



4[^]
edizione

UniSTUD

Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti
delle Università italiane

31 MAGGIO
1° GIUGNO

2018

COMO

Biblioteca
Comunale

www.unistud.eu
#unistud

Flavio Saturno

La comunicazione nella
relazione con lo
Studente



Il contesto relazionale

Personae che hanno palesemente torto
ma per COME si pongono ti spingono
a...

Personae che hanno assolutamente
ragione ma per COME si pongono ti
spingono a ...



Il contesto relazionale

- ✓ La modalità comunicativa/di interazione (IL COME) determina una reazione conseguente (IL COSA).
- ✓ Il come (comportamento) ed il cosa (reazione) concorrono, poi, alla costruzione della relazione:
 - ✓ Amicale
 - ✓ Coniugale
 - ✓ Familiare
 - ✓ Professionale

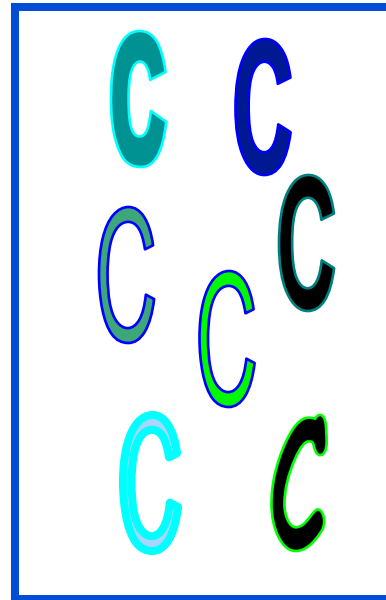
Come si relazionano le persone? Il Rettangolo del Comportamento

La "finestra percettiva"



La persona con cui
siete in rapporto
può avere due tipi
di comportamenti:

- 😊 comportamenti
che sono **accettabili**
- 😊 comportamenti
che **non lo sono**



C

un comportamento
della persona osservata

Il comportamento



Ciò che possiamo vedere
(con i nostri occhi)



Non
il
nostro
giudizio
su
quella
persona!

Ciò che possiamo sentire
(con le nostre orecchie)



Il comportamento dell'altro



Descrizione

Compra un paio di scarpe nuove alla settimana

Mastica con la bocca aperta

Aiuta la vicina di casa

Mi interrompe mentre parlo

Va sempre a votare

Valutazione

Spreca i soldi

E' maleducato

E' una brava persona

E' seccante

E' un cittadino esemplare

Il Rettangolo del Comportamento



**E' importante distinguere
tra la descrizione del "comportamento"
e l' interpretazione o il giudizio
che normalmente ne diamo.**

Esempio

**Giudizio del comportamento:
Gianpiero è sempre disordinato**

**Descrizione del comportamento:
Gianpiero lascia fogli e libri per terra
e le sue cartelle sparsi sulla sua scrivania**

I giudizi

I giudizi
sono
la sintesi
tra ciò
che vediamo o sentiamo
e ciò
che la nostra mente pensa



Il Rettangolo del Comportamento

La "finestra percettiva"



Linea di
accettazione



Il fatto di collocare un certo comportamento sopra o sotto la linea di accettazione dipende interamente dalla nostra reazione ad esso.

Il Rettangolo del Comportamento

Linea di
accettazione



La linea di
accettazione
non è statica

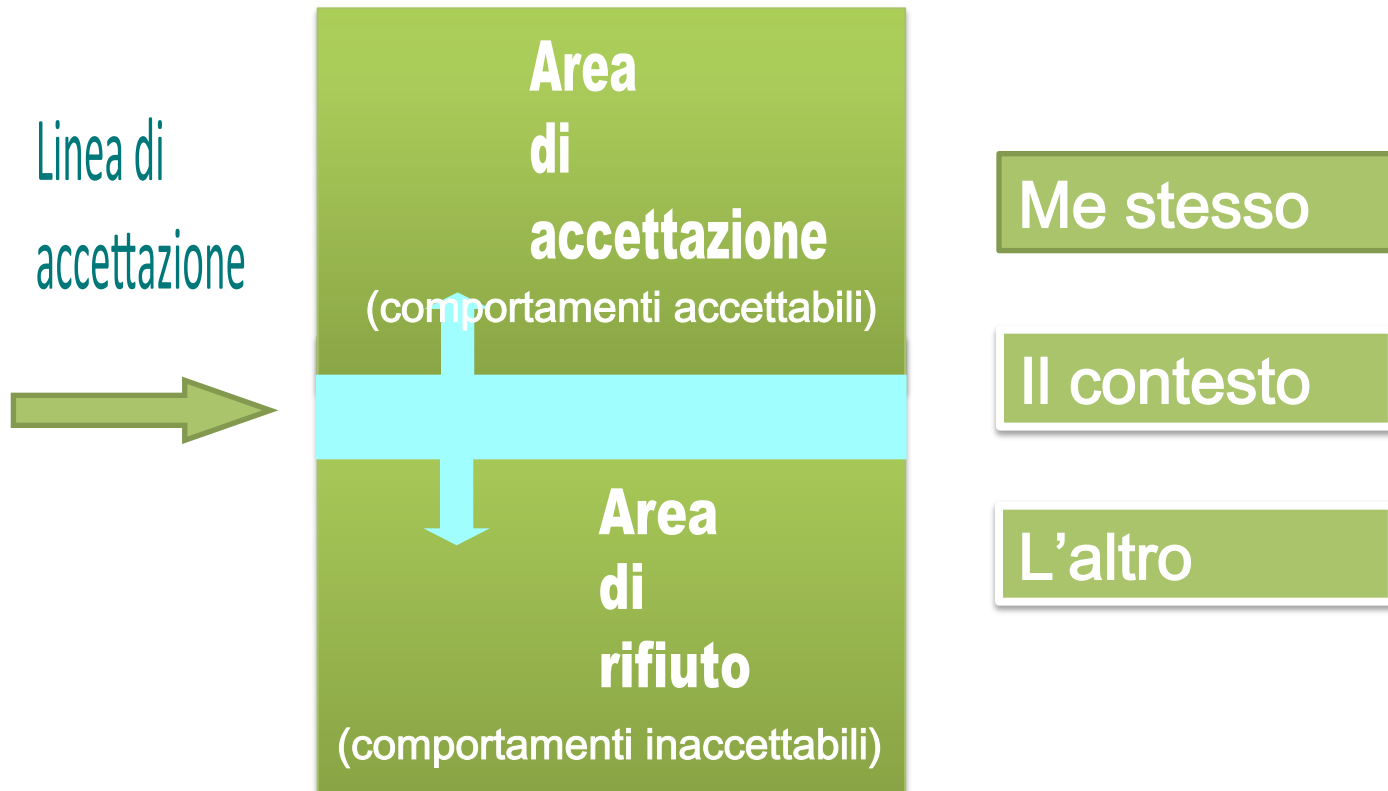
Nessuno
può accettare tutto

incondizionatamente

Due persone
possono
vedere lo stesso
comportamento
in modo diverso

Il Rettangolo del Comportamento

I 3 fattori che influenzano il livello di accettazione





I 3 fattori che influenzano il livello di accettazione

Possono esserci variazioni del proprio stato d'animo, indipendenti dal comportamento dell'altro

Me stesso

Il luogo o la situazione in cui si svolge il comportamento

Il contesto

I sentimenti di accettazione variano da una persona ad un'altra: a seconda della personalità, l'età, il sesso, ecc. dell'altro

L'altro



Quali sono i nemici?

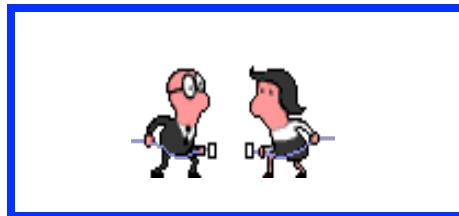
- Le interpretazioni;
- L'emotività;
- Il pre-giudizio;
- Il giudizio;

Perché?

Quando il comportamento dell'altro è per noi inaccettabile e persistente può sorgere un CONFLITTO

Scaturito da due fattori:

- il bisogno dell'altro di persistere nel suo comportamento è troppo forte: siamo di fronte ad un conflitto di bisogni.
- l'altro non crede che il suo comportamento influisca negativamente su di voi in modo concreto o tangibile: siamo di fronte ad una collisione di valori





ESISTONO DUE TIPI DI CONFLITTO: Conflitto di bisogni / Conflitto di valori

Conflitti di bisogni

il comportamento dell'altro
non cambia

perché cerca di soddisfare
un bisogno molto forte

con un comportamento che interferisce con la realizzazione
di un vostro bisogno: effetto concreto e tangibile su di voi

Un **conflitto di valori** si verifica quando il comportamento
inaccettabile dell'altro:

non produce un effetto concreto e tangibile su di voi
quando l'altro non percepisce come il suo
comportamento

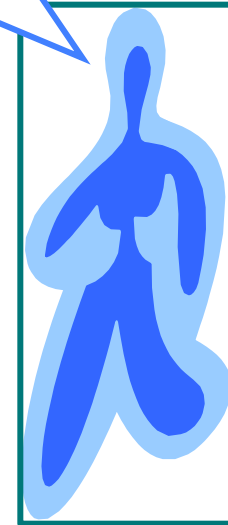
influisca negativamente su di voi

quando l'altro non accetta come il suo comportamento

influisca negativamente su di voi

Conflitto di bisogni / Conflitto di valori

Quali sono i
bisogni concreti e
tangibili
del/la collega?
Conflitto di bisogni
o conflitto di
valori?



Situazione:
Uno studente si presenta allo sportello con un orecchino e un enorme tatuaggio sul collo; e questo al/alla collega non piace.

Conflitto di bisogni / Conflitto di valori

Quali sono i
bisogni concreti
e tangibili
del/della
collega?
Conflitto di
bisogni o
conflitto di
valori?

Situazione:

Lo sportello oggi è chiuso (giorno di chiusura) ma lo studente non vuole andare via perché senza quel certificato con scadenza: «oggi», perderà la sua borsa di studio.



Conflitto di bisogni / Conflitto di valori

Un conflitto di bisogni si verifica quando il comportamento inaccettabile dell'altro:

- interferisce con la realizzazione di un vostro bisogno
- produce un effetto concreto e tangibile su di voi



Un conflitto di valori si verifica quando il comportamento inaccettabile dell'altro:

- non produce un effetto concreto e tangibile su di voi
- quando l'altro non percepisce come il suo comportamento
- influisca negativamente su di voi
- quando l'altro non accetta come il suo comportamento
- influisca negativamente su di voi

Conflitto di bisogni / Conflitto di valori

- Un vostro collega nella pausa del mattino mangia tutti i giorni due pacchetti di patatine.
- vostro collega nella pausa del mattino mangia tutti i giorni due pacchetti di patatine e lascia costantemente briciole sulla vostra scrivania.
- Una collega sta al telefono per un'ora.
- Un vostro collega vi dice che voi siete troppo buoni con gli studenti «Dovresti usare un po' più di polso con loro».
- Un vostro collega vi riporta l'auto di servizio senza benzina.

Quali sono i bisogni concreti e tangibili vostri e del vostro collega nei seguenti esempi?





Come si gestiscono i conflitti?

- Riconoscendoli (bisogni o valori?);
- Affrontandoli (parlandosi occhi negli occhi);
- Conflitto di bisogni: si affronta con problem solving, buona volontà, idee.
- Conflitto di valori: si affronta con il tempo, lo spazio, la fiducia.



Errori comuni nel rapporto con lo studente...

- Metterla sul piano dei valori quando il conflitto è di bisogni.
- Farsi condizionare dalla modalità espositiva. Poiché la modalità espositiva fa scattare un nostro valore.
- Metterla sul piano personale.



I problemi dei nostri studenti (indipendentemente dalla modalità) racchiudono tutti BISOGNI.

Accettare questo significa:

- predisporre all'ascolto, alla comunicazione aperta e sincera, al rispetto dei fatti e delle regole.
- aprirsi alla **RELAZIONE EFFICACE**, quella che non deve darsi per forza ragione ma che si sforza di comprenderti, accettandoti indipendentemente da come ti esponi.



UniSTUD 2018

Questo cosa produce in termini pratici?

- Un percepito non di macchina ma di Persona.
- Un' ALLEANZA con lo studente.
- Maggiore senso di rispetto.
- Equidistanza.

Indipendentemente dal risultato (ragione o torto, risolto/non risolto giusto/sbagliato).



UniSTUD 2018

Perché oggi è così importante la relazione con l'utente/studente?

Nel corso della storia la Pubblica Amministrazione al grido del: «*contro lo Stato non vince nessuno*» ha spesso e volentieri gestito l'utenza con atteggiamenti impositivi. «Lei non sa chi sono io». Coerente ed efficace nel dopo guerra. Quando il **senso del dovere** ed il buon padre di famiglia imponevano un modello valoriale centrato **sull'etica**, il rispetto dei precetti ed una sana e robusta responsabilizzazione, previo servizio militare.



Perché oggi è così importante la relazione con l'utente/studente?

Oggi, nel 2018, assistiamo al fenomeno inverso:

- Estetica quotidiana: al grido di più Social meno Social.
- Senso del dovere centrato sul talento alla giustificazione. Alibisti si diventa...
- Responsabilità sempre di qualcun altro...
- Occhio critico esteso. Pagliuzza non mia.



In un contesto del genere cosa produce effetto?

- Chi fa BRECCIA.
- Chi sa ascoltare e comprendere i bisogni dell'altro (che sprigiona la propria forza guardati negli occhi), analizzando i fatti, non facendosi condizionare dagli atteggiamenti.
- Chi sa affrontare la verità (positiva e negativa) in modo autentico, rispettoso e genuino coerentemente con i fatti.
- Chi ispira fiducia, senso del dovere e responsabilità.



In soldoni?

- *Gestire noi stessi per gestire l'altro.* Il nostro modo di agire e rea-agire (approccio) determina la gestione efficace dello studente.
- *Lottare contro le interpretazioni ed i pregiudizi ed i giudizi.* Indipendentemente da chi sei e da come ti esponi il mio compito è comprenderti.
- Rimanere fedele ai fatti, aiuta a comprendere ed a non farsi condizionare.
- Affrontare ogni verità con equilibrio, equidistanza e fiducia. Non ho paura di dirti che sei in torto quando lo sei. Ma ti spiego il perché.



A chi non piace l'essere umano?

Chiunque vorrebbe trovarsi di fronte (indipendentemente dal contesto, dal ruolo o dalla situazione):

- **Una Persona che ti ascolta, che ti comprende, che ti dice la verità, e che non ti giudica.**



Per questo motivo:

Vi ringrazio per

Avermi ascoltato.

UniSTUD 2018