

**HO RAGIONE IO! NO, IO!**

**CHI (CON)VINCE?**

# NADIA SCOPSI

- Psicologa e Psicoterapeuta
- Analista Transazionale
- Master in Programmazione Neurolinguistica

Dal 1985 le esperienze professionali riguardano attività di:

- Formazione e Consulenza nella costruzione e gestione di team di lavoro, nello sviluppo della funzione di leadership e della gestione risorse umane, delle abilità personali di comunicazione, relazione, gestione delle emozioni e dello stress sia all'interno di gruppi, che verso clienti interni ed esterni, analisi e soluzioni di problemi, gestione del tempo, integrazione e miglioramento della comunicazione interna, formazione a formatori.
- Coaching e supervisione
- Selezione e valutazione del potenziale
- Ricerche motivazionali
- Psicoterapia individuale e di gruppo

## OBIETTIVI SEMINARIO:

Riflettere sulle **relazioni** con  
clienti, fornitori, dipendenti, collaboratori e colleghi,  
per renderle più **efficaci** aumentando il  
valore potenziale della propria attività

# TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DELLE RELAZIONI:

Relazioni verticali

Relazioni orizzontali

Relazioni diagonali

**Ruoli diversi** (operatore – cliente)

**Ruoli paritari**

Rapporti alla pari

**A volte le cose succedono per caso  
o  
noi possiamo lasciare le cose al caso.....**

**.....oppure osservare quello che succede**

# QUESTO GATTO STA...

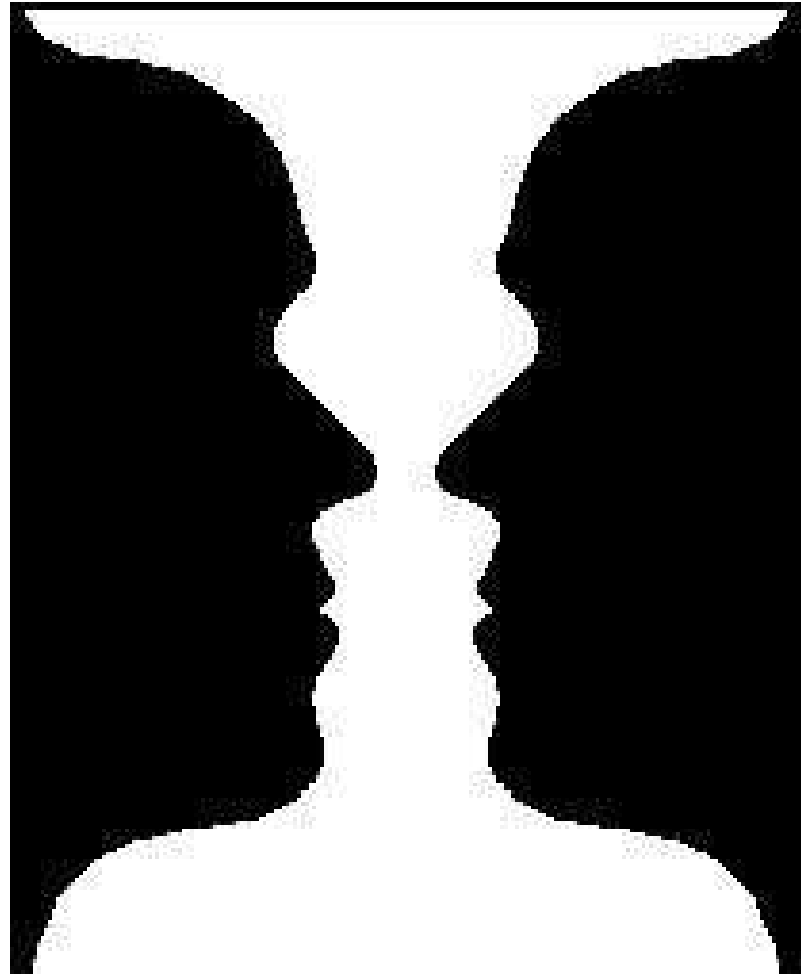


**SALENDO**

**oppure**

**SCENDENDO**

**QUI COSA VEDETE?**





**E QUI INVECE?**



**QUAL È IL  
SOTTO E  
QUALE IL  
SOPRA?**

Come potete vedere non sempre esiste una risposta giusta e una sbagliata...

...spesso tutte le risposte sono ugualmente corrette e/o ugualmente sbagliate

**.....oppure «indirizzare» le nostre relazioni**

quando  
quanto  
con chi  
e soprattutto

**se possibile**

# PERCHÈ È UTILE SAPERE COME TRATTARE CON GLI ALTRI

Incomprensioni, discussioni, a volte litigi o comunque malumori, irritazioni, demoralizzazioni, disagi personali ci “accompagnano” nelle nostre giornate lavorative e nelle nostre relazioni professionali.

## **PERCHÈ È UTILE SAPERE COME TRATTARE CON GLI ALTRI**

Ovviamente, spesso siamo convinti di avere ragione e non riusciamo “a farci una ragione” di quanto è accaduto o comunque la spiegazione che ci diamo riguarda le caratteristiche personali e negative dell’altro implicato con noi in quella relazione non piacevole (è incapace, maleducato, arrogante, insensibile, rigido, ecc.)

Molte relazioni hanno la caratteristica, la peculiarità di essere difficili perché come dice:

- il Piccolo Principe:

*«le parole sono fonte di malintesi»*

- Sartre:

*«l'inferno sono gli altri»*

## LETTURA DEI DUE PUNTI DI VISTA: “Vero per A, Vero per B”

Proviamo a leggere assieme da una prospettiva diversa (i ruoli e gli obiettivi) i due “Veri” e scoprire perché **“Beethoven fu negato per 1500 lire”**, che cosa è accaduto e in quali e quanti altri modi avrebbe potuto risolversi l’accaduto e come possiamo applicare questa conoscenza/esperienza nelle nostre vite

Cosa significa analizzare una stessa storia  
da diversi punti di vista?



**RUOLI DIVERSI: OPERATORE/CLIENTE**

LO PORTA VIA COSÌ

OPPURE

ACQUISTA UN SACCHETTO?

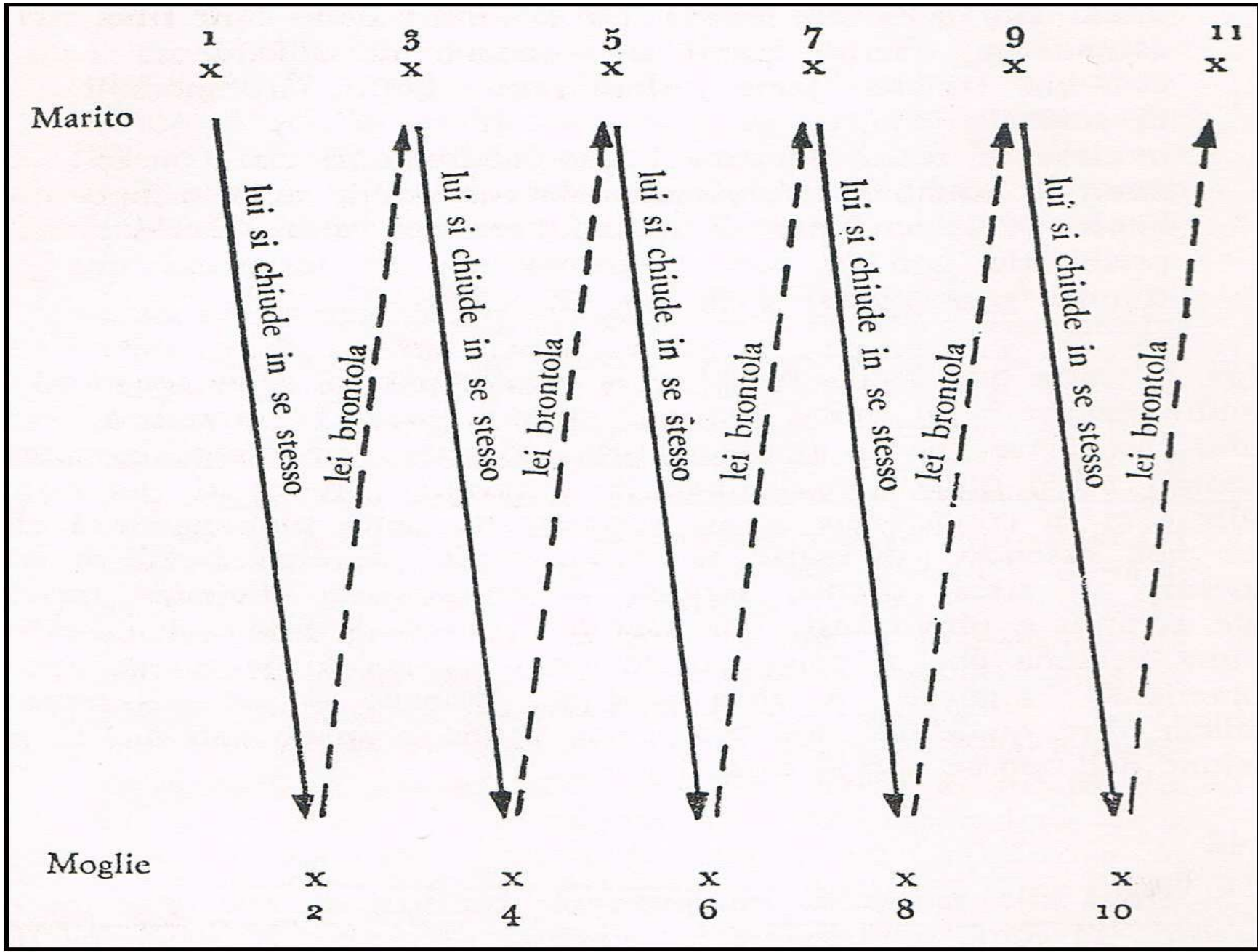
# RUOLI PARITARI: MARITO MOGLIE

## *III ASSIOMA*

LA NATURA DI UNA RELAZIONE DIPENDE DALLA  
PUNTEGGIATURA DELLE SEQUENZE DI COMUNICAZIONE TRA  
I COMUNICANTI

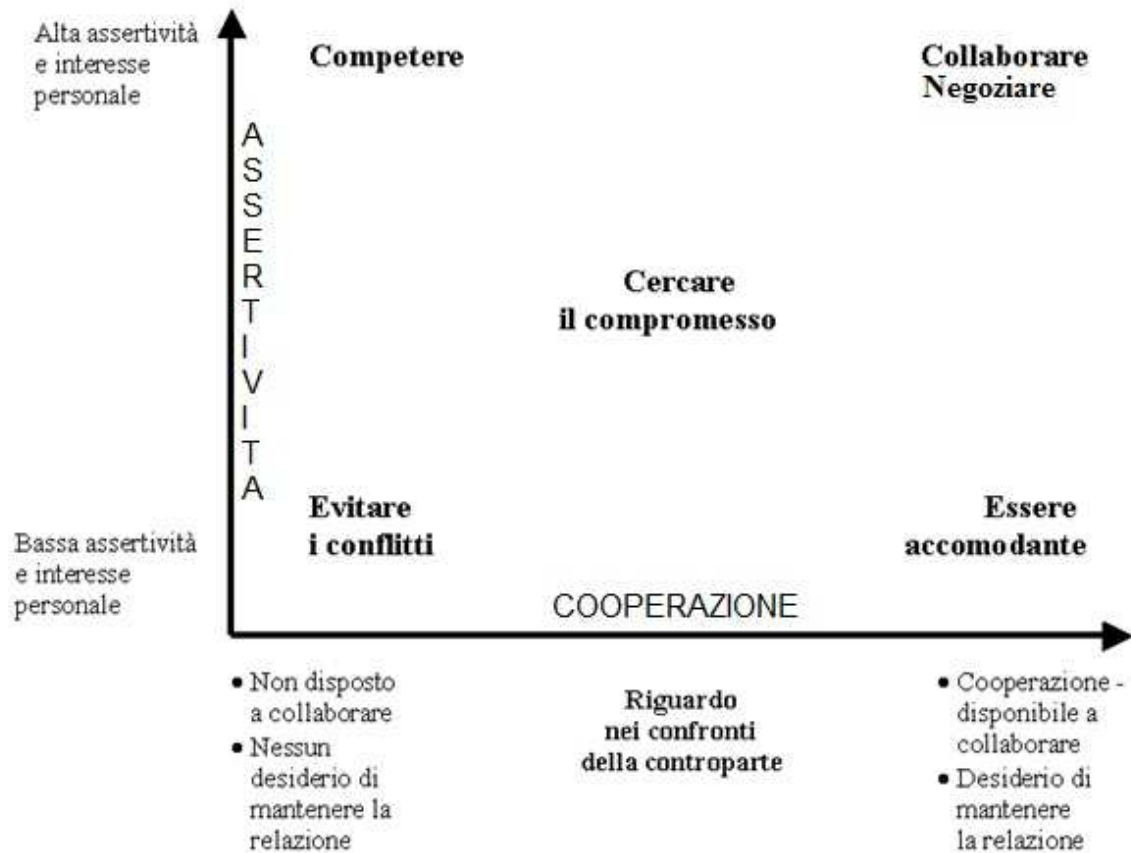
“Io mi chiudo in me stesso perché tu brontoli”

“Io brontolo perché tu ti chiudi in te stesso”



Come alzare o abbassare l'asticella del conflitto  
in una relazione conflittuale o potenzialmente  
conflittuale?

# Variabili in gioco nei conflitti



Fonte: Thomas – Kilmann

# PROBLEMA

QUAL È IL VERO PROBLEMA IN QUESTA SITUAZIONE?

# OBIETTIVO

- COMPRENDERE L'OBIETTIVO DEL NOSTRO INTERLOCUTORE
- DEFINIRE IN MODO CHIARO IL NOSTRO OBIETTIVO E QUELLO CHE VOGLIAMO PERSEGUIRE
- VEDERE SE E IN CHE MISURA IL NOSTRO E L'ALTRUI OBIETTIVO SONO RAGGIUNGIBILI

# COMPETENZE INDISPENSABILI E NECESSARIE:

- Analisi del problema
- Flessibilità
- Logica
- Identificazione delle soluzioni possibili e analisi delle conseguenze
- Soluzione del problema

## L'IDEALE SAREBBE:

- RUOLI DIVERSI RELAZIONI ALLA PARI
- RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI CONTENUTO E DI PROCESSO
- SODDISFAZIONE PERSONALE (No emozioni spiacevoli, no stress, no conflitto)



GRAZIE PER L'ATTENZIONE