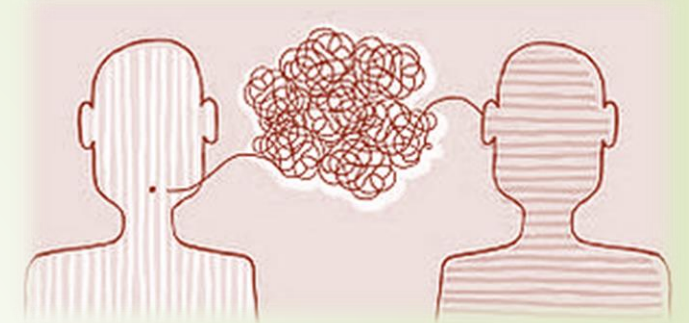


INCONTRO CONCLUSIVO
DELL'ATTIVITA' FORMATIVA PER
DOCENTI IN ANNO DI PROVA E
FORMAZIONE

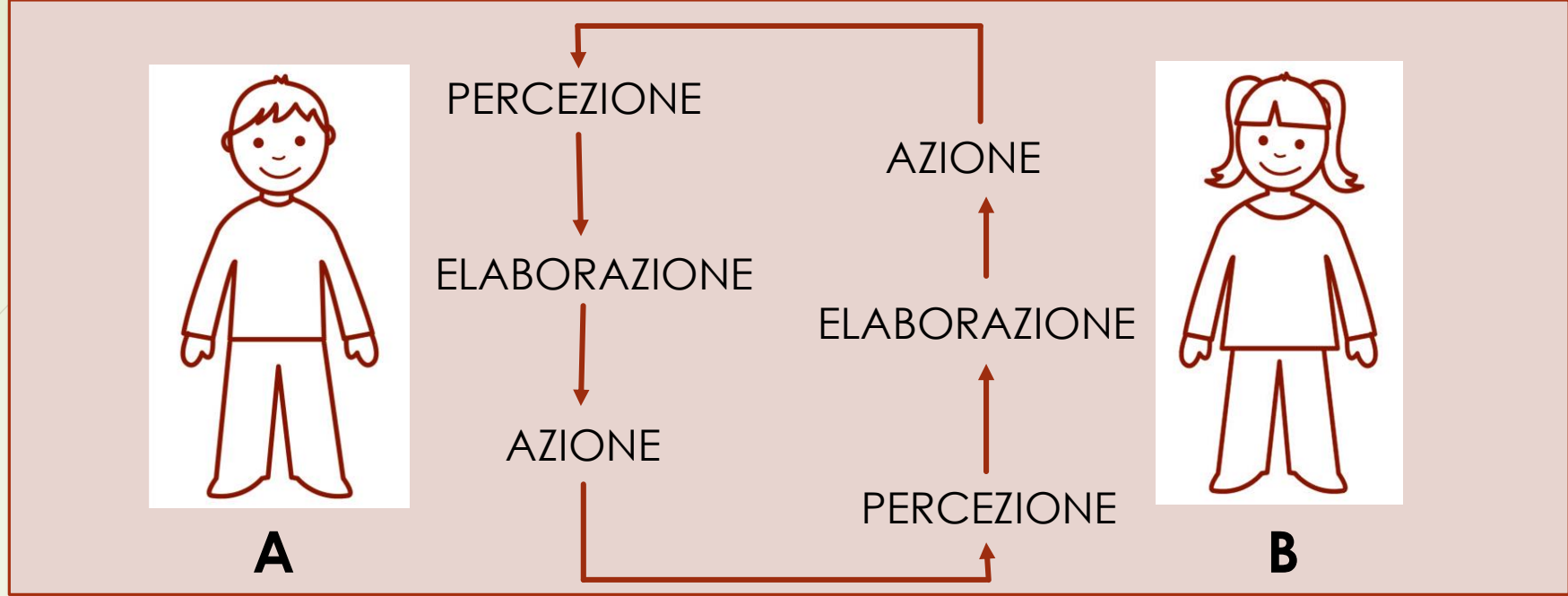
29 aprile 2019



LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE, SUGGERIMENTI DI BASE:PRIMA PARTE

DIRIGENTE SCOLASTICA ELISABETTA PERONI

AUDITORIUM VERDI - FIERA DI VERONA



SCHEMA DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE



MODALITA' DI COMPORTAMENTO COMUNICATIVO

PASSIVO

ESPRESSIVO

(AFFERMATIVO)

AGGRESSIVO

○

AGGRESSIVO - PASSIVO

CONTINUUM COMPORTAMENTALE

- RINUNCIA ALL' ESPRESSIONE DI PENSIERI ED EMOZIONI *
- SOTTOMISSIONE AL VOLERE DELL'ALTRO

- ESPRESSIONE DEI PROPRI PENSIERI ED EMOZIONI, NEL RISPETTO DELL'INTERLOCUTORE
- RISPETTO PER L'INDIVIDUALITA' DELL'ALTRO;
DISPONIBILITA' A VEDERE IL SUO PUNTO DI VISTA ED A RAGGIUNGERE UN ACCORDO

- ESPRESSIONE DEI PROPRI PENSIERI ED EMOZIONI TENENDO IN CONSIDERAZIONE SOLO IL PROPRIO PUNTO DI VISTA
- LOTTA PER IL POTERE; ATTACCO DIRETTO O INDIRETTO NEI CONFRONTI DELL'INTERLOCUTORE

* (pareri, opinioni, punti di vista, sensazioni, sentimenti, desideri, bisogni ecc.)

ASPETTI COMPORTAMENTALI DELLA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

LINGUAGGIO MESSAGGIO RELAZIONALE (aspetti non-verbali)	LINGUAGGIO CONTENUTO (aspetti verbali)	POSTURA E GESTUALITA' MESSAGGIO RELAZIONALE
<ul style="list-style-type: none">✓ VOLUME DELLA VOCE✓ TONO DELLA VOCE✓ QUANTITA' DI LINGUAGGIO✓ RITMO DEL LINGUAGGIO✓ RISPETTO DEI TEMPI	<ul style="list-style-type: none">✓ USO DI LINGUAGGIO DESCRITTIVO✓ USO DI LINGUAGGIO FINALIZZATO✓ USO DELLA PRIMA PERSONA (ASSUNZIONE DELLE PROPRIE RESPONSABILITA')✓ RICHIESTA DI INFORMAZIONI✓ OFFERTA DI INFORMAZIONI	<ul style="list-style-type: none">✓ POSTURA DEL CORPO✓ MOVIMENTI DELLE MANI✓ ESPRESSIONE DEL VISO✓ CONTATTO VISIVO✓ ASSENZA DI MOVIMENTI RIPETITIVI

INCONTRO CONCLUSIVO
DELL'ATTIVITA' FORMATIVA PER
DOCENTI IN ANNO DI PROVA E
FORMAZIONE



LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE, SUGGERIMENTI DI BASE: SECONDA PARTE

DIRIGENTE SCOLASTICA ELISABETTA PERONI

AUDITORIUM VERDI - FIERA DI VERONA



PUNTI DI VISTA NELL'ANALISI DEL COMPORTAMENTO INTERPERSONALE

1) OBIETTIVI DEL COMUNICANTE in rapporto al
contesto sociale.

(Che cosa voglio raggiungere?)

Di che cosa sono disposto ad accontentarmi?

Quello che voglio, rientra tra le cose che posso
fare – dire – chiedere in rapporto al mio ruolo?

Il mio interlocutore è quello giusto?

Quali conseguenze 'collaterali' potranno venire
da questa comunicazione?

Sono disposto ad accettarle?)

- CHIARI
- CONFUSI

- ADEGUATI
- INADEGUATI



PUNTI DI VISTA NELL'ANALISI DEL COMPORAMENTO INTERPERSONALE

2) TIPO DI COMPORAMENTO COMUNICATIVO

(Come è il comportamento verbale?)

Come è il comportamento non - verbale?

C'è coerenza tra comportamento verbale e
comportamento non - verbale?

C'è coerenza tra i miei obiettivi ed i
comportamenti comunicativi?

Il mio comportamento comunicativo tiene in
debito conto le caratteristiche comunicative del
mio interlocutore?)

➤ PASSIVO

➤ ESPRESSIVO
(AFFERMATIVO)

➤ AGGRESSIVO

○

➤ AGGRESSIVO PASSIVO



PUNTI DI VISTA NELL'ANALISI DEL COMPORTAMENTO INTERPERSONALE

3) CONSEGUENZE DELLA COMUNICAZIONE

a) SU SE STESSO

(Come mi sento nel comunicare?

Come valuto la mia comunicazione?

Cioè: sono riuscito ad esprimere ciò che volevo o sentivo?

Avrei potuto comunicare meglio? Ecc.)

b) SULL'INTERLOCUTORE

(Che effetto ha avuto la mia comunicazione?

Quanto ho raggiunto il mio obiettivo?

Dovrò pagare dei costi? Ecc.)

► SODDISFAZIONE O
INSODDISFAZIONE
PERSONALE

► COSTI BENEFICI
INTERPERSONALI

(non sono sotto totale
controllo dell'emittente)

CONSEGUENZE PIU' COMUNI NEI DIVERSI TIPI DI COMUNICAZIONE

COMPORTAMENTO

PASSIVO

- Auto - rifiuto
- Inibito
ferito
ansioso
- Permette agli altri di scegliere al proprio posto
- Non raggiunge la meta desiderata

COMPORTAMENTO

ESPRESSIVO AFFERMATIVO

- Aumento della propria autostima
- Esprime quello che sente in modo socialmente adeguato
- Soddisfatto di se stesso
- Può raggiungere la meta desiderata

COMPORTAMENTO

AGGRESSIVO

- Aumento della propria autostima a spese degli altri
- Esprime le proprie emozioni in modo incontrollato
- Disprezzo per gli altri
- Raggiunge la meta desiderata a spese degli altri

DAL PUNTO DI VISTA DELL' « EMITTENTE »

CONSEGUENZE PIU' COMUNI NEI DIVERSI TIPI DI COMUNICAZIONE

COMPORAMENTO

PASSIVO

- In colpa o adirato
- Scarsa stima dell' « emittente »
- Raggiunge la meta desiderata a spese dell' « emittente »

COMPORAMENTO

ESPRESSIVO AFFERMATIVO

- « Sereno »
- Ha la possibilità di esprimere ciò che sente
- Può raggiungere la meta desiderata

COMPORAMENTO

AGGRESSIVO

- Respinto, ferito, umiliato
- Diffidente
- Non raggiunge la meta desiderata – si sente frustrato

DAL PUNTO DI VISTA DEL « RICEVENTE »

ALCUNI MOTIVI CHE SOSTENGONO IL COMPORTAMENTO AGGRESSIVO

1. **SENSAZIONI DI IMPOTENZA O DI MINACCIA** (credere di essere vulnerabile all'attacco di un'altra persona; sentirsi colpiti personalmente da ciò che gli altri dicono o fanno).
2. **CONFUSIONE TRA AGGRESSIVITA' E CHIAREZZA** (ESSERE CHIARO = ESSERE AGGRESSIVO; ritiene che, per essere chiari, onesti e sinceri, bisogna dire le cose senza tenere conto della sensibilità e della dignità dell'altro).
3. **CONFUSIONE TRA ESPRESSIVITA' E PASSIVITA'** (ESSERE ESPRESSIVO = ESSERE PASSIVO, o indeciso, mieloso o poco virile. Tipico problema dell'uomo).
4. **CONVINZIONE CHE L'AGGRESSIVITA' SIA L'UNICO STILE EFFICACE** per raggiungere gli obiettivi, o il mezzo migliore, o la cosa 'giusta' da fare (ad esempio per punire i cattivi, per sfogare le proprie emozioni, ecc.).
5. **EFFETTO DI RIMBALZO** dopo un lungo periodo di passività (rabbia 'imbottigliata').
6. **SOMIGLIANZA DELLO STILE DELL'INTERLOCUTORE CON QUELLO DI PERSONE NOTE**, fonti di precedenti frustrazioni per il soggetto (genitori, familiari, figure rilevanti, specie in posizione di potere, o anche di vittima).
7. **PRECEDENTI ESPERIENZE AGGRESSIVE POSITIVE** (raggiungimento dei propri obiettivi senza dare nulla in cambio)
8. **VISIONE INFANTILE ED EGOCENTRICA DEI RAPPORTI INTERPERSONALI** («voglio solo ricevere e non dare»).
9. **CARENZA DI COMPETENZA INTERPERSONALE** (carenze nell'apprendimento di stili alternativi).

ALCUNI MOTIVI CHE SOSTENGONO IL COMPORTAMENTO PASSIVO

- 1. CONFUSIONE TRA ESPRESSIVITA' ED AGGRESSIVITA'** (ESPRESSIVO EQUIVALE AD AGGRESSIVO: dato che ogni comportamento rigido «va rigidamente controllato», anche quelli espressivi subiscono la stessa sorte; problema tipico della donna).
- 2. CONFUSIONE TRA PASSIVITA' E 'BUONA EDUCAZIONE' O CORTESIA** (CORTESIA EQUIVALE A PASSIVITA': non bisogna dimostrare disaccordo con chi è più vecchio o superiore, non bisogna rifiutare cibo in casa di altri, ecc.).
- 3. ANSIA PER LE CONSEGUENZE NEGATIVE PER SE STESSI** (se faccio così, potrei perdere la stima, l'affetto, l'approvazione degli altri, potrei fare brutta figura. Evitamento dei conflitti ad ogni costo).
- 4. ANSIA PER LE CONSEGUENZE NEGATIVE PER GLI ALTRI** (se faccio o dico così, l'altro potrebbe stare male, soffrire ecc.).
- 5. CONFUSIONE TRA PASSIVITA' ED ALTRUISMO** (PASSIVITA' EQUIVALE AD ALTRUISMO, oppure ESPRESSIVITA' EQUIVALE AD ALTRUISMO; in realtà l'altruista è in grado di valutare anche le proprie necessità e sa distinguere tra ciò che è meglio a breve ed a lungo termine).
- 6. CARENZA DI COMPETENZA INTERPERSONALE** (modelli carenti o inesistenti).
- 7. CATTIVA IMMAGINE DI SE'** (io non sono capace, ecc.).
- 8. MANCANZA DI CONSAPEVOLEZZA SU COSA SIA 'LECITO' FARE.** ★



★ COSE CHE « SI POSSONO FARE »

- ▶ Si possono avere emozioni, sensazioni, sentimenti e questi possono essere espressi purché non si violi la dignità degli altri;
- ▶ si possono avere bisogni e necessità altrettanto importanti di quelli che hanno gli altri. Si può anche chiedere, non pretendere, che gli altri tengano in considerazione i nostri bisogni e si può decidere di volta in volta se e quanto siamo in grado di venire incontro ai bisogni degli altri;
- ▶ possiamo decidere di volta in volta se vogliamo agire come si aspettano gli altri o se vogliamo agire come noi riteniamo più opportuno (purché questo non violi la dignità degli altri);
- ▶ si possono avere opinioni e punti di vista che ognuno può esprimere;
- ▶ si può cercare di fare rispettare i propri punti di vista e le proprie emozioni.

ALCUNE RAGIONI PER INCORAGGIARE IL COMPORTAMENTO ESPRESSIVO

VANTAGGI RISPETTO AL COMPORTAMENTO PASSIVO

1. Ci si sottrae al senso di pietà (o di disgusto) da parte degli altri ed aumenta la loro stima per noi.
2. Sviluppo di un maggior rispetto di sé ed aumento della propria autostima.
3. Diminuzione del senso di « bisogno di approvazione » da parte degli altri ed aumento della sicurezza in se stessi.
4. Maggiore probabilità di ottenere rispetto dei propri bisogni e dei propri punti di vista.
5. Gli altri si sentono più capiti e rispettati: miglioramento generale nei rapporti interpersonali
6. Maggiore benessere psico-fisico, legato all'espressione delle proprie emozioni.

VANTAGGI RISPETTO AL COMPORTAMENTO AGGRESSIVO

1. Evitamento dei processi di 'boicottaggio' da parte dell'interlocutore aggredito.
2. Aumento della capacità di autocontrollo delle proprie azioni (sensazione di non essere schiavi dei propri sbalzi di umore).
3. Senso di maggior autostima e di minore vulnerabilità.
4. Possibilità di stringere rapporti interpersonali più stretti.
5. Massimizzazione della probabilità di fare accettare i propri bisogni a lungo termine (anche se, talvolta, questi non vengono interamente soddisfatti a breve termine).
6. Eliminazione dei sensi di colpa che spesso seguono un'azione aggressiva.



BIBLIOGRAFIA

*Eric Schuler «Le tecniche assertive» Come trattare più efficacemente con gli altri: clienti, dipendenti, colleghi, superiori»

FRANCOANGELI Milano

*Delfo Bonenti, Anna Meneghelli «Assertività e training assertivo» Guida per l'apprendimento in ambito professionale.

FRANCOANGELI Milano

*Pierluigi Muti «Il lavoro di gruppo» Aspetti teorici e pratici per una diagnosi dei problemi di gruppo nelle aziende.

FRANCOANGELI Milano

*Enrico Cheli «Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale. Un'introduzione interdisciplinare»

FRANCOANGELI

*Herbert Franta, Giovani Salonia «La comunicazione interpersonale. Teorie e pratica»

LAS

*Domenico di Lauro «La comunicazione strategica»

Xenia Edizioni



BIBLIOGRAFIA

*N.Gaiarin «La comunicazione interpersonale per essere chiari ed efficaci»

Etas Edizioni

*Mariselda Tessarolo « La comunicazione interpersonale»

Laterza

*Mariselda Tessarolo «I disturbi della comunicazione»

Feltrinelli

*Domenico Di Lauro «Manuale di comunicazione assertiva»

Xenia Edizioni

*Gerardo Magro «La comunicazione efficace»

Le Comete Francoangeli

*Francesco Perrone «La comunicazione interpersonale»

Feltrinelli

*Giuseppe Falco «Comunicare bene, vivere meglio. Trappole e segreti della comunicazione interpersonale»

San Paolo