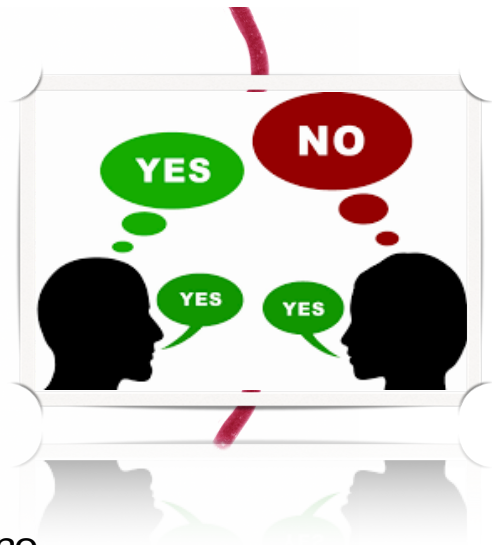




# PSICOLOGIA SOCIALE

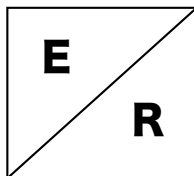
lez. 11



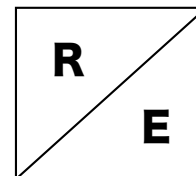
Paola Magnano  
[paola.magnano@unikore.it](mailto:paola.magnano@unikore.it)

## IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

### MESSAGGIO



VERBALE  
NON VERBALE



FEEDBACK

## COMUNICAZIONE VERBALE



**è quella veicolata  
dalle parole**

**trasmette  
soprattutto  
informazioni**

## COMUNICAZIONE NON VERBALE



**è veicolata da i gesti  
ritmo  
velocità**

**trasmette  
soprattutto  
emozioni**

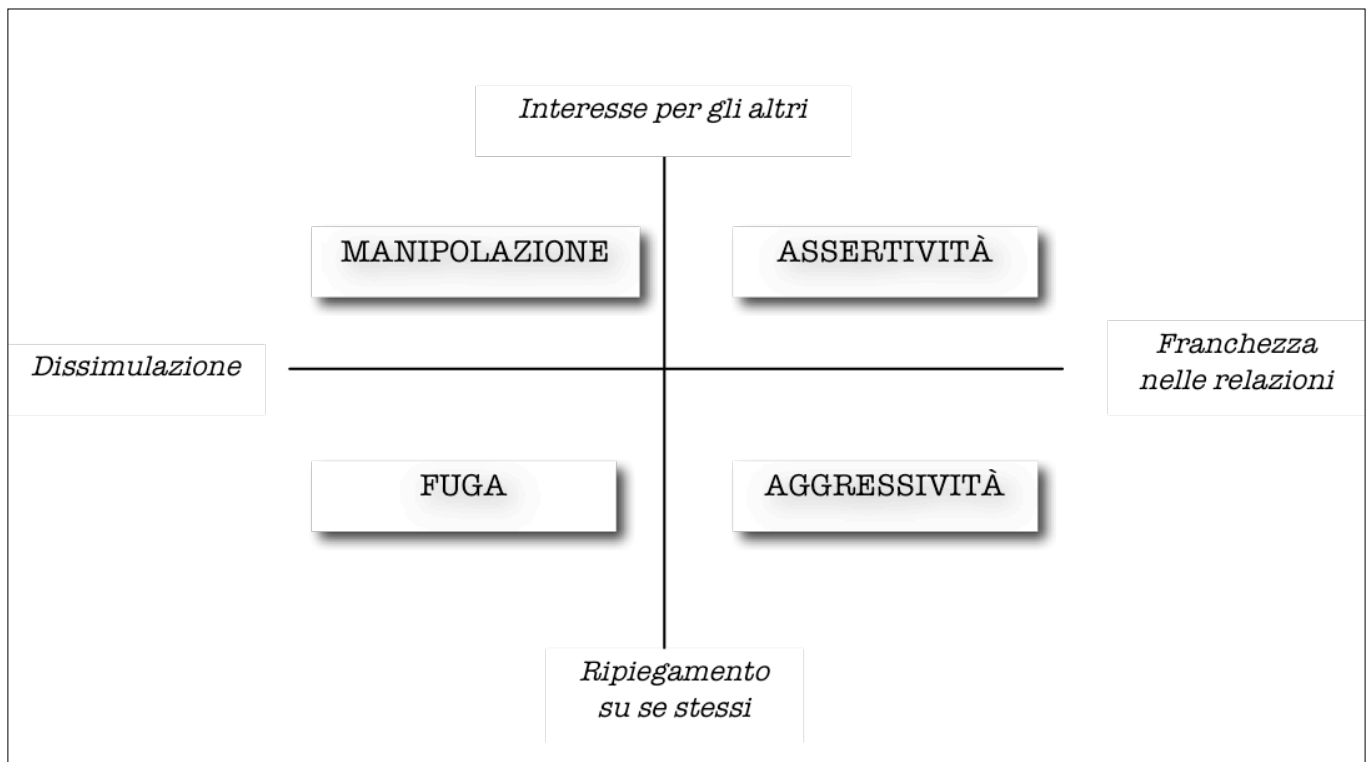
PARAVERBALI

## Gli assiomi della comunicazione

*Watzlawick et al. 1971*

- ⦿ **È impossibile non comunicare**
- ⦿ **Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione**
- ⦿ **La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti**
- ⦿ **Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico**
- ⦿ **Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza**

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA: una competenza per gestire efficacemente le relazioni



# COMUNICAZIONE AGGRESSIVA

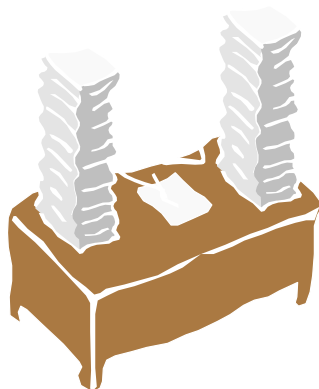


**tendenza a dominare e svalutare gli altri**

## STILE DI COMUNICAZIONE AGGRESSIVO

VANTAGGI	SVANTAGGI
si ottengono risultati nel breve periodo	nel lungo periodo emergono segni di crescente insopportabilità che producono inimicizia, boicottaggio
si ha la sensazione di dominare la situazione	la perdita di autocontrollo costituisce un modello educativamente perdente
ci si vede come persone forti ed apprezzate	si creano rapporti basati sul timore ed addirittura sull'odio
	si creano inutili e pericolosi sensi di colpa

# COMUNICAZIONE PASSIVA



**incapacità di saper  
dire di no per  
sfuggire un eventuale  
conflitto ed evitare le  
responsabilità**

## STILE DI COMUNICAZIONE PASSIVO

VANTAGGI	SVANTAGGI
Si evitano i conflitti nel breve periodo	Non si riesce ad evitare i conflitti nel lungo periodo
Si ottiene più facilmente l'approvazione e la simpatia da parte degli altri	si rischia di cadere nella frustrazione, quando ci si avvede che tale meta non è raggiungibile
Si assumono minori responsabilità	Se il problema è della persona passiva, il suo disimpegno aggraverà la situazione
Talvolta si riesce a controllare gli altri attraverso messaggi colpevolizzanti	Colpevolizzare gli altri, produce solo inimicizia e conflitti nel lungo periodo
	Si perde gradualmente stima in se stessi

# COMUNICAZIONE ASSERTIVA



**capacità di esprimere le proprie idee e i propri bisogni, tenendo conto dei diritti altrui e affermando i propri diritti**

## STILE DI COMUNICAZIONE ASSERTIVO

<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>
<b>riconosce i diritti propri ed altrui</b>	<b>è difficile acquisirlo</b>
<b>tiene conto del punto di vista dell'altro</b>	
<b>permette di esprimere il disaccordo, mantenendo il rispetto</b>	<b>talvolta la persona assertiva viene fraintesa e non accettata</b>
<b>utilizza la negoziazione come strumento principale per affrontare i conflitti</b>	

## COMPETENZA ASSERTIVA



## I PRINCIPALI DIRITTI ASSERTIVI

### La persona ha diritto a:

esprimere le proprie opinioni e il proprio punto di vista, anche se essi contrastano con quelli sostenuti da altri

far sì che le sue idee e le sue opinioni siano ascoltate dagli altri

sentire bisogni, sensazioni, sentimenti, che possono differire da quelli sentiti da altri

chiedere agli altri di rispondere ai propri bisogni e alle proprie richieste (chiedere non significa, però, pretendere)

rifiutare di rispondere ad una richiesta formulata da altri senza sentirsi in alcun modo colpevole

vivere dei sentimenti ed esprimerli nel modo che ritiene più opportuno, rispettando i sentimenti e i diritti degli altri

commettere errori di tanto in tanto

decidere di non essere assertiva

essere se stessa, e non come gli altri vorrebbero che fosse

far sì che gli altri rispettino i suoi diritti

## STRUTTURA E DINAMICA DEL MESSAGGIO ASSERTIVO

**IL MESSAGGIO ASSERTIVO SI ARTICOLA IN QUATTRO SEGMENTI:**

### ● **ASCOLTO ATTIVO**

serve a comunicare all'interlocutore di aver compreso il messaggio e di aver percepito i suoi sentimenti ed emozioni

### ● **DESCRIZIONE NON VALUTATIVA DEL COMPORTAMENTO**

"Ho notato che certe volte non presti attenzione a quanto sto dicendo ..."

"Luca, sei sempre il solito distratto. Vuoi finirla di pensare solo alle tue cose?"

la seconda modalità contiene un giudizio di valore sulla persona

## STRUTTURA E DINAMICA DEL MESSAGGIO ASSERTIVO

### ● **ESPRESSIONE DEI SENTIMENTI**

il modo più efficace per gestire i sentimenti e per evitare che sfuggano al nostro controllo è quello di verbalizzarli

"Quando intervieni così spesso mi sento a disagio, perché ..."

"Il fatto che lei m'interrompa così spesso quando parlo mi irrita, perché ..."

### ● **INDICAZIONE DEGLI EFFETTI PRODOTTI DAL COMPORTAMENTO**

spiegare anche le ragioni per le quali proviamo determinati sentimenti, descrivendo le conseguenze negative prodotte su di noi dai comportamenti altrui

In genere si ritiene che l'interlocutore, se messo al corrente dell'impatto negativo prodotto dalle sue azioni, sia in qualche modo indotto a cambiare strategia



## STRUTTURA E DINAMICA DEL MESSAGGIO ASSERTIVO

Quando intervieni così spesso  
(descrizione non valutativa del comportamento),  
mi sento a disagio  
(espressione del sentimento),  
perché non ho alcuno spazio per esprimere le mie idee  
(indicazione degli effetti)  
Il fatto che lei m'interrompa così spesso quando parlo  
(descrizione non valutativa del comportamento),  
mi irrita  
(espressione del sentimento),  
perché mi fa dimenticare alcune cose che volevo dirle  
(indicazione degli effetti)

## CARATTERISTICHE DEL MESSAGGIO ASSERTIVO

### IL MESSAGGIO ASSERTIVO È DIRETTO

si esprime in prima persona

#### INVECE DI ...

“molti pensano che...”



“Io penso che...”

“non è normale che tu ti  
comporti così ...”



“Non sono d'accordo col  
tuo modo di comportarti”

## **CARATTERISTICHE DEL MESSAGGIO ASSERTIVO**

### **IL MESSAGGIO ASSERTIVO È ONESTO**

esprime senza ambiguità ciò che la persona pensa o sente

“Ho ascoltato con attenzione quanto mi hai detto e su alcuni argomenti non sono d'accordo con quello che dici. Sono infatti dell'avviso che...”

## **CARATTERISTICHE DEL MESSAGGIO ASSERTIVO**

### **IL MESSAGGIO ASSERTIVO È COERENTE**

ciò che viene affermato a voce è perfettamente rispondente  
al linguaggio del corpo

Parole pronunciate in modo  
calmo e sereno



Postura rilassata  
Gesticolazione  
circoscritta

## **CARATTERISTICHE DEL MESSAGGIO ASSERTIVO**

### **IL MESSAGGIO ASSERTIVO È ADEGUATO**

non sempre è necessario esprimersi in modo assertivo: dipende dalla situazione e dalle caratteristiche del nostro interlocutore

### **IL MESSAGGIO ASSERTIVO FAVORISCE L'INTERAZIONE TRA GLI INTERLOCUTORI**

grazie al rispetto nei confronti dell'altro, l'uso di messaggi aperti, garantisce disponibilità al confronto e al dialogo

## **COME FARE CRITICHE IN MODO ASSERTIVO**

La critica è una comunicazione centrata su parole aspetti atteggiamenti, comportamenti di una persona ritenuti inadeguati

### **NON SERVE A ...**

prendersi una rivincita, a umiliare o ad esprimere una totale e definitiva avversione.

### **SERVE A ...**

far migliorare la prestazione di una persona

# TIPI DI CRITICHE



Le critiche sono distruttive quando in esse prevale l'intenzione di aggredire l'interlocutore, mettendolo in cattiva luce senza fornire alcuna informazione concreta su quali punti di debolezza è opportuno lavorare

# TIPI DI CRITICHE



Le critiche costruttive segnalano in modo positivo, utile ed efficace ciò che non funziona. Sono:

contestuali, cioè legate direttamente alla situazione in cui si è manifestato il comportamento considerato inadeguato

espresse in termini concreti e con precisi riferimenti al comportamento da modificare

orientate a risolvere difficoltà e problemi per migliorare la prestazione di un individuo in una specifica situazione

# TABELLA DI CONFRONTO

CRITICA DISTRUTTIVA	CRITICA COSTRUTTIVA
è rivolta alla <b>persona</b> che viene etichettata negativamente	è rivolta alla <b>prestazione</b> o ai comportamenti della persona
è imprecisa	è precisa
mira a <b>colpevolizzare</b> la persona	mira a <b>migliorare</b> prestazione e/o comportamenti della persona
tende a chiudere il dialogo	mantiene aperto il dialogo

## Situazione

1. Sono d'accordo sulla prima parte del tuo intervento, ma non del tutto sulla seconda
2. Esci pure se vuoi, ma sappi che starò in pensiero per tutto il tempo
3. Dove andremmo a finire se tutti si comportassero come te?
4. Com'è possibile che una persona della tua educazione e intelligenza si comporti così?
5. Non mi dici mai quello che pensi
6. Con uno come te non si può mai parlare
7. Non mi lasci spazio per controbattere
8. Non capisci niente
9. Non mi piace questo tuo comportamento
10. Mi critichi sempre
11. Hai rovinato la mia vita
12. Mi parli solo per sgridarmi o per lamentarti
13. Rispondi sempre sgarbatamente
14. Non condivido la tua scelta. Preferirei agire diversamente
15. Sei diventata tutta rossa!

Situazione
16. Non fare il pagliaccio come al solito
17. Perché sei in ritardo?
18. Cerca di essere serio, una volta tanto
19. Forse non se n'è accorto, ma c'ero prima io
20. Voi giovani siete tutti uguali
21. Mi fai sempre arrabbiare
22. Non ti va mai bene niente
23. Da che mondo è mondo si è sempre fatto così: solo tu sei diverso
24. Non hai nessun interesse
25. Arrivi spesso in ritardo sul luogo di lavoro
26. Non mi hai mai capito
27. Ma ti rendi conto di quello che dici?
28. Quando parli con me dovresti evitare di usare questo tono
29. Chi si comporta come te non concluderà mai niente di buono nella vita

## OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE DI GORDON

**Ordinare** (“Basta con le lacrime. Piuttosto la prossima volta studia”)

**Avvertire, minacciare** (“Se seguirai a non studiare, dirò ai tuoi compagni di non volerti in alcun gruppo”)

**Esortare, moraleggiare** (“Cerca di studiare. Tu sai qual è il tuo dovere, se seguirai così darai un dolore ai tuoi genitori”).

**Consigliare, suggerire soluzioni** (“Prendi l'enciclopedia. Prepara un breve lavoro. Metterai il tuo elaborato sul cartellone da solo”).

**Persuadere con argomentazioni logiche** (“Tu hai avuto torto a non preparare alcun elaborato. Dal momento che non dai un contributo non ti vogliono”).

**Giudicare, criticare, biasimare** (“Sei un fannullone. Sei pigro e svogliato e non riesci a combinare nulla”).

**Complimentare, approvare** (“Sei tanto simpatico e sei bravo. Troverai altri gruppi che ti vorranno”)

**Umiliare, ridicolizzare** (“Sei buffo, piangere alla tua età! A furia di lacrime allagherai la classe”).

**Interpretare, analizzare** (“Tu piangi per commuovere Simona e costringerla ad accettarti”)

**Rassicurare, simpatizzare** (“Forza, non è poi così grave che Simona non ti voglia nel suo gruppo”).

**Informarsi, interrogare** (“Come mai non hai preparato il tuo lavoro? Ti sei sentito male? Hai visto la TV tutto il pomeriggio?”).

**Schivare, deviare, beffarsi** (“Non è questo il momento per piangere. Io devo seguire il lavoro dei tuoi compagni. Cercati un altro gruppo”).