



sabato 12 maggio 2018
dalle h 09.00 alle h. 11.45

un incontro formativo
dedicato allo **sviluppo**
delle competenze
dialettiche - relazionali
ed alle **strategie di**
relazione efficace

*Vamos a escribir lo mejor
Yo contigo, tú conmigo*

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari

Sviluppo e potenziamento delle capacità dialettiche e relazionali



sabato 12 maggio 2018

h. 09.00: *Accoglienza*

h.09.10- 10.10: *A piccoli passi attraverso i meandri della comunicazione efficace per «fare la differenza»*

- *Controllare l'ansia: il Grounding*

- *E' impossibile non comunicare: la comunicazione non-verbale e para-verbale*

La giusta distanza: la prossemica e gli spazi inter-personali; quanto vale il sorriso, il contatto visivo; con il tono giusto...; la velocità, il volume, le pause

h.10.10- 10.20 *Break*

h 10.20- 11.00 *La comunicazione verbale*

- *gli stili di comunicazione: passivo, aggressivo, manipolativo, assertivo*

- *La comunicazione assertiva e persuasiva*

- *Le parole positive; Le «frasi killer»*

- *Il contesto; l'ascolto; il feed-back*

h. 11.00-11.30 *La messa in azione con i giochi di ruolo*

h.11.30-11.45 *Le 5 strutture per la buona gestione di un evento*

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari 12 maggio 2018

Sviluppo e potenziamento delle capacità dialettiche e relazionali



Il potere suggestivo della parola

Il paradiso degli Orchi – Pennac il capro espiatorio

... Il problema è semplice. ..ecco, tre giorni fa il mio reparto avrebbe venduto alla signora qui presente un frigorifero di una capienza tale che lei vi ha informato un cenone per venticinque persone. «informato» è la parola giusta perché questa notte il frigorifero in questione si è trasformato in un inceneritore. E' un miracolo..lei stessa, non molto tempo fa, sul lavoro... pg 11-12-13

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari 12 maggio 2018



cominciamo da noi....

ESSERCI

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari 12 maggio 2018



Controllare ansia e paura

Alexander Lowen (New York 1910- 2008), analizzando la postura che spesso le persone adottano, (mediante la cosiddetta analisi bioenergetica), notò che poche persone potevano davvero contare su un appoggio solido e forte sul terreno.

*"Noi esseri umani siamo come gli alberi
radicati al suolo con un'estremità,
protesi verso il cielo con l'altra,
e tanto più possiamo protenderci
quanto più forti sono le nostre radici terrene.*



Grounding



Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari 12 maggio 2018



...fare grounding

Mettiti in piedi in modo possibilmente rilassato;

porta la tua attenzione alle tue gambe e piedi;

porta tutta la tua attenzione al modo in cui la tua pianta dei piedi aderisce perfettamente alla suola della scarpa e al terreno;

senti il peso del tuo corpo che poggia su gambe e piedi;

immaginati adesso di avere delle radici che partono dai tuoi piedi e scendono in profondità nella terra;

senti il modo in cui queste radici ti rendono più forte e solidamente ancorato al terreno;

respira in modo armonico e profondo e connettiti con le sensazioni di forza e solidità che vivi.

Il contatto immaginativo con la terra di solito dà un senso di maggior solidità, forza e sicurezza.

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari



...è IMPOSSIBILE NON COMUNICARE

la comunicazione un “processo di scambio di informazioni e di influenzamento reciproco che avviene in un determinato contesto”.

” C’è una proprietà del comportamento che difficilmente potrebbe essere più fondamentale e proprio perché troppo ovvia viene spesso trascurata: il comportamento non ha il suo opposto. In altre parole non esiste qualcosa che sia “non comportamento” o, per dirla più semplicemente, non è possibile non avere un comportamento. Ora se si accetta che l’intero comportamento in una situazione di interazione (tra persone, esseri viventi, ecc.) ha valore di messaggio, vale a dire è comunicazione, ne consegue che comunque ci si sforzi, non si può non comunicare”.

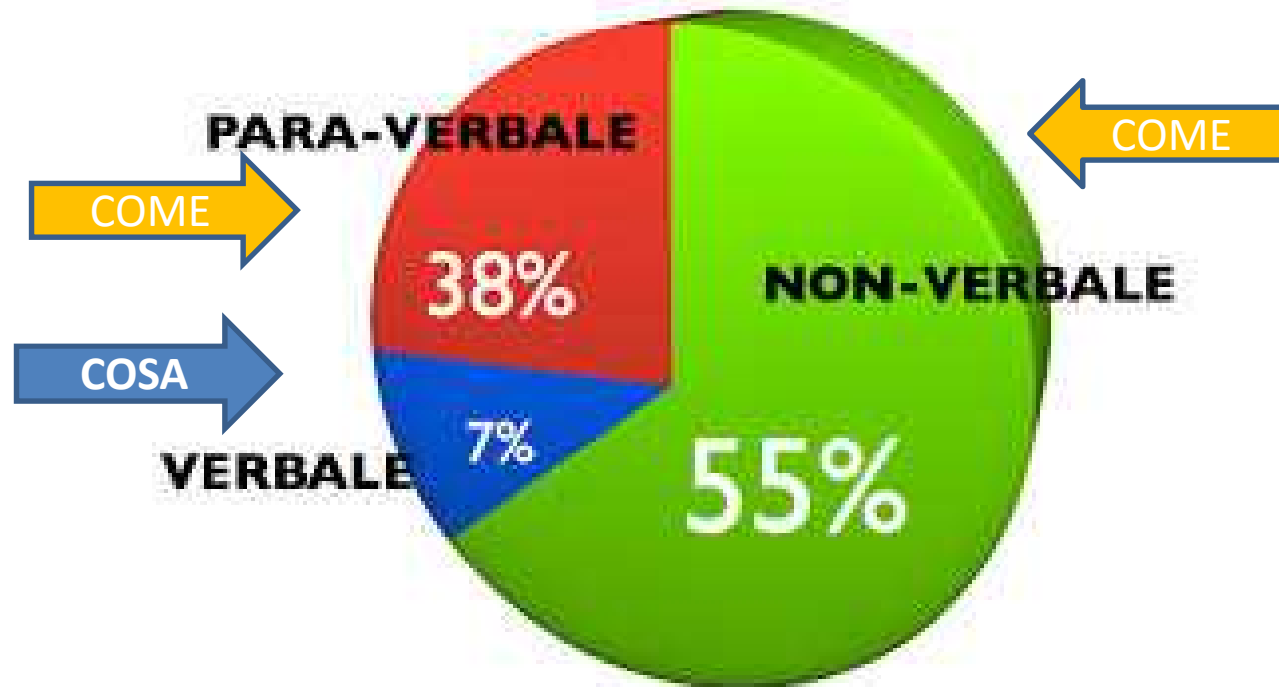
*Pragmatica della comunicazione umana- 1971 - Paul Watzlawick
Mental Research Institute di Palo Alto, California.*

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari



...è IMPOSSIBILE NON COMUNICARE

La suddivisione di Albert Mehrabian – UCLA 1971



Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari



la comunicazione

Non verbale , Paraverbale, Verbale

la comunicazione è efficace quando tutti i livelli
sono coerenti tra loro

NON VERBALE: tutto quello che si trasmette attraverso la propria postura, i propri movimenti e attraverso la posizione occupata nello spazio

PARAVERBALE: IL *modo* in cui qualcosa viene detto (tono, velocità, timbro, volume, ecc. della voce)

VERBALE: *ciò che si dice* (la scelta delle parole, la costruzione logica delle frasi e l'uso di alcuni termini)



LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

Questa forma di interazione avviene spesso
al di fuori della nostra consapevolezza

gesti, contatti, posture, ecc. in funzione della presenza dell'altro
(ad esempio passarci una mano fra i capelli di fronte a una persona
che ci piace)

l'espressione esteriore di quello che pensiamo o proviamo (ad
esempio grattarci la testa se proviamo un senso di confusione o, da
seduti, sollevare i talloni, se ci sentiamo a disagio).



La prossemica

La **prossemica** è la disciplina semiologica che studia i gesti, il comportamento, lo spazio e le distanze all'interno di una comunicazione, sia verbale sia non verbale.

[Prossemica - Wikipedia](https://it.wikipedia.org/wiki/Prossemica)

<https://it.wikipedia.org/wiki/Prossemica>



L'antropologo **Edward T. Hall** elaborò il modello delle distanze interpersonali, che racchiudono le 4 tipologie di distanze che le persone assumono nei rapporti sociali



Distanza intima (0 – 45 cm)

Questo spazio può essere violato solo da persone con cui si ha un rapporto molto intimo e affettivo

Distanza personale (45 – 120 cm)

Nel mondo occidentale rappresenta la distanza ideale per buona parte delle interazioni, e coincide con la distanza necessaria per una stretta di . Solitamente indica che tra i due interlocutori esiste un rapporto di amicizia e confidenza.

Attenzione: violare questo spazio con uno sconosciuto può essere sentito come invadenza



Distanza sociale (120 – 300 cm)

E' la distanza da adottare quando si discuti con una persona con cui si ha un rapporto formale

Distanza pubblica (oltre 3 m)

E' la distanza che viene adottata nelle conversazioni in pubblico in cui è praticamente impossibile interagire con il singolo.



Lo spazio tra noi e gli altri non è «neutro»

invadere lo spazio prossemico di un a persona può creare una sensazione di disagio , limitando così la positività dell'incontro

Come ci disponiamo nello spazio (“setting”) trasmette un messaggio, lo rilevano gli altri e lo rileviamo noi.

La risposta emotiva è spesso inconscia, tendiamo a ripristinare la “giusta distanza” anche in modo inconsapevole.



.... Provare la giusta distanza....

Se chiamo una chiamare una persona, questa si avvicinerà a me a una particolare distanza (il suo spazio prossemico, cioè la particolare distanza relazionale che desidera avere con me)

Se mi avvicino , la persona si allontanerà inconsciamente ripristinando la distanza che desidera.

Se mi allontano, abbandono il suo spazio relazionale, la persona si avvicinerà ripristinando la distanza.

Se il proprio spazio relazionale non viene ripristinato, si proverà fastidio e/o irritazione, e si cercherà di sottrarsi al rapporto.



.... Provare la giusta distanza....



Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari 12 maggio 2018



Sorridere

... quando un sorriso fa la differenza...

Lettura da smile manager – L.Ziarelli

Quanto può valere, oggi, un sorriso? molto, moltissimo. Vale sempre di più.

«...Sfido chiunque di noi cari colleghi, dopo una impegnativa e logorante giornata di lavoro, a scegliere di bere una birra in un pub moderno e razionale ma che a noi non dà alcuna sensazione di piacevole coinvolgimento e dove la birra, pur eccellente, ci viene servita senza alcuna simpatia. Preferire di sorseggiare una birra onesta, ancorché non da primato, servita, però, in una atmosfera di simpatica familiarità

Con l'esclusione di qualche anonimo alcolista, credo che nessuno di noi avrebbe dubbi. Perché un sorriso, grazie a Dio, conta ancora più di Internet....»

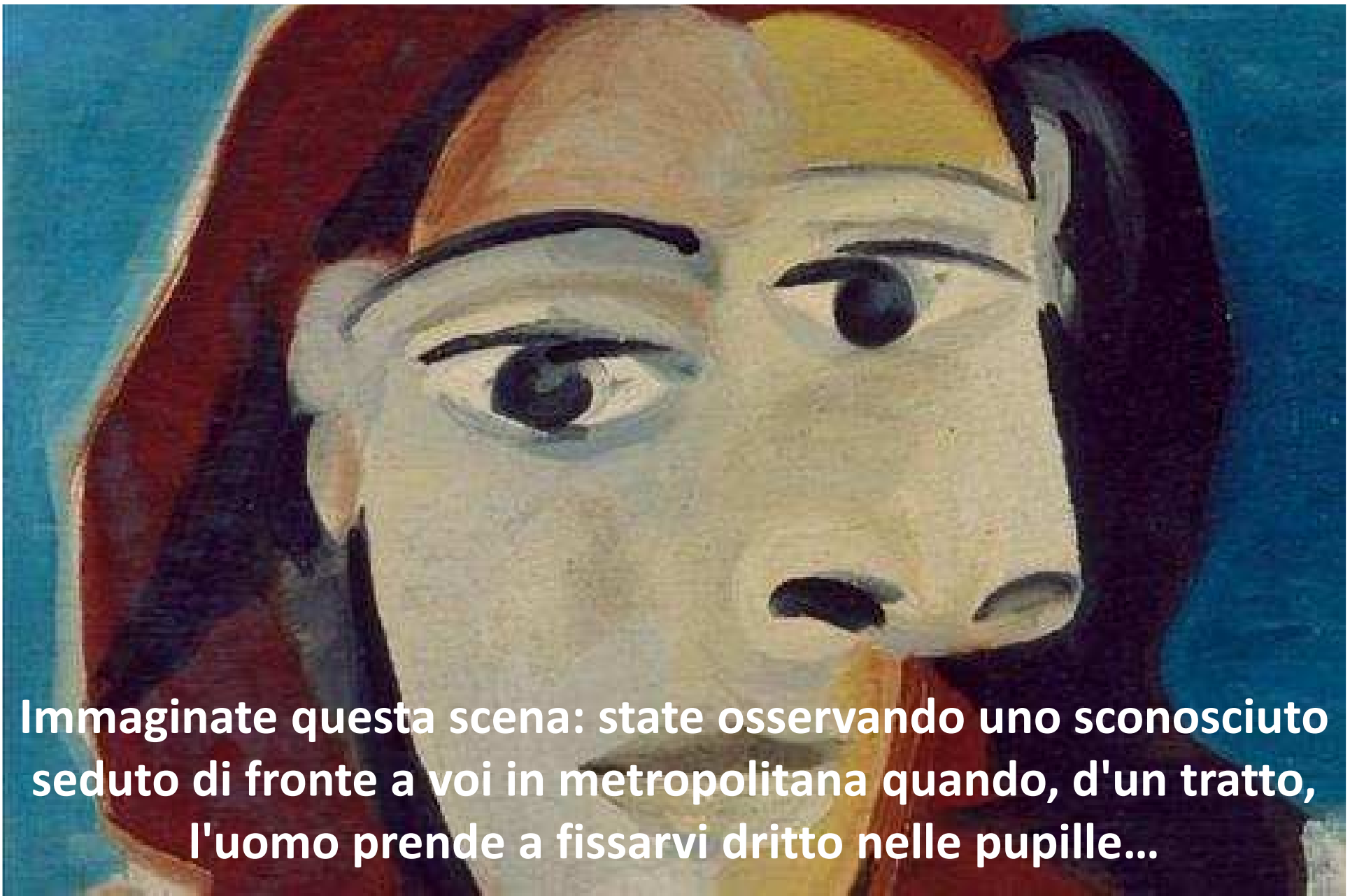
Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari 12 maggio 2018



Il contatto visivo

guardarsi negli occhi ha molti effetti comportamentali e cognitivi: guardarsi mentre ci si parla aumenta l'attenzione, aiuta a memorizzare i contenuti verbali, rende più consapevoli di sé, spinge le persone a collaborare, eppure....





Immaginate questa scena: state osservando uno sconosciuto seduto di fronte a voi in metropolitana quando, d'un tratto, l'uomo prende a fissarvi dritto nelle pupille...

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari



Il contatto visivo

25%

quantità ideale di contatto visivo in una conversazione

il contatto visivo è un **segnale di interesse**:

Se si guarda troppo poco, forse non si dimostra sufficiente interesse,
se si guarda troppo forse se ne mostra troppo!

«...Non c'è dubbio che l'essere in grado di mantenere il giusto livello di contatto oculare nella situazione giusta è fondamentale per fare la migliore impressione sugli altri. Nella mia esperienza la maggior parte delle persone dovrebbe aumentare il proprio contatto oculare. Come abbiamo visto, farlo troppo è inquietante, ma guardare negli occhi le altre persone produce tanti benefici che un po' di attività in più del bulbo oculare non sarebbe male...»

Dr. Jeremy Dean

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari



LA COMUNICAZIONE PARAVERBALE

'Col tono giusto si può dire tutto, col tono sbagliato nulla: la difficoltà è trovare il tono“

George Bernard Shaw

IL TONO:

una frase semplice come “ti stavo aspettando” può essere detta in mille toni, che possono trasmettere mille coloriture emozionali diversi, da “che gioia vederti”, a “bene, adesso che sei qui, datti da fare” a “fortuna che sei arrivato!” a “sono infuriato e vorrei strangolarti con le mie mani” a “sei inaffidabile e non cambierai mai”.



con il tono giusto....



Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari 12 maggio 2018



LA COMUNICAZIONE PARAVERBALE

la velocità del parlato, l'enfasi data ad alcune parole, il volume della voce, le pause, l'accento, la pronuncia...

Parlare abbastanza veloce - il parlante viene percepito come ben informato

Modulare il volume della voce , facendo attenzione che sia sempre ben udibile

Usare pause ed enfasi per porre l'attenzione sui concetti di maggior importanza.





P A U S A

LA COMUNICAZIONE VERBALE

“Le tue convinzioni diventano i tuoi pensieri

I tuoi pensieri diventano le tue parole

Le tue parole diventano le tue azioni

Le tue azioni diventano le tue abitudini

Le tue abitudini diventano i tuoi valori

I tuoi valori diventano il tuo destino”



Mahatma Gandhi

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari 12 maggio 2018



STILI DI COMUNICAZIONE

Passivo: **io non OK tu OK**

Ha paura di offendere
Teme di essere criticato/a

Assertivo: **io OK tu OK**

Esprime le proprie posizioni, senza
ansietà non necessarie
Discrimina e contestualizza
Rispetta le regole di cortesia

Aggressivo: **io OK tu non OK**

Impone le proprie idee
E' intollerante, giudicante,
interpretativo/a

Manipolativo: **io non OK tu non OK**

Altera, distorce, trasmette in modo
parziale e non pertinente, nel luogo o
nel momento sbagliato le informazioni
stimola sensi di colpa, di inadeguatezza, di
vergogna, di vulnerabilità



La Comunicazione ASSERTIVA

promozione delle proprie idee
senza prevaricare gli altri
e senza perdere il proprio punto di vista.

Le caratteristiche principali di uno stile assertivo sono:
l'uso dell'ascolto attivo, l'affermazione di sé, la mancanza di ansie e di sensi di colpa, l'attribuzione di fiducia agli altri e a ciò che dicono, la mancanza di pregiudizi e una comunicazione chiara dei propri sentimenti.



Comunicazione persuasiva: le terminologie attivanti

“Non è necessario *decidere* ora...”

il termine *decidere*, evoca proprio lo stato d’animo, la sensazione di decidere ora

o

“*Le è mai capitato di essere interessato a...*”

Il comando nascosto che fa attivare uno stato di attenzione.

LE PAROLE A VALENZA SUGGESTIVA POSITIVA

parole che presuppongono sempre una possibilità di soluzione, capaci di influenzare in modo positivo lo stato d’animo di chi ci ascolta e di orientarlo verso atteggiamenti costruttivi.

CRESCITA OPPORTUNITA’ OCCASIONE OBIETTIVI COMUNI
SEMPRE SICURAMENTE SOLUZIONE POSITIVA.

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari 12 maggio 2018



Le parole a valenza negativa da eliminare

tutto ciò che viene comunicato con un «non»
incita la nostra parte incosciente
a fare proprio ciò che viene richiesto di non fare

Le frasi killer:

non si preoccupi

non vorrei rubarle tempo

non voglio forzarla

vedrà che *non* se ne pentirà

non voglio insistere

non c'è problema

non voglio dirle una bugia

non voglio prenderla in giro

“Nessun problema”; “Nessuna difficoltà”; “Non si preoccupi”;...



IL CONTESTO

Il contesto è l'ambiente in cui si svolge l'interazione personale e ne determina limitazioni o vincoli allo stile comunicativo e ai contenuti del messaggio.

L'abilità comunicativa contestuale/situazionale consiste nel comprendere "cosa sta accadendo" e saper modulare la comunicazione di conseguenza

A volte la comunicazione è invasa dal «**rumore**», fisico-ambientale o psicofisico (es: stanchezza, fame, sonno, eccitazione, ansia, rabbia)

Il «rumore» rende la comunicazione meno efficiente : è necessario *sapere adottare lo stile più opportuno per il conseguimento degli obiettivi*



A.I.D.A. CLASSICA



modello di E.K.Strong,
diventato famoso in pubblicità negli anni '60

ATTENZIONE: il messaggio deve essere eccezionale

INTERESSE: questo bisogno può riguardare anche me...

DESIDERIO: identificarsi nella situazione

AZIONE: compilazione del form

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari



...alcuni suggerimenti...

quantità: *sii esauriente.*

Dai informazioni sufficienti affinché il tuo interlocutore capisca

qualità: *sii veritiero*

relazione: *sii pertinente.*

Stai nel tema che si sta trattando

modo: *sii trasparente.*

Usa un linguaggio semplice, conciso e chiaro.



L'importanza di ascoltare

Spesso il tacere allo scopo di incoraggiare l'altro a parlare più a lungo è il metodo che ottiene migliori risultati, ma è di difficile attuazione: provare per credere!



Il feed-back

«Il feedback, o retroazione, è la capacità dei sistemi dinamici di tenere conto dei risultati del sistema per modificare le caratteristiche del sistema stesso: nel caso della comunicazione, il feedback ha in sé il fine di confermare, rafforzare o modificare un atteggiamento o comportamento dell'interlocutore per migliorare la qualità complessiva della comunicazione della prestazione del singolo o del gruppo nel quale è inserito»

<http://www.tibicon.net/glossario/f/feedback-di-comunicazione>

PRESTARE SEMPRE LA MASSIMA ATTENZIONE AL FEED-BACK!



Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari



Ed ora...

ROLE PLAYING

Il **Role playing** , o gioco di ruolo, è una tecnica simulativa che richiede ai partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, il ruolo di “attori”, di rappresentare cioè alcuni ruoli in interazione tra loro, mentre altri partecipanti fungono da “osservatori” dei contenuti e dei processi che la rappresentazione manifesta.

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari



ROLE PLAYING

1- Grounding (controllare l'ansia)

2- COMUNICAZIONE **NON VERBALE** :

55%

la prossemica (la giusta distanza)

il sorriso

il contatto visivo **25%**

PARA-VERBALE:

38%

il tono della voce

la velocità

le pause

VERBALE:

7%

assertività

persuasività

le parole **POSITIVE**

le **frasi killer**

3- L'ASCOLTO

4- IL FEED BACK

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari



L'organizzazione degli eventi: le 5 strutture

Struttura rilegante	Sentimenti/senso/valore/perché È' caratterizzata dai sentimenti e dai valori che reggono l'incontro
Struttura culturale	Linguaggi/messaggi È' rappresentata dai linguaggi e dal loro stile, per meglio esprimere i sentimenti da evocare
Struttura politica	E' l'insieme di tutti gli atti che vanno concretizzati e che realizzano l'evento
Struttura giuridica	È' la giusta misura da vigilare. Vale a dire: il tempo, il costo, l'organizzazione
Struttura economica	Sintesi di tutti Contiene anche l'investimento

Formazione AVIS Gruppo Giovani Volontari

