



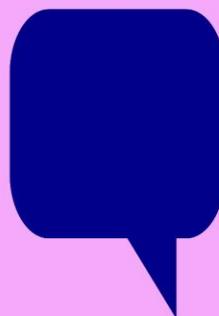
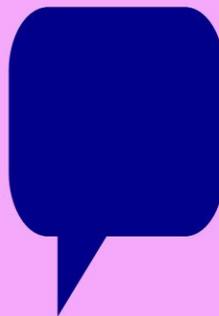
In collaborazione con



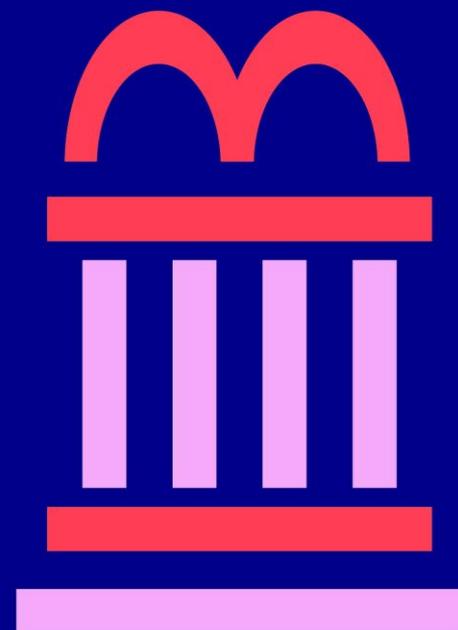
**Giovedì 20 luglio
9.30-10.30**

**LA RELAZIONE:
spunti e strategie per uno stile
comunicativo efficace
ed attento a tutti**

Franco Tartaglia,
psicologo, psicoterapeuta, formatore



**WEBINAR
PATRIMONIO
CULTURALE**



La comunicazione è:

Il fattore chiave di
un'accoglienza efficace



La comunicazione

ci serve per creare le nostre relazioni con gli
altri

Buona comunicazione

=

Buona relazione
tra le persone

Barriere architettoniche



Viene definita **barriera architettonica** qualunque elemento costruttivo che impedisca, limiti o renda difficoltosi gli spostamenti o la fruizione di servizi (specialmente per le persone con limitata capacità motoria o sensoriale, cioè portatrici di handicap)
“Wikipedia”

Barriere relazionali



Qualunque **elemento relazionale** (comunicativo/emotivo) che impedisca, limiti o renda difficoltosa/disagevole/insoddisfacente la fruizione di servizi (specialmente per le persone con limitata capacità motoria o sensoriale, cioè portatrici di handicap)

Le più frequenti barriere relazionali



- Assenza
- Disinteresse
- Mancanza di empatia
- Squalifica
- Aggressività
- Infantilizzazione
- Compatimento/pietismo
- Assistenzialismo

Le barriere relazionali



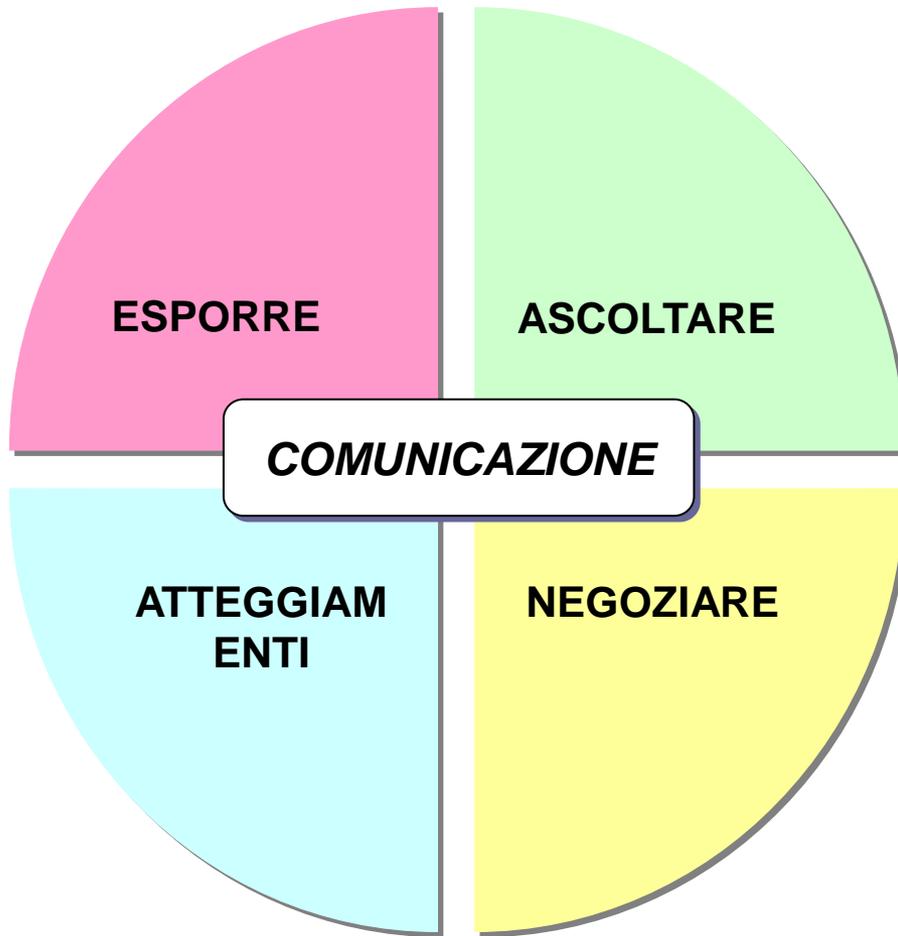
«Qualche giorno prima della gara mi hanno tolto la protesi da cammino perché mi dava fastidio e ho dovuto utilizzare le stampelle, proprio come ai vecchi tempi...ho notato parecchi sguardi di pietà perché ero una ragazza senza una gamba e con le stampelle. In Italia le barriere architettoniche sono tante, ma ancor di più quelle mentali: se cominciassimo ad abbattere queste ultime sarebbe tutto molto più semplice. Certo se fosse tutto a misura di persona come al Villaggio paralimpico sarebbe un sogno»
(Ambra Sabatini)

Barriere architettoniche e barriere relazionali

| | | | |
|---------------------------------|----------|---|--|
| BARRIERE ARCHITETTONICHE | Assenti | Disagio Conflittualità Vissuti negativi | Massima soddisfazione |
| | Presenti | Massima insoddisfazione | Frustrazione, ma anche: - supporto/empatia - ricerca soluzioni negoziali |
| | | Presenti | Assenti |

BARRIERE RELAZIONALI

Le competenze comunicative



- **ESPORRE**: per fornire indicazioni chiare ed eliminare la distorsione e il fraintendimento
- **ASCOLTARE**: per recepire e dare valore
- **ATTEGGIAMENTI**: evitare aggressività e passività. Empatia. Assertività
- **NEGOZIARE**: trovare soluzioni win-win

Esporre efficacemente: i killer

- L' autoreferenzialità
 - Il “copia e incolla”
 - La presunzione di sapere e di conoscere l'altro
 - La rigidità
 - Il rifiuto di mediare... “non mi abbasso!”
-

Esporre efficacemente: la sfida della disabilità

- La disabilità “ci sfida”
 - Ci pone di fronte ad una differenza che va gestita con uno sforzo di adattamento superiore a quanto di solito capita per trasmettere un messaggio
 - Si pensi alle disabilità sensoriali, ma anche a quelle cognitive o psichiche
 - Non possiamo comunicare come piace a noi, come riteniamo teoricamente ottimale o come siamo abituati a fare
 - Flessibilità, flessibilità, flessibilità. Sapersi adattare, mediare
-

La qualità della comunicazione

Esistono due forme di comunicazione

Verbale

Non verbale

- ▶ La comunicazione verbale si basa sull'uso del linguaggio.
- ▶ La comunicazione non verbale non fa uso di parole ma di segni per lo più corporei; si parla infatti di linguaggio di gesti o linguaggio del corpo.

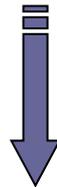


Il linguaggio verbale è particolarmente adatto a trasmettere pensieri e descrizioni di fatti

La comunicazione non verbale è più adatta a trasmettere emozioni e sentimenti.

Ascoltare efficacemente

- Un buon comunicatore è efficace quando insieme alla presentazione efficace delle informazioni è capace di ascoltare
- Ascoltare vuol dire concentrarsi sulle informazioni che invia l'altro e comunicare la nostra intenzione di capire prima di giudicare



- In questa prospettiva l'ascolto è anche strumento di stima e valorizzazione dell'altro
-

Per ascoltare efficacemente:

- Apertura mentale. Ricettività. Empatia
 - Concentrazione e attenzione. Inviare segnali non verbali di ascolto (contatto visivo, orientamento posturale)
 - Ascoltare in modo attivo:
 - Fare domande
 - Chiedere feedback
 - Riformulare
 - Ricapitolare
-

Atteggiamenti efficaci

Il livello del **contenuto**:

- › fa riferimento al che **cosa** comunichiamo ed è prevalentemente verbale

Il livello **dell'atteggiamento**:

- › fa riferimento soprattutto al **come** comunichiamo ed è prevalentemente non verbale
-

Tipologia di atteggiamenti relazionali

- **AGGRESSIVO:** lo sono ok, tu non sei ok
 - IO UP - TU DOWN
 - **PASSIVO:** lo non sono ok, tu sei ok
 - IO DOWN - TU UP
 - **ASSERTIVO.** lo sono ok, tu sei ok
 - IO UP - TU UP
-