9 Aprile 2021
ore 21.00

ROYAL CANIN

webinar

Comunicare in modo efficace: *stili di comunicazione*, l'**assertività**

Parte 1

Dr.ssa Chiara Pagnin
Pedagogista Clinico®
Libero Professionista

1

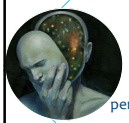
La "buona comunicazione" Competenza fondamentale per le professioni di aiuto

- Stabilire con il paziente/cliente **un'efficace relazione** che **si riverbera positivamente sul processo terapeutico/operativo**, perché permette innanzitutto di **stabilire una alleanza terapeutica e collaborativa** basata sulla **fiducia** e **accettazione reciproca**, sull'**empatia** e sul **coinvolgimento-responsabilizzazione** (empowerment).

2

Distinguiamo la comunicazione

INTERPERSONALE
E' il «dialogo» che avviene tra persone
Emittente ≠ Ricevente



INTRAPERSONALE
«**Dialogo**» **interno** personale, privato, intimo.
E' fatto di pensieri, fantasie, sogni, desideri…
Padroneggiare la VOCE INTERNA è importante per poter gestire la l'auto-motivazione, l'auto-controllo, le emozioni
Emittente = Destinatario

3

Non si può non comunicare

I regola della comunicazione umana (P. Watzlawick)

«Un essere umano è coinvolto **fin dall'inizio della sua esistenza** in un complesso processo di acquisizione delle **regole della comunicazione**, ma di tali regole è **consapevole solo in minima parte**»

"**come comunichiamo** nel momento presente è il **modo in cui noi ci influenziamo** gli uni gli altri"

4

Le vie della comunicazione

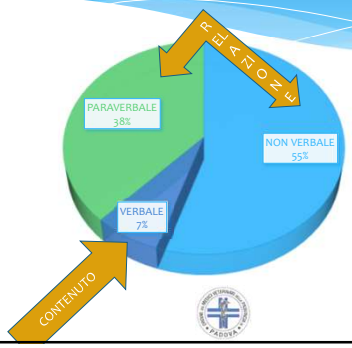
EMITTENTE — UNA VIA → RICEVENTE

EMITTENTE ↔ DUE VIE ↔ RICEVENTE

5

La comunicazione ha un livello di contenuto ed uno di relazione

Il regola della comunicazione umana (P. Watzlawick)



6

La comunicazione ha un livello di contenuto ed uno di relazione

Il regola della comunicazione umana (P. Watzlawick)

CONTENUTO (COSA SI DICE)

- Uso di parole/simboli (codici verbali)
- Conoscenza del significato
- Conoscenza delle regole sintattiche e semantiche per al costruzione di una frase
- Metrica/retorica/argomentazione

RELAZIONE (COME SI DICE)

E' espressione

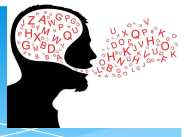
- delle emozioni
- dei processi cognitivi

A livello individuale, di gruppo, tra gruppi

7

CONTENUTO: LA SCELTA DELLE PAROLE

Parole e frasi chiare, non ambigue.



Parole potenzianti

Sono tutte quelle parole che danno alla nostra comunicazione una **connotazione positiva; agiscono a livello inconscio.**

Parole de-potenzianti

Sono tutte quelle parole che danno alla nostra comunicazione una **connotazione negativa; agiscono a livello inconscio.**

8

LA POSIZIONE DELLE PAROLE

Parole e frasi chiare, non ambigue.

Effetto priming (innesco) | SIGNIFICATO COMPLESSIVO | Effetto Recency

EFFETTO PRIMING: Nella stesura di una nota informativa o di una procedura spesso sottovalutiamo il peso che le prime parole utilizzate e il contesto stesso nel quale vengono espresse vengono ad assumere rispetto al significato complessivo del messaggio (Zuliani e Dalsaso, 2019).

Può condizionare gli eventi successivi. Es. accettazione di una terapia, di una informazione, di una procedura, di una collaborazione,…

ROYAL CANIN

9

LA POSIZIONE DELLE PAROLE

Parole e frasi chiare, non ambigue.

Effetto priming (innesco) | SIGNIFICATO COMPLESSIVO | Effetto Recency

EFFETTO RECENCY: tendenza a **ricordare solo la parte finale di un testo**, discorso, elenco. Sono le informazioni che entrano nella **memoria a breve termine, per passare alla memoria a lungo termine è necessario vengano ripetute** (es. referti, verbali, vademecum, lettere, informativa visuale…).

EFFETTO PRIMING E RECENCY INFLUENZANO: GIUDIZI, SCELTE,

ROYAL CANIN

10

COMUNICAZIONE NON VERBALE

ROYAL CANIN

11

PAUL EKMAN - Emozioni e mimica facciale - https://www.paulekman.com/

EMOZIONI

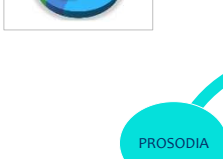
- Rabbia
- Disgusto
- Tristezza
- Gioia
- Paura
- Sorpresa

Aggiunte nel 1992

- Divertimento
- Disprezzo
- Contentezza
- Imbarazzo
- Eccitazione
- Colpa
- Orgoglio dei propri successi

12

COMUNICAZIONE PARAVERBALE



13

16 Aprile 2021
ore 21.00

ROYAL CANIN

Webinar:

Comunicare in modo efficace:
stili di comunicazione,
l'assertività

Parte 2

Dr.ssa Chiara Pagnin
Pedagogista Clinico®
Libero Professionista

14

IL PROCESSO COMUNICATIVO RELAZIONE

Un professionista preparato sulle dinamiche comunicative sa che **riceve continuamente informazioni dal proprio destinatario** e può mantenere una buona comunicazione anche quando i flussi informativi sono apparentemente a senso unico o a una via, ad esempio nel:

- **TRASMETTERE: u**n ordine, una procedura, un comando, una terapia
- **INFORMARE:** dare una informazione in più ad es. sullo stato di salute, sulla chiusura/apertura dello studio, sul motivo dell'uso di un prodotto, sul funzionamento di un organo…

15

IL PROCESSO COMUNICATIVO: E' RELAZIONE

Per **costruire una buona relazione anche di cura**, entrambe le parti:

- Devono essere **consapevoli e disposte a costruire insieme qualcosa, "mettendo in comune" quello che sono**, che provano, che sanno, che pensano relativamente a ciò che li ha portati a incontrarsi;
- **Considerare i rispettivi ruoli e responsabilità senza che questo limiti il passaggio di informazioni** e l'elaborazione/modificazione costruzione del messaggio;
- Riconoscono che **una buona comunicazione presuppone una condizione di uguaglianza delle parti comunicanti** concedendo l'una all'altra il rispetto e la considerazione che desiderano ricevere. (non significa perdere il ruolo)

16

Il processo di Feedback o retroazione

Comunicazione interpersonale e intrapersonale?

Due tipi di feedback:

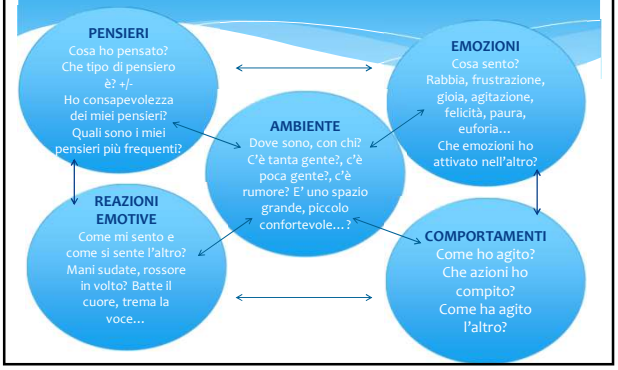
- L'emittente riceve segnali verbali o non verbali di reazioni da parte del ricevente - **(Feedback interpersonale)**
- L'emittente percepisce il messaggio che sta producendo, cioè diventa ricevente del proprio messaggio - **(Feedback intrapersonale)**

Questi due tipi di feedback permettono all'emittente di controllare e aggiustare la forma del messaggio emesso.

ROYAL CANIN

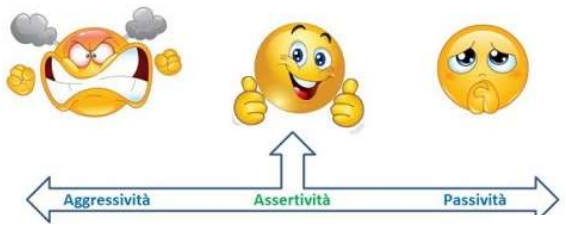
17

Cosa guida il nostro comunicare?



18

Gli stili della comunicazione Intrapersonale



ROYAL CANIN

19

Relazioni con l' altro nella comunicazione

AGGRESSIVITÀ → DOVERE SUPERIORITÀ

PASSIVITÀ → SENSAZIONI INFERIORITÀ

ASSERTIVITÀ → REALISMO ADULTO

ROYAL CANIN

20

IL FEEDBACK o RETRO-AZIONE

EMITTENTE ⟷ FEEDBACK ⟷ RICEVENTE

IL FEEDBACK è la risposta VERBALE/NON VERBALE/PARAVERBALE DATA dal ricevente all'emittente dopo aver ricevuto il messaggio

IL FEEDBACK EFFICACE, sia esso POSITIVO O NEGATIVO, permette di far emergere informazioni importanti per prendere decisioni, definire obiettivi, scegliere,

Un buon comunicatore è competente nel generare, utilizzare FEEDBACK EFFICACI, siano essi POSITIVI O NEGATIVI.

21

IL Feedback è da apprendere perché se dato in modo efficace?

22

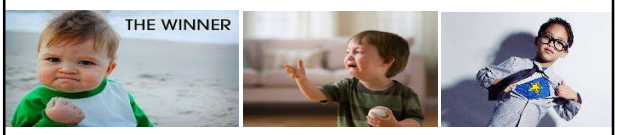
Come costruire un Feedback Efficace? Facciamoci un panino

1) PRIMA FETTA DI PANE. Elogio positivo autentico per mettere a proprio agio la persona creare una relazione positiva
2) RIPIENO: approfondire in modo positivo i fatti mantenendo uno sguardo al miglioramento, alla risoluzione del problema, evitando riferimenti personali, giudizi, ironie, si tratta di condire l'imbottitura.
3) SECONDA FETTA DI PANE: concludi con una nota positiva, la disponibilità al supporto e sostegno a rivedere il lavoro , definire i tempi, ricapitolare le azioni da svolgere

23

Con quale atteggiamento entri nelle relazioni con l'altro?

VINCITORE-VINTO- SINTONIZZATO



24

"Ascoltare significa ***sentire con delicatezza e cura.***
In fondo significa avere cura dell'altro. E' un modo per ***manifestargli il nostro rispetto."***
Carl Rogers

GRAZIE MILLE!!!
Chiara
cell. 347089839

25