

Gli Stili della Comunicazione

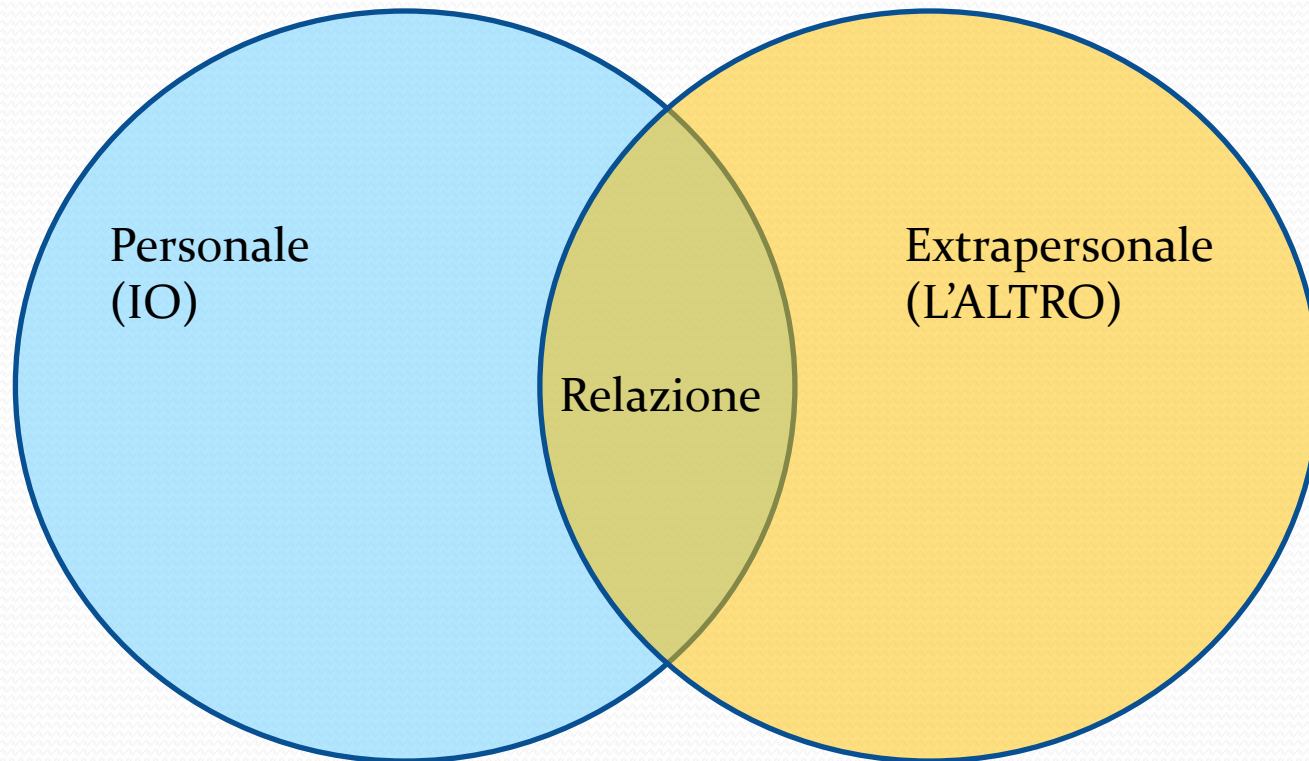
Giovanni Petrucci

www.giovannipetrucci.it

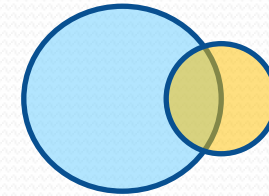
Info@giovannipetrucci.it



Le «zone» della comunicazione



Stile Aggressivo



Quando usiamo un atteggiamento di

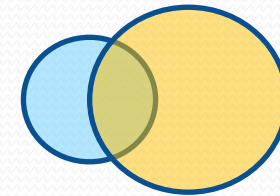
- accusa,
- minaccia,
- prepotenza

senza interessarci alle necessità e ai sentimenti dell'interlocutore.

Chi adotta uno stile aggressivo tende ad affermare se stesso con arroganza e prepotenza (e spesso con maleducazione), senza tenere in seria considerazione le opinioni e le esigenze altrui.

Questo comportamento deriva dall'assioma “io sono OK, tu non sei OK”

Stile Passivo



Quando

- non difendiamo i nostri interessi,
- facciamo acriticamente ciò che ci viene detto di fare,
- accumuliamo (probabilmente) risentimenti inutili.

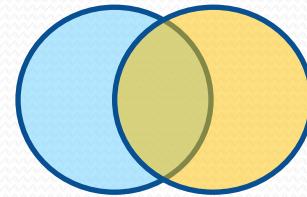
Il risultato è che gli altri approfittano di noi.

Per passivo si intende lo stile di una persona che

- subisce le situazioni senza reazioni apparenti,
- si assume responsabilità che non la riguardano.

Questo comportamento deriva da un assioma “io non sono OK, tu sei OK”

Stile Assertivo

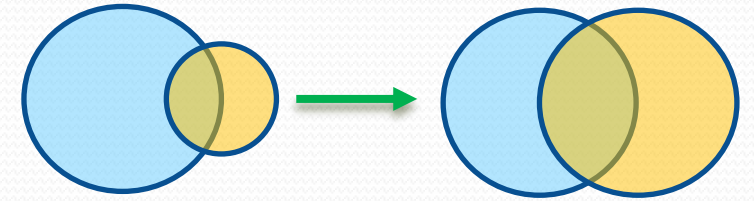


Quando:

- difendiamo i nostri interessi,
- esprimiamo le nostre opinioni liberamente,
- tenendo in considerazione e rispettando le idee, le esigenze e il vissuto dell'interlocutore.

Questo comportamento deriva da un assioma “io sono OK, tu sei OK”

Gestire lo stile passivo

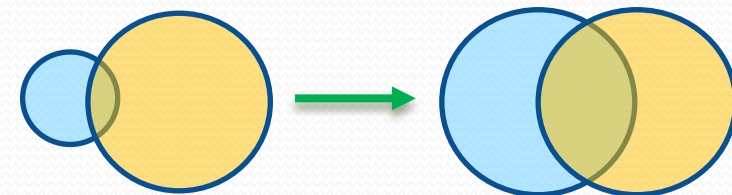


Chi adotta lo stile P di solito lo fa per non arrivare allo scontro.

Ci nasconde la sua opinione o il suo stato d'animo per non contrariarci, ma spesso lancia messaggi para o non verbali di perplessità o disaccordo.

- Porre domande aperte
 - «C'è qualcosa che non va?»
 - «cosa non ti convince? Perché?»
- Manifestargli la nostra apertura
 - «spiegami cosa pensi, per me è importante»
- Resistere alla tentazione di «sgridarlo» dopo: pregiudica i rapporti futuri, ma anzi mostrargli gratitudine
 - «grazie per la tua opinione, ne terrò conto»

Gestire lo stile aggressivo



Chi adotta lo stile A non è interessato alla relazione, ma al risultato.

Spesso è maleducato e offensivo, ma se capisce che stiamo dalla sua parte l'aggressività si «sgonfia»

- Resistere alla tentazione di «reagire male»
- Porre domande di precisione per focalizzarlo sul problema
 - «a cosa ti riferisci in particolare?»
- Manifestargli empatia e accordo
 - «mi dispiace che sia successo e sei arrabbiato, effettivamente così non va bene, mi arrabbierei anch'io se fosse successo a me»
- Spiegargli che siamo nella stessa barca, chiediamo collaborazione
 - «se c'è un problema colpisce anche me, come possiamo fare per risolverlo? Puoi darmi una mano perché non si ripeta?»

«La tecnica del palloncino»



Quando il nostro interlocutore è arrabbiato è come un palloncino: è gonfio di rabbia.

Un modo per farlo «sgonfiare» è dargli tempo che l'aria in eccesso si sfoghi. Tratteniamoci dal reagire male e mostriamogli ascolto attivo.

La sua rabbia si sgonfierà e verrà a più miti consigli, più disponibile ad ascoltarci.

A questo punto una buona serie di domande di precisione ci aiuteranno a capire il problema

Una riflessione

«la calma è la virtù dei forti»...

...infatti la parte di noi
che si arrabbia
è la parte debole.

