

# **COUNSELING E STILI COMUNICATIVI**

**Kira Stellato**

# OBIETTIVI

## - IMPARARE A RICONOSCERE -

- Quali sono le principali forme di comunicazione
- Quali sono le barriere alla comunicazione
- Comunicare con maggiore consapevolezza
- I principi di base della comunicazione empatica

# COS'E' IL COUNSELING INFERMIERISTICO?

- Una particolare forma di **relazione d'aiuto** che l'infermiere utilizza basata **sull'ascolto attivo e sulla comunicazione non direttiva.**
- Un insieme di **tecniche, abilità, atteggiamenti** che aiutano la persona a gestire i problemi utilizzando **le proprie risorse.**

# Caratteristiche Comunicazione

**NON SI PUO' NON COMUNICARE**

# TECNICHE DI COMUNICAZIONE

- **Comunichiamo SENZA SAPERLO**
- **Comunichiamo SENZA VOLERLO**

# LA COMUNICAZIONE E'

- **AZIONE**
- **PARTECIPAZIONE**

# **COSA INTENDIAMO PER STILI DI COMUNICAZIONE?**

**Modelli di comportamento che gli altri osservano in noi e che guidano le loro decisioni**

# CONCETTI BASE STILI COMUNICATIVI

- Le differenze individuali esistono e sono importanti.
- Le differenze individuali tendono ad essere **stabili**.



# CONCETTI BASE STILI COMUNICATIVI

- Esiste un **numero limitato** di stili
- Uno stile di comunicazione è sempre un modo di **pensare e di comportarsi**
- La comunicazione efficace dipende dalla ns capacità di **sincronizzarci** con i diversi stili

# 4 STILI COMUNICATIVI

- **PASSIVO** - Evita espressione bisogni /Bassa autostima
- **COME SI COMPORTA**
- **No contatto visivo / Postura chiusa**
- **COSA PENSA**
- **La gente non mi capisce / Tutti mi calpestano**
- **È un'ingiustizia**

- **AGGRESSIVO** – esprime emozioni / bisogni violando i diritti altrui. Scarsa autostima
- **COME SI COMPORTA**
- Umiliando, criticando, incolpando.
- Bassa tolleranza alla frustrazione
- Contatto visivo dominante
- **COSA PENSA**
- lo sono meglio di te / tu non vali niente

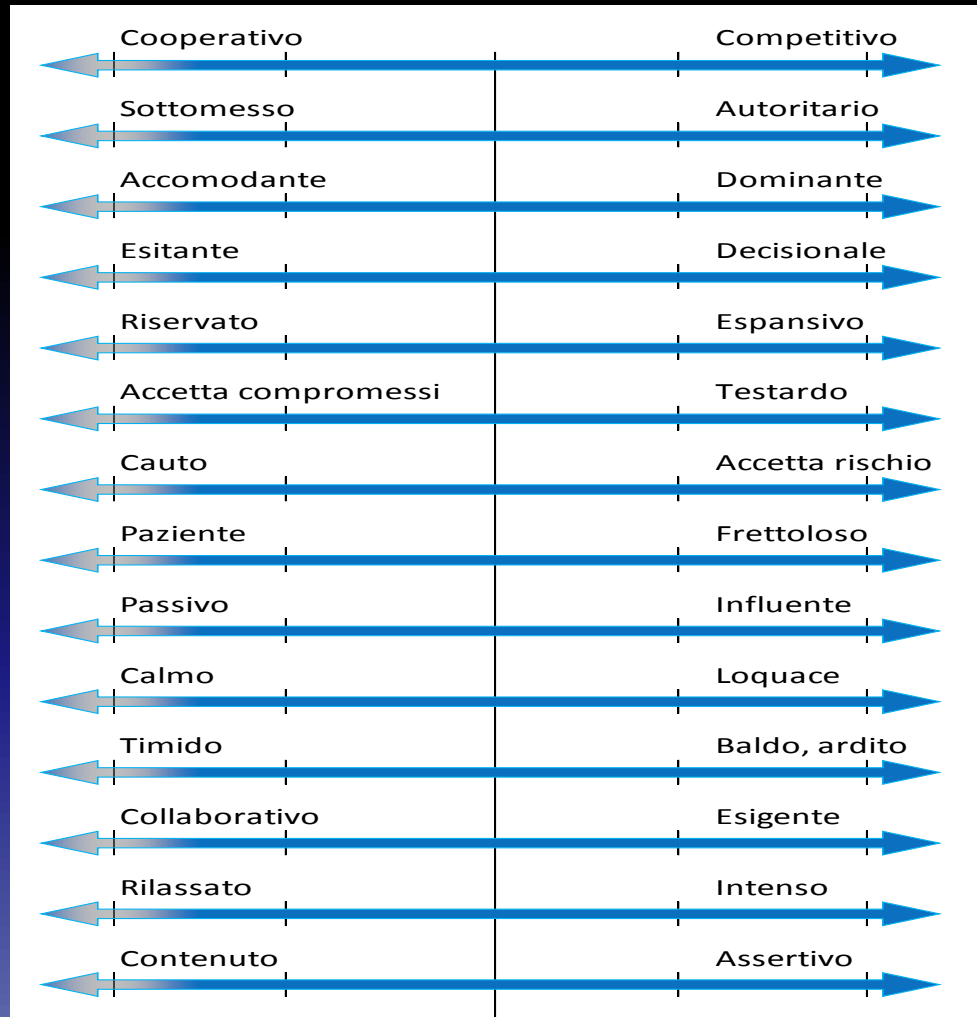
- **PASSIVO-AGGRESSIVO** ama assumere controllo in maniera indiretta. Non si espone.
- **COME SI COMPORTA?**
- Sorride quando arrabbiato / nega problemi /usa sarcasmo
- **COSA PENSA**
- Farò finta di cooperare / faccio finta che tu mi interessi

- **ASSERTIVO** - esprime chiaramente opinioni ed emozioni / Tutela i propri diritti senza violare quelli altrui / Conosce i propri limiti
- **COME SI COMPORTA?**
- **Esprime opinioni/emozioni con rispetto**
- **COSA PENSA**
- **Non posso controllare gli altri, solo me stesso**
- **I miei diritti sono importanti come quelli altrui**

# CONTINUUM DOMINANZA

- **La DOMINANZA è una dimensione importante dello stile di comunicazione**
- **BASSA DOMINANZA – tendenza alla cooperazione. Disponibilità ad essere controllati.**
- **ATA DOMINANZA – assertivi, cercano il controllo**

# Indicatori della Dominanza





# Modalità di Comunicazione

- **RIUNIONI**
- **TELECONFERENZE**
- **POSTA ELETTRONICA**
- **WORKSHOP**
- **CONVEGNI**
- **PUBBLICAZIONI**

# COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

- **One-to-one**
- **Di gruppo**
- **?**
- **COMUNICAZIONE CON NOI STESSI**

# COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

## Comunicazione orale

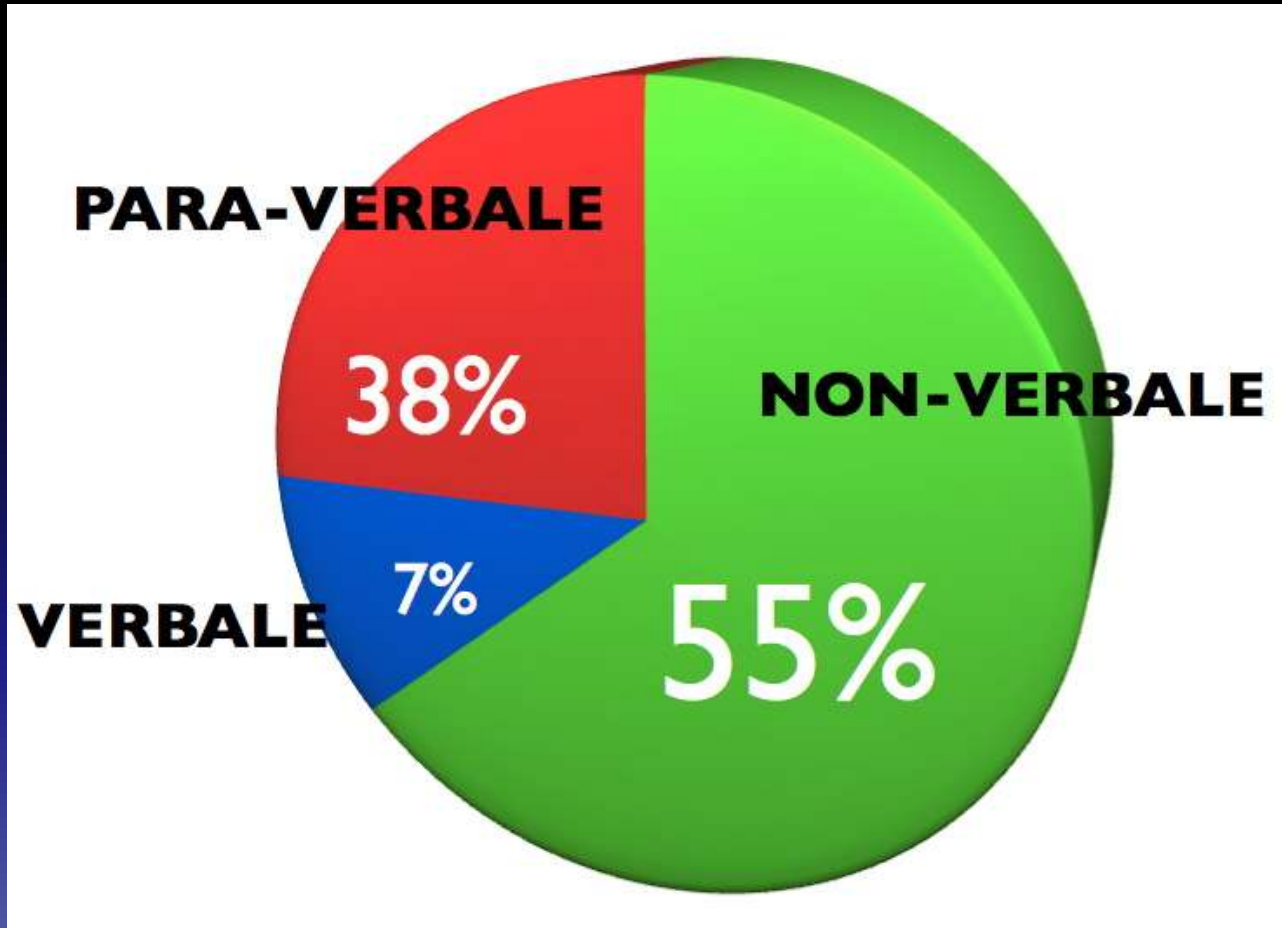
- **Accogliere persone**
- **Ricevere messaggi**
- **Rassicurare, confortare, persuadere**
- **Cercare od ottenere informazioni**
- **Risolvere conflitti**
- **Facilitare o guidare un gruppo**

**VERO O FALSO?**

**LA COMUNICAZIONE AVVIENE  
PRINCIPALMENTE ATTRAVERSO LA  
PAROLA**

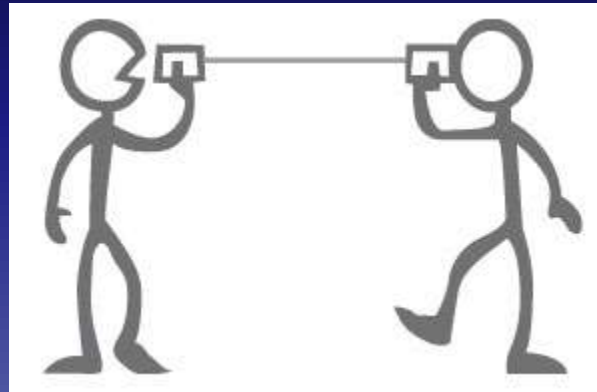


# COMUNICAZIONE NON VERBALE



**VERO O FALSO?**

# **I COMUNICATORI EFFICACI PARLANO DI PIU'**



**VERO O FALSO?**

**LA MAGGIOR PARTE DELLE  
PERSONE SA GIA' COMUNICARE**

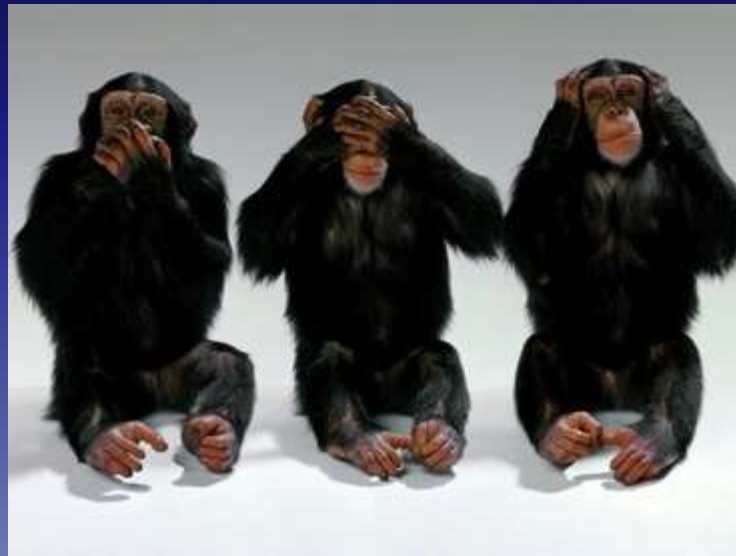


- **Esperienze passate**
- **Differenze culturali**
- **Stereotipi**
- **Giudizi**
- **Attribuzione di significati diversi alle parole**
- **Deduzioni**
- **Stati emotivi**
- **Contesto fisico e sociale**



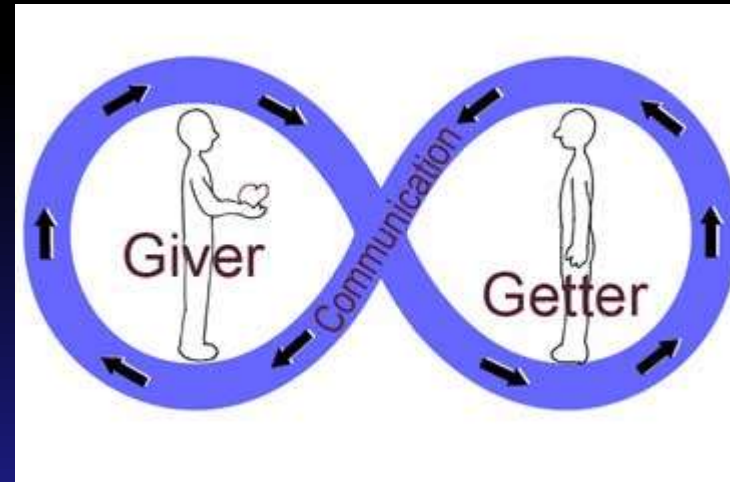
# VERO O FALSO?

**IL 70% DEGLI ERRORI SUL POSTO DI LAVORO SONO DOVUTI PER ERRORI DI COMUNICAZIONE**



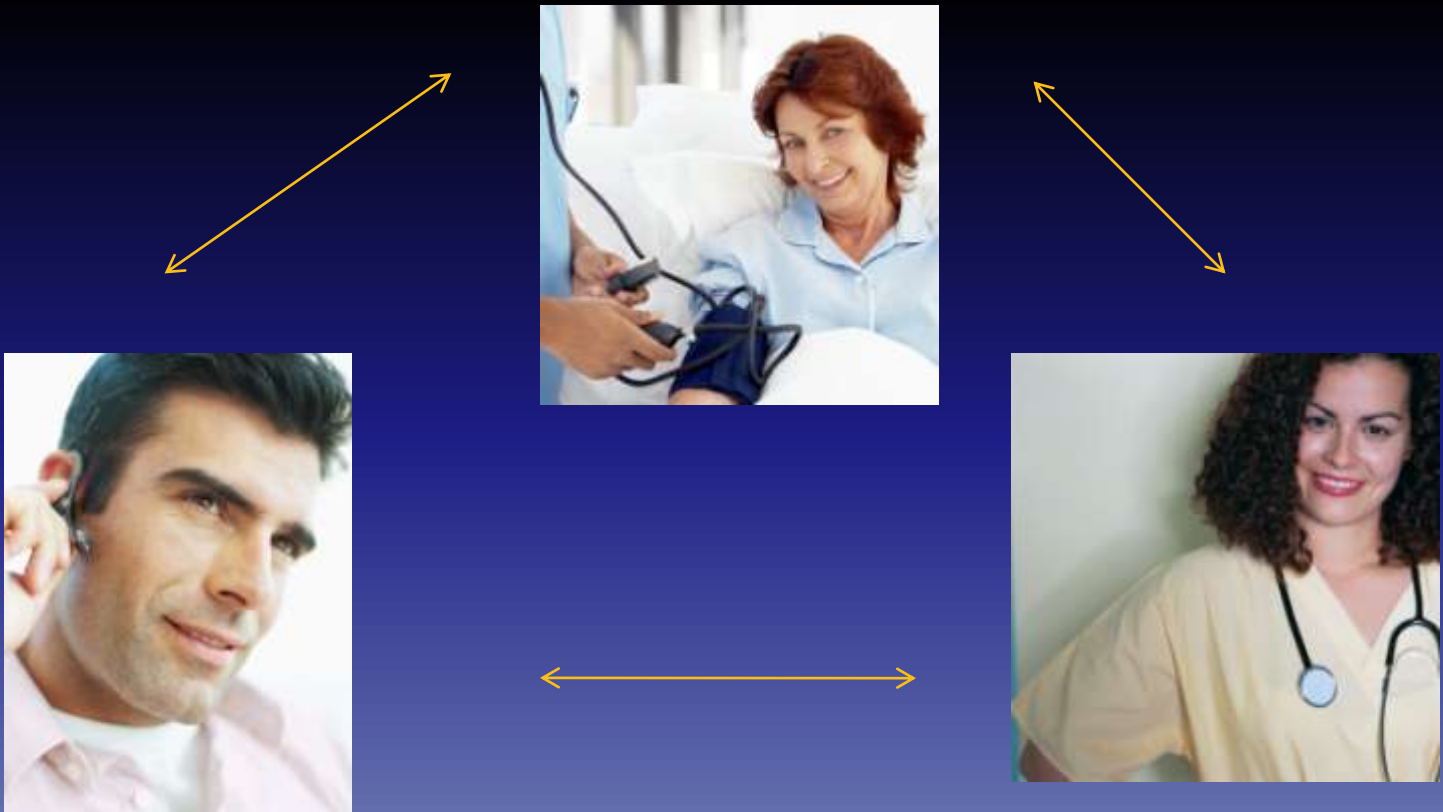
# LOOP DELLA COMUNICAZIONE

- Codifica interna
- Trasmissione
- Percezione
- Decodifica
- Feedback

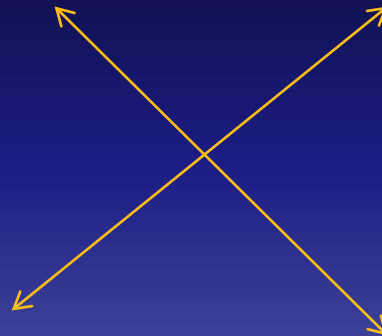


# COMUNICAZIONE DI GRUPPO

- **+ PERSONE = + PROBLEMI**



# COMUNICAZIONE DI GRUPPO



# COMUNICAZIONE INTERPERSONALE



## ASCOLTO ATTIVO?

# TECNICHE DI COMUNICAZIONE



## ASCOLTO ATTIVO!

# ASCOLTO ATTIVO

- **Evitate distrazioni**
- **Non ostentate superiorità**
- **Non dilungatevi troppo**
- **Non sminuite i problemi altrui**
- **Non offrite soluzioni prima del tempo**
- **Non interrompete**

# ASCOLTO ATTIVO

## Importanza del PARAVERBALE:

- *TONO DI VOCE*
- *RITMO*
- *VOLUME*



# COMUNICAZIONE

- **FORMALE**
- **Buongiorno, come sta?**
- **INFORMALE**
- **Salve, come va?**
- **DIALETTALE**
- **Come la sta?**

- **Comunicazione simmetrica**

**RAFFORZAMENTO**

- **Comunicazione asimmetrica**

**RIGIDITA'**

**Contatto  
visivo**

**Prossimità**

**Contatto**

**Espressioni  
del viso**

**Segni, simboli,  
disegni**

**COMUNICAZIONE  
NON VERBALE  
55%**

**Movimenti  
delle mani**

**Postura**

**Movimenti del  
capo**

**Apparenza  
fisica**

## **Comunicazione non verbale STATICA**

- Fattori legati estetica

## **Comunicazione non verbale DINAMICA**

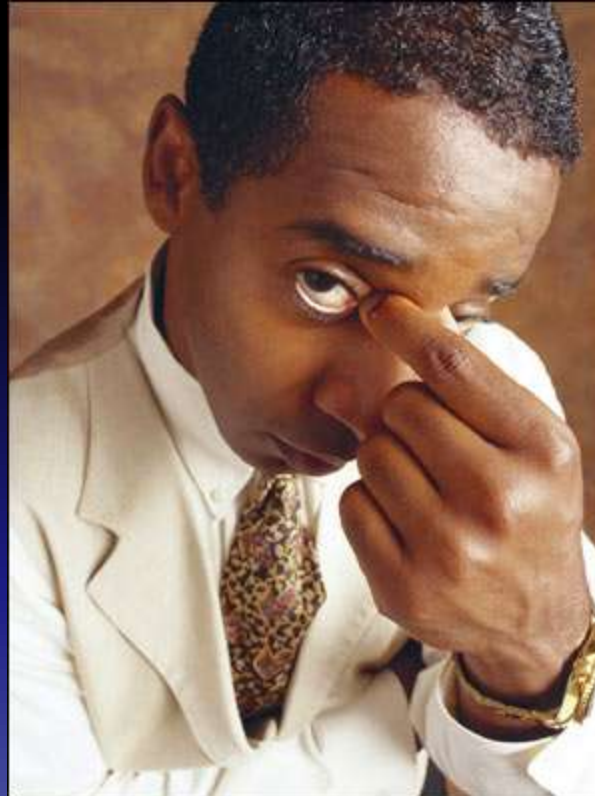
- Sguardo, gestione spazio prossemico, postura, gestualità, mimica volto, aspetti voce, costruisce interazione positiva o negativa con interlocutore

# QUANTO CONTA LA PRIMA IMPRESSIONE?

Leyens, 1985 – dopo prima impressione,  
tendiamo alla riconferma

Prima impressione – elementi non verbali  
prevalentemente **visivi**

# Effetto Pinocchio



**Bugie, ansia, rabbia fanno rilasciare sostanze che aumentano pressione sanguigna nel naso**

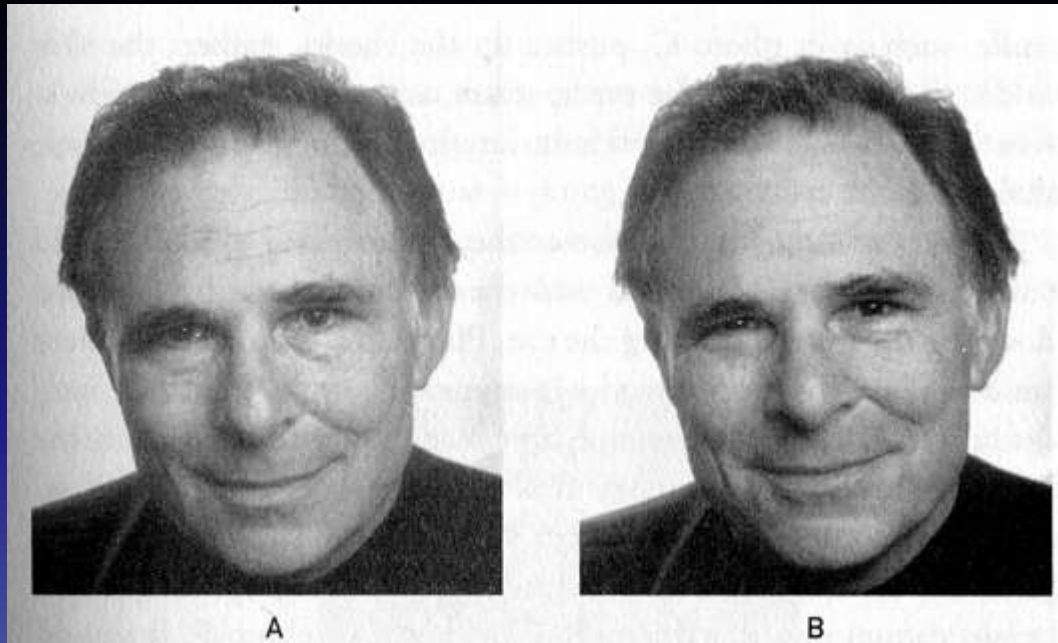
# Dito sulle labbra

**Qualcosa viene trattenuto**



# Sorriso di Duchenne

**VERO O FALSO?**



**Microespressioni si leggono in tutte le persone**

Counselling e stili comunicativi

©2012 Kira Stellato



- Dopo una perdita, il sorriso di Duchenne fa prevedere la durata del dolore e le probabilità che inizi una nuova relazione 2 anni e mezzo dopo
- Nelle foto scolastiche può far predire il futuro successo o insuccesso dell'individuo

# LO SGUARDO DEL POTERE

**Solo per difesa!!  
INTIMIDISCE...**



# Edward Hall – REGOLE PROSSEMICHE

- **Area intimità** - da contatto fisico a 50 cm.  
(conoscenze intime)
- **Area personale** - 50-150 cm. (vecchi amici)

- **Area sociale** - 150 – 300 cm. (relazioni interpersonali e di lavoro)
- **Area pubblica** - oltre i 300 cm. (incontri formali)

# Intelligenza emotiva



# INTELLIGENZA EMOTIVA

QI - valutazione capacità cognitive

QE – Quoziente Emotivo

**Competenza  
personale**

- consapevolezza
- controllo impulsi
- automotivazione

**Competenza  
sociale**

- Consapevolezza delle emozioni, interessi altrui

# PERCEZIONE



©2012 Kira Stellato

# COSA VEDI?



Counselling e stili comunicativi  
©2012 Kira Stellato



# COSA VEDI?



# LA PERCEZIONE DELLA REALTA'





# EMPATIA

- **Sentire insieme all'altro continuando a mantenere la propria identità**

# EMPATIA

- **Sentire insieme all'altro continuando a mantenere la propria identità**
- **Capacità di stare con l'altro**
- **Non giudicare, non etichettare**
- **OSSERVARE, ASCOLTARE,  
ACCETTARE**

# EMPATIA

- **prescinde totalmente dall'esistenza di sentimenti positivi soggettivi e si può provare anche nei confronti di persone che verso i cui comportamenti si prova disapprovazione o addirittura disgusto (ad esempio nei confronti di criminali).**

- ✓ **Simpatia** = slancio positivo della mente nei confronti di un'altra persona. Comporta sempre un'approvazione dei suoi comportamenti
- ✓ **Compassione** = può limitarsi ad un sentimento di pena per la situazione dell'altro. Non implica condivisione di emozioni

# COMUNICAZIONE EMPATICA

**Permette di sviluppare  
strategie utili a soddisfare  
i bisogni di tutti**



# BLOCCHI ALLA COMUNICAZIONE EMPATICA

- Diagnosi, giudizio, analisi, critica, paragoni
- Contesto sbagliato es. no privacy
- Età/genere/etnicità/istruzione
- Paura di essere giudicati/responsabilità
- Paura di dare/ricevere cattive notizie

# PAROLE CHE BLOCCANO LA COMPASSIONE

- **Giusto**
- **Sbagliato**
- **Buono**
- **Cattivo**
- **Egoista**
- **Generoso**

# MODALITA' DI NEGAZIONE DELLA RESPONSABILITA'

- **Uso di pronomi impersonali**
- **Mi fa arrabbiare ...**
- **Mi irrita...**

# NEGAZIONE DI RESPONSABILITA'

- **Mi sento... perchè TU**

*Sono arrabbiato perché il mio  
supervisore non ha mantenuto la  
parola data*

# Le 4 componenti della CNV

**1. OSSERVAZIONE**

**2. EMOZIONE**

**3. BISOGNO**

**4. RICHIESTA**

# Le 4 componenti della CNV

## 1. OSSERVAZIONE

quello che la persona sta  
facendo o ha fatto. **STOP.**

# Le 4 componenti della CNV

## 2. EMOZIONE

quando..... **IO MI SENTO**.....

Non **TU MI FAI SENTIRE**...

# Le 4 componenti della CNV

## 3. BISOGNO

**Le persone in sintonia con i propri bisogni sono libere**



# Le 4 componenti della CNV

## 4. RICHIESTE

**Chiedere è il più grande  
segreto di ogni successo e  
felicità.**

Percy Ross

# **CAMBIARE IL NOSTRO MONDO INTERIORE**

**Impara dai tuoi limiti senza  
perdere il rispetto per te  
stesso**

# **ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'**

**Ciò che gli altri DICONO o FANNO  
può essere lo STIMOLO**

**MAI LA CAUSA DELLE NS  
EMOZIONI!**

# CAMBIARE MODALITA'

- da **DEVO** ..... a **SCELGO DI...**

**LA PAROLA PIU' VIOLENTA**

**DOVRESTI**

**MI ASPETTO CHE TU...**

# LE 4 OPZIONI DI RISPOSTA A UN MESSAGGIO NEGATIVO

- **Incolpare noi stessi**
- **VERGOGNA**
- **DEPRESSIONE**

*Oh, avrei dovuto essere più sensibile!*

# LE 4 OPZIONI DI RISPOSTA A UN MESSAGGIO NEGATIVO

- **Incolpare l'altro**
- **RABBIA**

*Non devi dire questo! Sei tu ad essere un egoista...*

# LE 4 OPZIONI DI RISPOSTA A UN MESSAGGIO NEGATIVO

- **Diventare consapevole delle ns emozioni e bisogni**

*Quando ti sento dire che sono la persona più egoista del mondo, soffro perché ho bisogno che i miei sforzi vengano riconosciuti*



# LE 4 OPZIONI DI RISPOSTA A UN MESSAGGIO NEGATIVO

- **Diventare consapevole delle emozioni e dei bisogni dell'altro**

*Sei triste perché hai bisogno che le tue preferenze vengano prese maggiormente in considerazione?*

***Scambiandosi i loro  
pensieri, gli uomini  
comunicano come nei baci  
e gli abbracci.  
Chi accoglie un pensiero  
non riceve qualcosa, ma  
qualcuno.***