



# LA COMUNICAZIONE

---

Approfondimento su:

**RISPOSTA TECNICA**= Risposta il più possibile precisa all'interlocutore in funzione della domanda o del problema che vi è stato sottoposto.

**CONVALIDA**= Accertamento sulla buona riuscita del colloquio telefonico e chiusura dell'intervento.



# LA COMUNICAZIONE

---

Il significato delle parole cambia a seconda di chi le pronuncia, in particolare quando ci riferiamo a stati d'animo o ad emozioni.

E' quindi necessario soffermarsi a chiedere di descrivere che cosa la persona intende quando usa termini come rabbia, ansia, paura, tranquillità, etc.

Possiamo chiedere alla persona di farci degli esempi o di descriverci la situazione più nel dettaglio



- **COLTIVARE IL DUBBIO:** L'unico modo che abbiamo per aumentare la conoscenza è sapere di non sapere.
- **RIFLETTERE:** Fermarsi qualche secondo prima di parlare e pensiamo al messaggio che vogliamo mandare.
- **SEGUIRE IL SILENZIO:** Quando non sappiamo meglio il silenzio.



- **ASCOLTARE:** per capire
- **FARE DOMANDE:** conoscere l'altro, essere curiosi verso gli altri, domande aperte
- **PARLARE IN PRIMA PERSONA:** In questo modo evitiamo di additare l'altro.
- **ESSERE PIU' SPECIFICI POSSIBILE:** Parole come mai, sempre, tutti, nessuno sono troppo generici.



# LA COMUNICAZIONE

---

## PAROLE CHE POTENZIANO LA COMUNICAZIONE

- Le parole non sono solamente un insieme di lettere ma hanno un'anima, esprimono concetti, idee, sensazioni, richiamano immagini ed emozioni.
- Utilizzare parole come PAZIENZA, SICUREZZA, FIDUCIA, GRUPPO, STUPORE, MERAVIGLIA, SPERANZA etc. (parole con una connotazione positiva) assieme ad una comunicazione para e non verbale coerente porta ad un **POTENZIAMENTO DEL MESSAGGIO.**



# LA COMUNICAZIONE

---

«L'altro giorno sono andata in montagna e c'era molto freddo, le mani mi si sono gelate, avevo la pelle d'oca, il vento mi entrava nelle ossa e mi faceva tremare»



# LA COMUNICAZIONE

---

- «E' bruttissimo ciò che ci sta succedendo, vi siete accorti che i nostri rapporti ultimamente sono corrosi dalla sfiducia e l'impegno di una volta è naufigato sotto il peso della fatica e dell'abitudine, mi pare che certe dinamiche si stiano incancrenendo e questo mi lascia un senso di vuoto che mi fa male
- Sono sicuro che l'entusiasmo che ci ha legato in questa avventura possa rinascere se avremo fiducia e ognuno di noi collaborerà tirando fuori il meglio di sé, sono sicurissimo che insieme supereremo questo momento di crisi che stiamo vivendo.



# LA COMUNICAZIONE

---

## IL FLOODING

- Si tratta di una attivazione fisiologica diffusa (reazione del latte quando comincia a bollire), questo tipo di attivazione E' IN GRADO DI INFLUENZARE LE REAZIONI DELLE PERSONE.
- CARATTERISTICHE FISIOLOGICHE DEL FLOODING: accelerazione del ritmo cardiaco, aumento della pressione arteriosa, respirazione superficiale accelerata, sudorazione aumentata.
- RICADUTE PSICOLOGICHE DEL FLOODING: Mancanza di chiarezza nel pensiero, incapacità di affrontare i problemi in maniera creativa, non accesso a sentimenti di empatia e al proprio senso dell'umorismo, incapacità di ascoltare attentamente le parole dell'altro, modalità di ascolto e di visione delle cose a senso unico che spingono a tradurre erroneamente qualsiasi messaggio come un attacco.
- Solo dopo aver effettuato una pausa per calmarsi si è in grado di tornare a un funzionamento buono.





# LA COMUNICAZIONE

---

- Il flooding riguarda tutti nella vita comune e ovviamente anche chi aiuta e chi viene aiutato
- Occorre monitorare attentamente la vostra personale risposta fisiologica e, se necessario, calmarsi.
- Sperimentate metodi personali di riacquisizione della calma e trovate quello che per voi funziona meglio in assoluto.
- Ricordiamoci sempre che **NON POSSIAMO RISOLVERE I PROBLEMI DEGLI ALTRI, SIAMO TUTTI UTILI MA NESSUNO INDISPENSABILE E LA NOSTRA BRAVURA NON DIPENDE DALL'ESITO DEL NOSTRO INTERVENTO DA VOLONTARI**



# LA COMUNICAZIONE

---

## COME CALMARSI

- Prestiamo attenzione al nostro corpo e a quelle parti che tendono ad irrigidirsi nel bel mezzo del flooding.
- Concentriamoci sulla respirazione cercando di rallentarla e renderla più profonda.
- Teniamo noi stessi per mano, accarezzandoci pacatamente una mano con il pollice dell'altra.
- Immaginiamoci in una situazione piacevole, per esempio mentre mangiamo il nostro piatto preferito o in vacanza nel nostro posto ideale.



# LA COMUNICAZIONE

---

- OSSERVAZIONE cosa vedo/vedi
- SENTIMENTI cosa sento/senti
- BISOGNI di cosa ho bisogno/hai bisogno
- RICHIESTE cosa ti chiedo/mi chiedi per arricchire la mia vita/tua vita



# LA COMUNICAZIONE

---

## OSSERVAZIONE

Diciamo alla persona cosa dice o cosa fa che non ci piace

ESPRIMERE UNA AZIONE **SPECIFICA** O UNA FRASE SPECIFICA, UN  
**COMPORAMENTO CONCRETO**

NO ad analisi, giudizi, sensazioni, opinioni

**QUANDO FAI/DICI \_\_\_\_\_**



# LA COMUNICAZIONE

---

LA CAUSA DEI NOSTRI

**SENTIMENTI** SONO I NOSTRI

**BISOGNI**



# LA COMUNICAZIONE

---

## ALCUNI DEI BISOGNI FONDAMENTALI UMANI

- Autonomia (libertà di poter scegliere i propri sogni, obiettivi e valori. Libertà di scegliere i propri progetti per realizzare i propri sogni, obiettivi e valori.)
- INTEGRITA' (Autenticità, Autorealizzazione, Creatività, Dare significato alle cose, alla vita, etc.)
- INTERDIPENDENZA (Accettazione, Amore, Appartenenza comunitaria, Apprezzamento, Calore umano, Comprensione, Considerazione, Delicatezza, Tatto, Empatia, Fiducia, Giustizia, Intimità, Onestà, Sincerità, Prossimità, Rispetto, Sicurezza affettiva ed emotiva, Stima, Supporto, Sostegno)



# LA COMUNICAZIONE

---

- **BISOGNI FISIOLÓGICI** (Aria, Acqua, Cibo, Contatto, Espressione sessuale, Movimento, Protezione da forme di vita che minacciano la vita come virus, batteri, insetti, animali predatori, Riparo, Riposo)
- **GIOCO** (Divertimento, Ridere, Scherzare)
- **COMUNIONE SPIRITUALE** (Armonia, Bellezza, Ispirazione, Ordine, Pace)



# LA COMUNICAZIONE

---

## BISOGNI

Diciamo di cosa abbiamo bisogno o chiediamo di cosa l'altro ha bisogno

DOBBIAMO **ESPRIMERE IL BISOGNO** CHE STA DIETRO IL NOSTRO SENTIRE E DOBBIAMO FARLO IN MODO **CHIARO**

**QUANDO FAI/DICI \_\_\_\_\_ , MI SENTO \_\_\_\_\_ ,  
PERCHE' HO BISOGNO DI \_\_\_\_\_**





# LA COMUNICAZIONE

---

## RICHIESTE

Facciamo una richiesta all'altro o chiediamo all'altro di fare una richiesta

FACCIAMO UNA **RICHIESTA CHIARA E PRECISA** PER POTER SODDISFARE IL NOSTRO BISOGNO

**QUANDO FAI \_\_\_\_\_ , MI SENTO \_\_\_\_\_ PERCHE' HO  
BISOGNO DI \_\_\_\_\_ VORREI CHE TU \_\_\_\_\_**



# LA COMUNICAZIONE

---

1. ESPRIMIAMO COSA FA O COSA DICE CHE NON CI PIACE LA PERSONA . Deve essere un'azione o un pensiero SPECIFICO. Usiamo questa formula: «Quando fai o dici \_\_\_\_\_»
2. ESPRIMIAMO COME CI SENTIAMO QUANDO QUALCUNO FA O DICE QUALCOSA CHE NON CI PIACE. Usiamo questa formula: «Quando fai o dici \_\_\_\_\_ , mi sento \_\_\_\_\_»
3. ESPRIMIAMO IL BISOGNO CHE STA DIETRO I NOSTRI SENTIMENTI. Usiamo la formula: «Quando fai o dici \_\_\_\_\_ , mi sento \_\_\_\_\_ perché ho bisogno di \_\_\_\_\_»
4. ESPRIMIAMO UNA RICHIESTA SPECIFICA. Usiamo questa formula: «Quando fai o dici \_\_\_\_\_ , mi sento \_\_\_\_\_ perché ho bisogno di \_\_\_\_\_ . Vorrei che tu \_\_\_\_\_»



---

## RISPONDERE A RICHIESTE

- Occorre percepire i sentimenti e i bisogni che stanno dietro le richieste e a volte alle pretese e le critiche avanzateci da altri.
- Quando mi dici \_\_\_\_\_ ti senti \_\_\_\_\_?
- Perché hai bisogno di \_\_\_\_\_?



# LA COMUNICAZIONE

---

**PAROLE CHE ESPRIMONO IL MODO IN CUI INTERPRETIAMO  
GLI ALTRI ANZICHE' IL MODO IN CUI CI SENTIAMO**

- ABBANDONATO
- ATTACCATO
- COSTRETTO
- DATO PER SCONTATO
- FRAINTESO
- IGNORATO
- IMBROGLIATO
- IMPRIGIONATO
- INGANNATO
- INRROTTO
- INTIMIDITO
- MANIPOLATO
- MESSO CON LE SPALLE AL MURO
- MESSO SOTTO PRESSIONE
- MINACCIATO
- MOLESTATO
- NON APPOGGIATO
- NON ASCOLTATO



# LA COMUNICAZIONE

---

- NON VOLUTO
- PIANTATO IN ASSO
- PRIVATO DI FIDUCIA
- PROVOCATO
- RIFIUTATO
- SFRUTTATO
- SMINUITO
- SOTTOVALUTATO
- STRUMENTALIZZATO
- TRADITO
- TRASCURATO
- EMARGINATO
- FERITO
- UMILIATO

USATO



# LA COMUNICAZIONE

---

Se vogliamo che una persona consideri un nuovo comportamento al posto di quello che sta utilizzando dobbiamo cominciare a comunicare mostrandole che QUELLO CHE STA FACENDO E' LA COSA PIU' PREZIOSA CHE RIESCE A FARE.

1. Più siamo a disagio con quel comportamento, più ci è utile dimostrare empatia per quel comportamento.
2. Di seguito dobbiamo dire onestamente come ci sentiamo rispetto al comportamento considerato.
3. Esprimiamo infine il nostro bisogno



# LA COMUNICAZIONE

---

Dobbiamo liberarci da due tipi di responsabilità:

1. **NOI NON ABBIAMO CAUSATO QUEL DOLORE** è un passo importante da fare, soprattutto quando gli altri ci danno colpe.
2. **NON DOBBIAMO PENSARE DI DOVER RISOLVERE LA COSA, DI DOVER FAR SENTIRE MEGLIO LA PERSONA**