

Dalla Fabbrica di azioni alla Comunicazione Consapevole



- Riprendiamo le tematiche precedenti
- Comunicazione Prossemica
- Comunicazione Assertiva
- Analisi degli errori
- Aspettative utente e attore
- Perché questi fallimenti?



Modelli negativi comuni

The image features a solid blue background. In the center, the word "facebook." is written in a white, lowercase, sans-serif font. Surrounding the text are several black silhouettes of people, mostly men, who appear to be looking at their mobile phones. The silhouettes are positioned around the central text, with some on the left and some on the right, creating a sense of a group of people engaged with their devices. The overall composition suggests a theme of digital communication or social media usage.

facebook.



Umberto Eco contro i social: "Hanno dato diritto di parola a legioni di imbecilli"

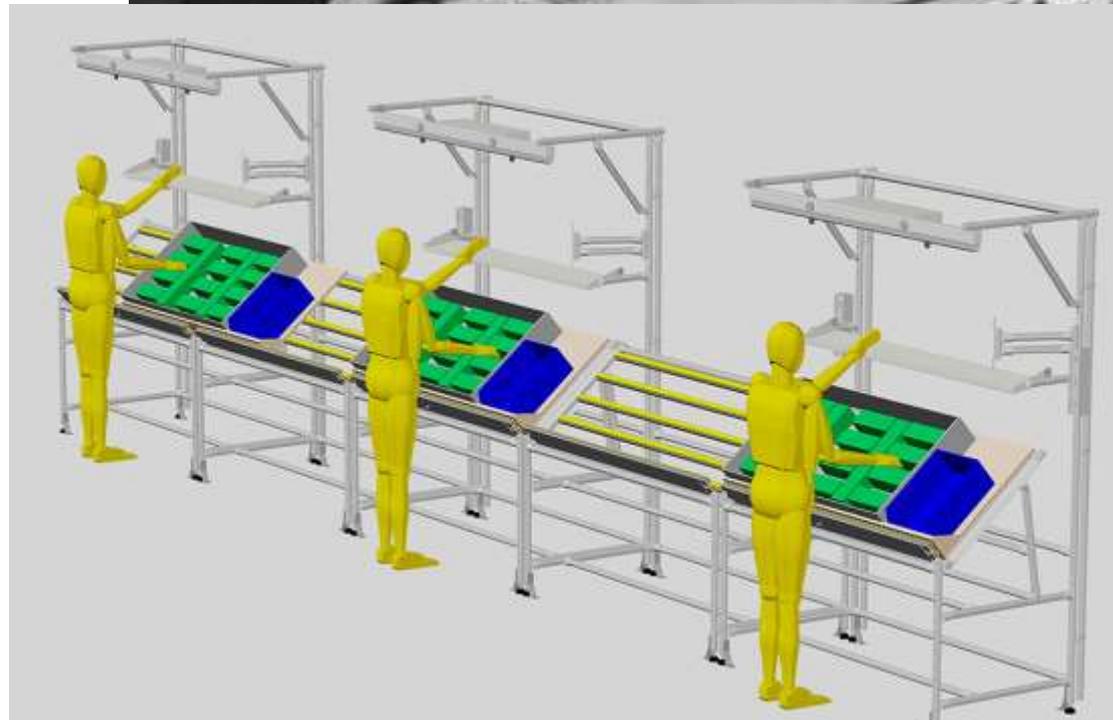
Ricevendo la laurea honoris causa in Comunicazione all'Università di Torino, l'autore de Il Nome della Rosa ha criticato ferocemente il Web e ha difeso la carta stampata, citando Hegel: "La lettura del giornale è la preghiera quotidiana dell'uomo moderno. Si tornerà all'informazione cartacea"



Da Homo sapiens a Napalm51



- Approccio "meccanicistico di base"
- Linea di produzione
- Dare molte risposte
- La comunicazione come azione
- La comunicazione come supporto alla mancanza di regia
- etcc..





Varie strade sono state
percorse e ben agite

Analisi Transazionale in PA

- Visione meccanicista della psiche
- Influenza degli studi sulla cibernetica
- Comunicazione come "*Dramma transferale*"
- le strutture dell'io e il copione
- Genitore , Adulto, Bambino
- Transazioni incrociate o complementari
- Le "fami"; di stimoli, riconoscimento, di struttura delle ore di veglia



- Sai dov'è la mia cravatta? NON la trovo da nessuna parte (adulto a adulto)
- Azienda Genitore o adulto o bambino
- Attore Genitore o adulto o bambino
- UTENTE è spesso Genitore o bambino...
- Azienda è bambino con Utente....

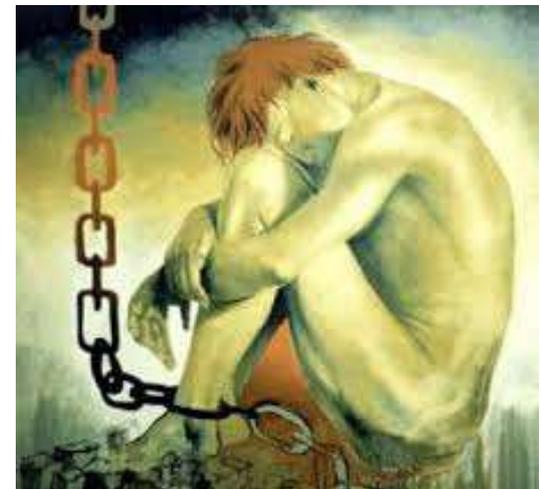
In fondo alla catena si trova spesso l'operatore



Il realtà sono manifestazione di "attaccamento al sè" che si manifesta in tutte le azioni.

La AT non arriva a superare l'attaccamento e le sue manifestazioni , ma punta a una ingegnerizzazione verso sviluppi di drammi trasferali da adulto a adulto, gestendo le tre fami, oppure uno sproloquio di Stroke economy e carezza senza effetto...

Ma è una interazione SANA fra azienda, operatore, utente con una buona regia?



Approccio PNL

- PNL - Programmazione Neuro Linguistica
- Anni 70 da Richard Bandler e John Grinder
- comunicazione e "life coaching"
- connessione fra neurostruttura, linguaggio e schemi comportamentali
- Ognuno ha la sua Mappa da cui deriva il suo mondo
- La PNL ha tra i suoi scopi, quindi, l'obiettivo di sviluppare abitudini/reazioni di successo, amplificando i comportamenti "facilitanti" (cioè efficaci) e diminuendo quelli "limitanti" (cioè indesiderati).

Considerazioni....

- Concetto di riprogrammazione di derivazione meccanicista e cibernetica
- Riconosce l'effetto della interazione
- Riconosce il valore della modificabilità della mente e comportamenti...
- Plasmabilità e familiarità
- L'eccesso : un gioco rischioso.
- in effetti sono concetti.. ritrovati....

A wooden Buddha statue in a meditative pose, centered against a background of warm, glowing bokeh lights in shades of orange and yellow. The statue is dark brown with visible wood grain and is shown from the waist up, with its hands resting in its lap. The background consists of numerous out-of-focus circular light spots of varying sizes and brightness, creating a soft, ethereal atmosphere.

Poiché tutto è un riflesso della nostra mente,
tutto può essere cambiato dalla nostra mente.

Buddha

Assertività, cosa significa?

Il termine assertività deriva dal verbo asserire: **affermare in modo chiaro ed efficace** le proprie **emozioni, idee o opinioni**.

Essere assertivi implica convinzione delle proprie opinioni, senza remore nell'esprimerle e ascolto e accettazione **critiche costruttive**.

Essere assertivi significa quindi avere un comportamento efficace (**raggiungimento obiettivi**), comunicare con sincerità senza sottomissione né aggressività.

- Secondo psicologi Alverti e Emmons si definisce come *"un comportamento che permette a una persona di agire nel suo pieno interesse, di difendere il suo punto di vista senza ansia esagerata, di esprimere con sincerità e disinvoltura i propri sentimenti e di difendere i suoi diritti senza ignorare quelli altrui"*

Quindi non è solo un .. atteggiamento...





ASSERTIVITA'

ACCETTAZIONE PASSIVA * ————— | ————— * **RABBIA**

(Responsabilità – potere personale)

Assertività non individuale ma in un contesto organizzativo?

Assertività in un contesto di dramma trasferale non paritario?

Assertività come dire cose con .. energia?

Abbiamo e sono noti i presupposti della "assertività"?



- Adeguata comunicazione (tecniche..)
- Libertà espressiva (regolamenti e senso di..)
- Capacità di rispondere alle richieste e critiche (giudizio organizzazioni)
- Capacità di dare e ricevere apprezzamenti (atti dovuti...)
- Capacità di sciogliere conflitti (rivendicazioni e drammi Genitori-bambini)
- E poi ---->>> AUTOSTIMA!!!

- Questo ordine sociale , il network , le nostre organizzazioni promuovono in tutti gli attori di questo dramma una

RESPONSABILE AUTOSTIMA?

e poi:

LA PA HA AUTOSTIMA???



Che dire???



Un gruppo di uomini
che "erano" liberi



Ritorniamo a questi concetti..



**Le 8 Parole Chiave
dell' Assertività Empatica**

Equilibrio

Coraggio

**Esprimere
Se Stessi**

**Amare
con Rispetto**

Autostima

Problem Solving

**Comunicare
Efficacemente**

Sensibilità

SAFC
SALVATORE ANTONIO FERRARO
THE BRAND COACH

EMPATIA E ASSERTIVITA'



- Emerge quindi il ruolo che l'attore ha nella comunicazione.
 - Attore inserito in una organizzazione che non è statica ma "dinamica"
 - Dinamico il rapporto fra attore-organizzazione-ricevente.
 - Attore non responsabile e non consapevole
- 

- Ma avere agito solo su la parte agita e non sullo stato dell'attore produce un movimento di rifiuto

Una analisi dei fallimenti richiedono una lettura e un approccio di "sistema"



- La Comunicazione anche se assertiva in ambito organizzativo avviene in un sistema aperto e dinamico.
- Abbiamo "vie del comando" in una organizzazione.
- 1) Azione, Organizzazione, Gestione del processo.... oppure...
- 2) Visione, Comunicazione, Gestione del Feedback oppure
- 1) Analisi, Comunicazione, Gestione del Cambiamento magari

- Qualsiasi organizzazione nella nostra realtà aperta richiede un approccio basato sulla Teoria dei Sistemi (Ludwig von Bertalanffy).
- Un sistema (organizzazione) è tale e mantenuto quando i suoi elementi interagiscono.
- I sistemi acquisiscono proprietà dall'interagire funzionale dei componenti, in mancanza di interazione i sistemi degradano. La stabilità è dovuta alla interazione continua
- Non vi sono risposte in natura senza domande, al più effetti che attendono una domanda adeguata per diventare una risposta

Ma a noi??



- Comunicazione efficace non può prescindere da un approccio e soluzione sistemica.
- Quindi una comunicazione efficace è una risposta sistemica dovuta alla interazione di universi esterni e interni all'attore della comunicazione e del ricevente.
- Quindi in primo luogo gestire un Adulto rapporto con l'Esterno alla Azienda che vive un modello Facebook o di una velocità fine a se stessa

GIA' FATTO? cosa?



I modelli fallimentari

- Comunicazione Unidirezionale (Facebook, sociale)
- Modelli asfaltanti
- Rapidità, non contraddittorio (la Maggioranza esiste, ha SEMPRE ragione o è SEMPRE legittimata)
- Progressive sacche di Isolamento silenzioso, fallimento



**Una linea di demarcazione
netta..
un approccio diverso è
necessario**



Prevenire il fallimento...

- Regia condivisa
- Ambiente di lavoro e dove avviene la comunicazione
- Analisi organizzativa
- Analisi e gestione genitore-bambino ricevente
- Analisi stato emotivo dell'attore
- obiettivi a lungo termine (oggi ovunque a breve)



- Minori contenuti, migliori contenuti
 - Contenuti positivi
 - Velocità adeguata
 - AUTOSTIMA e Consapevolezza
 - Attivare tecniche organizzative di Autostima e consapevolezza
 - Promuovere Responsabilità negli attori della comunicazione
 - Promuovere rapporti AT Adulto-Adulto
- 

E' venuta a mancare ai propri cari.....



EDUCAZIONE CIVICA

- Abbandonato - Giudicato - Sfruttato - Ignorato - Incompreso - Minacciato - Costretto - Non apprezzato - Perseguitato - Provocato - Manipolato - Tradito
- Cambiare questo modello richiede una azione profonda sulla Consapevolezza dell'attore nella Organizzazione e nei rapporti con esterno

Organizzazione assediata..



Modelli di gestione emotiva e nuovi benefit....

- Dinamiche salariali, invecchiamento, globalizzazione, allungamento aspettativa pensionistica...
- I Vecchi modelli NON possono funzionare
- Associare tecniche di addestramento mentale e consapevolezza per migliorare benessere e comunicazione

- Ambiente
- Colori
- Tecniche gestione emotiva
- Tecniche rilassamento
- Stimolare rapporti Adulto -Adulto e feed back positivi
- Sviluppare Empatia organizzativa e non individuale...

- I Costi sarebbero molto minori della gestione del fallimento e della frustrazione
- Un singolo cambiamento genera molti cambiamenti
- Decomunicazione consapevole :-)

E salveremo i Sette NANI!





- **ORA POSSIAMO CAPIRE MOLTE COSE..... E VEDIAMO ALCUNI ASPETTI**

Riassunto



Abbiamo visto che:

Analisi transazionale è una teoria
psicologica ideata da Eric Berne

che poi però la consapevolezza un atto di
cosciente attenzione (utile per noi).

che la PNL è oggi una modalità di
comunicazione ampiamente utilizzata
(spesso male e non per nobili scopi)



- Che Assertività è in fondo una caratteristica (inespressa spesso) del comportamento umano (adulto) che consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace **SENZA** violenza.
- Che forse una via del comando attuale è la triade Analisi, Comunicazione, Gestione del Cambiamento



- Che ora sembra che le Azioni di Miglioramento efficaci non possano che essere tali se non agiscono su Ambiente, consapevolezza gestista, modalità di gestione del conflitto
- Che un comunicatore è un ego che spesso (non gestito) è una proiezione delle proprie visioni personali derivata dai due attori (quindi un bel film..)

- E infine

Che Biancaneve è sicuramente

UNA ABILISSIMA COMUNICATRICE !!!!

