

Progetto Start UPP - ASCOLTO ATTIVO E COMUNICAZIONE



Indice

1. Obiettivi del corso
2. Le regole di partenza
3. I livelli della comunicazione
4. Gli stili della comunicazione
5. L'ascolto attivo

1. Obiettivi del corso

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Apprendere le tecniche di base della comunicazione;
- Sviluppare le competenze legate alla risoluzione dei conflitti;
- Sapere come operare o come rispondere alle obiezioni e alle critiche.

2. Le regole di partenza

Gli assiomi della comunicazione

1. Non si può non comunicare.

Occorre sapere comunicare, programmare, organizzare, attuare e controllare il processo di comunicazione. Anche il silenzio è una forma di comunicazione.



2. Ogni comunicazione è contenuto e relazione.

Tutti noi comunichiamo attraverso **ciò** che diciamo e **come** lo diciamo, entrando in un rapporto di comunicazione con gli altri. Lo scambio è sempre condizionato dalla qualità del nostro rapporto con l'interlocutore.



3. Comunichiamo solo ciò che l'altro capisce.

Ogni individuo ha una sua «mappa mentale»: il successo della comunicazione sta nel responso che se ne ottiene, non nelle intenzioni. Conta sempre ciò che arriva, non ciò che parte.



2. Le regole di partenza

La perdita di carico



3. I livelli della comunicazione

3 (+ 1) livelli di comunicazione



Verbale

Il linguaggio e le sue regole, per trasmettere il contenuto



Paraverbale

Il sostegno al contenuto, per esprimere le intenzioni



Non verbale

La componente più soggettiva, che caratterizza il messaggio

*NB: Ai tre livelli principali, alcuni aggiungono il livello **simbolico**: è costituito dagli elementi di contesto attorno all'emittente, come i vestiti indossati, il modo di vestire, gli oggetti di cui ci si circonda,...fare una conferenza stampa in ufficio o in spiaggia è molto diverso!*

3. I livelli della comunicazione

La comunicazione verbale

Il passaggio dei concetti e contenuti attraverso l'uso delle **PAROLE** (pronunciate a voce oppure scritte): riguarda **COSA** viene comunicato ed è molto utile per trasmettere concetti e ragionamenti complessi.

È il livello legato agli aspetti testuali, quali:

- la scelta delle parole (*l'uso di un termine al posto di un altro*);
- la costruzione logica delle frasi (*dove vengono posti il soggetto, il verbo, l'oggetto...*);
- la successione dei concetti (*come si sviluppa la discussione e come si legano tra loro le diverse frasi*).



3. I livelli della comunicazione

La comunicazione paraverbale

Il **MODO** in cui qualcosa viene detto. È principalmente un arricchimento - a volte addirittura un elemento fondamentale di chiarezza - della comunicazione verbale. Rappresenta dunque il **COLORE** che viene dato alle parole.

La comunicazione paraverbale è legata a elementi dell'espressione vocale, quali:

- il tono di voce;
- il volume della voce;
- la velocità e il ritmo della voce;
- le pause e l'enfasi

Nella comunicazione scritta, un ruolo analogo lo svolge la **punteggiatura** (virgole, punti, a capo...).



3. I livelli della comunicazione

La comunicazione non verbale

È un tipo di comunicazione che opera anche in assenza delle parole, attraverso il **LINGUAGGIO DEL CORPO**: corrisponde all'insieme degli **ATTEGGIAMENTI** e dei movimenti dei nostri interlocutori. È soggettiva, e può causare fraintendimenti.

È fatta da elementi fisici e visivi, quali:

- mimica facciale (smorfie) e sguardi;
- postura;
- spazio occupato col corpo;
- gesti e cenni.

Nella comunicazione scritta, un ruolo analogo è svolto dal *supporto* (*schermo, carta...*), dal *font* o dalla *grafia*.



3. I livelli della comunicazione

La congruenza tra i diversi livelli

- Una delle cose peggiori che ci possano capitare è avere informazioni utili e di qualità, ma non riuscire a farle giungere ai nostri interlocutori.
- Per questo dobbiamo utilizzare tutti gli strumenti a nostra disposizione: uno dei modi più semplici ed efficaci per migliorare la nostra comunicazione interpersonale è allineare i livelli verbale, paraverbale e non verbale.

Avete presente cosa succede quando delle persone riescono a spiegare quasi senza sforzo concetti difficili, che raccontati da altri non seguiremmo minimamente? Ecco.

Un esempio:



4. Gli stili della comunicazione

I tre stili della comunicazione

- È utile apprendere la distinzione fra i comportamenti di **comunicazione aggressiva, passiva ed assertiva**. Questo è di fondamentale importanza in quanto, riconoscendo in noi stessi o negli altri questi comportamenti, possiamo meglio governare la comunicazione.



4. Gli stili della comunicazione

Stile aggressivo



CARATTERISTICHE

- ✓ Ridotta importanza dell'altro
- ✓ Egocentrismo che può portare ad un malinteso (eccessiva autostima)
- ✓ Si basa su un "gioco a somma zero" (solo uno dei due può vincere, «*se io vinco tu perdi*»)
- ✓ Generalmente l'aggressivo si manifesta tale per acquisire un potere sociale, apparire forte, incutere soggezione
- ✓ Talvolta la volontà di apparire forte nasconde una fondamentale insicurezza o timidezza

COMPORTAMENTI

- ✓ Comandare
- ✓ Imporre la leadership in un gruppo
- ✓ Non mettere in discussione il proprio modo di vedere le cose
- ✓ Sminuire i meriti altrui
- ✓ Criticare
- ✓ Emettere sentenze
- ✓ Interrompere
- ✓ Non lasciare esprimere
- ✓ Essere violenti

4. Gli stili della comunicazione

Stile passivo

CARATTERISTICHE

- ✓ Chi adotta uno stile passivo può farlo perché ha la necessità di essere accettato
 - ✓ Oppure può trattarsi della volontà di evitare di essere oggetto di aggressività da parte degli altri, o della paura di essere coinvolto in un conflitto; o ancora del sentirsi inadeguato ad una situazione
- Altre caratteristiche sono quelle di:
- ✓ Sminuirsi rispetto agli altri
 - ✓ Imitare e conformarsi agli altri, lasciarsi condizionare
 - ✓ Evitare di prendere posizione e di decidere
 - ✓ Nella comunicazione, il protagonista è l'altro

COMPORAMENTI

- ✓ Lasciare che altri decidano
- ✓ Non assumersi dei rischi
- ✓ Stare in disparte
- ✓ Dare ragione al più forte
- ✓ Cercare l'approvazione altrui
- ✓ Non reagire alle critiche



4. Gli stili della comunicazione

Stile assertivo



CARATTERISTICHE

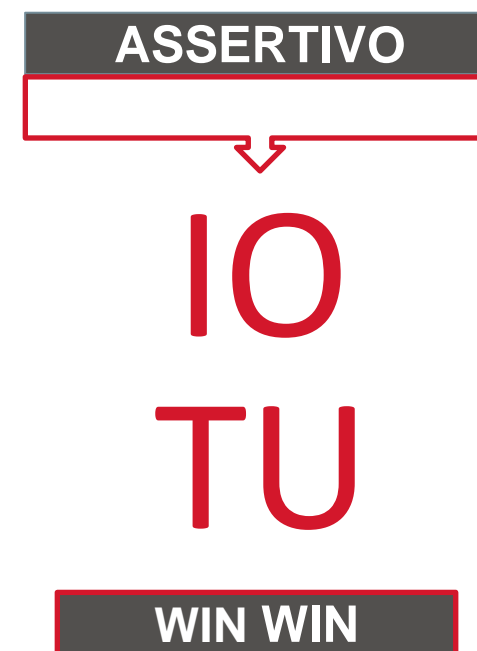
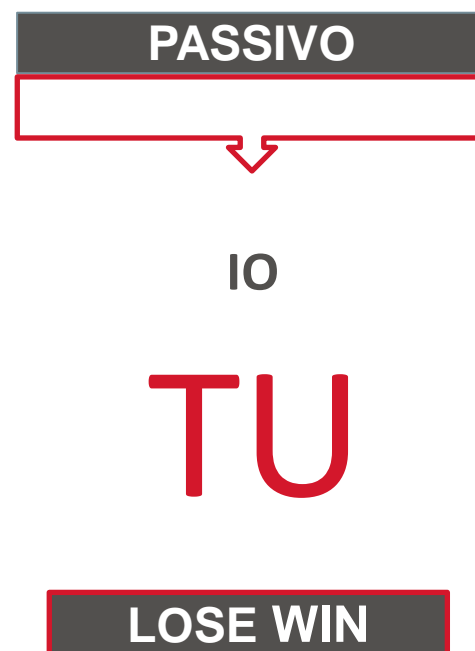
- ✓ L'atteggiamento è collaborativo, si tende ad impostare un gioco a somma variabile
- ✓ Lo stile assertivo si distingue per la propositività e la tendenza all'essere rivolto al futuro
- ✓ Chi manifesta comportamenti assertivi generalmente lo fa per ottenere un successo per sé, assieme agli altri

COMPORTAMENTI

- ✓ Ascoltare attivamente, chiedere, approfondire
- ✓ Assumersi le proprie responsabilità
- ✓ Approfondire la conoscenza dei bisogni altrui ma anche dei propri, esprimersi liberamente (opinioni, emozioni, ecc.)
- ✓ Saper dire di No se necessario
- ✓ Essere propositivo
- ✓ Ammettere i propri errori, accettare critiche

4. Gli stili della comunicazione

Riepilogo degli stili



4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (1/10)

Rispondere alle seguenti domande, riferendole a sé ed ai propri atteggiamenti.

Legenda:

- *1 = Molto raramente*
- *2 = Raramente*
- *3 = Talvolta*
- *4 = Spesso*

4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (2/10)

A. Sai esprimere le tue esigenze in modo comprensibile alla maggior parte dei tuoi interlocutori?

- 1 = *Molto raramente*
- 2 = *Raramente*
- 3 = *Talvolta*
- 4 = *Spesso*

4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (3/10)

B. Sai raggiungere i tuoi obiettivi restando in buoni rapporti con gli altri?

- 1 = *Molto raramente*
- 2 = *Raramente*
- 3 = *Talvolta*
- 4 = *Spesso*

4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (4/10)

C. Sei in grado di difendere i tuoi diritti senza mostrare eccessiva ansia?

- 1 = *Molto raramente*
- 2 = *Raramente*
- 3 = *Talvolta*
- 4 = *Spesso*

4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (5/10)

D. Sei in grado di portare avanti una discussione spiegando la tua posizione ma, allo stesso tempo, facendo in modo di evitare il conflitto?

- 1 = *Molto raramente*
- 2 = *Raramente*
- 3 = *Talvolta*
- 4 = *Spesso*

4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (6/10)

E. Sai tollerare le frustrazioni cercando soluzioni alternative, senza attuare comportamenti passivi o aggressivi?

- 1 = *Molto raramente*
- 2 = *Raramente*
- 3 = *Talvolta*
- 4 = *Spesso*

4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (7/10)

F. Ti trovi a tuo agio durante le relazioni con gli altri?

- 1 = *Molto raramente*
- 2 = *Raramente*
- 3 = *Talvolta*
- 4 = *Spesso*

4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (8/10)

G. Sai accettare le critiche costruttive e utilizzarle per migliorare il tuo comportamento?

- 1 = *Molto raramente*
- 2 = *Raramente*
- 3 = *Talvolta*
- 4 = *Spesso*

4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (9/10)

H. Sei sicuro di te e sai lavorare in autonomia così come in gruppo?

- 1 = *Molto raramente*
- 2 = *Raramente*
- 3 = *Talvolta*
- 4 = *Spesso*

4. Gli stili della comunicazione

TEST: sei assertivo? (10/10)

Fai la somma di tutte le risposte.

< 24: poca assertività

> 24: buona assertività

Essere assertivo aiuta ad instaurare una relazione basata sul rispetto reciproco, avendo innanzi tutto consapevolezza delle proprie personali esigenze e riuscendo a manifestarle con chiarezza all'altro/i interlocutore/i.

4. Gli stili della comunicazione

Comunicazione assertiva

Comunicazione assertiva non verbale

- Uso diretto non invasivo del contatto oculare
- Voce modulata
- Rispetto per le distanze
- Uso di gesti facilitativi
- Posizione eretta ma rilassata

Comunicazione assertiva verbale

- Rimane sui fatti
- Non valuta (ipotizza conseguenze)
- Non giudica
- Non entra in un'escalation aggressiva
- Non cede
- Mantiene fisso lo scopo (rispetto ad ambiente e norme)
- Comprende l'interlocutore (ascolta)

4. Gli stili della comunicazione

Come sviluppare l'assertività?



- Ci mettiamo in relazione con l'altro
- Comprendiamo ragioni e atteggiamenti
- Abbandoniamo i pregiudizi



- Adottiamo una comunicazione, anche non verbale, adeguata
- Proviamo a calarci nei panni del nostro interlocutore
- Comprendiamo (anche senza condividere) le sue emozioni
- Manteniamo l'oggettività

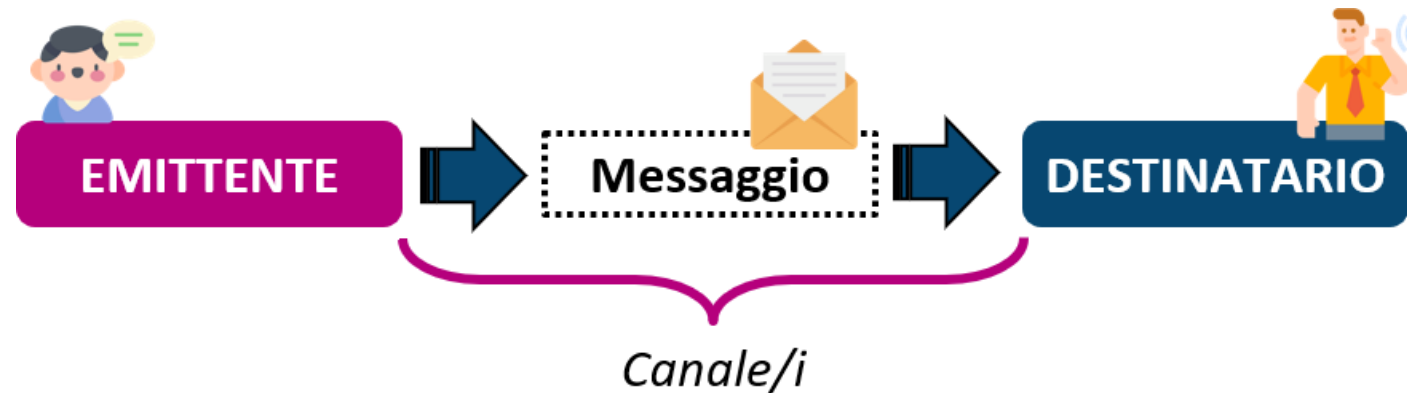


- Esprimiamo chiaramente ciò che pensiamo
- Riconosciamo i nostri limiti
- Spieghiamo i nostri motivi

In parte è una qualità innata nelle persone, ma in larga parte si può sviluppare ed allenare, partendo da tre pilastri:

5. L'ascolto attivo

La comunicazione a una via



Emittente: è la fonte del contenuto comunicato (**messaggio**).

Destinatario: nelle intenzioni dell'emittente, è la persona che dovrà ricevere il messaggio.

Canale: i mezzi, o gli strumenti, che permettono il passaggio del messaggio dall'emittente al destinatario.

Affinché si possa parlare di comunicazione, è necessario non solo che l'emittente intenda trasmettere, ma anche che il destinatario intenda ricevere il messaggio (**intenzionalità**).

5. L'ascolto attivo

La comunicazione a due vie



Il destinatario di un messaggio può, sua volta, comunicare con l'emittente attraverso un **feedback** (segnale di ritorno). In questo modo l'emittente può verificare:

- che il messaggio sia arrivato a destinazione;
- che il messaggio sia stato letto e compreso;
- che fosse intenzione del destinatario ricevere il messaggio.

5. L'ascolto attivo

Il ruolo del feedback

Il feedback permette di dare **circularità alla comunicazione**: non è più solo un processo monodirezionale, ma uno **scambio continuo di andata e ritorno**.

- Restituiamo **feedback costruttivi** per rendere più efficace la comunicazione;
- Impegniamoci nel dare feedback **chiari, specifici e puntuali**. Non abbiamo timore di dire le cose con franchezza;
- Non servono scenate: **argomentiamo in privato** il nostro eventuale dissenso;
- Evitiamo gli scontri sui **micro-dettagli**;
- Affrontiamo un argomento per volta;
- Non dire «sempre» o «mai».



5. L'ascolto attivo

Sentire vs Ascoltare

Una premessa: sentire e ascoltare sono due cose differenti.

Quando ci poniamo in ascolto di qualcuno, con l'obiettivo di comprenderlo, dobbiamo **stare attenti a non infastidire né creare distanze** a causa di due tendenze che tutti noi abbiamo:

**QUANDO SEI TRISTE E QUALCUNO TI DICE:
«SU, NON ESSERE TRISTE»**



1. Dare consigli: suggerire soluzione o strategie di azione rispetto alle difficoltà che ci vengono raccontate. Abbiamo mai pensato che il nostro interlocutore non ci ha chiesto soluzioni (a cui magari ha già pensato) ma solo ascolto?

2. Correggere: evidenziare gli errori del nostro interlocutore, ricordargli che avrebbe dovuto «fare così», oppure dirgli «se fossi stato al tuo posto!». *Ma noi siamo una persona differente: e poi, chi ci si assicura che al suo posto davvero avremmo agito diversamente?*

5. L'ascolto attivo

Cosa serve per comunicare bene?

Per comunicare bene, serve sapere **ASCOLTARE!**

Inoltre, è necessario:

- Mostrare **interesse** per ciò che l'altro dice;
- Mostrare **empatia**, ossia essere vicini a ciò che l'altro prova;
- Essere orientati ad **aiutare**, a dare la propria disponibilità per risolvere problemi;
- Chiedere per avere **conferma** di aver compreso.



5. L'ascolto attivo

Errori da evitare nella comunicazione

Vi sono alcuni interventi o comportamenti nella comunicazione quotidiana che non favoriscono una buona relazione o impediscono di affrontare il problema:

- Interventi **di valutazione** (sia positivi che negativi). Esempio: “Questo esercizio di matematica è molto semplice”;
- Interventi di **svalutazione** del problema. Esempio: “Cosa vuoi che sia”;
- Interventi **ironici**. Esempio: “Certo, questo è veramente un grosso problema”;
- Usare parole o frasi **conosciute da pochi**. Esempio: “Infiammazione degli alveoli polmonari” (=polmonite);
- Parlare partendo solo da una **nostra esigenza**. Esempio: “Ho bisogno di smaltire la coda, quindi se....”.

Grazie per l'attenzione!