



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA "DANIELE CRESPI"

Liceo Internazionale Classico e Linguistico VAPC02701R

Liceo delle Scienze Umane VAPM027011

Via G. Carducci 4 – 21052 BUSTO ARSIZIO (VA)

Tel. 0331 633256 - Fax 0331 674770

www.liceocrespi.gov.it E-mail: comunicazioni@liceocrespi.it

C.F. 81009350125 – Cod.Min. V AIS02700D



CertINT® 2012



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI **pon**
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scuolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV
MIUR

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

COMUNICAZIONE EFFICACE E GESTIONE DEI CONFLITTI

1

COMUNICAZIONE EFFICACE

Qualsiasi relazione interpersonale non può prescindere dalla comunicazione.



COMUNICAZIONE EFFICACE

Per **COMUNICAZIONE EFFICACE** si intende una comunicazione tra le persone e che prosegue, senza interrompersi, fino al raggiungimento dello scopo per il quale è stata avviata.





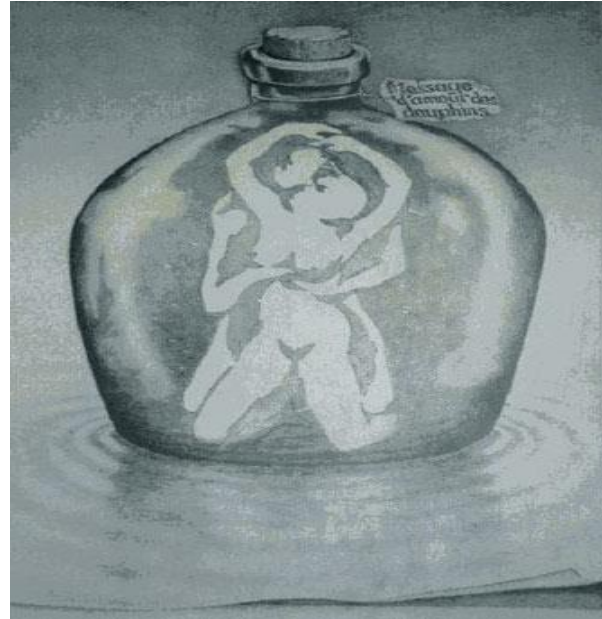
LA PERCEZIONE DELLA REALTA' E' SOGGETTIVA

VECCHIA O GIOVANE?



LA REALTA' NON E' MAI UNICA

QUANTI DELFINI SONO
RAPPRESENTATI?



“COSI' NON GIOCHIAMO PIU': cerchiamo un gioco consapevole!” – Bando Regione Lombardia
2017/2018

ElasticaMente Aps



ASSIOMI COMUNICAZIONE

1^ NON SI PUÒ NON COMUNICARE



Ogni comportamento è una comunicazione, anche il nostro silenzio; è pertanto corretto dire che nelle relazioni interpersonali è impossibile non comunicare.

Pragmatica della comunicazione umana” di Donald deAvila Jackson, Janet Helmick Beavin e Paul Watzlawick, Astrolabio, 1967



ASSIOMI COMUNICAZIONE

2^ OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI CONTENUTO ED UN ASPETTO DI RELAZIONE

Ogni comunicazione infatti contiene un' informazione e un "come" dobbiamo intendere l'informazione;



ASSIOMI COMUNICAZIONE

3^ LA COMUNICAZIONE HA SEMPRE DUE CANALI: VERBALE E NON VERBALE

Accanto al linguaggio verbale esiste anche il linguaggio non verbale fatto di gesti, di sguardi, di suoni, di atteggiamenti ecc. che viene “parlato” da tutti.



ASSIOMI COMUNICAZIONE

Comunicazione verbale: utilizza le parole

Comunicazione non verbale: espressione dei volto, gesti, tono della voce, etc. E' meno facilmente sottoponibile a "censura", e quindi tradisce gli effettivi sentimenti, stati d'animo, opinioni.



ASSIOMI COMUNICAZIONE

- Espressione viso
- Contatto oculare
- Postura
- gestualità
- Distanza corporea



COMUNICAZIONE PARA VERBALE

Comunicazione para verbale

Che riguarda soprattutto la voce (tono, volume, ritmo), ma anche le pause, le risate, il silenzio ed altre espressioni sonore (schiarirsi la voce, tamburellare, far suoni) e il giocherellare con oggetti.



STILE COMUNICATIVO

Lo stile comunicativo
più efficace è
L'ASSERTIVITA'

Cosa è assertività?
Chi è assertivo?



TEST SULL'ASSERTIVITA'

Rispondere alle domande, riferendole a sé e ai propri atteggiamenti.

Legenda:

- 1 = molto raramente;
- 2 = raramente;
- 3 = talvolta;
- 4 = spesso;



TEST SULL' ASSERTIVITA'

- **A. Sai esprimere le tue esigenze in modo comprensibile alla maggior parte dei suoi interlocutori**

1 2 3 4 5



TEST SULL' ASSERTIVITA'

- **B. Raggiungi i tuoi obiettivi restando in buoni rapporti con gli altri.**

1 2 3 4 5

- **C. Difendi i tuoi diritti non mostrando ansia eccessiva.**

1 2 3 4 5



TEST SULL' ASSERTIVITA'

- **D. Sei in grado di ingaggiare una discussione spiegando la tua posizione ma, allo stesso tempo, facendo in modo di evitare il conflitto.**

1 2 3 4 5



TEST SULL' ASSERTIVITA'

- **E. Sai tollerare le frustrazioni cercando soddisfazioni alternative, senza attuare comportamenti passivi o aggressivi.**

1 2 3 4 5



TEST SULL' ASSERTIVITA'

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

1 2 3 4 5

- **G. Accetti le critiche costruttive utilizzandole per migliorare il tuo comportamento.**

1 2 3 4 5



TEST SULL' ASSERTIVITA'

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

1 2 3 4 5



TEST SULL' ASSERTIVITA'

Fai la somma di tutte le risposte.

<24: poca assertività

>24: buona assertività



COMUNICAZIONE ASSERTIVA

La comunicazione assertiva si realizza quando la persona esprime ciò che pensa e che sente in modo adeguato alla situazione.

Comunicazione
descrittiva
(fatti)

Comunicazione
rappresentativa
(sentimenti)



COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Aiuta ad instaurare una relazione basata sul rispetto reciproco, avendo innanzi tutto consapevolezza delle proprie personali esigenze e a manifestarle con chiarezza all'altro.



COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Concretezza = capacità di essere precisi quando si comunica
(comunicazione descrittiva)

Genuinità = capacità di essere aderenti alla realtà e di essere sinceri

Autorivelazione = capacità di trasmettere in modo adeguato le
proprie idee e i propri sentimenti (comunicazione rappresentativa)



OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

LA COMUNICAZIONE AGGRESSIVA
(non rispetto i diritti dell'altro)

Oppure

LA COMUNICAZIONE PASSIVA
(non rispetto i miei diritti)



OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

LA COMUNICAZIONE AGGRESSIVA

- **Espressione incontrollata, improvvisa o esplosiva delle proprie emozioni.**
- **aggressività verbale per realizzare desideri o raggiungere obiettivi.**
- **ammissione rara di aver commesso errori,**
- **relazioni di supremazia nei confronti di chi gli sta intorno.**



OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

LA COMUNICAZIONE PASSIVA

- La persona inibisce le proprie emozioni, i propri desideri e i propri obiettivi.
- Parla poco di sé,
- non esprime opinioni,
- non fa obiezioni.



OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

LA COMUNICAZIONE PASSIVA

- La sua comunicazione non verbale esprime rigidità e disagio.
- Chi utilizza uno stile passivo dà agli altri l'impressione di poter decidere al posto suo.
- Il passivo si scusa eccessivamente, sminuisce i complimenti a lui rivolti, si sottovaluta.



COMUNICAZIONE NON VERBALE ASSERTIVA

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



COMUNICAZIONE NON VERBALE PASSIVA

- Nessun contatto visivo
- Voce soffocata o incerta
- Postura contratta e caduca
- Gestì nervosi che tradiscono ansia



COMUNICAZIONE NON VERBALE AGGRESSIVA

- contatto visivo invadente o rabbioso
- Voce stridente, molto alta
- Invasione spazi personali
- Gestii aggressivi
- Postura torreggiante



COMUNICAZIONE ASSERTIVA

VALUTAZIONI: servono per esprimere un giudizio personale sul comportamento osservato.

esempio: Giovanni e' un maleducato (valutazione negativa)

Giovanni e' spontaneo (valutazione positiva)



COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Differenti modi di interpretare o di giudicare i comportamenti possono creare incomprensioni fra i soggetti coinvolti.

Quando si affrontano delle situazioni problematiche in maniera assertiva e' facile trovarsi davanti ad un problema oggettivo che dev'essere risolto in modo efficace.

Al contrario, quando si usano gli altri stili di comportamento, il problema diventa relazionale e di potere (vincere/perdere; perdere/perdere).



COMUNICAZIONE ASSERTIVA

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



ASCOLTO ATTIVO

- mostrare interesse per ciò che l'altro dice
- mostrare empatia, ossia essere vicini a ciò che l'altro prova
- essere orientati ad aiutare, dare la propria disponibilità per risolvere problemi
- chiedere per avere conferma di aver compreso

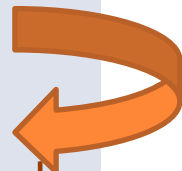


ASCOLTO ATTIVO

L' ascolto attivo e' un metodo utile in tutte le attivita' di consulenza che permette di raggiungere importanti **obiettivi relazionali** professionalmente validi:

primo: comunichiamo all' altro che siamo interessati alla sua situazione e che puo' contare sul nostro supporto.

una **buona relazione** con l'interlocutore, creando un rapporto di fiducia.



ASCOLTO ATTIVO

secondo:

forniamo all'altro un **metodo, delle indicazioni, delle informazioni** per risolvere il suo problema, gli indichiamo alcune modalita'/parametri per analizzare la situazione e per trovare delle possibili soluzioni.



ASCOLTO ATTIVO

terzo: permettiamo alla persona di **chiarirsi le idee** e quindi di **ri-analizzare la situazione**.

quarto: **rafforziamo il coinvolgimento** dell'individuo nel trovare soluzioni garantendo così una maggiore possibilità di attuazione



OSTACOLI ALL'ASCOLTO ATTIVO

IGNORARE

INTERROMPERE

DIALOGO INTERNO

ASCOLTO SELETTIVO

ASCOLTO CON
FILTRO

ASCOLTO ANSIOSO

- Ascolto solo per dovere

- E' più importante ciò che so

- Penso già a ciò che dirò

- Solo ciò che mi interessa

- Pregiudizi

- Aggredisco per difesa



OSTACOLI ALL' ASCOLTO ATTIVO

INTERVENTI DI VALUTAZIONE

(negativi ma anche positivi)
creano una relazione giudicante nei confronti
dell'altro.

Essi sono spesso la causa di una **cattiva relazione** tra
le due persone.



OSTACOLI ALL' ASCOLTO ATTIVO

INTERVENTI DI SVALUTAZIONE

dei problemi che pone l'interlocutore.

Creano incomprensione e **impediscono di affrontare il problema.**



OSTACOLI ALL' ASCOLTO ATTIVO

INTERVENTI IRONICI

impediscono di affrontare il problema seriamente
e
creano una **cattiva relazione** tra i soggetti



ALTRI ERRORI DELLA COMUNICAZIONE

- **-Basta Dire le Cose Una Volta per Tutte:** è importante invece, che il messaggio sia chiaro e comprensivo e che quindi il ricevente possa fornire un buon *Feed Back*.
- **-Dare per Scontato che l'Altro Conosca le Cose:** è molto importante spiegare l'argomento se il ricevente non ne è a conoscenza altrimenti non avremo dunque svolto comunicazione.



ALTRI ERRORI DELLA COMUNICAZIONE

- **Usare Parole o Frasi Poco Chiare:** è fondamentale usare un linguaggio chiaro e comprensibile per la riuscita di una buona comunicazione.
- **Usare Parole o Frasi Conosciute Solo da Pochi:** rappresenta un grave errore di comunicazione in quanto si ha un'esclusione del ricevente da parte del comunicatore.



ALTRI ERRORI DELLA COMUNICAZIONE

- **Non Ascoltare Fino in Fondo Quello che Ci Viene Detto**: decade così una buona ricezione del messaggio e quindi del *Feed Back* che rende scarsa o inefficiente la comunicazione.
- **Parlare Partendo Esclusivamente da Esigenze Personali**: il comunicatore trae vantaggio della comunicazione che risulterà distorta e poco efficace.



COMUNICAZIONE EFFICACE

- Saper ascoltare



ASCOLTO ATTIVO

- Saper comunicare



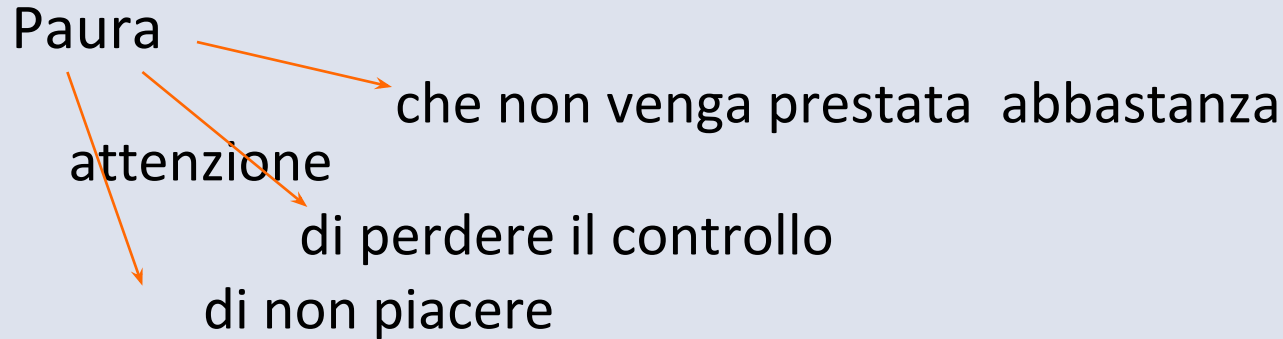
ASSERTIVITA'



COMUNICAZIONE EFFICACE

IN CASI DIFFICILI

Cosa porta ai fallimenti nella comunicazione?



CASO DIFFICILE : CONFLITTO

IL CONFLITTO è un particolare caso di “comunicazione difficile”

- incomprensione
- perdita di vista dell’obiettivo
- alto tasso di aggressività
- scontro verbale e fisico
- fallimento



IL CONFLITTO

- **Scontro verbale tra due persone**



Fine della comunicazione

- **L'unico modo di gestire un conflitto interpersonale è prevenirlo**
- **È importante saper leggere quello che sta succedendo ed evitare che una situazione potenzialmente conflittuale degeneri**



ANALISI DEL CONFLITTO

Analisi di un caso conflittuale

Ripercorriamo un evento conflittuale:

- **Contesto** : *Elementi rilevanti di contesto, dove si trovava, perchè, con chi, ...*
- **Attori del conflitto** : *Parti in conflitto ed altri rilevanti e comportamenti conflittuali*
- **Cause del conflitto**
- **Principali emozioni**



MODALITA' DI RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

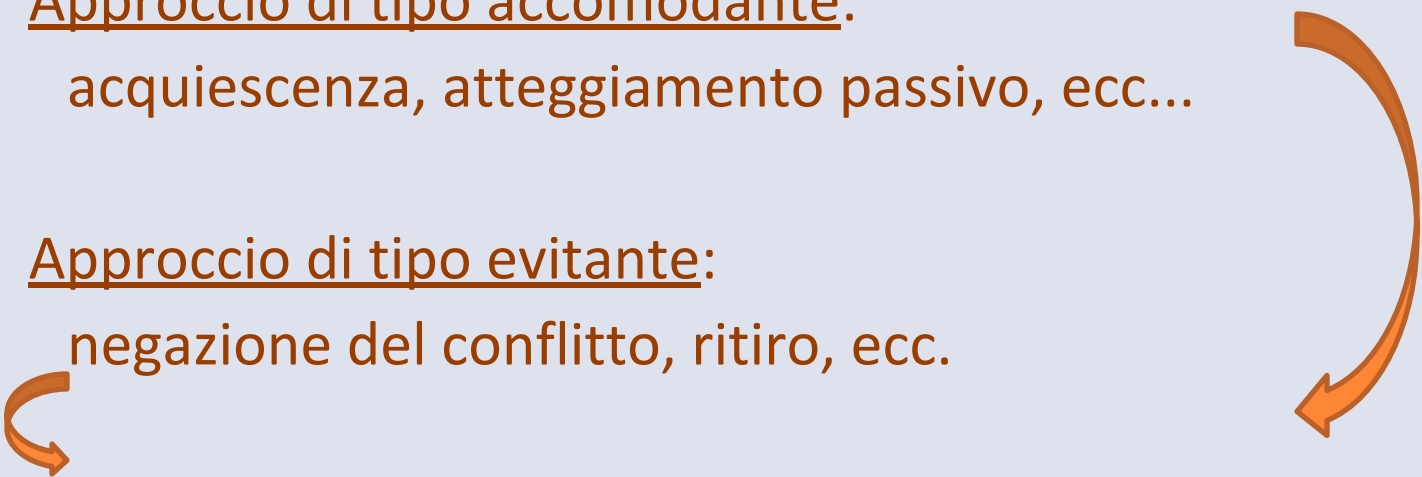
- Approccio di tipo competitivo:
persuasione, intimidazione, ricatto, ecc...



degenerare in litigi
accesi e deleteri



MODALITA' DI RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

- Approccio di tipo accomodante:
acquiescenza, atteggiamento passivo, ecc...
 - Approccio di tipo evitante:
negazione del conflitto, ritiro, ecc.
- sensazione di frustrazione, alienazione ed impotenza
- 



ERRORI DI COMUNICAZIONE

CHE PORTANO AL CONFLITTO

**Il conflitto è spesso alimentato
da pregiudizi e stereotipi**

che irrigidiscono le persone nelle rispettive posizioni.

Errori su cui solitamente si basa:

1. Errori di comunicazione

2. Differenze comunicative



ERRORI DI COMUNICAZIONE

CHE PORTANO AL CONFLITTO

Errori di comunicazione:

visione a tunnel: il partecipante coglie solo gli elementi della discussione che appartengono al suo punto di vista;

generalizzazione: il partecipante effettua generalizzazioni su parti di un tutto, su fenomeni parziali o irrilevanti;



ERRORI DI COMUNICAZIONE

CHE PORTANO AL CONFLITTO

Errori di comunicazione:

ragionamento dicotomico: il partecipante vede la realtà o bianca o nera, e non si mostra capace di alcuna mediazione;

esasperazione: lo stile comunicativo del partecipante tende al perfezionismo, al rigido dogmatismo ed alla ricerca della risposta



ERRORI DI COMUNICAZIONE

CHE PORTANO AL CONFLITTO

Differenze comunicative

informazioni: è provocata da mancanza di informazioni o da difformità di conoscenza tra i vari interlocutori;

nei fini: quando i partecipanti alla discussione hanno obiettivi e fini diversi;

nelle attribuzioni: un partecipante dà delle spiegazioni che l'altro non condivide;



ERRORI DI COMUNICAZIONE

CHE PORTANO AL CONFLITTO

Differenze comunicative

strumentale: quando si cerca di imporre comportamenti che l'altro partecipante non è disposto ad accettare;

culturale: differenze di schemi, di gusti, di ideologie



ERRORI DI COMUNICAZIONE

CHE PORTANO AL CONFLITTO

“Profezia che si auto-avvera”

Consiste nel credere di aver individuato certe caratteristiche, atteggiamenti peculiari di una persona e di leggere ogni gesto che questa farà come conferma delle nostre ipotesi

es. incontrare una persona con un'andatura spavalda e aspettarsi che sia arrogante

es. pensare di non essere in grado di affrontare un problema



ERRORI DI COMUNICAZIONE

CHE PORTANO AL CONFLITTO

“Disconferma” (svalutazione)

Abbandono del contatto visivo, cambio repentino di discorso, interiezioni tipo *“è la quinta persona che mi dice questa cosa,” ecc.*

la mancanza di considerazione e attenzione produce disagio



ERRORI DI COMUNICAZIONE

CHE PORTANO AL CONFLITTO

Ma chi disconferma raramente lo fa volontariamente perché:

- Siamo distratti
- Non riusciamo a cogliere le richieste dell'altro
- Non gestiamo consapevolmente il non verbale



GESTIONE DEL CONFLITTO

- DISTINGUERE I PROBLEMI DAI CONFLITTI

Generalmente per conflitto s'intende “**una incompatibilità** (o scontro, divergenza, opposizione, ecc.) **tra scopi** (o interessi, valori, opinioni, bisogni, ecc.) **perseguiti da attori diversi** (persone, gruppi, Stati, ecc.)”.



FASI DEL CONFLITTI

- **Quiete** = non si percepisce
- **Latenza** = non è visibile ma è nell'aria (nervosismo – incapacità di lavorare- lavorare male – restare in silenzio -prendere tempo ...)
- **Escalation**= si ha quando avviene un aumento parallelo di intensità e violenza.

Quando si innesca questo processo c'è una moltiplicazione del numero delle questioni di disaccordo.



GESTIONE DEL CONFLITTI

- **Distanziamento critico (ruolo) e il riconoscimento del conflitto**
 - **l'indugio**
 - **la comunicazione**
 - **la soluzione: la negoziazione**



GESTIONE DEL CONFLITTO

- DISTINGUERE I PROBLEMI DAI CONFLITTI

Per **problema** qui intendiamo tutto quello che all'interno di una relazione o di una situazione percepiamo come incompatibilità, divergenza, contrasto, opposizione, ecc, che può essere legato a qualsiasi cosa, cioè a diversità di interessi, bisogni, ecc, **senza che si associ disagio.**



GESTIONE DEL CONFLITTO

- Per **disagio** intendiamo quel vissuto soggettivo, rappresentato da una vasta gamma di sensazioni, sentimenti ed emozioni, che dentro noi percepiamo come più o meno spiacevole, doloroso e fonte di sofferenza.
- **il conflitto è un aggregato costituito sempre da due componenti: il problema e il disagio.**



GESTIONE DEL CONFLITTO

- INDICATORI DI CONFLITTO

A questo punto possiamo **considerare il disagio come un campanello d'allarme** che ci consente di riconoscere prontamente l'esistenza del conflitto, cosa fondamentale dal momento che per gestire i conflitti bisogna anzitutto riconoscerli:

distinguere la persona dal suo comportamento; scindere i problemi dalle persone



GESTIONE DEL CONFLITTO

- c'è un 'oggetto' che va sempre e comunque accettato: **la persona,**
- c'è un 'oggetto' che non va sempre accettato: **il comportamento**



GESTIONE DEL CONFLITTO

- a) separare le persone dal problema
- b) mettere a fuoco gli interessi e non le posizioni



GESTIONE DEL CONFLITTO: CONTROLLO DELLA RABBIA

RICONOSCERLA per gestirla:

LA NOSTRA

dell'ALTRO



GESTIONE DEL CONFLITTO: CONTROLLO DELLA RABBIA

La RABBIA è un'emozione fondamentale, per cui nè giusta nè sbagliata.

E' il comportamento che attuiamo che può essere giudicato



GESTIONE DEL CONFLITTO: CONTROLLO DELLA RABBIA

Per gestirla nel migliore dei casi è necessario avere consapevolezza:

- di quando mi “sale” la rabbia
- dei motivi che la hanno scatenata
- di quali siano le strategie migliori per me per contenerla ed utilizzarla (trasformarla in grinta)



GESTIONE DEL CONFLITTO: CONTROLLO DELLA RABBIA

LA NOSTRA RABBIA

- Sensazioni fisiche
- “Non è niente di personale”
- Se non riesco mi allontano
- A freddo rifletto su cosa ha scatenato la rabbia



CONTROLLO DELLA RABBIA

LA RABBIA DELL'ALTRO

- La percepisco (sia verbale sia soprattutto non verbale)
- Non mi faccio coinvolgere
- Applico le strategie idonee
- Mi tutelo (dalla rabbia altrui)



CONTROLLO DELLA RABBIA

Strategie possibili:

- mi allontano finchè non è raffreddata
- rimando il confronto
- rispondo alle aggressioni con poche frasi mai offensive
- mi concentro sui contenuti e non sulle modalità



GESTIONE DEL CONFLITTI: CONCLUSIONI

- ✓ Decidete se vale la pena affrontare direttamente il conflitto
- ✓ Non affrontate il conflitto in maniera difensiva
- ✓ Definite il problema (determinate le caratteristiche, ascoltate, stabilite insieme le cause)
- ✓ Studio soluzioni possibili
- ✓ Controllo emozioni e stile comunicativo



BIBLIOGRAFIA

“Manuale di assertività. Teoria e pratica delle abilità relazionali: alla scoperta di sè e degli altri”, Roberto Anchisi , Mia Gambotto Dessy, Franco Angeli

“Assertività ed emozioni. Manuale di formazione integrata alla comunicazione efficace” di Franco Nanetti



BIBLIOGRAFIA

“Essere assertivi. Come imparare a farsi rispettare senza prevaricare gli altri”, Alberti R.E., Emmons M.L., Il Sole 24 Ore Editore,

“Assertività. Vincere quasi sempre con le 3 A”, Giusti E., Testi A., Sovera Edizioni,

“Per imparare a dire no”, D. De Saint Mars, Emme Edizioni



BIBLIOGRAFIA

D'Urso V. "Arrabbiarsi" Il Mulino 2001

D'urso V., Trentin R. "Introduzione alla psicologia delle emozioni" Laterza 2001

Goleman D. "Intelligenza emotiva" Rizzoli 1996

Goleman D. "Lavorare con l'intelligenza emotiva" Rizzoli 1998



BIBLIOGRAFIA

Le Doux J. “Il cervello emotivo. Alle origini delle emozioni”
Baldini Castaldi 2003

Luhn R. “Imparare a non arrabbiarsi” Franco Angeli 1994

Meazzini P. “L’ira di Achille: come dominare la collera
quando è necessario” Giunti 2006



BIBLIOGRAFIA

Simionato M., Anderson G. “Terapia d’urto. La comunicazione come strumento per gestire le proprie emozioni” Franco Angeli 2003

