



Note sulla comunicazione assertiva

Parlare diretto ma senza ferire

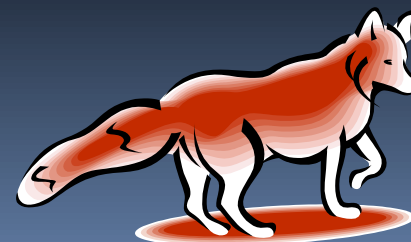
Ringraziamenti:

- Francesco Piani
- Massimo Piovano
- Cesare De Stanchina
- Marco Signor

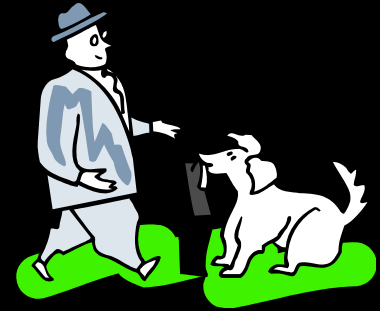
SPIRITUALITA'

Nel libro “Il piccolo principe” di Saint Exupéry, si racconta del bambino che chiede alla volpe di giocare con lui, ma la volpe risponde che lei non può giocare con i bambini, dovrebbe essere addomesticata per poterlo fare. Ed il bambino risponde “allora fatti addomesticare”, ma la volpe gli dice “stai attento, perchè oggi tu per me sei un qualunque bambino fra centomila bambini, ed io sono per te una volpe qualunque fra mille volpi, ma se mi addomestichi, niente sarà più come prima, io sarò **unica** per te e tu sarai **unico** per me”.

Ennio Palmesino



SPIRITUALITA'



Addomesticare significa diventare domestici, avere rapporti più stretti, quasi familiari.

Significa stabilire rapporti personali ed emotivi unici, la persona con cui si entra in relazione a quel punto si stacca dalla massa delle persone di cui ci importa poco o nulla e diventa una persona per noi **unica.**

E' quello che succede nel club, quando ci concentriamo sulla famiglia nuova che arriva al club e la facciamo diventare una famiglia amica.

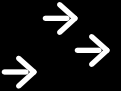
La SPIRITUALITÀ

**non è un concetto astratto, ma si
esprime e si realizza nei gesti,
nelle azioni, nelle scelte
di tutti i giorni**



Cesare de Stanchina

Nel Club



Empatia: capacità di assorbire tutto quello che l'altro ci dice, senza sentire il bisogno di affermare la nostra verità

Assertività: capacità di essere convincente senza essere insistente



L' EMPATIA



Compito del club è creare le
condizioni favorevoli alla realizzazione
del cammino spirituale attraverso
l'empatia dei suoi partecipanti

Cesare de Stanchina

L' EMPATIA

è la modalità di comprendere,
con **rispetto e partecipazione**,
quello che gli altri provano.

Offrire una relazione basata
sull' **ascolto senza giudizio**,
con **interesse** per i sentimenti
ed i bisogni dell' altra persona.



L' EMPATIA



Mantegna

è essere disponibili ad offrire piena **attenzione**, mettendo da parte le proprie preoccupazioni. E' una modalità di **comunicazione relazionale** che si apprende con umiltà e per tentativi.

L'EMPATIA

Hudolin sosteneva che nel Club occorre incoraggiare la **verbalizzazione** dei sentimenti e delle sofferenze delle famiglie.

Si tratta di raccogliere tutti i segnali che l'altro ci invia, sui sentimenti che sta provando, e poi rispondere, scegliendo le modalità verbali e non verbali più appropriate.

La persona che parla sta provando uno stato emotivo che richiede da parte del Club un linguaggio quanto più possibile in sintonia con il vissuto di questa persona .



L'EMPATIA

Il Club deve riuscire a riconoscere anche l'esistenza di un vissuto emotivo sottostante i racconti dell'altro.

Occorre dunque **domandarsi se ci stiamo ponendo con empatia**, sapendo riconoscere anche i segnali non verbali che stanno dietro allo stato emotivo (postura, mimica, tono di voce, contatto con gli occhi...).

Una domanda che aiuta il Club ad entrare in empatia con specifici stati emotivi è **«Come mi sentirei al posto di lui/lei che sta parlando ?»**



L'EMPATIA

I componenti del Club, a loro volta, vedendo che c'è ascolto e comprensione, si sentiranno liberi di aprirsi ed affideranno agli altri i propri vissuti interiori.

L'empatia ha potere curativo per sé stessa e rappresenta un legame umano essenziale fra le persone.

L'approccio ecologico sociale di Hudolin considera la **comunicazione emotiva** come il fattore più potente nell'apportare trasformazioni e apprendimento in una relazione.



L'EMPATIA

L'empatia è la comprensione degli stati emotivi dell'altro “*come se*” fossero i propri.

Il processo di empatia consiste nel *riuscire a percepire* lo stato interiore della persona con cui si sta parlando, cogliendo le sue caratteristiche emotive e di significato, come se chi parla e chi ascolta fossero **la stessa persona**, anche se occorre non perdere mai di vista la condizione di “*come se*”.

Significa avere una sensibilità, istante dopo istante, verso gli stati emotivi che fluiscono fra le persone che dialogano: dalla paura alla comprensione, dalla rabbia alla serenità.



Ennio Palmesino

Comunicazione empatica e gestione dei conflitti



Nonostante l'esistenza di un rapporto empatico, al Club possono crearsi delle frizioni. Bisogna allora cercare di raggiungere un compromesso, senza assumere posizioni rigide e favorendo una **comunicazione amichevole**. Per esempio, si può intervenire per rimarcare che esistono forze o istanze diverse all'interno del Club, ma facendo notare che, se ciascuno tenta di far prevalere una sulle altre, si potrebbe creare un conflitto.

Gestione dei conflitti

Il conflitto deve trasformarsi nella ricerca comune di un punto di incontro, di una realtà nella quale confrontarsi e trovare soluzioni.

Il conflitto viene temuto da alcuni, perchè rappresenta un aspetto della comunicazione vivace o anche forte, ma esso può essere superato in un'ottica di vera **interazione e di crescita comune.**



Elementi base della comunicazione verbale e non verbale

- **Sguardo diretto, incontro degli occhi**
- **Espressione serena del viso**
- **Gesti e postura corretti**
- **Tono fermo, volume ben comprensibile, e non eccessiva rapidità della parola**
- **Se non si è seduti, anche contatto fisico**

Esprimere sentimenti positivi:

- **Guardando direttamente la persona con cui si parla ed usando un tono cortese, ma con voce alta**
- **Esordire citando qualcosa che lui/lei ha detto che vi è piaciuto**
- **Dirgli/dirle i sentimenti che state sentendo o che avete sentito**

Ennio Palmesino



Per fare arrivare a fare una richiesta,
o una proposta, usare **espressioni
positive**, quali:

“Mi piacerebbe se tu...”

“Sarei molto contento se tu...”

“Sarei felice se tu...”

Ascolto attivo

- Guardare sempre la persona che parla
- Essere attenti a quello che dice
- Se si è a tu per tu, muovere la testa, usare espressioni quali: “sì”, “sicuro”, “vedo”
- Se si è in gruppo invece, meglio non commentare
- Alla fine fare domande, per dare importanza a chi ha appena smesso di parlare, ed anche per assicurarsi di avere ben capito

PER TENTARE DI RISOLVERE I PROBLEMI DI UNA FAMIGLIA AL CLUB

Elencare tutte le possibili soluzioni, tutte, **anche quelle cattive**, e cercare di avere almeno una soluzione da ognuno dei presenti.

Fare l'elenco delle soluzioni, **senza discussione** in questa fase.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

RISOLVERE I PROBLEMI RAGGIUNGENDO **GLI OBIETTIVI**

- **Discutere ogni possibile soluzione.**
- **Esaminare *rapidamente* la lista delle soluzioni e commentate i *principali* vantaggi di ognuna.**

RISOLVERE I PROBLEMI RAGGIUNGENDO GLI OBIETTIVI

- **Scegliere la migliore soluzione, oppure**
- **Scegliere quella che può essere
perseguita più facilmente per risolvere
il problema.**

RISOLVERE I PROBLEMI RAGGIUNGENDO GLI OBIETTIVI

Alla fine della discussione:

- **Lodare gli sforzi di tutti**
- **Focalizzare il risultato raggiunto**
- **Riassumere il piano**
- **Dire che dovremo ritornarci sopra, se necessario**

Suggerimenti da dare ad un membro di una famiglia al Club (**fare richieste positive**):

Mi piacerebbe se tu ti vestissi bene

Fai due chiacchiere con me ?

Cerca di essere puntuale, una volta lo eri

Dammi un suggerimento

Dammi una mano in casa

Cerca di cucinare qualcosa, eri bravo

Dammi una mano col giardino

Aiutami a dare una pulita

Sai essere gentile, se vuoi

Potresti rifare il letto ?

Potresti uscire un po'

Mi interessa quello che pensi

Andiamo dal medico di famiglia per una visita ?

Fai una telefonata ad un amico

Se proprio dovete esprimere **sentimenti spiacevoli**

- Guardare la persona ed usare un tono fermo
- Dirgli/dirle come vi sentite
- Dirgli/dirle esattamente il disagio che state sentendo o che avete sentito
- Suggeste modi che vi potrebbero aiutare a eliminare quel sentimento

(Fare una richiesta positiva o organizzare una discussione su come risolvere il problema)

Esprimere emozioni spiacevoli:

Dire esattamente cosa le ha scatenate

Dire come vi siete sentiti

Provare a suggerire come evitare la situazione in futuro

Esempi:

“Gianni, quando gridi mi sento a disagio e divento nervoso. Sarei felice se la prossima volta tu parlassi tranquillamente”

“Mi dispiace che tu non sia riuscito a trovare un lavoro. Dopo cena mi piacerebbe discutere con te le altre possibilità”

“Quando mi dici di trovarmi un lavoro divento subito ansioso. Mi piacerebbe se tu evitassi di ripetermi sempre le stesse cose. Mi aiuterebbe molto ! “

Assertività

E' la capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie **emozioni e opinioni**, senza tuttavia offendere né aggredire l'interlocutore.

Viene spesso confusa con la sincerità o con un modo *diretto* di comunicare.

Ma la comunicazione *diretta* **non è una virtù**, in quanto spesso provoca irritazione nell'interlocutore, che invece dovremmo cercare di evitare, se vogliamo sviluppare la pace nella nostra comunità.

Per molti individui è talmente difficile comunicare all'altro il proprio disappunto o rammarico, che **preferiscono tacere.**

Ugualmente difficile è trasmettere con il giusto tono critiche costruttive.

Purtroppo si finisce per criticare quando l'altro non ci può sentire, senza capire che rimandare il chiarimento non fa altro che accumulare l'aggressività nei confronti dell'altro, col risultato che alla fine sarà più faticoso ristabilire una comunicazione sana.

Altre persone invece non si fanno scrupoli nel criticare parenti, amici e colleghi, pensando che avere ragione sia un buon motivo per esprimere la propria collera.

Queste persone spesso si vantano di «essere sincere» e di «dire quello che pensano» senza capire che una comunicazione aggressiva rende difficile ottenere miglioramenti da parte del prossimo.

Chi si sente offeso si chiude a riccio e le possibilità di cambiamento svaniscono.

Cerchiamo allora di **criticare semmai il comportamento, non la persona.**

Può accadere infatti che la persona in questione non si renda conto della problematicità causata dalla propria condotta.

Ad esempio, se vogliamo rivolgere una critica alla nostra commessa, abbiamo due strade:

«Se tu fossi più gentile con i clienti, molti di loro non si lamenterebbero»oppure.....

«Vedo che spesso i clienti si lamentano perché noi siamo un po' scortesi con loro. Perché succede, secondo te ?».



Rivolgere una critica sotto forma di domanda dà inoltre la possibilità alla persona in questione di raccontare **circostanze attenuanti**, che magari non conoscevamo, così che potremmo anche decidere di fermare le nostre critiche.



Massimo Piovano

Successivamente è importante chiudere la discussione chiedendo un impegno affinché il fatto non si verifichi più, ma facendo in modo che sia la persona stessa a suggerire un rimedio. Es. «Cos'è necessario secondo te per evitare che questo succeda di nuovo ?». Ma che l'impegno sia davvero un impegno, ad esempio «Sì, lo farò». Non accontentarsi di un «Ci posso provare» oppure «Farò del mio meglio».

Per trasmettere una critica costruttiva è molto importante saper intonare le nostre parole con un tono di voce appropriato, che risulti pacato, calmo ma allo stesso tempo autorevole.

Ciro Imparato, autore di «La voce verde della calma»

- La componente **emotiva**

La componente emotiva comprende il livello di emotività e il tono e il volume della voce. È importante trasmettere il proprio messaggio al livello emotivo più adatto alla situazione, perché il tono di voce ha un ruolo decisivo nell'opera di persuasione.

- La componente **non verbale**

ha un forte impatto sull'interlocutore. Pesano soprattutto il contatto visivo, le espressioni del volto, i momenti di silenzio, il tono deciso, il volume e l'inflessione della voce, i gesti pacati.



Presupposti necessari per un comportamento assertivo sono:

- buona immagine di sé (autostima);
 - adeguata comunicazione;
 - capacità di rispondere alle richieste e alle eventuali critiche;
 - facilità nel fare apprezzamenti;
 - capacità di sciogliere i conflitti.
- 

- 
- Nella comunicazione, le persone assertive spesso chiamano gli altri per nome ed usano verbi incisivi (evitando di utilizzare il «devi»)
 - Essenziale è la capacità di ascolto: mentre la persona aggressiva giudica e critica, e quella passiva è eccessivamente accondiscendente, quella assertiva è aperta e dà **la giusta considerazione** a colui che sta parlando.

- 
- 
- Occorre quindi dare «messaggi di ricezione» su quello che viene detto, per poter poi intervenire, senza dare l'impressione di voler interrompere, ma anzi, cercando di riassumere quello che è stato detto, sfrondandolo dai dettagli ininfluenti
 - E' un approccio particolarmente utile quando si vuole **sintetizzare una discussione, per poi farla terminare**



Infine, dopo aver adottato questo stile nel Club, e verificati gli ottimi risultati, il servitore farà un ulteriore sforzo per **portare questo stile** anche nella sua famiglia, e sul luogo di lavoro, e nella comunità, e magari anche nella riunione mensile dei servitori, dove invece talvolta sembra che ci sentiamo liberi di essere aggressivi, quasi come se i colleghi servitori fossero «corazzati», senza bisogno di ricevere particolari attenzioni.

A vibrant rainbow arches across a clear blue sky, its colors transitioning from red at the base to violet at the top. Below the rainbow, a lush green field stretches across the foreground, with a line of trees and bushes in the middle ground. The scene is bright and cheerful, suggesting a sunny day after a rain shower.

Vi ringrazio per
l'attenzione

Ennio Palmesino