

# Comunicare e non solo parlare

Secondo incontro 15/06/2021

# PNL

La programmazione neurolinguistica è lo studio dell'esperienza soggettiva

Ha come ambizione la possibilità di descrivere il funzionamento del comportamento umano attraverso l'analisi comportamentali in tutte le sue sequenze

# PNL

Non si può non comunicare

Il significato della comunicazione è nella risposta che si riceve

In ogni comunicazione esiste un aspetto di contenuto e uno di relazione

Comunicazione verbale, paraverbale, non verbale

# Apprendere e orientarsi

- ▶ La narrazione della realtà
- ▶ Due tipologie di persone:
  - ▶ Chi si immedesima nella definizione
  - ▶ Chi è convinto di una oggettività conoscibile tenderà a negare
- ▶ Es.: un elefante si può tenere legato con una piccola fune e un palo se da piccolo non è riuscito a liberarsi da un palo e una fune similare

# Generalizzazioni, Deformazioni, Cancellazioni

- ▶ Generalizzazioni è l'attitudine a organizzare il mondo in categorie di persone o di comportamento
- ▶ Le cancellazioni sono invece il frutto di una deformazione dell'attenzione
- ▶ Le deformazioni è la nostra capacità di ricordare o prevedere situazioni modificandone la rappresentazione

# I livelli logici

- ▶ Dove sono?
- ▶ Cosa faccio?
- ▶ Come lo faccio?
- ▶ Cosa vale per me qui e ora?
- ▶ Chi sono qui e ora?

La risposta definisce il contesto

La risposta definisce il comportamento

Definisce le abilità e le risorse

Definisce i valori

Definisce l'identità

# Il mondo esterno e il mondo interiore

- ▶ Noi percepiamo la realtà attraverso i nostri cinque sensi
- ▶ Ci sono vincoli neurologici che ci condizionano
- ▶ Ognuno si forma una rappresentazione della realtà

Fra le persone si riscontra il:

40% di visivi

20% di udivi

40% di cenestesici



# La comunicazione assertiva

l' **assertività** come un modello di comportamento interpersonale, capace di garantire non soltanto un livello di civiltà nei rapporti tra gli uomini, ma contemporaneamente uno stato di benessere emotivo per coloro che lo mettono in pratica.

La **comunicazione assertiva** costituisce un metodo di interazione che si attua attraverso un comportamento partecipe attivo e non in contrapposizione con l'altro; un atteggiamento responsabile, caratterizzato da piena fiducia in sé e negli altri; un comportamento completo che manifesta pienamente il proprio sé, funzionale all'affermazione dei propri diritti senza negare i diritti e l'identità dell'altro; un atteggiamento che non giudica e avulso da critiche non costruttive verso l'altro ovvero senza pregiudizi; la capacità di comunicare i propri sentimenti in maniera chiara e diretta e onesta senza manifestare aggressività o essere minacciosi verso l'altro.



# La comunicazione assertiva

- ▶ La struttura concettuale dell' assertività è basata sulla funzionalità di cinque livelli, ognuno dei quali ne definisce un aspetto:
- ▶ Il primo livello è costituito dalla capacità di riconoscere le emozioni, il cui obiettivo riguarda l'autonomia emotiva e la percezione delle emozioni.
- ▶ Il secondo livello è costituito dalla capacità di comunicare emozioni e sentimenti, anche negativi, attraverso molteplici strumenti comunicativi e riguarda la libertà espressiva.
- ▶ Al terzo livello troviamo la consapevolezza dei propri diritti e la capacità di avere rispetto per sé e per gli altri;
- ▶ al quarto livello la disponibilità ad apprezzare se stessi e gli altri, che implica la stima di sé e la capacità di valorizzare gli aspetti positivi dell'esperienza.
- ▶ Il quinto ed ultimo livello è quello relativo alla capacità di autorealizzarsi e poter decidere sui fini e gli scopi della propria vita: per raggiungere tale obiettivo è necessario possedere un'immagine positiva di sé, fiducia e sicurezza personale.

# La comunicazione assertiva

- ▶ I capisaldi del **comportamento assertivo** sono impliciti nei diritti di ciascun essere umano che vengono di seguito riportati:
- ▶ Essere trattato con rispetto, poiché ognuno ha il diritto di gestire la propria vita come desidera e di perseguire i propri scopi ed obiettivi, senza però danneggiare gli altri. Inoltre ognuno ha il diritto di essere trattato dagli altri con gentilezza e cortesia, a prescindere dalla propria posizione sociale; il rispetto e la dignità sono i prerequisiti di una società civile.
- ▶ Esprimere le proprie opinioni ed i propri sentimenti, dato che ciascuno di noi ha il diritto di esprimere se stesso; il proprio punto di vista circa una situazione e i sentimenti che ne scaturiscono sono validi tanto quanto quelli degli altri. Se si nascondono le proprie opinioni ed i propri sentimenti, gli altri non avranno la possibilità di conoscerci o di capirci. In tal modo ci verrà negato il valore e la bellezza dell'amicizia vera.
- ▶ Fissare i propri scopi ed i propri obiettivi, dal momento che tutti hanno il diritto di perseguire i propri scopi. Ciascuno ha il diritto di perseguire le priorità che ritiene essere più consone a se stesso, altrimenti si può avere la percezione di vivere la vita di altri.
- ▶ Rifiutare una richiesta o dire di no, poiché ognuno ha il diritto di rifiutare.
- ▶ Chiedere ciò che si desidera, dal momento che ognuno ha il diritto di esprimere i propri bisogni. Ciascuno ha delle necessità e desideri ed è utile esprimerli nelle relazioni.
- ▶ Commettere degli errori; sbagli ed errori sono elementi essenziali dell'apprendimento.
- ▶ Essere i giudici del proprio comportamento, indipendentemente dalla benevolenza degli altri, infatti ognuno ha il diritto di giudicare se stesso. Si può giudicare il proprio comportamento, senza avere bisogno dell'approvazione o delle critiche altrui.
- ▶ Cambiare la propria opinione, dato che il cambiamento può essere associabile alla crescita ed allo sviluppo personale.
- ▶ Decidere se far valere o meno i propri diritti, in conformità al diritto di scelta.
- ▶ Decidere se dare spiegazioni e scuse per il tuo comportamento.

# La comunicazione assertiva

- ▶ L'assertività può esprimersi a livello comportamentale lungo un continuum che va dalla “passività” all’ “aggressività”, i comportamenti che si situano agli estremi del continuum risultano disfunzionali e non in grado di esprimere un **comportamento propriamente assertivo**, per questo vengono definiti **stili anassertivi**.
- ▶ L' **assertività** si esprime nell'area intermedia del continuum e corrisponde a un comportamento sociale funzionale ed efficace. La differenza basilare tra **stili assertivi e anassertivi** infatti sta nel fatto che l' **assertività** è fondata su rispetto e autoresponsabilità, fattori assenti nell' **anassertività**. Il soggetto con un **comportamento assertivo** è colui che è capace di avere un atteggiamento positivo verso se stesso e verso gli altri e di riconoscere, rispettare ed esprimere i propri bisogni nel rispetto di quelli altrui. Quando mancano, invece, la fiducia in sé e nell'altro e il rispetto verso se stessi e gli altri, è molto più probabile che le persone reagiscano ad una particolare situazione con **modalità non-assertive**.

# La comunicazione assertiva

- ▶ Una volta fatto questo, memorizzate le [6 Caratteristiche di Base del Comportamento Assertivo](#) e fatele vostre:
- ▶ **Promuovere la parità nei rapporti umani** L'uguaglianza tra le persone è uno dei cardini più importanti del comportamento assertivo. Per poter rispettare gli altri, senza calpestarli o ledere le loro opinioni, è fondamentale non porsi mai in una situazione di netta superiorità ma di valutare sempre con il giusto criterio le persone che abbiamo di fronte. Secondo l'assertività non esistono forti o deboli, tutti possiamo vincere. La persona assertiva dimostra quindi la propria correttezza e il grande senso di lealtà, proprio dal modo in cui tratta gli altri, ovvero con parità ed equità, senza alcuna forma di pregiudizio.
- ▶ **Agire nel proprio interesse** L'assertività mette in primo piano la propria autorealizzazione personale. Per questo motivo la persona assertiva è tenace, determinata, sa prendere autonomamente le proprie decisioni in qualsiasi ambito della propria vita. Sa porsi degli obiettivi e conseguirli con successo, senza mai perdersi d'animo e se necessario non si fa problemi a chiedere l'aiuto degli altri o essere essa stessa fonte di aiuto. L'assertivo sa stare in maniera attiva in mezzo alla gente, sa perseguire i propri interessi personali senza mai calpestare gli altri ed è fonte di positività e di buon esempio per le altre persone.
- ▶ **Difendersi in maniera autonoma** Essere assertivi non significa dire sempre Sì e darle tutte vinte, tutt'altro. La persona assertiva sa dire No quando è necessario, è in grado di porre dei limiti al fine di salvaguardare il proprio dispendio di tempo ed energie. Sa reagire in maniera costruttiva alle critiche e sa difendersi con destrezza in ogni situazione, riuscendo a farsi valere.
- ▶ **Esprimere le proprie sensazioni con onestà e sentendosi a proprio agio** Una persona assertiva è spontanea e non nasconde mai i propri reali stati d'animo, dimostra chiaramente quello che prova e lo manifesta apertamente. La falsità e l'ipocrisia non sono qualità che fanno parte del comportamento assertivo, tutt'altro. Essere assertivi vuol dire esprimere in maniera palese le proprie emozioni, sentendosi a proprio agio e senza vergognarsi, sempre ovviamente nel pieno rispetto degli altri.
- ▶ **Esercitare i propri diritti** Assertività vuol dire anche non aver paura di esprimere le proprie opinioni e di far valere i propri diritti quando è necessario. *“Sii giusto con gli altri, ma poi saltagli addosso sino a che essi non saranno giusti con te”*. Questa frase di Alan Alda riassume bene il concetto di giustizia tipico della persona assertiva la quale reagirà sempre in maniera costruttiva di fronte alla violazione dei propri diritti.
- ▶ **Non negare i diritti degli altri** Se da una parte l'assertivo sa far valere i propri diritti, dall'altra riesce a farlo senza mai offendere, criticare, intimidire o manipolare gli altri. È in questo che sta la vera virtù della persona assertiva: essere in grado di portare avanti con orgoglio le proprie idee e i propri diritti, senza mai imporsi con aggressività o ferire le altre persone.

# La comunicazione assertiva

- ▶ Per fare questo bisogna innanzitutto:
- ▶ Esprimere **chiaramente** ciò che si pensa.
- ▶ Mettersi **in relazione** con l'altro, ascoltare le sue ragioni (altrimenti si sconfinava nella prevaricazione).
- ▶ **Rimanere sulle proprie posizioni** qualora si sia convinti che siano giuste e spiegarne il motivo all'interlocutore

# La comunicazione assertiva

- ▶ Se non siete d'accordo con qualcuno **non abbiate paura** a dirlo.
- ▶ Siate incisivi e mostratevi **convinti** di quello che dite.
- ▶ Spiegate **chiaramente e con sicurezza** le vostre idee.
- ▶ Instaurate **un rapporto** con chi vi ascolta, guardandolo negli occhi e cercando di cogliere le sue reazioni.
- ▶ Ascoltate il vostro interlocutore.
- ▶ Date importanza anche alla cosiddetta “**comunicazione non verbale**”: assumete una postura orientata verso il vostro interlocutore, accompagnate con gesti ed espressioni facciali quello che dite.

# empatia

- ▶ L'empatia è un'eccezionale capacità con cui ci sintonizziamo con i sentimenti e le intenzioni altrui.
- ▶ Eccezionale non perché sia qualcosa di raro o introvabile, ma perché l'empatia ha una potenza straordinaria e, se utilizzata come abitudine, porta risultati reali e che durano nel tempo.
- ▶ La **neuroscienza** colloca l'empatia nella circonvoluzione sopramarginale destra della nostra struttura cerebrale, in un punto situato tra il lobo parietale, quello temporale e quello frontale.
- ▶ Grazie all'attività dei neuroni situati in queste zone (i neuroni specchio) riusciamo ad accantonare, in alcuni momenti, il nostro mondo emotivo e le nostre cognizioni per poter essere più ricettivi al mondo altrui.
- ▶ Non è semplice e non è per nulla scontato, abituati come siamo a vedere le cose solo da un solo punto di vista: il nostro.
- ▶ Ascoltando l'altro e provando a vedere le cose dal suo punto di vista, possiamo dire che stiamo osservando il mondo con occhi diversi, attraverso il filtro dell'**empatia**.
- ▶ Solo così possiamo comprendere la prospettiva degli altri e le loro emozioni, come percepiscono e come vivono la loro realtà.
- ▶ È un'abilità cruciale per la nostra **crescita personale** e per le relazioni: ci permette infatti di ampliare la nostra **percezione** sfruttando esperienze diverse.

# empatia

- ▶ alla miscela di questi **tre tipi di empatia**:
- ▶ **1. Empatia Cognitiva**
- ▶ È una tipologia di empatia che permette di intuire chiaramente quello che l'altra persona pensa e di comprenderne a fondo il suo punto di vista.
- ▶ Da una parte vi è la comprensione delle emozioni altrui, dall'altra però manca la compassione e il desiderio di preoccuparsi di cosa provano le altre persone e di voler quindi fare qualcosa per aiutarle.
- ▶ L'**Empatia Cognitiva** è utilizzata dai grandi oratori, i venditori e i negozianti.
- ▶ **2. Empatia Emotiva o Affettiva**
- ▶ In questo secondo tipo di empatia, il rapporto che si crea è più profondo e si è in grado non solo di comprendere ma anche di provare davvero dentro di sé le sensazioni delle altre persone.
- ▶ L'**Empatia Emotiva** o Affettiva è quindi un gradino più in alto rispetto a quella Cognitiva poiché ci permette di comprendere e anche sentire sulla nostra pelle gli stati d'animo altrui, ma non necessariamente di provare compassione per essi.
- ▶ **3. Empatia Compassionevole o Sensibilità Empatica**
- ▶ Questa ultima tipologia di **Sensibilità Empatica** implica quella che viene definita **Preoccupazione Empatica**.
- ▶ Nell'**Empatia Compassionevole** sono riunite le caratteristiche degli altri due tipi di empatia. Siamo quindi in grado di comprendere le emozioni dell'altro, di provarle dentro di noi e in più riusciamo anche a capire come aiutare la persona che abbiamo davanti.
- ▶ Nasce in noi la compassione e il desiderio di prodigarci per l'altro in modo da alleviare le sue sofferenze e renderci utili al suo star bene.
- ▶ È questa quindi la **forma di Empatia più vera ed autentica**, quella di coloro che ci porta ad essere altruisti e a occuparci del benessere della collettività.
- ▶ Ognuno di noi possiede alcuni tratti dell'una o dell'altra e ciò va a definire il suo modo di rapportarsi agli altri.



# La conversazione telefonica

- ▶ La conversazione telefonica è regolata da:
- ▶ Apertura
- ▶ Comprensione
- ▶ Soddisfazione
- ▶ Chiusura

# La conversazione telefonica

- ▶ Apertura
- ▶ Rendere nota la propria identità
- ▶ Accogliere l'interlocutore
- ▶ Prepararsi all'ascolto
- ▶ Comprensione delle esigenze
- ▶ Lasciare parlare
- ▶ Ascoltare attivamente
- ▶ Riassumere i concetti
- ▶ Fornire informative corrette chiare e sintetiche

# La conversazione telefonica

- ▶ Soddisfazione
- ▶ Fornire informative corrette chiare e sintetiche
- ▶ Proporre soluzioni
- ▶ Essere collaborativo
- ▶ Chiusura
- ▶ Verifica
- ▶ Creazione della relazione