



La comunicazione assertiva e le relazioni interpersonali



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Scopo della presentazione

Acquisire:

- **consapevolezza del proprio modo di comunicare**
- **alcuni suggerimenti per migliorarlo**

L'abilità nel comunicare è essenziale!



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



La comunicazione



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



La motivazione a comunicare

La motivazione è pre-requisito per una comunicazione efficace

- **Chi non è motivato a comunicare parlerà senza impegno, favorendo il disinteresse di chi ascolta**
- **Chi non ha interesse ad ascoltare, coglierà poche informazioni, perdendo buona parte del contenuto della comunicazione**

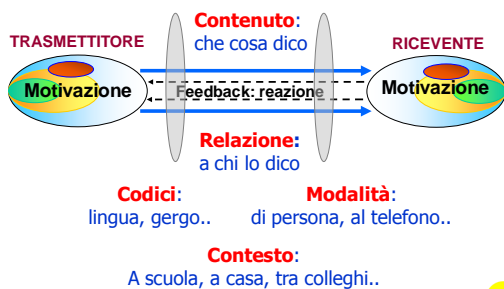
L'abilità di chi comunica è dunque, quella di interessare e perfino motivare chi ascolta



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Il processo



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Il trasmettitore

PER FACILITARE L'ASCOLTO:

Sintonizzarsi sul ricevente
Dire l'essenziale
Aggregare / strutturare

SAPER ANCHE ASCOLTARE

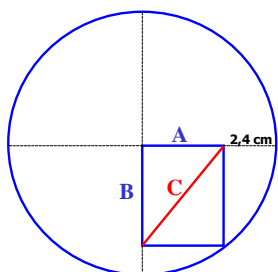
Impegnarsi nella comprensione
Del punto di vista dell'altro
Della sua personalità
Della sua emotività



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Essenzialità



C è lungo 6 cm, non si conoscono le dimensioni di A e B.

Quant'è lungo il diametro del cerchio?

Comunicazione strutturata

Elencazione destrutturata

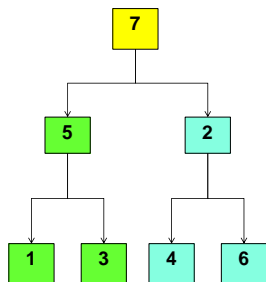
Siete uno studio associato di CONSULENTI AZIENDALI.

Chiamati ad analizzare la situazione aziendale della Ditta Fabbriconi & C., avete individuato alcuni punti di criticità

- I venditori sono poco incentivati sui modelli di fascia alta
- Esistono difficoltà nella gestione della linea prodotti
- C'è una focalizzazione sui clienti medio-piccoli
- Le soluzioni personalizzate riducono drasticamente il margine di guadagno
- La rete di distribuzione è inadeguata
- Si produce una gamma incompleta
- L'Azienda non sta rispondendo all'evoluzione del mercato

Comunicazione strutturata

1. I venditori sono poco incentivati sui modelli di fascia alta
2. Esistono difficoltà nella gestione della linea prodotti
3. C'è una focalizzazione sui clienti medio-piccoli
4. Le soluzioni personalizzate riducono drasticamente il margine di guadagno
5. La rete di distribuzione è inadeguata
6. Si produce una gamma incompleta
7. L'Azienda non sta rispondendo all'evoluzione del mercato



Comunicazione strutturata

- **L'Azienda non sta rispondendo all'evoluzione del mercato**

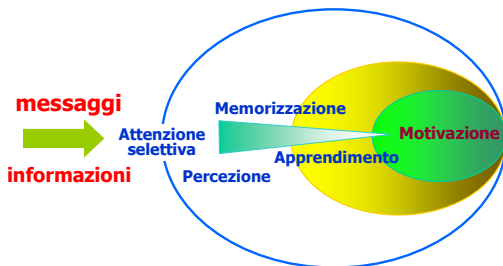
– **La rete di distribuzione è inadeguata**

- I venditori sono poco incentivati sui modelli di fascia alta
- C'è una focalizzazione sui clienti medio-piccoli

– **Esistono difficoltà nella gestione della linea prodotti**

- Le soluzioni personalizzate riducono drasticamente il margine di guadagno
- Si produce una gamma incompleta

Il ricevente

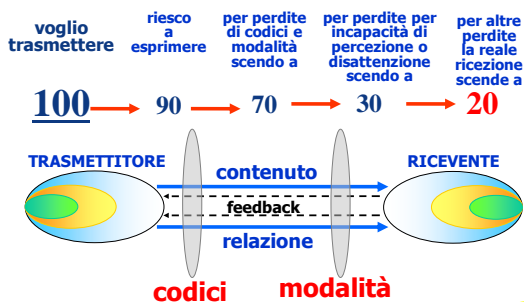


Percezione della realtà



gli schemi (o quadri di riferimento) sono "schermi", difendono, ma anche limitano

Effetto dei disturbi



L'ascolto

Presupposto/ prerequisito fondamentale per una comunicazione efficace:
Comprendere appieno ciò che l'altro vuole comunicare

- Ascoltare ... quello che l'altro dice
- Ascoltare **tutto** quello che l'altro dice
- Ascoltare **prima** quello che l'altro dice
- Non interrompere

L'ascolto

Non dare nulla per scontato

Vorrei approfondire in maniera più specifica

Domande di chiarimento

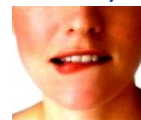
Mi potresti dire di più a proposito di questo ?

Riformulazione di verifica

Vediamo se ho capito ... questo è quello che mi pare tu abbia detto

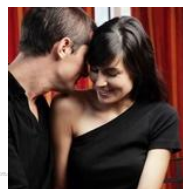
Comunicazione non-verbale

Inevitabile, spesso involontaria, fondamentale per gli aspetti relazionali e nel feedback



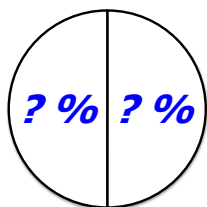
Linguaggio del corpo:

- mezzi espressivi
- atteggiamento
- spazio di confidenza / sicurezza



Rapporto tra verbale e non verbale

□ Verbale □ Non Verbale





giovani **Impresa** EDUCATION Progetto realizzato da Fondazione Sodalitas. Per il vostro Istituto, la riproduzione e la diffusione sono autorizzate senza. SODALITAS



giovani **Impresa** EDUCATION Progetto realizzato da Fondazione Sodalitas. Per il vostro Istituto, la riproduzione e la diffusione sono autorizzate senza. SODALITAS

Un commesso di un negozio di mobili



giovani **Impresa** EDUCATION Progetto realizzato da Fondazione Sodalitas. Per il vostro Istituto, la riproduzione e la diffusione sono autorizzate senza. SODALITAS

Il nuovo "mezzo"



giovani **Impresa** EDUCATION Progetto realizzato da Fondazione Sodalitas. Per il vostro Istituto, la riproduzione e la diffusione sono autorizzate senza. SODALITAS

Nuova forma di intermediazione

Nella comunicazione si frappono la barriera dei dispositivi digitali

- **Mancanza di contatto diretto**
Linguaggio del corpo
Feed-back
- **Presunzione di anonimato**
Meno freni inibitori
- **Sensazione di impunità**
Sottovalutazione dei rischi
- **Esperienza di una realtà parallela**
Dissociazione



giovani **Impresa** EDUCATION Progetto realizzato da Fondazione Sodalitas. Per il vostro Istituto, la riproduzione e la diffusione sono autorizzate senza. SODALITAS

Consapevolezza dei vantaggi/rischi

- **facilità di accesso ad informazioni**
- **disponibilità di conoscenza**
- **eliminazione delle distanze**
- **facilità di relazione**
- **riduzione di costi (es. cataloghi, listini,...)**
- **Web marketing**
- **servizi al pubblico (sportello virtuale)**
- **(in)certeza della fonte**
- **"fake news" (bufale)**
- **sicurezza e integrità dei dati**
- **"banner" insidiosi**
- **pubblicità ingannevole**
- **posta elettronica falsa e ingannevole**

giovani **Impresa** EDUCATION Progetto realizzato da Fondazione Sodalitas. Per il vostro Istituto, la riproduzione e la diffusione sono autorizzate senza. SODALITAS

Comunicazione non verbale?



Messaggi chiave

Non conta ciò che invio, **conta ciò che arriva**:
- Se lui ha capito bene, io ho comunicato bene.

Capisco ciò che è arrivato in base a come reagisce l'altro:
- Ho comunicato **ciò che lui ha rilevato**.

Non è lui che ha ragionato male: sono io che non ho comunicato bene:
- **L'obiettivo fallito è mio, non suo**.

La comunicazione assertiva

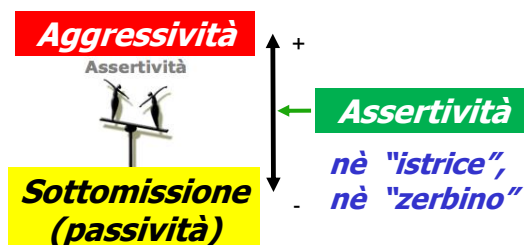
L'assertività

È uno strumento della comunicazione per rafforzare le nostre capacità di influenzamento

È la chiave per rendere rassicurante ed efficace ogni tipo di relazione

Assertività

"Rispettare gli altri e farsi rispettare"



Cause del comportamento aggressivo

- Villania
- Debolezza
- Incapacità di stabilire buone relazioni
- Sopravvalutazione di se stessi e sottostima degli altri (ma anche il contrario)



Cause del comportamento passivo

- Timidezza/insicurezza
- Preoccupazione di perdere la stima o l'accordo degli altri
- Sottostima di sé e/o sovrastima degli altri
- Indifferenza



Se tu fossi Giovanni come reagiresti?

Giovanni **che cosa aspetti a fare ciò che ti ho chiesto** quattro ore fa?!

Giovanni, **sii gentile per favore, so che sei molto impegnato ma potresti per favore fare ciò che ti ho chiesto** quattro ore fa?

Giovanni, **ti ricordi vero di quello che ti ho chiesto** quattro ore fa?

Comportamento assertivo

Fondato sulla capacità di essere se stessi nella relazione con gli altri salvaguardando diritti e dignità propria e altrui.



Efficacia della relazione

Comunicazione interpersonale

Atteggiamento aggressivo:

convergenza → Imposizione
divergenza → di sé



Atteggiamento passivo:

convergenza → Cedimento all'altro
divergenza →



Atteggiamento assertivo:

convergenza → Consenso

divergenza → Confronto



Sintesi

- **La responsabilità è di chi trasmette**
- **Si comunica sempre, ... in modo involontario.**
- **La motivazione rende efficace la comunicazione.**
- **La comunicazione è efficace se il messaggio viene recepito correttamente.**
- **L'assertività crea relazioni efficaci permettendo di far comprendere più facilmente il proprio parere.**

