

***Attaccare l'altro è
come afferrare un
coccio:
ci si procura un'arma
ma
c'è il rischio di
tagliarsi.***

cit. Barbara Berckhan da
Piccolo manuale di autodifesa verbale

CORSO DI AUTOSTIMA



5° incontro 17 febbraio 2024

Io con l'altro

2ª parte

PUNTI DEL GIORNO

1. Relazione assertiva:



Caratteristiche

2. Relazione conflittuale:



Motivi

3. Come gestire una relazione conflittuale



- **Autodifesa verbale**
- **Sandwich**

1. CARATTERISTICHE della RELAZIONE ASSERTIVA

- **Si ascolta attivamente chi parla**
- **Si esprimono le proprie proprie opinioni senza prevaricare**
- **Si instaurano rapporti empatici**
- **Si ama il proprio partner con rispetto (coppie)**
- **Chiarezza e coerenza migliorano**
- **Non ci sono vincitori e vinti ma si cercano conclusioni soddisfacenti per tutti**

2. PERCHÉ UNA RELAZIONE È CONFLITTUALE

DIPENDE da:

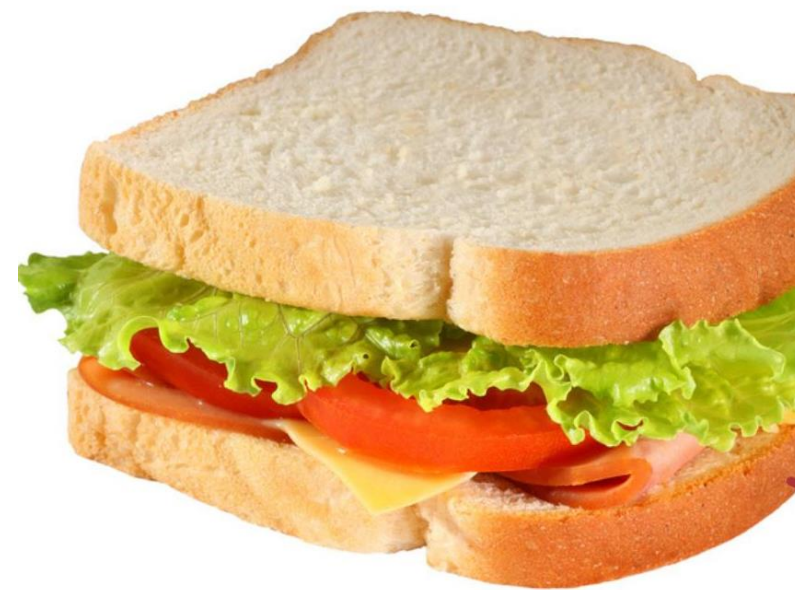
- **VALORI**
- **INCAPACITÀ DI
NEGOZIARE**
- **BASSA AUTOSTIMA**

3. COME SI GESTISCE UNA RELAZIONE CONFLITTUALE



**AUTODIFESA
VERBALE
Aikido**

**TECNICA DEL
SANDWICH**



AUTODIFESA VERBALE e AIKIDO

L'AIKIDO è un'arte marziale giapponese che applica il concetto orientale della ***non resistenza***

La corretta vittoria avviene quando si è riusciti a porre in atto la propria difesa senza dover obbligatoriamente ricorrere all'offesa



DALL'AIKIDO prendiamo:

- Non rispondere alle provocazioni: *tacere o andare via*
- Fare un complimento inatteso. Es.: *Complimenti per la sua preparazione!*
- Cambiare discorso. Es.: *Sa cosa stavo pensando? Credo che questa estate sarà più calda della precedente*
- Assecondare l'altro. Es.: *Sì, dal suo punto di vista, ha ragione*

COME REAGITE QUANDO QUALCUNO VI URLA CONTRO?

IMMAGINATE di lavorare in un ufficio e sinora avete reagito in modo furibondo quando qualcuno si è messo ad urlare con voi al telefono. Decidete, a un certo punto, di smettere di farlo e, appena chi urla si ferma, come rispondereste?

A. Prontoooo! Mi scusi, potrebbe alzare un po' la voce? Non la sento, la linea è disturbata. Pronto, più forte, per favore!

B. Con chi sta parlando, scusi, forse con se stesso allo specchio?

C. Oh, santo cielo! Mi spiace proprio per lei. Anch'io ho avuto il suo stesso problema per trent'anni, ma ora l'ho superato. Dico sempre che finché uno si arrabbia, c'è sempre speranza.

D. Piiip! Risponde la segreteria telefonica. Se volete effettuare un ordine in automatico, premere due. Se desiderate parlare con uno dei nostri operatori premete i tasti 4, 5 e 8. Grazie per l'attenzione. Arrivederci!

E. Buongiorno! Cosa posso fare per lei?

LA TECNICA DEL SANDWICH o DEL PANINO



È una tecnica di comunicazione usata per rispondere, in modo **costruttivo** e **non conflittuale**, a un feedback negativo o a una posizione, espressa, diversa dalla nostra

STRUTTURA DEL PANINO



Positivo

- ELOGI
- PUNTI OK

Negativo

- CRITICA COSTRUTTIVA
- PUNTI DA MIGLIORARE

Positivo

- RINFORZO POSITIVO
- STIMOLO ALL'AZIONE
- ALTERNATIVE

Esempio: in un negozio il commesso ha sistemato gli articoli sugli scaffali, ma le etichette non sono visibili. Vediamo come applicare 'il panino' per evitare il contrasto.



POSITIVO

*Bene, è una buona
distribuzione dei prodotti*

NEGATIVO

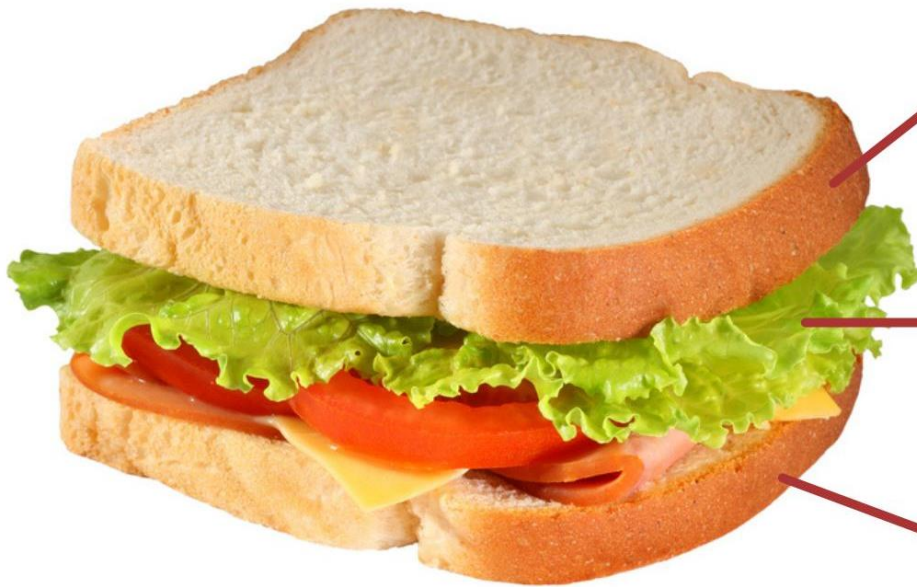
*Ora occorre solo rendere
le etichette più evidenti*

POSITIVO

*Sono certo che il risultato sarà ottimo
Sono convinto che la prossima volta
il suo lavoro sarà ottimo*

ESERCIZIO: PREPARA IL PANINO!

ESEMPI: - *Il ragazzo del garage non fa trovare pronta l'auto per uscire*
- *Tuo figlio ha spesso disordine nella sua camera*



POSITIVO = complimenti

NEGATIVO = cose da migliorare

POSITIVO = - rinforzo positivo
- invito all'azione

E L'AUTOSTIMA?

Con l'*autodifesa verbale* e il *panino* la nostra autostima cresce e anche l'autoefficacia perché:

- **mi rendo conto di essere assertivo e, quindi, di esprimere il mio modo di vedere**
- **constato di essere capace di gestire le mie emozioni e situazioni di contrasto**

RIEPILOGO

1. Relazione assertiva:



Caratteristiche

2. Relazione conflittuale:



Valori
Non negoziazione
Bassa autostima

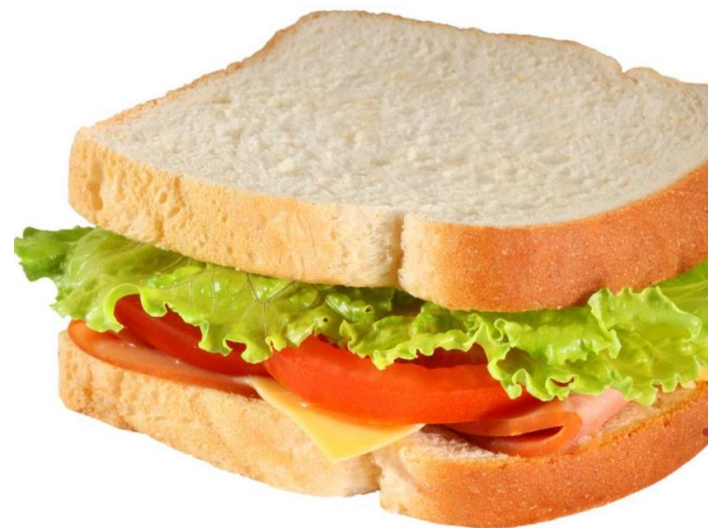
3. Come gestire una relazione conflittuale



- ***Autodifesa verbale***
- ***Sandwich***

ESERCIZIO PER CASA

**Applica
*l'autodifesa verbale e/o
la tecnica del panino*
in alcune situazioni di
rapporto conflittuale
con l'altro!**



合氣道



***Riportare cento vittorie in
altrettante battaglie
non significa
avere grande abilità.***

***Sottomettere il nemico
senza combattere:
questa è l'arte suprema.***

Sun Tsu, da *L'Arte della Guerra*