

Comunicare con efficacia

Linguaggio del corpo e comunicazione verbale

Tecniche di ascolto attivo

NICOLETTA NALDI – Unibo Ingegneria

Cosa è la comunicazione efficace

Almeno 6 persone partecipano alla comunicazione interpersonale:

1. Quella che pensi di essere
2. Quella che pensi che sia l'altra persona
3. Quella che pensi che l'altra persona pensi che tu sia
4. Quella che l'altra persona pensa di essere
5. Quella che l'altra persona pensa che tu sia
6. Quella che l'altra persona pensa che tu pensi che sia

Comunicazione verbale e non verbale

- Che cosa è la comunicazione
- Ciò che gli altri vedono in noi e come vediamo gli altri
- L'intelligenza morale ed emotiva
- Le barriere di comunicazione, fisica, psicologica, morale
- Il significato dei messaggi, auto-esplicativo e parlando in seconda persona

Bisbigli cinesi e storie fuorvianti

Evitiamo consigli, giudizi, lezioni morali, paternalismi, minacce, conclusioni

Importanti barriere di comunicazione sono:

- Messaggi contraddittori
- Sovraccarico di informazioni
- Interferenze
- Errori di lingua, di fonte di informazioni
- Il modello stimolo-risposta

Ascolto riflessivo

- L'ascolto attivo è fatto in prima persona ed esprime emozioni
- Quando mi chiarisco "chi ha il problema" comunico secondo il mio messaggio
- L'analisi transazionale e la comunicazione (comportamenti da parte dei genitori, dei bambini e raramente degli adulti)

Assertività

- Passivo
- Aggressivo
- Assertivo (comportamento confermativo)
- Vantaggi e svantaggi di questi comportamenti
- I negoziati basati su principi. Esempio: le bombe di Hiroshima e Nagasaki

Empatia

Intelligenza emozionale e morale

Definizione

- L'uomo che è consapevole dei sentimenti e delle emozioni di altre persone e simpatizzare con loro, è saggio (vecchio proverbio indiano)
- L'Intelligenza Emotiva è quella che permette di raggiungere risultati nella vita senza avere un alto quoziente d'intelligenza
- L'Intelligenza Morale significa avere empatia e *camminare per un miglio nelle scarpe di un altro uomo*

Intelligenza emotiva

- E' la capacità degli individui di riconoscere le emozioni proprie e altrui, di discriminare tra i diversi sentimenti ed etichettarli in modo appropriato, e di utilizzare le informazioni emotive per guidare pensiero e comportamento. E' avere fiducia e speranza, nonostante tutte le avversità
- Esempi tratti dalla vita quotidiana e personaggi modelli di ruolo come Keller, Frankl

Ragionamento morale

- La teoria dello sviluppo morale di Kohlberg è legata a dilemmi morali che ha proposto a persone di diversa età e formazione in sei paesi Europei
- Un esempio lampante descrive la storia di una malata di cancro il cui marito scopre che una farmacia sta vendendo il farmaco appropriato, ma che non può comprarlo. Riuscirà a rubare il farmaco o no e perché ...

Attività individuali

- Su un foglio di carta disegnate 4 cerchi concentrici con la parola "I" nel centro. Nel cerchio più interno scrivete i nomi di coloro che sono vicino a voi, e nel cerchio esterno coloro che sono lontani da voi
- Scrivete due punti di forza e di debolezza del vostro carattere
- Fate una lista con le cose che sapete fare e un'altra con le cose che volete imparare a fare.

Lo schema di Johari

- Come mi vedo e come gli altri mi vedono
- Il sé nascosto o inconsapevole e il sé aperto, quello che vi mostro



Essere consapevoli

Concezione di sé, rispetto di sé e
fiducia

Abilità personali

Competenze personali

Sociali, fisiche e mentali

- Parlando di fisico si intende la nostra resistenza fisica
- Per abilità mentali intendiamo la nostra capacità di capire cosa sta succedendo, per assorbire la conoscenza
- Le abilità sociali si riferiscono al modo in cui interagiamo con altre persone

Concezione di sé, rispetto di sé, fiducia

- Invece del termine "auto-apprezzamento" il significato della concezione di sé ci dà una immagine più completa dei nostri sentimenti consci
- C'è rispetto di sé quando le nostre decisioni e le azioni operano sulla base dei nostri principi
- La fiducia arriva dopo anni di conoscenza e di esperienze

Tratti pubblici e privati della personalità

- I tratti pubblici della personalità si riferiscono al nostro comportamento e alle nostre azioni
- I tratti privati sono relativi ai nostri valori, motivazioni, emozioni, bisogni, modi di vivere
- Le motivazioni sono esterne, per esempio *lo lavoro per i soldi*, o interne, ad esempio *Sono felice quando sto lavorando*
- I valori, se raggiunti, ci definiscono, cambiano di volta in volta e alcuni diventano più importanti di altri

La teoria di Maslow

- La gerarchia dei bisogni di Maslow include cinque esigenze motivazionali, spesso raffigurate come livelli gerarchici all'interno di una piramide
- Questo modello a cinque fasi possono essere suddivisi in bisogni di base (o carenze), come i bisogni fisiologici, la sicurezza, l'amore, e la stima e le esigenze di crescita (auto-realizzazione).
- Solo poche persone riescono a conquistare l'auto-realizzazione

Gestire le emozioni

Rabbia, tristezza, vergogna, paura e gioia

Emozioni

- In primo luogo, decodificate e identificate le vostre emozioni con la domanda «come mi sento ora»
- In secondo luogo, definite, esprimete e gestite le vostre emozioni in base alla circostanza

Emozioni significano Energia

- Le emozioni possono essere definite come uno stato affettivo di consapevolezza in cui esse sono provate. Vivere le emozioni non ci rende emotivi. Avere emozioni e abbandonarsi ad esse sono due cose diverse
- Le emozioni sono importanti perché, insieme al contesto fisico, sessuale, mentale e sociale, ci aiutano a scegliere e agire in base ad ogni situazione

La rabbia

- La rabbia ha molte forme, positive e negative. Si esprime verbalmente o non verbalmente e possiamo sentirla per esempio con un mal di testa, tosse secca e in altri modi
- La rabbia varia di intensità, da lieve irritazione alla furia intensa. Si esprime sia verso l'interno o verso l'esterno
- Gestire la rabbia significa imparare nuovi modi di sentire la rabbia che sono più efficaci per sé e per gli altri

La paura

- La paura è spesso nascosta dietro la rabbia. Bisogna fare esercizio per individuarla e gestirla
- E' espressa come ansia, nervosismo, dispiacere, disagio, stress che potrebbe sfociare addirittura in un attacco di panico
- La paura rende più saggi e offre molti doni come la forza, la fiducia, il rispetto di sé e una maggiore libertà personale

La gioia

- La gioia è un'emozione che si verifica dentro di noi quando sviluppiamo un apprezzamento / gratitudine per le costanti della vita, come la natura, la libertà, i rapporti con le persone, o quando abbiamo fede in qualcosa più grande di noi stessi
- La gioia non arriva soltanto da dentro di noi, ma anche gli altri ci aiutano a provarla, coloro che hanno amato e ci ha sostenuto

La tristezza

- La tristezza è un dolore emotivo associato a sentimenti di svantaggio, perdita, disperazione, impotenza, delusione e dolore
- Può aiutare a identificare ciò che una persona o un'idea significa per noi
- Ci sono varie forme di tristezza: l'angoscia, avvilitamento, delusione, scoraggiamento, afflizione, dispiacere, dolore, solitudine, infelicità, rimpianto, tristezza, shock, sofferenza
- Non possiamo scegliere le perdite che sperimentiamo ma sarebbe utile sapere che la tristezza è un sentimento universale, che tutti noi la proviamo

La vergogna

- Il senso di colpa innesca vergogna. La vergogna ci informa di uno stato interno di inadeguatezza, indegnità, disonore, o rammarico di cui altri possono o non possono essere a conoscenza
- Quando ci vergogniamo ci sentiamo vulnerabili e depressi, possiamo essere paralizzati. Con l'assunzione di responsabilità e accettando la vergogna e il senso di colpa derivanti siamo in grado di identificare chi siamo e riguadagnare la nostra fiducia

Gestire le relazioni interpersonali

I conflitti sul posto di lavoro e i contatti
familiari e sociali

Teoria delle posizioni di vita

- IO sono ok – TU non sei ok
- IO sono ok – TU sei ok
- IO non sono ok – TU non sei ok
- IO non sono ok – TU sei ok

Definizioni

- I bambini buoni non combattono
- Il conflitto ha come risultato una disputa
- Una buona squadra non ha conflitti
- Le tre dimensioni dei conflitti negli ambiti interpersonale, sociale e di posizioni di vita
- Opinioni diverse, agitazione, stress, contenzioso, e la violenza della guerra costituiscono il culmine di un conflitto

Pro e contro del conflitto

- Stress, bassa produttività, tensioni, mancata soluzione dei problemi, cattiva salute, cattivi rapporti con gli altri e invio di segnali contrastanti
- Sollievo alla pressione, nuove idee, sviluppo delle abilità sociali e di negoziazione, rispetto delle differenze, conoscenza dei propri limiti, per conoscere meglio se stesso e gli altri

Cause del conflitto

- Quando i nostri valori e atteggiamenti personali stanno venendo alla luce, accadono incomprensioni che si traducono in conflitti
- Ogni equivoco contiene un'emozione che è la rabbia, e il conflitto è un modo per esprimere questa rabbia

Potere e privilegi

I segnali di elevato o basso potere sono in relazione ai nostri privilegi

I privilegi sono classificati in:

- Sociale
- Strutturale
- Psicologico
- Mentale
- Fisico e di relazione di potere

Relazioni cooperative invece di relazioni di potere

I fattori di potere che influenzano le nostre vite sono classificate in quelle che influenzano e rispettano i nostri bisogni ed i giochi di potere che manipolano e truccano le nostre relazioni con gli altri

Vittima / carnefice / soccorritore

I buoni rapporti non comprendono il ruolo di vittime, carnefici e soccorritori.

Al contrario sono rapporti che promuovono la consultazione, il coordinamento e l'assunzione di responsabilità quando è necessario.

Quando perdiamo il nostro potere, siamo sopraffatti da "devo" e "dovrei", ci ritiriamo o ci rivoltiamo e ci sentiamo vittime o carnefici.

Sostituiamo questi sentimenti con le scelte in modo da riconquistare la nostra libertà personale.

Gestire lo stress

Fattori di stress e risposte individuali

Definizione

- Lo stress è definito come risposta totale di un organismo ad esigenze o pressioni ambientali
- Qualsiasi cambiamento di ambiente di un individuo, causando stress emotivo, ostacola le reazioni standardizzate e richiede una nuova regolazione del comportamento

Esperienze di stress

Le situazioni di stress includono:

- Attività quotidiane, ad esempio lo studio, gli amici
- Cambiamenti, ad esempio perdita del lavoro, delocalizzazioni
- Eventi imprevisti, per esempio malattia
- Avversità personali, come divorzio, maltrattamenti
- Calamità, disastri naturali, terremoti, guerre

Effetti e sintomi

I sintomi dello stress sono spesso somatoformi, ovvero le nostre emozioni si riflettono sul nostro corpo fisico

Secondo alcuni studi di psicopatologia, ognuno ha sperimentato un attacco di panico o ha avuto sintomi claustrofobici come vertigini, sudorazione, aumento della frequenza cardiaca, ecc

Tecniche di gestione dello stress

- Contatti sociali, comunicazione con gli amici
- Esercizio fisico
- Esercizi di rilassamento, respirazione diaframmatica, meditazione
- Pensieri rilassanti
- Esercizi cognitivi che aiutano a riconoscere i pensieri irrazionali e le emozioni stressanti

PRENDERE DECISIONI

Una competenza importante sul posto di lavoro e nella vita personale

Risolvere problemi prendendo decisioni

La corretta soluzione dei problemi è quando si sceglie tra due o più soluzioni per un problema.

I leader emergono dal modo in cui risolvono i problemi

La soluzione di un problema può essere trovata:

- Razionalmente
- Con l'intuizione
- Facendolo dipendere da altri fattori

Tre approcci alla soluzione dei problemi

- Razionale, sulla base di un'analisi razionale
- Con l'intuizione, nel senso che prendo decisioni basate su mie emozioni in combinazione con le mie esperienze precedenti o con i miei valori.
- Dipendente da altri fattori legati ai desideri o alle opinioni degli altri.

Problemi relativi al prendere decisioni

- Di solito riguardano la mancanza di informazioni adeguate, quando più di una persona è coinvolta, perché ci sono emozioni miste o segnali contrastanti. Tutto ciò comporta una mancanza di gestione e mancanza di interesse
- Dovrei scrivere liste di domande/questionari e prendere nota delle possibili risposte in modo da mostrare come prendo le decisioni

Contatti

Maria Chiara Vita Finzi

mariachiara.vitafinzi@meliusitaly.eu

Nicoletta Naldi

nicoletta.naldi@meliusitaly.eu

Gigliola Paviotti

gigliola.paviotti@meliusitaly.eu

Sito: www.meliusitaly.eu

Sede: via San Vitale 56

40125 Bologna (IT)



Risolvere problemi

Strategie per la soluzione dei problemi

Capacità di analisi

- Intuizione
- Pensieri razionali
- Persistenza

Le capacità di analisi sono essenziali per garantire che la necessaria soluzione dei problemi si verifichi per consentire che la produttività e le altre aree della nostra vita funzionino senza problemi.

Questo metodo aiuta ad esempio di pianificare il futuro accademico

Capacità di pensiero creativo

- E' essenziale nella soluzione dei problemi e per affrontare le situazioni in modo nuovo
- Il successo si raggiunge quando le capacità analitiche e creative sono combinate. Dal momento che questo è piuttosto difficile, è necessario che i gruppi sappiano cooperare e trovare modi costruttivi per guardare i problemi da una nuova prospettiva

Assertività o comportamento assertivo

- Aggressività, è quando ci alziamo per i nostri diritti personali e esprimiamo i pensieri e sentimenti con modi verbali e non verbali.
- Passività è quando non si esprimono sentimenti, pensieri e credenze in modo sincero. Pertanto, permettendo ad altri di violare i propri diritti. Può anche significare esprimere pensieri e sentimenti in un modo schivo, quasi scusandosi - in modo che gli altri li ignorano facilmente.
- Assertività è un modo di comunicare i nostri sentimenti, i pensieri e le credenze in una maniera sincera e aperta, verbale o non verbale, senza violare i diritti degli altri

Come influenzare il proprio comportamento

- Analizzando il modo di relazionarsi nei contatti sociali, e nella comunicazione con gli amici
- Facendo esercizio fisico
- Facendo esercizi di rilassamento, di respirazione diaframmatica, di meditazione
- Esercitandosi a trovare pensieri rilassanti
- Facendo esercizi cognitivi che aiutano a riconoscere i pensieri irrazionali e le emozioni stressanti