il paziente e risponde alle sue indicazioni
- Formula domande che si comprendono facilmente e sono precise
- Non si ripete

• Maguire et al, 1989. Consultations skills of young doctors

Comunicazione non verbale

CNV



Dimensioni del sistema di comunicazione non verbale

Cinesica

Prossemica

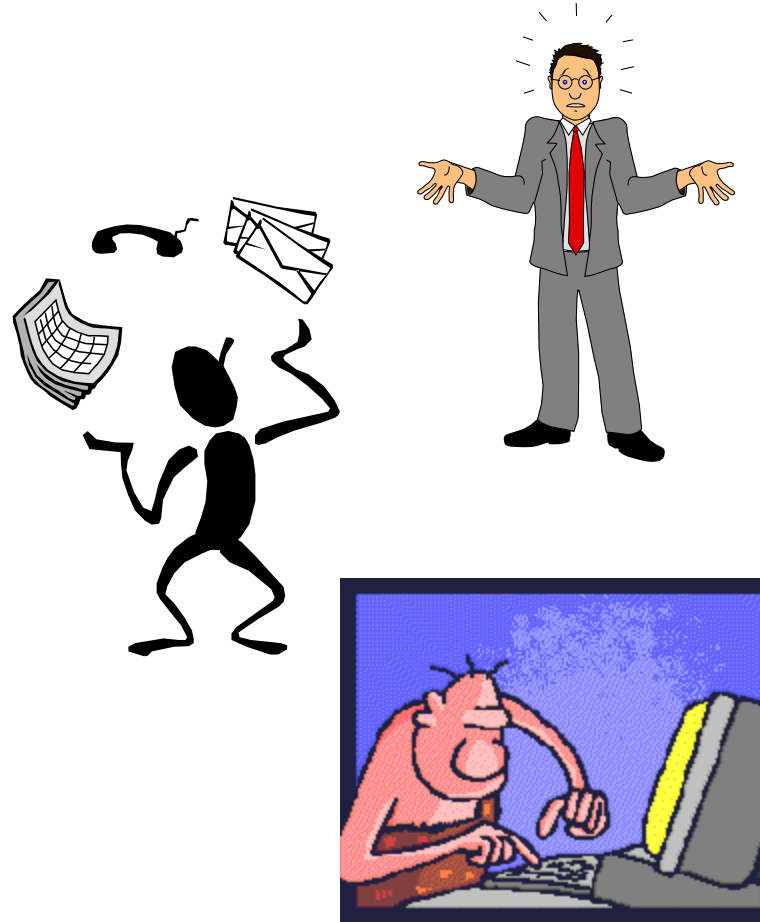
Paralinguistica

Contatto

Fattori fisici e
ambientali

La Cinesica

- Studio dei movimenti corporei come forma di comunicazione.
- Aree d'interesse:
gestualità, mimica facciale, sguardo.



Gestualità

- Sostitutiva del linguaggio verbale.
- Illustrativa del linguaggio verbale.
- Regolazione del flusso di conversazione.



La mimica facciale e le emozioni (Ekman)

- felicità
- tristezza
- sorpresa
- paura
- rabbia
- disgusto
- disprezzo



15.3 Le espressioni facciali universali delle emozioni

Funzioni dello sguardo

- Monitoraggio
- Regolazione
- Espressione



La prossemica

- Studio di come gli individui usano e interpretano lo spazio nel processo di comunicazione.
- Aree d'interesse: territorialità (spazio personale), distanza.



Territorialità e spazio personale

- Il concetto di territorialità si riferisce al processo comportamentale di rivendicare uno spazio e proteggerlo dalle intrusioni.
 - Lo spazio personale fornisce un senso di identità, sicurezza e controllo.

La distanza

- La scelta della distanza
- La consapevolezza della distanza
 - Congruenza fra distanza e contenuto dell'interazione

Distanza intima

Distanza personale

Distanza sociale

Distanza pubblica



Definizione di paralinguistica

- Studia i suoni vocali che accompagnano la comunicazione verbale.
- Il ruolo della voce nell'interpretazione dei messaggi.

Qualità della “voce”

- intensità
- altezza
- timbro
- modulazione
- velocità
- ritmo



Il contatto

- Attribuisce significato al messaggio.
- Agio e disagio nel contatto (toccare ed essere toccati).
- Stretta di mano, abbraccio, pizzicotto, stretta, ...
- Contatto e sviluppo umano
- Contatto e relazioni umane



Messaggi veicolati da particolari tipi di contatto (Heslin)

- Funzionale-Professionale (toccare il braccio per misurare la pressione arteriosa) = Io ti assisto.
- Sociale-Cortese (stretta di mano per accogliere un nuovo paziente) = Coinvolgimento superficiale.
- Amichevole-Caldo (stretta per manifestare apprezzamento) = Tu mi piaci.
- Amore-Intimità (caloroso abbraccio) = Mi prendo cura di te.
- A carattere sessuale (intimo abbraccio o carezza) = Sono attratto da te.

Contatto e natura della relazione

Il contatto definisce chi detiene il potere e l'autorità
all'interno della relazione

(frequenza di contatto, durata, tipo, sede)

Il contatto controlla il flusso dell'interazione

Fattori ambientali e relazioni interpersonali

- Luminosità
- Rumore
- Colori
- Temperatura
- Disposizione dei mobili
- Struttura



...Comunicare...

- <https://youtu.be/boiKhFQdLjs>
- https://youtu.be/H_ZazZ6FD9g
- https://youtu.be/GT2K2R_AwLo
- [https://www.youtube.com/watch?v=ewd4RC6p1H0
&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=ewd4RC6p1H0&feature=youtu.be)

Il leakage channel (canale di trapelamento)

Il linguaggio non verbale essendo meno controllabile dalla censura sia conscia che inconscia, lascia trapelare molte informazioni che non verrebbero espresse attraverso il linguaggio verbale, ed è forse per questo che in caso di conflitto tra messaggi verbali e non verbali l'interlocutore risponde ai secondi, trascurando i primi quasi del tutto.

Disturbi della comunicazione:

Dimensione del "controllo"

Nella comunicazione interpersonale la dimensione

<<controllo>>

(nelle polarità dominanza sottomissione)

comprende i momenti dell'autorità e della competenza.

Sorgono disturbi comunicativi,

su questa dimensione, quando un partner si assume autorità, superiorità e competenza che l'altro non percepisce come giustificate o avverte come spiacevoli.

Atti comunicativi autoritari: espressi in forma esplicita, in tali casi il comunicatore trasmette agli altri che compete a lui definire e gestire la situazione sociale.

La comunicazione patologica

- Squalifica
- Disconferma
- Rifiuto

La squalifica

La squalifica appare rivolta prevalentemente a ciò che l'altro dice e concerne soprattutto un atteggiamento di scarsa considerazione circa le opinioni che egli esprime.

Una scarsa considerazione di ciò che l'altro dice, quindi, rischia di assumere il significato di una scarsa considerazione dell'altro tout court, la squalifica del messaggio può assumere per l'altro il significato di squalifica del Sé.

"Ciò che dici è poco rilevante; non mi interessa."

La disconferma

La disconferma si caratterizza per il suo essere un vero e proprio attacco al Sé: costituisce, perciò, il livello più elevato di comunicazione patologica.

La disconferma riguarda proprio l'interlocutore in quanto tale:

"tu come interlocutore per me è come se non ci fossi;
per me è come se non existi".

Il rifiuto

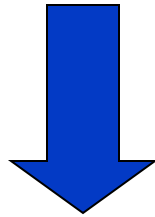
Il rifiuto esprime la chiusura della comunicazione sul piano del contenuto, pur qualificandosi come un attacco nei confronti dell'altro

Rifiuto:

"tu hai torto; io non condivido quello che dici".

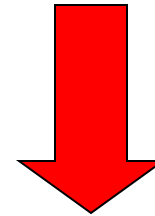
L'ascolto: l'opportunità di conoscere e conoscersi

- **IL CONTENUTO**



Informazioni, conoscenze,
dati legati alla propria
professionalità

- **LA RELAZIONE**



Timore della perdita del
proprio punto di vista

ASCOLTARE è un comportamento complesso.

E' importante distinguere alcuni momenti essenziali senza i quali non è possibile mettere in atto un comportamento di ascolto:

- verificare e concordare le intenzioni dei partners in interazione;
- comprendere e valutare “criticamente” i messaggi degli emittenti;
- attuare un comportamento di supporto nel quale l'ascoltatore è attivamente presente e fornisce un feedback che permette all'altro di chiarire e proseguire la sua comunicazione.



Ascolto empatico:

- L'ascolto empatico comporta un'apertura verso la fonte comunicativa e un'attenzione centrata sui messaggi dell'emittente.
- Nell'ascolto l'essere aperto ai messaggi dell'altro è solo un primo momento, mentre per raggiungere l'altro nella visione del suo mondo è necessario vedere e sperimentare la comunicazione dal punto di vista del locutore.
- Soltanto quando entriamo negli schemi, nelle conoscenze, nelle esperienze, nelle intenzioni che strutturano la comunicazione dell'emittente, comprendiamo il significato che esso attribuisce alla sua comunicazione.

L'ascolto empatico: le conseguenze

- Le conseguenze positive dell'ascolto empatico non consistono solamente nella migliore comprensione del contenuto della comunicazione e dello stato d'animo dell'emittente, ma si riflettono nell'interazione stessa, che, condotta secondo questo stile diventa fonte di soddisfazione ed esperienza di crescita perché i membri si sentono valorizzati come partners in comunicazione.

Errori di ascolto

- Giudicare a priori l'argomento poco o non interessante
- Criticare lo stile o i gesti di chi parla, trascurando il contenuto
- Eccitarsi o contrariarsi quando l'interlocutore afferma idee o convinzioni diverse dalle proprie
- Credere di capire subito, anticipare le conclusioni
- Distrarsi per rumori o fatti non pertinenti
- Individuare un errore e considerare inaffidabile ogni altra considerazione seguente

La Relazione con l'Altro richiede CONSIDERAZIONE

Attenzione ai dettagli:

- Il tono della voce
- Il linguaggio del corpo
- L'atteggiamento
- Il nome dell'Altro
- Le parole usate

La Relazione con l'Altro richiede EMPATIA

- Comprendere il problema dell'Altro (capire la situazione)
- Entrare in collaborazione con l'Altro (dichiarare l'empatia)
- Fare del problema il “pretesto”...

Uso delle Domande

domande aperte (come, perché, quando, chi, che cosa, dove)
per:

- Determinare problemi
- Capire le richieste
- Definire le esigenze
- Chiedere spiegazioni sui bisogni

domande aperte e chiuse per:

- Richiedere ulteriori informazioni per decidere un'azione

domande chiuse

- Raggiungere un accordo o per chiedere conferma

Comunicazione descrittiva

"La funzionalità delle relazioni comunicative dipende in parte dalla capacità di riportare i fenomeni così come essi si manifestano nella realtà.

Riferire la realtà così come si presenta è la condizione preliminare per un discorso che vuole essere realistico e non soggettivo o direttivo."

(Franta - Salonia, 1979)

- Una delle principali fonti di disturbo è costituita dalla **comunicazione valutativa ed interpretativa**. Questi interventi direttivi - soprattutto quando mancano dei riferimenti ai fenomeni cui essi si rifanno - sono confronti che lasciano i recettori confusi e a volte tesi, in quanto non riescono a discriminare i messaggi trasmessi dall'emittente.
- La comunicazione non valutativa della realtà offre la possibilità di conoscere i fenomeni nella loro origine, nel loro modo di manifestarsi e nelle conseguenze. Riportarli in modo direttivo, valutativo o interpretativo non permette al recettore una propria analisi della realtà.

- La comunicazione non valutativa o descrittiva non solo ci porta più vicini alla realtà stessa, ma ci mette anche in contatto con le nostre emozioni. La valutazione è spesso un comportamento difensivo che impedisce di prendere contatto con la realtà. Cercando di descrivere la realtà dal punto di vista fenomenologico, ci accorgiamo più facilmente dei significati che essa ha per noi.
- Una descrizione accurata della realtà nei suoi fenomeni osservabili non solo fornisce informazioni valide, ma stimola anche la fiducia nei partners, che notano come il comunicatore sia interessato ed impegnato innanzitutto a fornire informazioni obiettive e a distinguere tra i dati di fatto e le proprie intenzioni.

Comunicazione orale

Regole da osservare

- Chiarezza – usare parole e una sintassi comprensibili per l'interlocutore.
- Concisione – dire nel modo più breve ciò che si vuole dire.
- Concretezza – non usare un linguaggio astratto.
- Accuratezza – fare discorsi completi e precisi.
- Conclusioni chiare – chiudere il colloquio riassumendo chiaramente le conclusioni e accertandosi che l'Altro abbia capito.

Quattro domande

- Perché (scopo della comunicazione e obiettivo)

informare -dare notizie o informazioni che non sono ancora note all'interlocutore

far agire -l'interlocutore dovrà prendere una posizione o fare qualcosa di concreto

- Con chi (interlocutore)

Chi è la persona con la quale devo comunicare? Conosce il problema? E' interessato? Quali competenze ha? Quali responsabilità? Cosa si aspetta? Cosa può temere? Che reazioni può avere? Su cosa saremo senz'altro d'accordo?

continua

- Che cosa (l'oggetto)

Qual è esattamente l'argomento del quale devo parlare? Su quali aspetti è meglio che mi concentri? Cosa è meglio evitare o approfondire?

- Come (il modo)

Da dove è meglio che affronti la questione? Quando è più opportuno arrivare al

nocciolo? Come posso riuscire a farlo esprimere sull'argomento in discussione?

colloquiare non significa parlare in continuazione

ATTENZIONE !
esercitare l'ascolto è fondamentale



Imparare a produrre messaggi efficaci

- Riconoscere la paternità dei propri messaggi ("Io...", "il mio...")
- Rendere completi e specifici i propri messaggi
- Usare più canali (che uno non contraddica l'altro)
- Ripetere i punti-chiave
- Chiedere e controllare il feed-back

Le abilità sociali

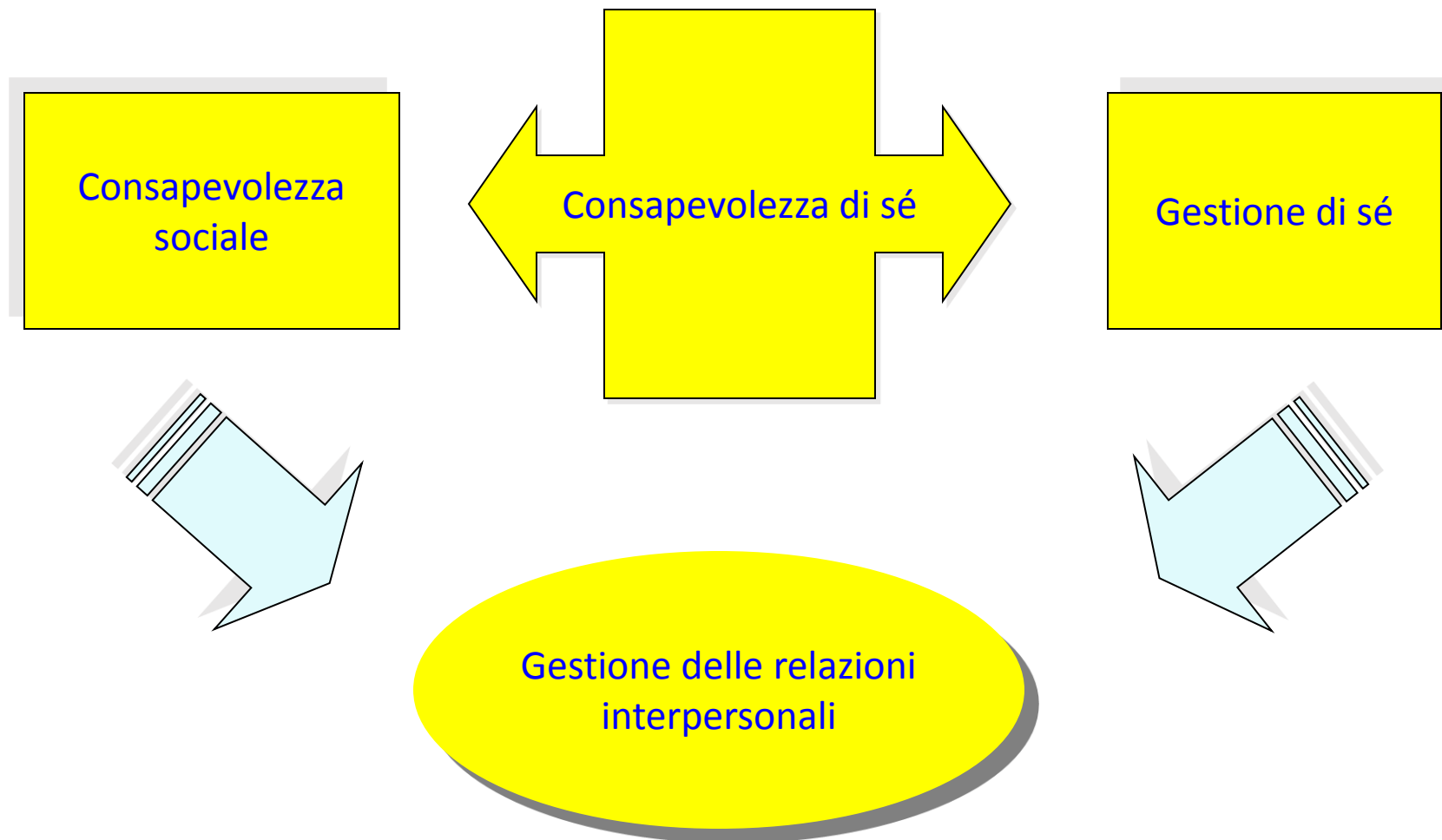
- Si possono definire termini di repertorio di comportamenti verbali e non verbali che influenzano il tipo di risposta che si può ottenere dagli altri nel contesto interpersonale.
- Questo repertorio permette alle persone di raggiungere i propri desideri e di evitare conseguenze non desiderate nella loro sfera sociale.

(Rinn e Markle 1979)

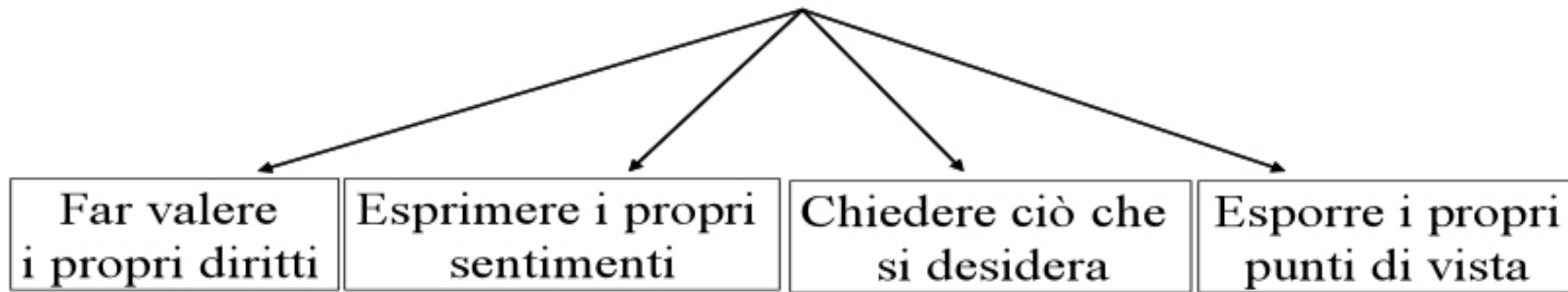
Dimensioni dell'Intelligenza Emozionale



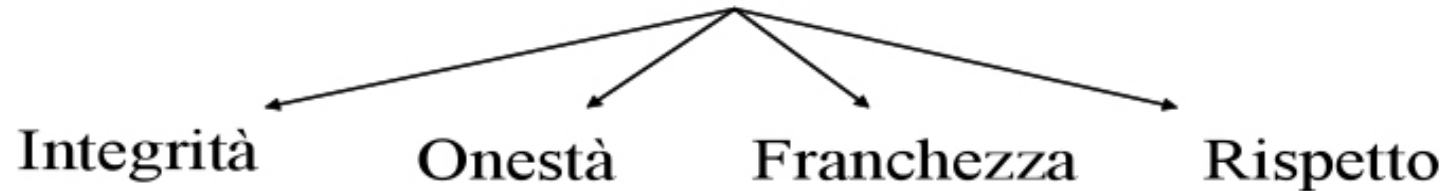
Interazioni fra le dimensioni dell'Intelligenza Emozionale



ASSERTIVITA'



CON



L'assertività

Le persone lavorano, sviluppano ed esprimono la loro capacità e il loro ruolo attraverso la comunicazione.

Attraverso la comunicazione presentiamo le nostre idee, valorizziamo il nostro contributo professionale e il nostro apporto esperienziale e tecnico, motiviamo o demotiviamo i nostri collaboratori, determiniamo o non determiniamo il consenso intorno a noi.

L'assertività

La comunicazione è anche comportamento e, pertanto, il modo in cui scegliamo di agire, di esprimerci, di interagire con gli altri, diventa determinante per il conseguimento dei risultati prefissati.

In relazione a quello che l'individuo fa, egli ottiene delle risposte, dei messaggi di ritorno positivi o negativi, che gli comunicano la positività o la negatività di ciò che sta facendo.

L'assertività

Gli altri possono essere quindi un grande specchio in cui la persona può vedersi normale o deformata, a seconda che la percezione di sé corrisponda o meno; tutte queste risposte concorrono a costruire la propria immagine.

Tutte queste risposte concorrono a

“costruire un comportamento socialmente competente”

L'assertività

Per “**comportamento socialmente competente**” si intende quello che ci fornisce la miglior padronanza possibile di una situazione interpersonale; è quel comportamento che rappresenta la miglior soluzione possibile per quel problema, per quella situazione interpersonale, in qualunque ambito essa si presenti.

L'assertività

Quasi sempre il **comportamento assertivo** corrisponde al comportamento più competente per quella specifica situazione.

Ecco perché si può pensare ad una particolare **identificazione tra comportamento assertivo e competenza sociale**.

L'assertività

Altre aree di appropriata espressione (ammirazione, gratitudine, apprezzamento)			
Relazione affettiva 1. Comportamento socialmente inadeguato. Es. sentimenti inespressi o espressi in modo esagerato	2. Espressione di affetto comunicata accuratamente	1. Opposizione espressa in modo corretto o richieste fatte appropriatamente	Relazione oppositiva 2. Comportamento oppositivo socialmente riprovevole (aggressione, prevalenza, violenza, intimidazione)
ASSERTIVITA'			

L'assertività

Il comportamento assertivo è il risultato dell'interazione
della relazione affettiva
(espressione di affetto comunicata accuratamente)
con la relazione oppositiva
(opposizione espressa in modo corretto a richieste fatte
appropriatamente).

L'assertività

Tuttavia non esiste una risposta assertiva definita dogmaticamente, perché essa dipende dalle situazioni in cui viene espressa. Per questo diventa importante il concetto di: situazionalità.

L'assertività

E' difficile e inopportuno collocare, categoricamente, nell'area passiva (la mancata espressione dei sentimenti, la dipendenza eccessiva), nell'area aggressiva (es. il comportamento socialmente riprovevole, l'aggressione, il prevalere, la violenza, ecc) e nell'area assertiva (es. l'opposizione fatta in modo corretto, l'espressione appropriata di ammirazione, apprezzamento, ecc.) dei comportamenti prefissati, senza identificare gli ambienti, le culture e le persone della situazione.

L'assertività

Il comportamento assertivo non si trova quindi tra quello passivo e quello aggressivo, perché anche questi possono essere considerati, in alcuni casi, comportamenti assertivi, se funzionali a quella determinata situazione, e quindi scelti, non reattivi.

L'assertività

Ma che cosa si intende per comportamento passivo?

Soggetto passivo

Il suo comportamento è condizionato nella ricerca delle mete personali, tanto che non si oppone alle influenze che subisce e si realizza in situazioni che risultano essere positive più per altri che per sé stesso.

A volte la persona che si comporta in modo passivo si sente insoddisfatta, ansiosa, scontenta perché nel rapporto con gli altri non riesce a dimostrare adeguatamente quello che sa fare e quanto vale, rischiando di essere sottovalutata.

L'assertività

E per comportamento aggressivo?

Soggetto aggressivo

Il suo comportamento è quello di una persona che cerca di fare in modo che le proprie esigenze ed i propri diritti siano soddisfatti ad ogni costo. In questo modo forse riesce anche ad appagare alcuni bisogni, ma rischiando fortemente di compromettere altri aspetti importanti della propria vita: le amicizie, il rapporto con i colleghi, con il partner, con i figli. In questo modo chi si comporta aggressivamente, si sente spesso insoddisfatto perché, seppur senza capirne le ragioni, avverte intorno a sé un clima di poca disponibilità.

<https://youtu.be/fBitkp14NHw>

L'assertività

Che cosa si intende quindi per comportamento assertivo?

Soggetto assertivo

Il suo comportamento è tipico delle persone che considerano importanti le proprie esigenze, diritti, bisogni e desideri e cerca pure di soddisfarli.

Tuttavia, fa in modo che i propri interessi intacchino il meno possibile i diritti e gli interessi degli altri, evitando quindi di creare situazioni di cui poi doversi pentire.

E' un comportamento di grande "tutela" del pensiero altrui seppur diverso dal proprio.

La persona assertiva non è affatto sempre sorridente, disponibile, cordiale o "diplomatica": è comunque una persona che sa ben equilibrare, a seconda delle circostanze, comportamenti passivi e aggressivi.

L'assertività

Dal punto di vista etimologico, il termine Assertività
deriva dal verbo latino Assèrere, che significa

Affermare, sostenere con forza

ed individua quindi, letteralmente,

La capacità di esprimersi e/o di comportarsi in
modo affermativo, autorevole, categorico

L'assertività

A cosa serve l'assertività?

L'assertività serve perché, essendo tutti inseriti in un contesto di relazione, dobbiamo continuamente negoziare fra le nostre e le altrui esigenze.

Alcune situazioni mettono più a dura prova di altre la nostra capacità di mettere in atto un comportamento assertivo e spesso ci lasciamo andare agendo comportamenti passivi o aggressivi.

L'assertività

Quali sono le situazioni “a rischio”?

- Gestire il rapporto di lavoro con i propri collaboratori
- Svolgere con efficacia e autorevolezza il nostro ruolo di leader in famiglia, sul lavoro o con gli amici
- Affrontare in modo corretto le critiche che ci vengono fatte
- Esprimere i nostri più autentici sentimenti con le persone alle quali siamo legati affettivamente
- Effettuare delle scelte in campo professionale ed affettivo
- Saper fare e saper accettare dei complimenti

Assertività nei contesti lavorativi...

“Nessun uomo è veramente libero se non è padrone di se stesso” Epitteto

- Essere libero non significa:
 - fuggire dai vincoli
 - fare ciò che piace
 - abdicare alle responsabilità
- Essere libero vuol dire
 - con volontà e coraggio impegnarsi a realizzare mete cariche di senso

“Il coraggio è la principale virtù di chi vuol essere libero”.

Assertività nei contesti lavorativi...

*Agire per (e non contro) noi stessi
di fronte alle difficoltà*

- Passività
 - *ci lamentiamo del destino sfavorevole*
 - *vittimismo che alimenta sfiducia*
 - *evitiamo la responsabilità di cambiare*
- Aggressività
 - *accusiamo gli altri*
 - *fonte di tensioni, rotture*

Disistima di sè

Assertività nei contesti lavorativi...

L'arte di discernere

- La pratica del discernimento non è un esercizio intellettuale ma una riflessione su di sé, ritrovandosi anche nelle difficoltà e nei dubbi.
- Esige uno sguardo umile su se stessi, sulle proprie risorse ma anche sui propri limiti
- La nostra capacità di discernimento sarà decisiva di fronte alle scelte, **facili o difficili**, per superare la paura di sbagliare

Assertività nei contesti lavorativi...

PENSIERI PASSIVI

Pensieri di colpa e di autosvalutazione. Il soggetto si auto esamina e collega il suo valore di essere umano alle qualità delle sue prestazioni professionali.

EMOZIONI PASSIVE

Prova rabbia repressa. Ha paura di manifestarla.

“Cosa penseranno di me ?”

COMPORTAMENTI PASSIVI

Scarso coinvolgimento nelle situazioni di lavoro. Fuga dai problemi. Il soggetto vorrebbe manipolare gli altri ma si ritira se il rischio è eccessivo.

Assertività nei contesti lavorativi...

PENSIERI AGGRESSIVI

Il mondo è fatto di lupi. Chi si fa pecora il lupo se lo mangia. O si attacca, o si viene attaccati. Si collega il proprio valore di essere umano alla forza con cui si riesce ad arrivare ai successi professionali.

EMOZIONI AGGRESSIVE

Prova rabbia esplosiva e risentimento

COMPORTAMENTI AGGRESSIVI

Attacca verbalmente e, a volte, fisicamente l'interlocutore. Competitivo in maniera esagerata, invade lo spazio degli altri

Assertività nei contesti lavorativi

PENSIERI ASSERTIVI

Autostima. Consapevolezza che ogni persona, se stesso, collega o paziente che sia, va rispettato in quanto tale e non sulla base delle sue prestazioni.

EMOZIONI ASSERTIVE

Prova emozioni in grado di sentirle e manifestarle in modo autonomo e controllato secondo il contesto professionale e la situazione.

COMPORTAMENTI ASSERTIVI

Il contatto con gli altri è cercato ma sempre in modo da rispettare lo spazio degli altri.

L'assertività

Dal punto di vista sperimentale, gli esperti di behaviour analysis e di behaviour modification indicano come fondamentali le seguenti caratteristiche psicologiche influenzanti l'assertività comportamentale:

- ESTROVERSIONE
- FLESSIBILITA'
- ADATTAMENTO RAPIDO
- RESISTENZA ALLA FRUSTRAZIONE
- RESISTENZA ALL'ANSIA
- RESISTENZA ALLA TENSIONE
- FIDUCIA IN SE'
- FLUIDITA' VERBALE

Perchè essere assertivi?

La competenza assertiva favorisce capacità in ambito:

- *Relazionale* : migliora i rapporti interpersonali.
- *Psicologico*: permette di affrontare stati d'ansia, paure, stress.
- *Psicosomatico*: consente il superamento di forme di somatizzazione.
- *Professionale*: facilita processi di gestione delle proprie risorse nel lavoro.
- *Spirituale*: rafforza la volontà, l'acquisizione di uno stato di coerenza tra valori, intenzioni e azioni. Consolida virtù etiche e morali.
- Rende maggiormente carichi e portatori di amore.
- Si fa della propria vita un continuo momento creativo.



Esercitazione

Completare le seguenti frasi :

- *Mi arrabbio con gli altri quando.....*
- *Quando gli altri sono irritati con me, mi sento.....*
- *Al lavoro sento di essere aggressivo quando.....*
- *Al lavoro sento che l'aggressività degli altri mi suscita.....*

Pre-requisiti dell'assertività

Consapevolezza di se stessi

- *Affermare se stessi*
- *Fedeli a se stessi*
- *Essere se stessi*
- *Credere in se stessi*

Pre-requisiti dell'assertività

AUTOSTIMA

- *Credere nel proprio valore*
- *Convinzione di essere degni d'amore*
- *Convinzione di avere risorse e capacità*
- *Avere dignità e rispetto verso se stessi*

Caratteristiche della persona con bassa autostima

- Ha pensieri negativi su se stessa e si sente inferiore agli altri
- Ingigantisce i propri punti deboli e sminuisce i propri punti di forza
- Non si sente degna dell'amore altrui
- Non si sente competente in ciò che fa
- Se ottiene qualcosa lo attribuisce alla fortuna e se qualcosa va male ritiene che dipenda dal proprio comportamento inadeguato
- Tende ad essere passiva e a sottomettersi alle esigenze dell'ambiente
- È eccessivamente preoccupata di cosa gli altri pensano di lei, ipersensibile alla critica
- Evita tutto ciò che è troppo impegnativo, intollerante alla frustrazione e alla sofferenza
- Ha scarsa aspirazione al successo

Caratteristiche della persona con buona autostima

- Si accetta per quello che è, credendo nel proprio valore
- Ha dignità e rispetto per se stessa, e si sente degna dell'amore altrui
- Ha fiducia nelle proprie capacità, e prova competenza in ciò che fa
- Ha un'immagine stabile di sé, che resta tale a seconda delle circostanze e degli interlocutori, manifestando autonomia in situazioni di pressione sociale
- Accetta e offre apprezzamenti, rifiutando complimenti falsi e manipolatori
- Sa far fronte in modo costruttivo alla critiche altrui
- Accetta di sbagliare senza autosvalutarsi, ponendosi obiettivi realistici da poter raggiungere sulla base di uno sforzo personale

Pre-requisiti dell'assertività

ESSERE AUTONOMI

- *Né vittima*
- *Né salvatore*
- *Né persecutore*

Pre-requisiti dell'assertività

VIVERE LA LOGICA del DESIDERIO

- *No alla logica del bisogno, del tutto e subito*
- *Sì alla logica di obiettivi concreti e raggiungibili*

Fondamentali componenti dell'assertività

- SAPER AFFERMARE SE STESSI, COMUNICARE IN MODO AUTENTICO E CHIEDERE SECONDO PROPRIE ASPETTATIVE, INTENZIONI E NECESSITA'

(Nell'ambiente di lavoro creare condizioni favorevoli per un confronto leale e onesto:

- Scegliendo momenti opportuni in cui confrontarsi.*
- Rimanendo aderenti ai fatti, senza accusare oppure offendere.*
- Proponendo alternative, controproposte o soluzioni.*

Fondamentali componenti dell'assertività

- SAPER ESPRIMERE E CONDIVIDERE EMOZIONI E SENTIMENTI
 - *è legittimo provare qualsiasi emozione (finchè si prova rabbia verso qualcuno, senza aggredirlo, non vi sono motivi per avere sensi di colpa)*
 - *Si può dire tutto, ma con gentilezza, facendo riferimento alla dichiarazione azione/sentimento: “Quando tu.....(azione), io sento....(sentimento)”.*
 - *Evitare di confondere i pensieri con i sentimenti. Es.: “Quando te ne sei andato ho sentito il tuo disinteresse”.*

Fondamentali componenti dell'assertività

- SAPER DISSENTIRE, RIFIUTARE E DIRE DI NO
 - *E' un diritto dire di no.*
 - *Chiedersi se nel rifiuto si è aggressivi, arrendevoli, o liberi di esprimersi.*
 - *Assumersi la responsabilità del proprio atteggiamento di rifiuto (se necessario ammettere "Non voglio" piuttosto che "Non posso").*
 - *Possibilmente chiarire i motivi del no, offrendo alternative o se la situazione lo consente chiedendo tempo per valutare la richiesta.*
 - *Se indecisi su cosa rispondere, chiedere maggiori informazioni riguardo la richiesta ricevuta.*
 - *Se si cambia opinione, sentirsi anche liberi di dire di sì, segno di flessibilità verso se stessi oltre che verso gli altri.*

Fondamentali componenti dell'assertività

- **SAPER ASCOLTARE**

- *Assumendo un atteggiamento di disponibilità.*
- *Adoperando l'ascolto attivo.*
- *Evitando di farsi ingabbiare dalle emozioni negative quali invidia, ansia, paura, etc.*
- *Ponendo attenzione alla comunicazione verbale e non verbale dell'altro, mostrando sensibilità agli stati d'animo.*

Fondamentali componenti dell'assertività

- **SAPER NEGOZIARE**

- *Cercare con l'interlocutore forme di accordo funzionali alla ricerca di possibili vantaggi per entrambi.*
- *Puntare su obiettivi che consentono un punto di arrivo superiore a quello di partenza.*
- *Porre attenzione ad eventuali ostacoli posti da: argomentazioni di superficie (le parti non ammettono i veri motivi di disaccordo), o pregiudizi (si cercano argomenti solo a favore della propria tesi)*
- *Per un eventuale conflitto presupporre l'aperto riconoscimento dello stesso per poter individuare le soluzioni e assumendo un atteggiamento cooperativo che consente il passaggio dal "conflitto di relazione" al "confronto di idee".*

Fondamentali componenti dell'assertività

- **SAPER RISCHIARE**

- *Provare il rischio non significa vagabondare verso mete ignote, ma avventurarsi verso nuove mete corrispondenti ai propri valori e ai propri bisogni.*
- *Occorre porre attenzione a: eccesso di emotività o totale carenza di emotività.*
- *Il coraggio di rischiare deve portare con sé la legittima paura di rischiare. Se il coraggio nega la paura si tende a una pericolosa temerarietà, che comporta la perdita di contatto con la realtà.*

Fondamentali componenti dell'assertività

- **SAPER CRITICARE E RISPONDERE ALLE CRITICHE**

- *Tenere conto delle critiche svalutative o distruttive (che costringono se stesso o l'altro a provare vergogna, oppure sono oltraggiose della dignità della persona) e delle critiche assertive o costruttive (che si riferiscono al comportamento, all'idea, all'opinione, mai alla persona).*
- *Un eccesso di critiche è sempre percepito come una forma di non accettazione del tipo: "Tu non mi vai bene come sei", e la non accettazione procura la convinzione di non valere, producendo diffidenza e inibizione.*

Fondamentali componenti dell'assertività

- SAPER OFFRIRE, CHIEDERE, RIFIUTARE APPREZZAMENTI

- *Ogni apprezzamento è un'unità di riconoscimento, in cui la persona percepisce di essere considerato.*
- *La migliore carezza è quella "incondizionata".*

Fondamentali componenti dell'assertività

- SAPER DISCERNERE, DECIDERE E REALIZZARE OBIETTIVI CONCRETI
 - *Individuare obiettivi precisi*
 - *Pianificare*
 - *Realizzare*
 - *Verificare*

In sintesi: lo stile assertivo

- affermativo e negativo, non ambiguo (il diritto di chiedere e rifiutare)
- empatico (accogliere il punto di vista dell'altro)
- evolutivo (far evolvere continuamente le situazioni e avere fiducia nelle capacità di apprendere e migliorare di cui le persone sono dotate)
- dialettico (vedere la diversità come valore e, quindi, il confronto e lo scambio come reali occasioni di evoluzione)
- personale (parlare in prima persona e assumersi le proprie responsabilità)

PUNTI DI VISTA

CARA NONNINA
COSA VEDE ?
COSA VEDE ?



LE DIRO' ...
TEMPESTA
D'AMORE,
BEAUTIFUL...



M. Boichio/2014

**Tra noi c'è poca
comunicazione!**

**Ma se ti mando
almeno 1 SMS al
giorno!**



Vita a 2

© *Valterinik*

NOI NON CI PARLIAMO MAI...

PIUTTOSTO CHE UN MONOLOGO CON TE
PREFERISCO UN DIALOGO CON ME STESSO.

