TOMIND

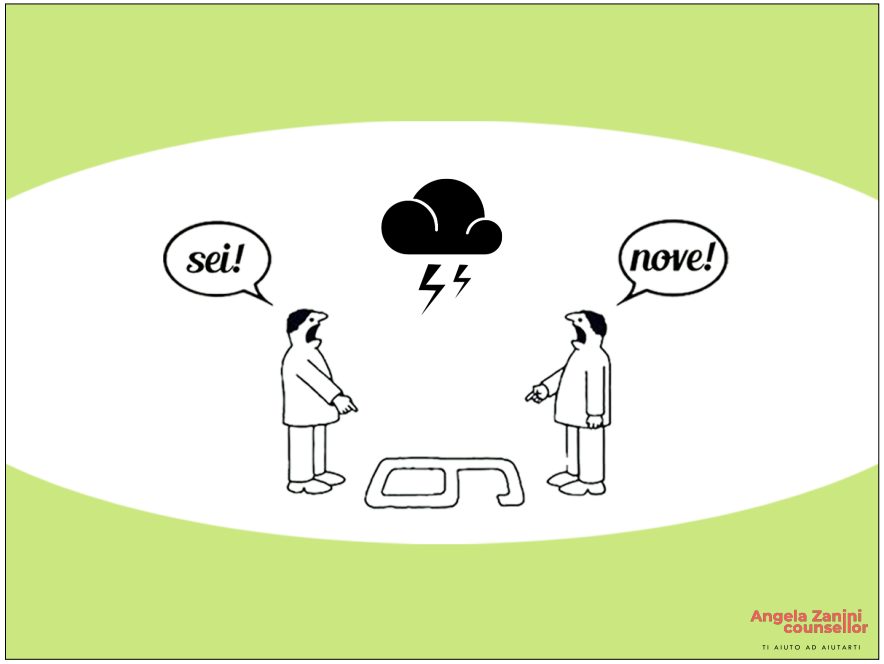
Scuola di Dinamiche Relazionali e Counselling

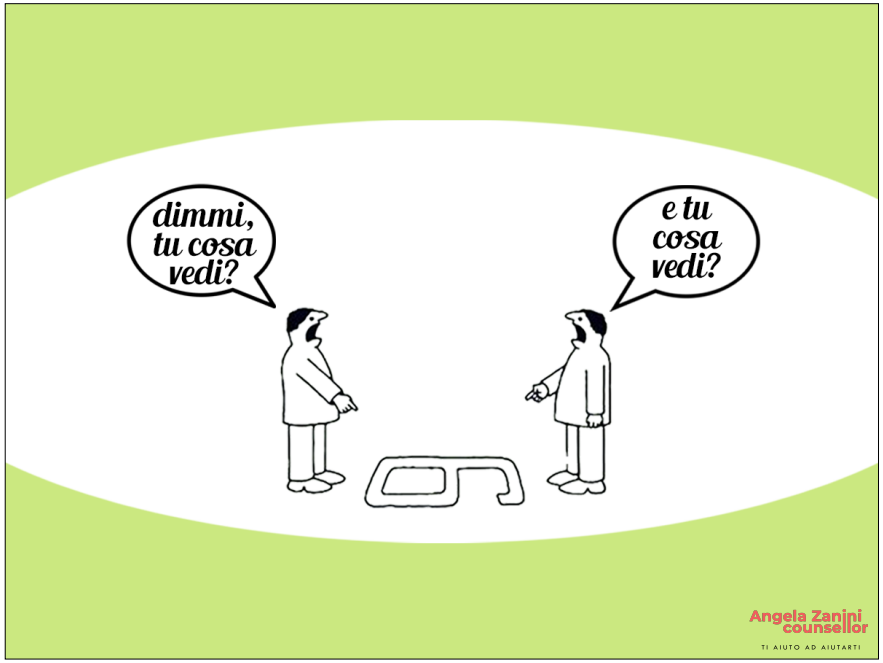
27 settembre 2026

Comunicazione Efficace 4/5

Angela Zanini

© Tutti i diritti sono riservati. Qualsiasi riproduzione, anche parziale, senza autorizzazione scritta è vietata.





CHI HA UN PROBLEMA?

l'altro ha un problema

comprendere l'altro

ASCOLTO ATTIVO

io ho un problema

farmi capire

PARLO DI ME MESS. ASSERTIVO

IO HO UN PROBLEMA

PARLO DI ME

. **mi assumo la responsabilità di ciò che è mio**, ovvero ciò che penso e che percepisco (sensazioni del corpo ed emozioni)

La nostra risposta dipende dalla nostra lettura del messaggio ricevuto, non dal messaggio in sé.

. **avvio un confronto costruttivo con l'altro**, dunque io dò inizio alla comunicazione

IL MESSAGGIO ASSERTIVO

1. **DESCRIZ. FATTO / COMPORTAMENTO** QUANDO... SE...

2. **DESCRIZ. EFFETTO CONCRETO SU DI ME** SUCCEDE CHE...
   CAUSATO DALLO SPECIFICO FATTO O COMPORTAM. APPENA DESCRITTO

3. **DESCRIZ. EFFETTO EMOTIVO SU DI ME** IO MI SENTO....
   (FACOLTATIVO)

4. **PROPOSTA / RICHIESTA** PREFERIREI CHE....

*> ... **preferirei che** liberassi la scrivania quando hai finito di usarla.*
*> ... **propongo di** fare così: io completo quello che voglio dirti e poi mi dici la tua.*
*> ... **ti chiedo per favore di** lasciarmi libero il passaggio.*

IL MESSAGGIO ASSERTIVO

1. **DESCRIZ. DEL FATTO/COMPORTAMENTO**

> Quando trovo i docs sparsi sulla scrivania che condividiamo...
> Quando sono interrotto mentre parlo...
> Se (tu) stai seduto allungando così tanto le gambe...

2. **DESCRIZ. DELL'EFFETTO CONCRETO SU DI ME**
   CAUSATO DALLO SPECIFICO FATTO/COMPORT. APPENA DESCRITTO

> ...per poterci lavorare, devo riordinare io e perdo tempo / rischio di far aspettare i clienti...
> ...fatico a riprendere il filo...
> ...posso inciampare / devo fare lo sforzo di scavalcarti...

3. **DESCRIZ. DELL'EFFETTO EMOTIVO SU DI ME** **(FACOLTATIVO)**

> ... sento rabbia / non mi sento rispettata / e sono infastidita
> ... e mi spazientisco / mi agito / mi sento contrariata
> ... e ho paura di cadere e farmi male / mi sento invisibile

QUANDO PARLIAMO DELL'ALTRO	QUANDO PARLIAMO DI NOI
esprimiamo valutazioni sull'altro	esprimiamo quello che proviamo
l'altro recepisce una valutazione di sè	l'altro recepisce uno stato di fatto relativo a noi
l'altro riceve un mess. ambiguo, sa solo che deve cambiare	l'altro riceve un mess. chiaro che non lascia spazio a dubbi nè interpretaz.
l'altro si sente non considerato, risentito e arrabbiato	l'altro si sente considerato e utile
non gli è permesso di imparare che io sono un essere umano con proprie esigenze e sentimenti	l'altro vede in me una persona vera, capace di sentimenti e che sta sviluppando la sicurezza interiore di mostrarli
scoraggiamo la volontà di cambiamento perchè è imposta (viene dall'esterno)	sollecitiamo la volontà di cambiamento perchè è scelto dall'altro (viene da dentro)



Come lo Sai

James L. Brooks

Individua quello che vuoi

e impara ad esprimerlo apertamente



FAI ESPERIENZA

MESSAGGIO ASSERTIVO

Pensa a una situazione in cui vivi un problema generato dal comportamento di una persona e vuoi farti capire

Evoca la sua immagine e ponila davanti a te

Ora scrivi un messaggio che parla di te e descrivi:

. **FATTO O COMPORTAMENTO** **(IN MODO NEUTRO E OSSERVABILE)**

. **EFFETTO CONCRETO CHE HA SU DI TE** **(IN MODO NEUTRO E OSSERVABILE)**

. **EFFETTO EMOTIVO CHE HA SU DI TE**

. **TUA PROPOSTA / RICHIESTA**

QUANDO L'ALTRO HA UN PROBLEMA	QUANDO IO HO UN PROBLEMA
l'altro dà inizio alla comunicazione	io dò inizio alla comunicazione
io sono il ricevente	io sono l'emittente
io sono un confidente	io sono influente
io voglio aiutare l'altro	io voglio aiutare me stesso
io accetto la soluzione dell'altro	io devo essere soddisfatto della soluzione
io sono principalm. interessato a rispettare le esigenze dell'altro	io sono principalm. interessato a rispettare le mie necessità
io sono per lo più passivo nel processo di risoluzione del problema	io sono più attivo nel processo di risoluzione del problema

CONFRONTO

QUANDO IO HO UN PROBLEMA

io dò inizio alla comunicazione

È un comportamento motivato dal bisogno di autoconservazione, di autodifesa.

È l'atto di **aprirsi all'altro** per dirgli che il suo comport. sta interferendo con noi.

È un atteggiamento attivo, un atto **coraggioso** e **responsabile** che ha il fine di far sì che le proprie esigenze siano rispettate.

ASSERTIVITÀ → Sentirsi liberi / in diritto (entrambi!)



FAI ESPERIENZA

MESSAGGIO ASSERTIVO

Quando sei nella circostanza in cui vivi un disagio generato dal comportamento di un'altra persona:

. preparati: scrivi il tuo messaggio assertivo per lei/lui (facoltativo)

. quando ti senti pronto/a, apri un confronto e offri il tuo messaggio assertivo

. gestisci pro-attivamente lo scambio comunicativo

. nota e annota gli effetti che questa esperienza ha su di te e sulla qualità del vostro dialogo

. **Le parole sono finestre (oppure muri)**, Marshall Rosenberg

. **Relazioni Efficaci**, Thomas Gordon

. **Insegnanti Efficaci**, Thomas Gordon

. **Leader Efficaci**, Thomas Gordon

. **Genitori Efficaci**, Thomas Gordon

. **Nè con le buone nè con le cattive**, Thomas Gordon