



Prontuario di Comunicazione

LUCA NUVOLE

QUESTO MANUALE È DI

Luca Nuvole © 2024

Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, elettronico o meccanico, compresi fotocopie, registrazioni o memorizzazioni in un sistema di recupero delle informazioni, senza il permesso scritto dell'autore o dell'editore.

Esclusione di responsabilità: le informazioni contenute in questo documento hanno scopo esclusivamente educativo e di intrattenimento. Il presente lavoro è il risultato di uno sforzo di stesura di informazioni quanto più accurate, aggiornate, affidabili e complete possibile. L'autore non fornisce consigli legali, finanziari, medici o professionali, i contenuti di questo libro sono stati ricercati da varie fonti a scopo puramente informativo e di intrattenimento. Leggendo questo documento, il lettore accetta che in nessun caso l'autore potrà essere ritenuto responsabile di eventuali perdite, dirette o indirette, subite in seguito all'uso delle informazioni contenute in questo documento, compresi, ma non solo, errori, omissioni o imprecisioni.

COME USARE QUESTO MANUALE

Questo manuale ti offre esercizi e consigli pratici per migliorare le tue capacità comunicative attraverso 4 fasi:

- 1. Consapevolezza di sè:** non può esserci una comunicazione equilibrata senza equilibrio personale e chiarezza in ciò che vuoi;
- 2. Stile di comunicazione:** rifletti la maggiore consapevolezza di te stesso in uno stile di comunicazione più assertivo;
- 3. Conversazione:** applica uno stile di comunicazione assertivo e altri principi fondamentali della comunicazione nei tuoi dialoghi quotidiani;
- 4. Conflitti:** impara a gestire le conversazioni quando diventano tese.

Alcuni di questi temi sono affrontati più dettagliatamente nel libro *“Tattiche di Conversazione per Eccellere”* che puoi trovare [qui](#).

*“Un po' di
autoconsapevolezza non ha
mai fatto male a nessuno.
Perché quando sai chi sei...
ti è più facile sapere cosa
vuoi fare... e infine, sapere
quello che ti serve.”*

Meredith Grey (Ellen Pompeo),
in *Grey's Anatomy*, 2005

CONOSCI TE STESSO

RISPONDI A QUESTE DOMANDE

1. COSA MI FA ARRABBIARE

2. CHE TIPO DI PERSONA VOGLIO ESSERE

3. CHE TIPO DI AMICO VOGLIO ESSERE

4. COSA PENSO DI ME STESSO

5. QUALI SONO I MIEI VALORI FONDAMENTALI

CONOSCI TE STESSO

RISPONDI A QUESTE DOMANDE

6. COSA MI FA PAURA

7. STIMO ME STESSO

8. PERCHÉ SÌ O PERCHÉ NO

9. COSA APPREZZO DI PIÙ IN ME STESSO

10. COME POSSO MIGLIORARE LA MIA AUTOSTIMA

CONOSCI TE STESSO

RISPONDI A QUESTE DOMANDE

11. COME SAREBBE LA MIA VITA IDEALE

12. VIVO LA VITA CHE AVREI DESIDERATO

13. SE MORISSI DOMANI, AVREI RIMPIANTI

14. HO MESSO DEI SOGNI DA PARTE NELLA MIA VITA

15. QUALI SONO LE MIE PRIORITÀ OGGI

RICONOSCI I TUOI VALORI

VALUTA L'IMPORTANZA DI QUESTI ATTRIBUTI
NELLE TUE RELAZIONI

ATTTRIBUTI	INUTILE	POCO VALORE	NEUTRO	IMPORTANTE	MOLTO IMPORTANTE
AMMIRAZIONE	1	2	3	4	5
AFFETTO	1	2	3	4	5
IMPEGNO	1	2	3	4	5
AMICIZIA	1	2	3	4	5
DIALOGO	1	2	3	4	5
ONESTÀ	1	2	3	4	5
SPAZIO PERSONALE	1	2	3	4	5
RISPETTO	1	2	3	4	5
RADICI CULTURALI	1	2	3	4	5
SICUREZZA	1	2	3	4	5
CONDIVISIONE	1	2	3	4	5
TEMPO INSIEME	1	2	3	4	5

RICONOSCI LE TUE EMOZIONI

**RIPENSA AD UNA SITUAZIONE QUANDO I TUOI VALORI
NON SONO STATI RISPETTATI**

COSA È SUCCESSO

COME TI SEI SENTITO

PERCHÉ TI SEI SENTITO IN QUEL MODO

CONTROLLA LE TUE EMOZIONI

ATTRAVERSO QUESTI PASSI

① Essere consapevole delle proprie emozioni

Dopo una conversazione, prendi consapevolezza dell'emozione che stai provando: nota dove si trova nel tuo corpo.

Potrebbe manifestarsi sotto forma di mal di stomaco, battito accelerato del cuore o tensione muscolare.

Siediti e cerca di identificare qualsiasi emozione tu stia sperimentando: prendine consapevolezza e non ignorarla. L'obiettivo non è allontanare l'emozione: soffocarla dentro di te causerà solo un suo accumulo e un'esplosione successiva, risultando in emozioni più difficili da gestire. Il controllo delle emozioni è fondamentale per avere conversazioni efficaci.

② Identifica e dai un nome alle tue emozioni

Quando ti senti arrabbiato, invece di dire "Sono arrabbiato", di' piuttosto "Questa è rabbia". In questo modo, stai riconoscendo la presenza dell'emozione, ma allo stesso tempo ti incoraggi a rimanere distaccato da essa.

③ Accetta le tue emozioni

Quando provi una certa emozione, non negarla. Riconosci e accetta che l'emozione sia presente. Attraverso l'accettazione consapevole puoi abbracciare le sensazioni difficili con compassione, consapevolezza e comprensione.

Conosci qualcuno che potrebbe trovarsi in difficoltà? Immagina cosa gli diresti se si trovasse nella stessa situazione che vivi tu. Ora, di' la stessa cosa a te stesso: "Stai tranquillo. Prendi un respiro. Riflettiamo su questa situazione da un altro punto di vista."

Rifletti su questa frase come atto di gentilezza verso te stesso e prendi consapevolezza di ciò che sta accadendo dentro di te. In questo modo otterrai il potere di calmarti e riacquisire serenità.

CONTROLLA LE TUE EMOZIONI

ATTRAVERSO QUESTI PASSI

④ Le tue emozioni sono temporanee

Le emozioni sorgono e risiedono in te per un po', per poi sparire: non sono permanenti. Ma ovviamente, è facile dimenticare questa realtà quando ci si trova nel bel mezzo del gestire le proprie emozioni.

Cerca di osservare le tue emozioni con attenzione e pazienza, dando loro la libertà di trasformarsi e, in molti casi, di evaporare completamente. Per abbracciare questo processo, chiediti: "Come mi sentirò tra dieci minuti?"

⑤ Analisi introspettiva

Una volta che l'emozione è passata, fai una pausa per un po' per capire ed esplorare cosa è appena accaduto.

Chiedi a te stesso:

- "Cosa ha smosso quell'emozione in me?"
- "Perché mi sento così?"
- "Qual è il disagio che sto provando e da dove nasce?"
- "È stata una reazione a qualcosa che l'altra persona ha detto o fatto?"

⑥ Consapevolezza di sé

La consapevolezza di sé gioca un ruolo cruciale nella comunicazione efficace, migliorando la comprensione, l'empatia e l'adattabilità nelle interazioni attraverso il controllo delle emozioni. Riconoscere i tuoi valori e come possano influenzare le tue reazioni è, quindi, fondamentale.

In particolare, una chiara comprensione della tua personalità, pensieri, emozioni e comportamenti, ti permette di comunicare onestamente di cosa tu abbia bisogno. Questa consapevolezza ti rende più maturo nell'ascoltare gli altri e ricevere feedback e risposte non sempre allineate con le tue aspettative.

*“Un no pronunciato con
convinzione è molto
migliore di un sì
pronunciato unicamente
per compiacere o, ancora
peggio, per evitare
problemi”*

Mahatma Gandhi

STILE DI COMUNICAZIONE

RIPENSA AD UNA SITUAZIONE QUANDO VOLEVI OTTENERE QUALCOSA DI IMPORTANTE PER TE

**QUALE COMPORTAMENTO
HAI AVUTO?**

**SCRIVI IL RISULTATO DI
TALE COMPORTAMENTO**

**Non ho chiesto quello che
volevo, anche se era
importante per me**

**Non ho chiesto quello che
volevo, tanto poi trovo altri
modi per ottenerlo**

**Non ho avuto problemi a
dire quello che volevo e
imporre le mie necessità**

**Ho chiesto con confidenza
ciò che volevo, pronto ad
accettare qualsiasi fosse
stata la risposta**

STILE DI COMUNICAZIONE

ATTRIBUISCI AD OGNI CASELLA LO STILE DI COMUNICAZIONE CHE HAI ADOTTATO IN QUELLA SITUAZIONE

AGGRESSIVO

PASSIVO AGGRESSIVO

ASSERTIVO

PASSIVO

Non ho chiesto quello che volevo, anche se era importante per me

Non ho chiesto quello che volevo, tanto poi trovo altri modi per ottenerlo

Non ho avuto problemi a dire quello che volevo e imporre le mie necessità

Ho chiesto con confidenza ciò che volevo, pronto ad accettare qualsiasi fosse stata la risposta

STILE DI COMUNICAZIONE

CARATTERISTICHE

AGGRESSIVO

Dominio e controllo: imporre le proprie opinioni e desideri sugli altri, cercando di dominare.

Intimidazione: utilizzare toni di voce alti, espressioni facciali severe e linguaggio del corpo intimidente.

Critica e colpevolizzazione: criticare gli altri e attribuire colpe, spesso in modo diretto e senza considerazione per i sentimenti altrui.

Impulsività: non pensare alle conseguenze delle proprie parole o azioni sull'interlocutore.

Manca di ascolto: interrompere spesso o ignorare i punti di vista altrui.

Verbalmente invadente: usare commenti taglienti e domande retoriche che non lasciano spazio alla discussione.

Disprezzo per le differenze: mostrare poco rispetto per le opinioni, i bisogni o i desideri degli altri, specialmente quando divergono dai propri.

PASSIVO AGGRESSIVO

Comunicazione indiretta: esprimere frustrazioni o dissenso attraverso azioni indirette

Sarcasmo e cinismo: usare sarcasmo e commenti cinici per esprimere disappunto o critica

Evadere dal conflitto: evitare confronti diretti o discussioni, pur continuando a dissentire.

Procrastinazione

intenzionale: ritardare o non completare compiti o richieste come forma silenziosa di ribellione.

Dimenticanza selettiva: far finta di dimenticare impegni, richieste o compiti come espressione di rancore o dissenso.

Vittimismo: rappresentarsi come vittime di circostanze o delle azioni altrui per evitare la responsabilità e suscitare compassione o colpa negli altri.

Finta compiacenza: accordarsi apparentemente mentre si ha l'intenzione di non seguire realmente quanto concordato.

STILE DI COMUNICAZIONE

CARATTERISTICHE

PASSIVO

Silenzio: tenere per sé le proprie opinioni o bisogni per evitare conflitti o per paura di disturbare gli altri.

Paura del confronto: evitare di affrontare situazioni problematiche o discussioni.

Sottomissione: Accettare le richieste o le decisioni altrui, anche quando sono contrarie ai propri interessi o desideri.

Comportamento sottomesso: Usare gesti, postura e espressioni facciali che indicano mancanza di fiducia in sé stessi.

Scarse capacità assertive: difficoltà nel rifiutare richieste o nell'affermare i propri diritti in maniera diretta.

Scuse frequenti: presentare scuse eccessive per il proprio comportamento.

Tolleranza eccessiva: tollerare comportamenti che sono spiacevoli o inaccettabili, a scapito del proprio benessere.

ASSERTIVO

Chiarezza: comunicare in modo diretto le proprie opinioni e bisogni.

Confidenza: parlare con sicurezza senza essere aggressivi.

Ascolto attivo: ascoltare gli altri con attenzione, dimostrando comprensione e considerazione per il loro punto di vista.

Rispetto reciproco: mostrare rispetto per se stessi e per gli altri nelle interazioni.

Pronome Io: utilizzare frasi in prima persona come "Io sento", senza giudicare gli altri.

Equilibrio: trovare un equilibrio tra i propri interessi e quelli degli altri.

Gestione dei conflitti: affrontare i conflitti in maniera costruttiva, lavorando verso compromessi.

Espressione emotiva: condividere i propri sentimenti in modo appropriato e al momento giusto.

STILE DI COMUNICAZIONE

CORRELAZIONE CON L'AUTOSTIMA

AGGRESSIVO

Gli individui con uno stile di comunicazione aggressivo possono apparire come se avessero un'autostima elevata, ma questo comportamento può nascondere insicurezze profonde; tendono a dominare gli altri per affermare se stessi.

PASSIVO AGGRESSIVO

Chi adotta uno stile passivo-aggressivo potrebbe manifestare un'autostima instabile, esprimendo il proprio disagio o dissenso in modo indiretto, spesso a causa della difficoltà a gestire i conflitti in modo aperto.

ASSERTIVO

Lo stile assertivo è generalmente correlato a un'alta autostima; queste persone si sentono sicure nell'esprimere apertamente i propri pensieri e sentimenti, e nel rispettare quelli degli altri, promuovendo relazioni equilibrate e rispettose.

PASSIVO

Chi comunica in modo passivo può avere un'autostima bassa e tende a mettere i bisogni degli altri prima dei propri, spesso per paura del conflitto o per desiderio di piacere agli altri.

STILE DI COMUNICAZIONE

ATTRIBUISCI AD OGNI CASELLA LO STILE DI COMUNICAZIONE CHE HAI ADOTTATO IN QUELLA SITUAZIONE

AGGRESSIVO

PASSIVO AGGRESSIVO

ASSERTIVO

PASSIVO

Non ho chiesto quello che volevo, anche se era importante per me

PASSIVO

Non ho chiesto quello che volevo, tanto poi trovo altri modi per ottenerlo

PASSIVO-AGGRESSIVO

Non ho avuto problemi a dire quello che volevo e imporre le mie necessità

AGGRESSIVO

Ho chiesto con confidenza ciò che volevo, pronto ad accettare qualsiasi fosse stata la risposta

ASSERTIVO

COME COMUNICARE

PER OGNI SITUAZIONE SCRIVI UNA RISPOSTA BASATA SUL DIVERSO STILE DI COMUNICAZIONE

Un amico viene a trovarti per un caffè ma sei impegnato al momento

PASSIVO

AGGRESSIVO

ASSERTIVO

COME COMUNICARE

PER OGNI SITUAZIONE SCRIVI UNA RISPOSTA BASATA SUL DIVERSO STILE DI COMUNICAZIONE

Sei in un ristorante e il cameriere ti ha portato il pasto sbagliato

PASSIVO

AGGRESSIVO

ASSERTIVO

COME COMUNICARE

PER OGNI SITUAZIONE SCRIVI UNA RISPOSTA BASATA SUL DIVERSO STILE DI COMUNICAZIONE

**Il tuo capo ti chiede di fare di nuovo gli straordinari,
ma non lo chiede mai ai tuoi colleghi**

PASSIVO

AGGRESSIVO

ASSERTIVO

COME COMUNICARE

PER OGNI SITUAZIONE SCRIVI UNA RISPOSTA BASATA SUL DIVERSO STILE DI COMUNICAZIONE

Il tuo amico ti chiede se può prendere in prestito il tuo libro preferito

PASSIVO

AGGRESSIVO

ASSERTIVO

ASSERTIVITÀ E ASCOLTO ATTIVO

ASSERTIVITÀ È LA CAPACITÀ DI ESPRIMERE I PROPRI SENTIMENTI IN MODO RISPETTOSO

Costruzione di frasi con affermazioni in prima persona IO, anziché affermazioni in seconda persona con il TU.

"Io mi preoccupa quando arrivi tardi" anziché "Tu sei sempre in ritardo".

Scrivi tre cose che desideri in più o in meno nella tua relazione o collaborazione con un partner, amico o collega. Siedi con quella persona ed esprimi quei bisogni in modo assertivo.

LISTA DEI MIEI BISOGNI, IO VORREI CHE...

1.

2.

3.

Scambiatevi di ruolo. Chiedi al tuo interlocutore di scrivere ed esprimere allo stesso modo i suoi bisogni. Adesso che sei l'ascoltatore, cerca di utilizzare l'ascolto attivo quando rifletti su quanto detto dall'altra persona.

Questo si manifesta con frasi del tipo: "Capisco quello che stai dicendo" o ripetendo ciò che hai sentito dire con parole tue.

LISTA DEI MIEI BISOGNI, IO VORREI CHE...

1.

2.

3.

IL TUO MODO DI COMUNICARE

**QUANDO INTERAGISCI CON GLI ALTRI IN QUALI DI QUESTI
COMPORTAMENTI RITROVI TE STESSO**

**Non mi piace ricevere riscontri
dalle altre persone su ciò che ho
detto o fatto**

**Mi focalizzo solo sui fatti e non
sulle emozioni delle persone
coinvolte in una conversazione**

**Preferisco non chiedere anche
quando qualcosa non mi è chiaro**

**Preferisco evitare conversazioni
difficili**

**Mi capita spesso di sentirmi
frainteso**

**Mi capita di pensare ad altro
mentre parlo con qualcuno**

**Mi capita di attaccare qualcuno a
livello personale se fa qualcosa
che non mi piace**

IL TUO MODO DI COMUNICARE

**ATTRIBUISCI AD OGNI CASELLA IL PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE TRA:
ASCOLTO ATTIVO, CHIAREZZA, COMUNICAZIONE NON VIOLENTA,
ASSERTIVITÀ, FARE DOMANDE, EMPATIA E, DARE E RICEVERE FEEDBACK**

**Non mi piace ricevere riscontri
dalle altre persone su ciò che ho
detto o fatto**

**Mi focalizzo solo sui fatti e non
sulle emozioni delle persone
coinvolte in una conversazione**

**Preferisco non chiedere anche
quando qualcosa non mi è chiaro**

**Preferisco evitare conversazioni
difficili**

**Mi capita spesso di sentirmi
frainteso**

**Mi capita di pensare ad altro
mentre parlo con qualcuno**

**Mi capita di attaccare qualcuno a
livello personale se fa qualcosa
che non mi piace**

PRINCIPI DI COMUNICAZIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI DI COMUNICAZIONE

ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo è una tecnica di comunicazione che richiede all'ascoltatore di essere mentalmente presente nella conversazione prestando attenzione, rispondendo prontamente e dimostrando all'interlocutore di capire ciò che viene detto.

EMPATIA

L'empatia è la capacità di comprendere e condividere i sentimenti di un'altra persona, mettendosi nella sua prospettiva. La capacità di dimostrare questa comprensione è la base per costruire fiducia con l'interlocutore.

ASSERTIVITÀ

L'assertività è la sicurezza e l'abilità di esprimere apertamente i propri pensieri e sentimenti, rispettando quelli degli altri. Questo è l'ingrediente fondamentale per mantenere relazioni in cui tutti si sentano ascoltati e rispettati.

CHIAREZZA

La chiarezza nella comunicazione implica l'uso di un linguaggio semplice e diretto per esprimere idee in modo che siano facilmente comprensibili da tutti. Spesso l'uso di esempi o storie può aiutare nell'esposizione chiara di un concetto.

PRINCIPI DI COMUNICAZIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI DI COMUNICAZIONE

FARE DOMANDE

La capacità di chiedere permette di ottenere informazioni, chiarire dubbi o stimolare la riflessione. Le domande sono le leve per controllare e dirigere la conversazione in modo che sia efficace alternando quesiti chiusi e quesiti aperti.

COM. NON VIOLENTA

La comunicazione non violenta è la capacità di esprimere un proprio bisogno in modo efficace elaborando le proprie emozioni suscitate da un evento specifico. Questo permette di avere conversazioni rispettose, prive di giudizi e critiche personali.

FEEDBACK

Dare feedback significa fornire una valutazione costruttiva e onesta su un'azione o un comportamento. Il fine di dare un riscontro è dare un'indicazione orientata al miglioramento e alla crescita personale o professionale.

IL TUO MODO DI COMUNICARE

**ATTRIBUISCI AD OGNI CASELLA IL PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE TRA:
ASCOLTO ATTIVO, CHIAREZZA, COMUNICAZIONE NON VIOLENTA,
ASSERTIVITÀ, FARE DOMANDE, EMPATIA E, DARE E RICEVERE FEEDBACK**

**Non mi piace ricevere riscontri
dalle altre persone su ciò che ho
detto o fatto**

DARE E RICEVERE FEEDBACK

**Mi focalizzo solo sui fatti e non
sulle emozioni delle persone
coinvolte in una conversazione**

EMPATIA

**Preferisco non chiedere anche
quando qualcosa non mi è chiaro**

FARE DOMANDE

**Preferisco evitare conversazioni
difficili**

ASSERTIVITÀ

**Mi capita spesso di sentirmi
frainteso**

CHIAREZZA

**Mi capita di pensare ad altro
mentre parlo con qualcuno**

ASCOLTO ATTIVO

**Mi capita di attaccare qualcuno a
livello personale se fa qualcosa
che non mi piace**

COMUNICAZIONE NON VIOLENTA

IL TUO MODO DI COMUNICARE

**ATTRIBUISCI AD OGNI CASELLA IL PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE TRA:
ASCOLTO ATTIVO, CHIAREZZA, COMUNICAZIONE NON VIOLENTA,
ASSERTIVITÀ, FARE DOMANDE, EMPATIA E, DARE E RICEVERE FEEDBACK**

Collegando le tue risposte precedenti ai principi di comunicazione sei adesso in grado di identificare in quale aree delle tecniche di comunicazione hai bisogno di focalizzarti per essere più abile nella gestione delle tue relazioni.

DARE E RICEVERE FEEDBACK

EMPATIA

FARE DOMANDE

ASSERTIVITÀ

CHIAREZZA

ASCOLTO ATTIVO

COMUNICAZIONE NON VIOLENTA

CONNETTERSI CON GLI ALTRI

APPLICA I 7 PRINCIPI DI COMUNICAZIONE PER CONNETTERTI SECONDO IL MODELLO GIVE .

Gentle Gentilezza	Sii gentile, amichevole, rispettoso e non minaccioso. Niente insulti, attacchi, giudizi o derisioni. Cerca di assicurarti che anche le tue espressioni facciali trasmettano rispetto, così come le tue parole e le tue azioni. Anche se non sei d'accordo.
Interested Interesse	Ascolta e mostra interesse, anche se a volte potrebbe essere difficile. Rivolgiti verso la persona, mantieni un contatto visivo sicuro, annuisci per dimostrare che stai ascoltando e adotta un'espressione facciale interessata. Non interrompere o sovrapporre il tuo punto di vista a quello dell'altra persona.
Validate Validare	Validare significa esprimere che comprendi pienamente la prospettiva o l'opinione dell'altra persona, e ha senso per te che si senta in un certo modo: ""Mi rendo conto che questo è difficile per te"". Validare non significa essere d'accordo!
Easy Manner Leggerezza	Usa un pò di leggerezza, sorridi! Porta umorismo nella situazione. Anche se tu e l'altra persona non siete d'accordo su qualcosa, non lasciare che questo trasformi la vostra conversazione in uno scontro. Avere un tono leggero e disinvolto può calmare le situazioni difficili.

COSE DA NON FARE

8 COSE DA EVITARE NELLA COMUNICAZIONE

① Non interrompere

Vogliamo essere ascoltati ogni volta che parliamo. Quindi, se sei una di quelle persone che tendono ad interrompere o anche cercare di completare le frasi delle altre persone al posto loro, devi fare attenzione.

Potresti pensare che le tue continue intromissioni siano un modo per mostrare il tuo livello di attenzione. Ma in realtà ti rendono solo invasivo.

② Non dare piena attenzione

Le conversazioni meritano tutta la tua concentrazione e non solo qualche sguardo occasionale mentre distogli l'attenzione per un attimo dal tuo telefono.

Il multitasking è un'abitudine di cui probabilmente siamo tutti colpevoli, ma essere sempre presenti nelle conversazioni, non importa quanto futili possano essere, permette all'altra persona di sentire che viene ascoltato.

Dai ai tuoi interlocutori l'attenzione che meritano.

③ Non giudicare

Esempi di giudizi sono "Non prenderla sul personale, ma...", "Potrebbe essere una cattiva idea.." o "So cosa stai pensando, ma...". Se hai la tendenza a giudicare, potresti spingere gli altri ad allontanarsi da te. Mentre tu credi di aiutare qualcuno, il tuo interlocutore potrebbe valutare i tuoi giudizi come inopportuni.

④ Non presumere di sapere

È importante ricordare che le esperienze umane sono tutte diverse. I tuoi tentativi di mostrare empatia dicendo "So esattamente come ti senti!" e poi prendere la parola non avranno successo, nella maggior parte dei casi è meglio semplicemente ascoltare.

COSE DA NON FARE

8 COSE DA EVITARE NELLA COMUNICAZIONE

⑤ "Ummm...Uhhh..."

L'uso di suoni di riempimento è forse una delle cattive abitudini più difficili da cambiare. Involontariamente potresti usare questi suoni mentre parli, fai attenzione e cerca di eliminarli. Altrimenti sembra che sei incerto in quello che stai dicendo.

⑥ Sentire non ascoltare

C'è una grande differenza tra sentire ed ascoltare, quando stai conversando con qualcuno, dovresti ascoltare attivamente. Non dovresti rimanere in silenzio pensando a cosa dirai e aspettando la tua occasione per parlare di nuovo. Invece, concentrati su ciò che quella persona ti sta dicendo: la gente avverte subito quando qualcuno non è presente nella conversazione.

⑦ Non evitare il contatto umano

Con così tanti strumenti di comunicazione offerti dalla tecnologia di oggi, troviamo difficoltà a parlare con gli altri di persona. Quindi, prima di inviare un messaggio o un email, chiediti se il tuo messaggio è qualcosa che potrebbe essere discusso in modo più efficace di persona o al telefono. Salverai a te stesso e agli altri un sacco di tempo e mal di testa.

⑧ Non divagare

Ci sono alcune persone con cui abbiamo a che fare che vagano all'infinito senza arrivare al punto. Naturalmente, non vuoi guadagnarti questa reputazione parlando costantemente senza un messaggio chiaro. Quando decidi di parlare, assicurati di essere pronto ed essere chiaro e conciso.

*“La conversazione è un
edificio al quale
si lavora in comune.
Gli interlocutori devono
sistemare le loro frasi
pensando all'effetto
d'insieme, come fanno i
muratori con le pietre”*

Andrè Maurois

INIZIARE UNA CONVERSAZIONE

DOMANDE

IN UN LOCALE

Che cosa ti ha portato qui stasera?

Hai provato il cocktail speciale del bar? Cosa ne pensi?

Vieni spesso in questo bar? Qual è la tua bevanda preferita qui?

Hai qualche posto da consigliare per ascoltare buona musica dal vivo?

Che tipo di serate preferisci? Tranquille al bar o ballare in discoteca?

Cosa pensi del cibo qui? Hai provato qualcosa di buono?

IN UFFICIO

Come è andata la tua giornata finora?

Stai lavorando a qualche progetto interessante al momento?

Come ti rilassi dopo una lunga giornata di lavoro?

Cosa ti piace particolarmente del lavoro che stiamo facendo?

Cosa renderebbe il tuo lavoro ancora più interessante?

Hai qualche storia di clienti difficili da gestire?

GENERALI

Se potessi andare in qualsiasi parte del mondo proprio ora, dove andresti?

Qual è il libro che hai letto di recente che ti è piaciuto particolarmente?

Hai qualche hobby o passione particolare?

Qual è il film che ti ha fatto ridere di più?

Che tipo di musica ascolti?

Qual è stata la tua ultima scoperta culinaria interessante?

Hai animali domestici? Se sì, quali?

Hai qualche serie TV preferita al momento?

Ordini cibo a casa? Che tipo di cucina?

Se avessi una barca privata per viaggiare, come la chiameresti?

Ti hanno mai detto che assomigli a qualcuno famoso? A chi?

Come si intitolerebbe la tua autobiografia?

Diciamo che sei ricco e non hai bisogno di lavorare, come trascorreresti il tuo tempo?

Se dovessi eliminare tutte le app dal tuo smartphone tranne tre, quali terresti?

Chi è il tuo eroe o eroina Disney preferito/a?

INIZIARE UNA CONVERSAZIONE

8 CONSIGLI PER INTERAGIRE CON NUOVE PERSONE

① Non essere noioso

"Com'è il tempo oggi?" e "Come va a lavoro?" sono inizi di conversazione molto formali ed abusati. Evita di usare sempre le stesse domande soprattutto con le stesse persone. Ogni situazione è unica, cerca di trovare la frase più appropriata al contesto.

② Chiedi l'opinione

Con qualcuno che non conosci bene, inizia con temi leggeri come il cibo, la musica, lo sport, ecc. "Ti piace la pizza alla napoletana o alla romana?", "Guardi film horror?", "Ti piace questa canzone?". È preferibile stare lontano da soggetti troppo personali a meno che non conosci già la persona molto bene.

③ Chiedi suggerimenti

Questo funziona sempre molto bene. Unisci un apprezzamento e una domanda. Quando commenti il vestito o gli accessori di qualcuno aggiungi: "Che bella cravatta! Dove l'hai presa?" oppure sul cibo, come "Sembra molto buono. Come si chiama il tuo piatto?".

④ Usa domande semplici

Abbiamo tutti molte preoccupazioni e pensieri in testa. Quando chiedi qualcosa non dovrebbe essere troppo cervellotico, ma una domanda semplice e diretta che può essere risposta senza troppo sforzo da parte dell'altra persona. Ad esempio, "Hai animali domestici? Come si chiamano" o "Qual'è il tuo posto preferito in città?".

INIZIARE UNA CONVERSAZIONE

8 CONSIGLI PER INTERAGIRE CON NUOVE PERSONE

⑤ Sfrutta il contesto

Non importa dove ti trovi, ci sono sempre cose da commentare sulla musica, il cibo, le luci, gli ospiti, e così via. Anche se sei bloccato in ascensore con qualcuno, puoi iniziare una conversazione chiedendo che uffici ci sono al suo piano.

⑥ Chiedi aggiornamenti

Se conosci qualcuno un po' meglio, chiedi un aggiornamento su qualcosa che sai che hanno fatto, per esempio, "Oh, Claudia ha detto che stavi prendendo lezioni di danza swing. È vero? Come sta andando?". Puoi, poi, usare lo stesso argomento per ulteriori domande.

⑦ Usa domande aperte

Se la tua domanda può essere risposta con un semplice sì o no, non essere sorpreso se questo è ciò che otterrai. Usare domande aperte può aiutare il flusso della conversazione. Per esempio, "Hai ordinato un antipasto di verdure?", "Sì", "Sai che tipo di vino andrebbe bene con quello?". Quando non sai cosa chiedere, quasi tutto può essere seguito da un "Perché?"

⑧ Chiedi dei loro interessi

La gente ama parlare delle loro passioni. Se sai che un nuovo collega ama viaggiare, chiedi a lui o lei del suo ultimo viaggio, e poi chiedi consigli per una tua futura destinazione. È un modo infallibile per connettersi subito con una nuova persona

MIGLIORARE LE CONVERSAZIONI

RIFORMULA LE FRASI FOCALIZZANDOTI SUI TUOI BISOGNI

**FRASE IN
SECONDA PERSONA**

Non hai mai tempo per me

Non mi ascolti mai!

**Non consideri mai i
sentimenti delle persone
intorno a te**

**Non apprezzi mai gli sforzi
che faccio per noi**

**FRASE IN
PRIMA PERSONA**

**Mi sento trascurato perchè
ci sono sempre altre
priorità**

**Quando abbiamo una
conversazione, ho la sensazione
di non essere ascoltato.**

MIGLIORARE LE CONVERSAZIONI

RIFORMULA LE FRASI FOCALIZZANDOTI SUI TUOI BISOGNI

**FRASE IN
SECONDA PERSONA**

**Sembra che i tuoi amici siano
sempre più importanti di me**

**Spendi molto senza pensare e
non sai come gestire un
budget**

**Ti importa più del lavoro che
della tua stessa famiglia**

**Sembra che tu dia per scontato
il mio supporto senza mai
ringraziare**

**FRASE IN
PRIMA PERSONA**

MIGLIORARE LE CONVERSAZIONI

5 CONSIGLI PER UNA COMUNICAZIONE POSITIVA

① Non essere impulsivo

Se senti che stai per dire qualcosa di cui potresti pentirti, prova ad utilizzare la tecnica PRAY:

Pause – prenditi un momento prima di esprimerti

Resist- resisti ancora e prendi un respiro profondo

Alternative – pensa ad alternative migliori per esprimerti

Yield to better options – usa l'alternativa migliore per comunicare in modo efficace.

② Applica l'assertività

Impara a rispettare te stesso: i tuoi bisogni, desideri e diritti sono importanti tanto quanto quelli di chiunque altro. Non c'è nulla di sbagliato nell'esprimere le tue volontà, purché tu sia rispettoso verso le altre persone e le loro opinioni.

Esprimi pensieri e sentimenti con calma: urlare, minacciare e incolpare sono tutti esempi di cose da non fare. Prendi la responsabilità delle tue emozioni ed esprimile in modo calmo e oggettivo. Inizia le frasi sempre in prima persona con "io mi sento...".

Pianifica: identifica i tuoi bisogni e desideri, e pensa come puoi esprimerli, prima di iniziare una conversazione. Elabora frasi e parole specifiche che puoi usare.

③ Impara a dire no

Quando devi dire "no", comunicalo chiaramente senza mentire riguardo al motivo. In particolare non compromettere mai i tuoi valori e ciò che è importante per te. Non sentirti in colpa ma, piuttosto, cerca di aiutare proponendo una soluzione alternativa.

MIGLIORARE LE CONVERSAZIONI

6 CONSIGLI PER UNA COMUNICAZIONE POSITIVA

④ Mettiti nei panni altrui

Empatizza e immagina di trovarti nella situazione attuale dell'altra persona e di provare i suoi sentimenti.

Invece di offrire immediatamente consigli o soluzioni, valida i sentimenti dell'altra persona. Puoi dire, ad esempio, "Deve essere stato davvero difficile per te" o "Mi dispiace che tu stia passando questo momento".

A volte, condividere un'esperienza simile può creare un senso di connessione, ma è importante farlo con cautela per non distogliere l'attenzione dai sentimenti altrui.

⑤ Rifletti

Accetta che ci saranno momenti in cui potresti non esprimerti esattamente come desideri o commettere errori.

Non essere troppo severo con te stesso e piuttosto vedi ogni conversazione come un'opportunità nel tuo percorso di miglioramento delle tue abilità comunicative.

Più che sul risultato di una conversazione, dedica del tempo regolarmente per riflettere sulle tue esperienze comunicative. Pensa a ciò che ha funzionato, cosa non ha funzionato e come puoi usare queste lezioni in futuro.

⑥ Riconosci i tuoi errori

Riconosci i tuoi errori e le tue colpe per la tua crescita personale e per costruire relazioni autentiche e di fiducia. Quando ammetti di aver sbagliato dimostri maturità, apertura al cambiamento e rispetto verso gli altri, aprendo la strada al perdono.

Non commettere l'errore di nascondere le tue mancanze con uno stile di comunicazione aggressivo dettato dall'orgoglio.

CHIEDERE SCUSA

ECCO ALCUNE ESPRESSIONI PER CHIEDERE SCUSA IN MODO EFFICACE

Vorrei capire meglio come ciò che ho fatto ti ha influenzato	Vorrei capire come posso aiutarti a risolvere quello che ho combinato	Capisco perfettamente come ti senti e mi dispiace
Sono disposto a tutto per non farti più sentire in questo modo.	Voglio darti lo spazio di cui hai bisogno e sono qui per parlarne quando sei pronto	Mi sentirei male anch'io se le parti fossero invertite.
Non era mia intenzione ferirti, ma purtroppo so di averlo fatto	So che ci vorrà del tempo prima che tu possa di nuovo fidarti di me, e sono disposto ad avere pazienza	Capisco perfettamente. Anche io non avrei voluto essere trattato in quel modo

“Ogni volta che sei in conflitto con qualcuno, c'è un fattore che può fare la differenza tra danneggiare la relazione e rafforzarla. Questo fattore è l'atteggiamento”

William James

DEAR MAN

TECNICA DI GESTIONE DEI CONFLITTI

Describe Descrivi	Descrivi la situazione in modo semplice. Esponi solo i fatti. Non esprimere ancora le tue emozioni o richieste. "Le ultime volte che ci siamo visti, sei arrivato con 30 minuti di ritardo."
Express Esprimi	Esprimi ciò che provi usando affermazioni in prima persona. Non dare per scontato che l'altra persona sappia come ti senti. "Quando ciò accade, inizio a preoccuparmi per te e mi sento frustrato."
Assert Afferma	Afferma ciò che desideri o di' "no" con fermezza ricordandoti che gli altri non possono leggere nella tua mente. "Se sei in ritardo, vorrei che tu mi chiamassi o inviassi un messaggio per farmelo sapere."
Reinforce Reinforza	Rafforza il tuo messaggio facendo in modo che l'altra persona capisca perché dovrebbe accogliere la tua richiesta, spiegando gli aspetti positivi. "Mi sentirei molto meglio sapendo che stai bene e sapendo quando aspettarti."
Mindful (Stay) Concentrati	Mantieni il focus sui tuoi obiettivi. Non lasciarti distrarre o perdere il flusso della conversazione. Ignora gli attacchi e continua a fare la tua richiesta o a dire di no. "Vorrei comunque ricevere una chiamata o un messaggio."
Appear Confident Mostra confidenza	Mostrati sicuro, indipendentemente da come ti senti interiormente. Tieni alta la testa, stai in piedi o siediti dritto, mantieni un contatto visivo diretto e parla ad alta voce e chiaramente. Non dire "Non sono sicuro."
Negotiate Negozia	Resta disposto a dare per ricevere. Potresti aver bisogno di modificare la tua richiesta per renderla interessante per l'altra parte. Offri e chiedi soluzioni alternative al problema. "Cosa pensi che dovremmo fare?"

COMUNICARE LA FRUSTRAZIONE

USA QUESTO ESERCIZIO PER ELABORARE UNA FRUSTRAZIONE A CASA O AL LAVORO

QUANDO TU...

IO SENTO CHE...

E REAGISCO COSÌ...

VORREI CHE..

FAST SKILL

USA QUESTA TECNICA PER MANTENERE LA TUA CONFIDENZA

Fair Equità	Sii equo, non solo, nei confronti dell'altra persona, ma sii giusto anche con te stesso. Questo include sia i tuoi pensieri che le tue azioni. Assicurati di rispettare sia i tuoi sentimenti e desideri, sia quelli dell'altra parte.
Apologies Scusarsi	Non scusarti eccessivamente o trascurare pensieri e sentimenti validi. Questo non significa che non dovresti mai scusarti: le scuse possono essere incredibilmente potenti nelle relazioni. Tuttavia, non c'è bisogno di scusarti quando non senti di aver fatto nulla di sbagliato.
Stick to Values Integrità	Rimani fedele ai tuoi valori, essendo onesto con te stesso e agendo in modo che li rifletta. Se non sei sicuro di ciò in cui credi, fai un'autoriflessione per avere una maggiore consapevolezza di te.
Truthful Onestà	Sii sincero con te stesso e con gli altri. Non mentire, non comportarti come se fossi incapace, non esagerare, minimizzare o inventare scuse. Le tue parole devono essere il riflesso di ciò che pensi.

ESERCIZIO

PENSA AD UN CONFLITTO CHE VORRESTI RISOLVERE, USA QUESTO FOGLIO DI LAVORO E APPLICA LE TECNICHE DEAR MAN E FAST

Descrivi: Quali sono i fatti? No interpretazioni o emozioni

Esprimi: Usa l'IO per esprimere le tue emozioni "Io sento che quando.... "

Afferma: Afferma chiaramente cosa vuoi o non vuoi, in modo chiaro e specifico

Rinforza: Ripeti e spiega l'importanza per te di ciò che vuoi raggiungere

ESERCIZIO

PENSA AD UN CONFLITTO CHE VORRESTI RISOLVERE, USA QUESTO FOGLIO DI LAVORO E APPLICA LE TECNICHE DEAR MAN E FAST

Concentrati: Qual è il tuo obiettivo? Cosa potrebbe distrarti da questo?

Confidenza: Davanti ad uno specchio, afferma il tuo obiettivo e osserva il tuo linguaggio del corpo. Descrivilo qui, cambieresti qualcosa?

Negozia: Sei disposto ad un compromesso? A quali condizioni?

RISOLVERE I CONFLITTI

6 CONSIGLI PER GESTIRE LE TENSIONI

① Comprendi le cause del conflitto

Perché questa discussione è davvero importante per te? Cosa vuoi e di cosa hai bisogno? Quali sono le tue speranze e paure? Dall'altro punto di vista, cosa conta per lui o lei? Cosa vuole e di cosa ha bisogno?

② Usa sempre l'IO

"Mi sento in un certo modo quando tu fai questo", invece di "Tu mi fai sentire in un certo modo". Questo rende l'altra persona meno incline a mettersi sulla difensiva e dimostra che sei cosciente di come ti senti.

③ Impara a capire

Ascolta ciò che l'altra persona sta dicendo e poi ripeti ciò che ha detto con parole tue. Ripeti fino a quando non si siete sicuri di esservi compresi a vicenda. Condividi il tuo punto di vista. Spiega come ti senti e perché ti senti in quel modo.

RISOLVERE I CONFLITTI

6 CONSIGLI PER GESTIRE LE TENSIONI

④ Dimentica il passato

Piuttosto che concentrarti sui problemi passati o tenere rancore, focalizzati solo sul conflitto attuale. Concentrati su ciò che puoi fare qui e ora. Non possiamo cambiare il passato.

⑤ Calmati quando necessario

Quando una conversazione porta a litigi, urla o insulti, prenditi una pausa fino a quando entrambe le parti non si calmano. Distratti, facendo qualcosa di rilassante.

⑥ Negozia

Cerca di trovare una soluzione che possa giovare ad entrambe le parti. Non preoccuparti di vincere o di avere ragione. Scambiatevi idee per trovare una risoluzione con il maggior numero di benefici per entrambe le parti.

