



**Lavorare in gruppo:
strategie di comunicazione
e gestione delle dinamiche
relazionali in ambito
professionale**

4° incontro online

**PORTA FUTURO
LAZIO**

 /portafuturo lazio

 @pf_lazio

 pflazio

Obiettivi del percorso

sostenere la consapevolezza ma anche lo sviluppo delle abilità **personali**, **sociali** e **cognitive** utili per la gestione delle relazioni professionali e per il teamwork

Programma dei lavori



Modulo 1: Collaborazione e teamwork

Modulo 2: Abilità personali: Consapevolezza di sé e gestione delle emozioni

Modulo 3: Abilità personali: Autoregolazione e gestione del tempo

Modulo 4: Abilità relazionali: Comunicazione efficace ed empatia

Modulo 5: Abilità relazionali: Gestione dei conflitti

Modulo 4: Abilità relazionali: Comunicazione efficace ed empatia



- Cosa vuol dire comunicare in modo efficace
- Pragmatica della comunicazione umana
- L'empatia e il meccanismo specchio
- Costruire relazioni comunicative: linguaggio verbale e non verbale
- Gli ostacoli alla comunicazione efficace
- L'assertività

Video su relazioni

<https://www.youtube.com/watch?v=nYTrlcn4rjg>



Comunicazione: una life skill



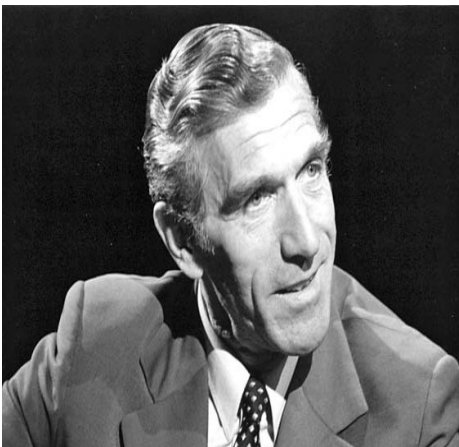
La comunicazione

Prima regola della Comunicazione:

«E' impossibile non comunicare»

(P. Watzlawick, 1971)

... perché ogni comportamento è una comunicazione



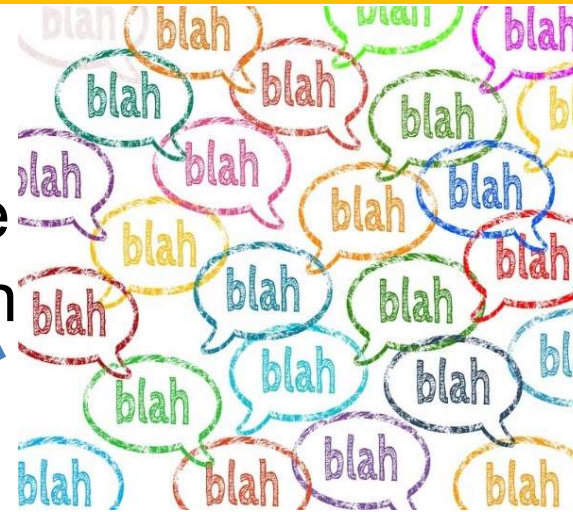
Gli assiomi della comunicazione

- impossibilità di non comunicare
- livello di contenuto e di relazione
- livello analogico (non verbale) e digitale (verbale)
- la punteggiatura nella sequenza di eventi
- interazione complementare e simmetrica

La comunicazione analogica e digitale

il **VERBALE** (digitale),

ossia *ciò che si dice* o che si scrive (la scelta delle parole, la costruzione delle frasi ecc.);



il **paraverbale**,

cioè il *modo* in cui qualcosa viene detto (tono, velocità, timbro, volume, ecc. della voce);

in scrittura possiamo pensare all'uso della punteggiatura;



il **NON VERBALE**,

tutto ciò che si trasmette attraverso la postura, i movimenti, la posizione occupata nello spazio

e gli aspetti estetici (il modo di vestire o di prendersi cura della propria persona).

Abilità comunicative di base

- Comunicazione uni- e bidirezionale
- Dare feedback
- Chiedere feedback
- Ascoltare
- Contribuire

Competenza comunicativa in pratica



Gigi Proietti "Pietro Ammicca" Club 92 • 1990



<https://www.youtube.com/watch?v=gQ9xYNYyg7k>

Competenza comunicativa



- Insieme di precondizioni, conoscenze e regole che rendono possibile e attuabile per ogni individuo il significare e il comunicare
- sapere produrre e capire messaggi per interagire costituita da
 - abilità **linguistica** grammaticale, sintattica, semantica
 - abilità **cinesica**: cenni, mimica, movimenti vari
 - abilità **prossemica**: distanza interpersonale e atteggiamenti spaziali
 - abilità **pragmatica**: adeguatezza al contesto e alle intenzioni
 - abilità **socio-culturale**: appropriatezza

Gli ostacoli alla comunicazione



Possono esserlo tutti quei fattori percettivi che influenzano le relazioni interpersonali:

➤ La teoria implicita della personalità

Sistema di convinzioni e regole che viene attivato nella valutazione dell'altro; ci orienta nelle interazioni con gli altri.

➤ L'effetto alone

Tendenza ad essere generalmente favorevoli o sfavorevoli verso l'altro in base al nostro giudizio su una sola delle sue caratteristiche.

➤ Gli stereotipi

Impressioni fissate verso un gruppo di persone; semplificazioni eccessive.

➤ L'effetto primacy-recency

Peso che ha, nella formazione delle impressioni sugli altri, l'ordine con cui riceviamo le informazioni su di loro.

Colasanti e Mastromarino, 1991, Ascolto attivo. IFREP.

Barriere nella comunicazione



- 1) **Dirigere, dare ordini:** Smetti di compiarti...
- 2) **Minacciare, ammonire:** Non ti farai mai degli amici se... Devi smetterla di preoccuparti tanto, se no...
- 3) **Predicare, moraleggiare:** La vita non è tutta rose e fiori... Non dovresti reagire così.... La pazienza è una virtù che dovresti imparare...
- 4) **Consigliare, offrire soluzioni:** lo farei così... Perché non provi a comportarti diversamente?...
- 5) **Discutere, cercare di persuadere:** E' qui che ti sbagli... Il fatto è...Si, ma...

Barriere nella comunicazione

- 6) **Giudicare, criticare, condannare:** Non sei ragionevole, sei soltanto pigro... Forse sei tu che hai cominciato...
- 7) **Elogiare, assecondare:** Te la stai cavando egregiamente... Hai ragione quel lavoro è molto complicato...
- 8) **Interrogare, inquisire:** "Perché... Che cosa... Come..."
- 9) **Cambiare argomento, fare del sarcasmo, chiudersi:** "Parliamo di cose piacevoli... Vorresti rifare il mondo..."

La comunicazione bidirezionale efficace

CRITERI DI EFFICACIA

**ESPRESSIONE DEL
MESSAGGIO**



Ricezione del messaggio

1. Esprimersi usando la prima persona singolare “Io”
2. Essere considerati credibili, affidabili
3. Formulare i messaggi in modo chiaro, completo e specifico
4. Esprimere messaggi verbali e non verbali congruenti
5. Essere ridondanti (più canali di comunicazione)
6. Chiedere feedback per avere certezza della comprensione
7. Adattare il messaggio al quadro di riferimento dell'interlocutore
8. Essere descrittivi nell'esprimere sentimenti ed emozioni
9. Descrivere il comportamento altrui senza interpretare o giudicare

(Johnson, 2006)



La comunicazione bidirezionale efficace

CRITERI DI EFFICACIA

Espressione del messaggio



**RICEZIONE DEL
MESSAGGIO**

1. Comunicare l'intenzione di volere capire il messaggio senza giudicare
2. Comprendere adeguatamente la comunicazione altrui

ABILITA'

1. Parafrasare in modo accurato
2. Descrivere i sentimenti dell'altro in modo non giudicante e aperto alla verifica
3. Negoziare il significato del messaggio

(Johnson, 2006)



ASSERTIVITA'

La comunicazione bidirezionale efficace è una comunicazione ASSERTIVA

L'assertività è la capacità di esprimere in modo onesto, chiaro ed efficace i propri bisogni, preferenze, sentimenti e opinioni, senza imbarazzo o sensi di colpa



La *consapevolezza sociale* si riferisce ad un'ampia gamma di sensazioni, e comprende:

- *Empatia primaria*: sentire con gli altri, percepire segnali emotivi non verbali
- *Sintonia*: ascoltare con piena ricettività
- *Attenzione empatica*: capire i pensieri, i sentimenti e le intenzioni di un'altra persona
- *Cognizione sociale*: sapere come funziona il mondo sociale

- capacità di percepire e riconoscere i sentimenti degli altri, di **sintonizzarsi emotivamente** con loro e adottare la loro prospettiva;
- atteggiamento verso gli altri caratterizzato da un **impegno di comprensione dell'altro, escludendo** ogni attitudine affettiva personale (**simpatia, antipatia**) e ogni **giudizio morale**

Due strade per l'empatia

Secondaria: cognitiva

Primaria:
affettiva





Video su ascolto empatico

<https://www.youtube.com/watch?v=t-asXorVstM>

Revisione di gruppo

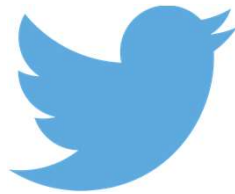
Pensando a quello che hai imparato oggi, cosa vuoi provare e perché?

www.menti.com

Seguici sui social



[/portafuturo lazio](https://www.facebook.com/portafuturo lazio)



[@pf_lazio](https://twitter.com/pf_lazio)



[pflazio](https://www.instagram.com/pflazio)



Le slide possono essere richieste inviando una email a info@portafuturo lazio.it

Grazie per l'attenzione
www.portafuturo lazio.it