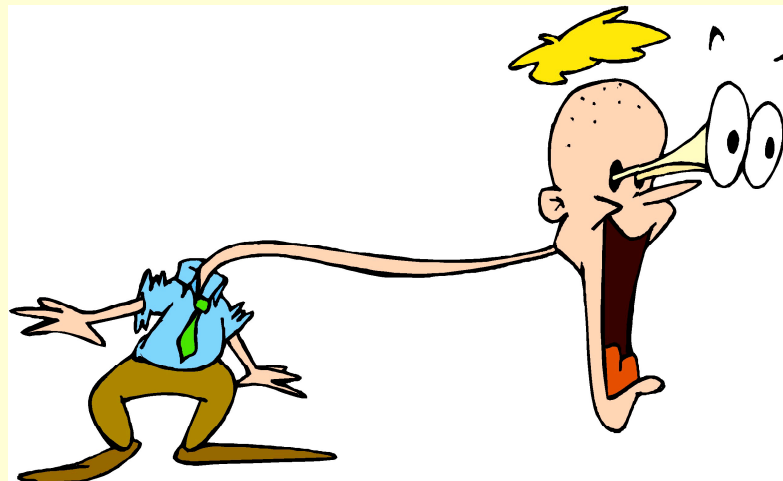


*Il rapporto efficace con noi stessi
e con gli altri*



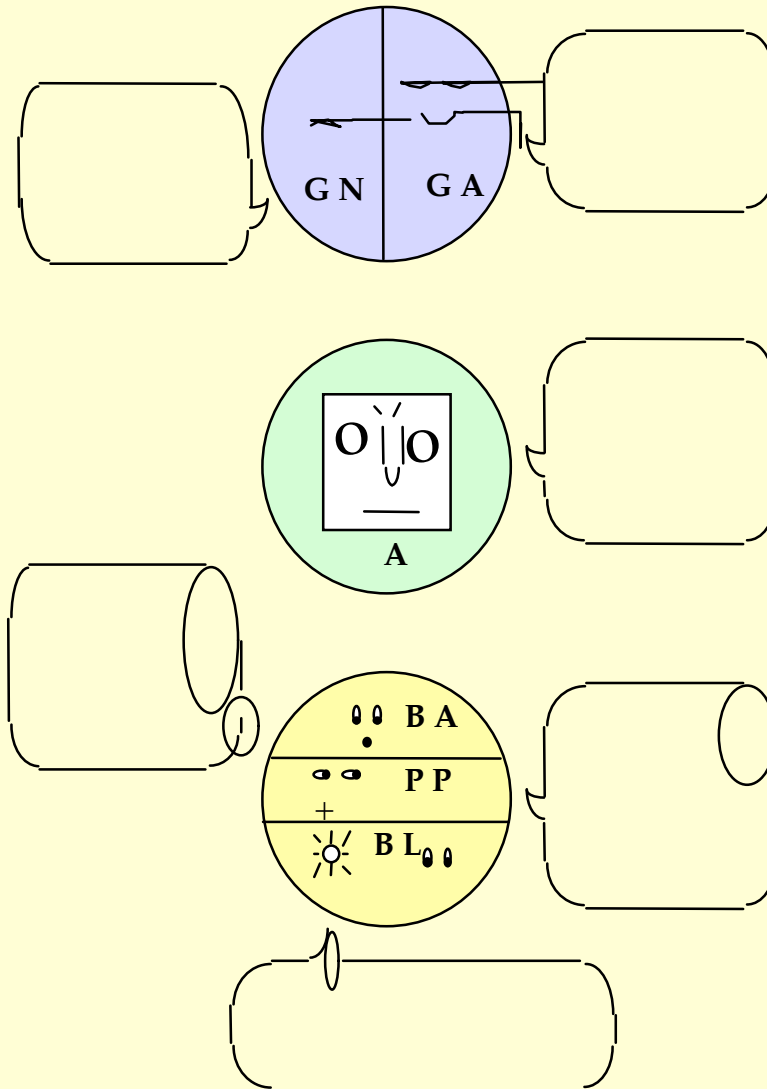
obiettivo:

*saper interpretare il profilo psicologico
dell'ascoltatore per usare concetti, parole
e atteggiamenti in sintonia
con la sua personalità*



fernando cova

ANALISI TRANS-AZIONALE



Gli stati dell'IO e le loro funzioni

<i>Quasi mai</i>	<i>Rara- mente</i>	<i>Qualche volta</i>	<i>Spesso</i>	<i>Molto spesso</i>
1	2	3	4	5

TEST AT1

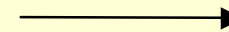
	1	2	3	4	5
1 Dico sempre agli altri che bisogna essere seri e fare il proprio dovere: ne sono convinto					
2 Non tollero le persone indecise o deboli					
3 Il mio senso di responsabilità è superiore alla media delle persone					
4 Critico facilmente e vedo immediatamente il dettaglio che non va					
5 Ho il senso del sacrificio, sono duro verso me stesso e verso gli altri					
6 Tendo a prendere le situazioni in mano e cercare di governarle					
7 Sono stato allevato severamente, da genitori esigenti					
8 Nella vita faccio riferimento a certi principi a certi valori, che mi aiutano a capire qual'è il mio dovere					
TOTALI					
TOTALE GN					→

fernando cova

<i>Quasi mai</i>	<i>Rara- mente</i>	<i>Qualche volta</i>	<i>Spesso</i>	<i>Molto spesso</i>
1	2	3	4	5

TEST AT2

	1	2	3	4	5
1 Mi preoccupo di alzare il morale alle persone					
2 In caso di litigio cerco di appianare le cose, sono conciliante					
3 Sono indulgente con coloro che commettono errori					
4 Offro volentieri il mio aiuto mi piace rendere favori ,					
5 Ho paura di essere duro, meglio non far soffrire, non vessare gli altri					
6 Non mi piace non vedere e non aiutare qualcuno in difficoltà					
7 Visto che sono comprensivo posso accollarmi anche il lavoro non mio					
8 Mi piace spiegare, far capire, dare un contributo					
TOTALI					
TOTALE GA					



<i>Quasi mai</i>	<i>Rara- mente</i>	<i>Qualche volta</i>	<i>Spesso</i>	<i>Molto spesso</i>
1	2	3	4	5

TEST AT3

	1	2	3	4	5
1 Dimostro sangue freddo					
2 Sono di umore stabile e non mi irrito anche se la situazione mi ci spinge					
3 Mi si ritiene competente e so come andare avanti					
4 Ascolto quando mi si critica e sono pronto a rivedere le mie posizioni					
5 Ascolto gli altri, ma io penso e decido soprattutto da solo					
6 Mi so districare e sono diplomatico nel trovare le soluzioni					
7 Non mi fido delle impressioni ma verifico i fatti					
8 So ascoltare e raccogliere le informazioni utili					
9 Le persone mi trovano tollerante ma anche fermo e deciso					
10 Riesco ad organizzarmi bene, so programmare il mio tempo e ciò mi porta ad essere rilassato					
TOTALI					
	TOTALE A				→

fernando cova

<i>Quasi mai</i>	<i>Rara- mente</i>	<i>Qualche volta</i>	<i>Spesso</i>	<i>Molto spesso</i>
1	2	3	4	5

TEST AT4

	1	2	3	4	5
1 Sono curioso, mi piace scoprire cose nuove					
2 Vado avanti per intuizione, col mio sesto senso; per agire utilizzo il mio fiuto: sento quello che devo fare					
3 Sono ironico e vedo l'aspetto ridicolo delle situazioni					
4 Risolvo i problemi con delle soluzioni originali, sono creativo					
5 So ottenere ciò che voglio con l'astuzia. Un pò di manipolazione va bene					
6 Percepisco in anticipo certe situazioni. Potrei fare delle scommesse					
7 Mi piace scherzare , farne di tutti i colori					
TOTALI					
TOTALE PP	—————→				

<i>Quasi mai</i>	<i>Rara- mente</i>	<i>Qualche volta</i>	<i>Spesso</i>	<i>Molto spesso</i>
1	2	3	4	5

TEST AT5

	1	2	3	4	5
1 Di fronte ad una decisione tra più opinioni, tendo ad esitare					
2 Sono lavoratore, disciplinato, serio e discreto					
3 Sono insicuro o mi sento criticabile. Spesso mi critico, mentre gli altri mi sembrano sempre a loro agio					
4 Se sono criticato o maltrattato mi sento ferito e mi deprimo					
5 Amo piacere e farmi benvolere					
6 Sono civile, cortese e importante					
7 Preferisco non insistere troppo. Ho paura di essere inopportuno, di intimidire o di disturbare					
8 Sono affascinato dalle persone forti e sicure di sé					
9 Mi sento internamente colpevole di non fare abbastanza o di comportarmi male o non in linea con le aspettative degli altri					
TOTALI					
	TOTALE BA				→

<i>Quasi mai</i>	<i>Rara- mente</i>	<i>Qualche volta</i>	<i>Spesso</i>	<i>Molto spesso</i>
1	2	3	4	5

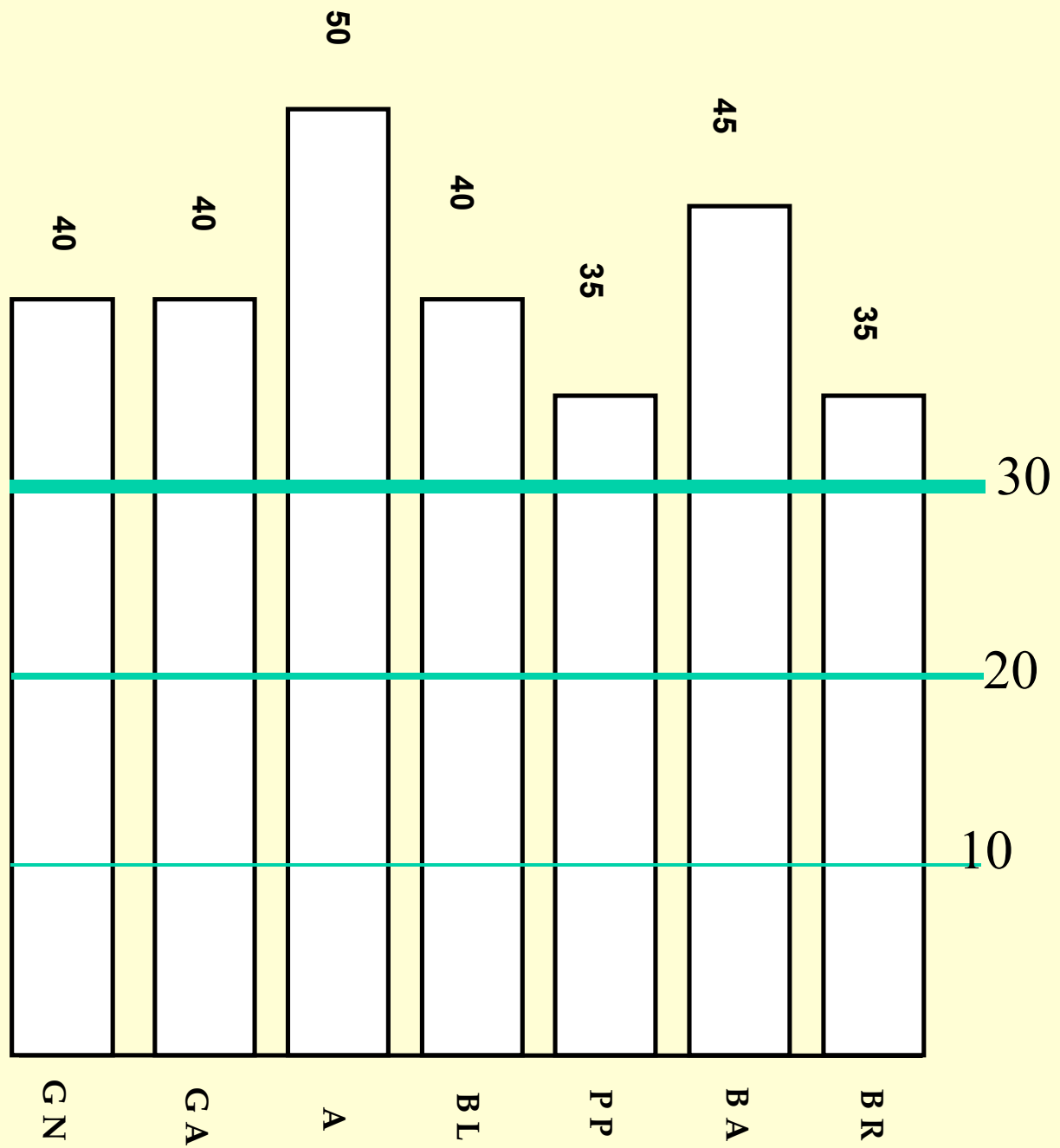
TEST AT6

	1	2	3	4	5
1 Le persone sottomesse mi rendono cattivo					
2 Non sopporto gli interlocutori arroganti (anche i clienti)					
3 Non ho mai amato le gerarchie o l'autorità costituita. In effetti compiangio anche il mio direttore					
4 Quando mi si cerca mi si trova sempre!					
5 Se capisco che mi stanno manipolando oppure che mi vogliono forzare la mano, divento furioso e vendicativo					
6 Non mi piace molto che mi si imponga qualcosa					
7 Mi succede di barare. Ho le mie piccole vendette					
TOTALI					
	TOTALE BR				→

<i>Quasi mai</i>	<i>Rara- mente</i>	<i>Qualche volta</i>	<i>Spesso</i>	<i>Molto spesso</i>
1	2	3	4	5

AT 7

	1	2	3	4	5
1 Sono affettuoso, sorridente, spontaneo					
2 Mi piace vivere, divertirmi; mi trovano spiritoso					
3 So rilassarmi benissimo					
4 Sono impulsivo, mi entusiasmo, sono vivace, reagisco senza pensarci troppo					
5 Sono egoista, senza "falsi pudori"					
6 Esprimo con facilità i miei sentimenti, anche la paura, la collera, la delusione					
7 Mi piace trattarmi bene, insisto per soddisfare i miei desideri, i miei bisogni					
8 Amo l'attività fisica, il lavoro manuale, lo sport; sto bene nel mio corpo					
TOTALE					
	TOTALE BL →				



Gli stadi dell'io: genitore/adulto/bambino

G

*DOMINA, GIUDICA, CRITICA, CONSIGLIA,
EDUCA, RASSICURA, PROTEGGE, ORDINA*



A

*OSSERVA, RAGIONA, SI INFORMA, PROVA,
CREA SOLUZIONI, SENZA EMOZIONI*



B

*MOTIVAZIONI, SENTIMENTI, DESIDERI, PAURA,
COLLERA, GIOIA, CURIOSITA', EGOCENTRISMO,
CALORE, COMPLESSI*



A *Adulto*

*Spesso è un catalogatore,
funziona logicamente,
senza sentimenti ne' valori.*
da una risposta **diretta** a quello che
succede intorno



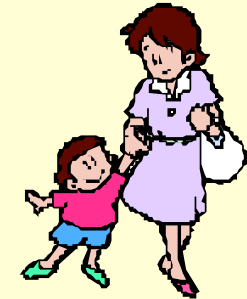
ADULTO

Funzione: garantire un comportamento coerente in ogni situazione

- Razionale
- Computer (esclude fantasie e sentimenti)
- Mediatore
- Utilitaristico
- NEGATIVO: freddezza, pignoleria, calcolatore

GN/GA

Genitore



Normativo

Comprende le regole di comportamento

*Aspetto positivo: prende posizione
ricorda le regole, i valori . . .*

“La responsabilità è vostra”

Aspetto negativo: attacca, svaluta

“Ci siete arrivati! Finalmente!”

Affettivo

*Conosce i modi di proteggere, aiutare,
prendersi cura*

*Aspetto positivo: spiega, consiglia, conforta .
. .*

“Le mostro?”

*Aspetto negativo: soffoca proteggendo
troppo, scaccia i pensieri per non darsi pena*

“Non è nulla, sa?”

GENITORE

G. Normativo	<u>Positivo</u> Autonomia Regole Diritti	<u>Negativo:</u> Critica esasperata Eccessivo sarcasmo Pregiudizi
G. Affettivo	<u>Positivo</u> Sostegno Aiuto, Fiducia Protezione Conforto	<u>Negativo</u> (Salvatore) Si sostituisce, ostacola l'auto- nomia e l'autoaf- fermazione

come crescono i figli

ORIENTAMENTO ALL'ESSERE O AL FARE

ti amo perché esisti

ti amo perché fai

quello che mi aspetto da te

accarezzati per esserci

accarezzati per le loro azioni

poco motivabili

motivati interiormente

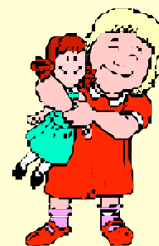
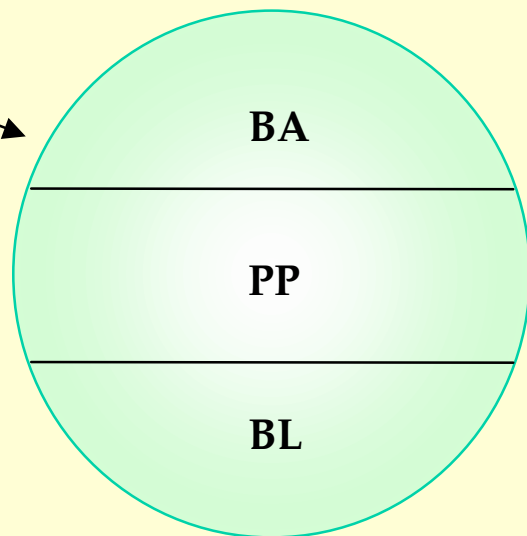
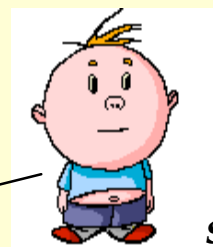
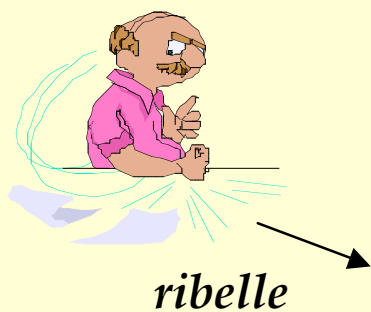
livello di obiettivi basso

livello di obiettivi alto

si aspettano di essere accettati
automaticamente

la mancanza di lodi li induce
dubitare di sé

bambino



bambino

<u>b. libero</u>	<u>positivo</u>	<u>negativo</u>
originalità unicità fantasia istinto	sincerità creatività crescita armonica	quando oltrepassa i limiti
<u>b. adattato</u> accetta il compromesso	rispetto regole, valori e convenzioni	accetta passivamente. infido, vittima, capro espiatorio
<u>b. ribelle</u> contro ogni regola	autonomo	contro tutto e tutti
<u>piccolo professore</u> intuitivo	inventivo	faccia di bronzo, astuto, scansafatiche

fernando cova

Attivare gli stadi dell'io

Adattarsi con scioltezza in ogni situazione ad essere flessibile attivando lo stato dell'IO utile nel momento in cui conviene.

Scopo dell'AT è di avere un G A B vivo, senza eccessi di permeabilità (eccitazione, instabilità) e senza eccessi di rigidità (bloccati in uno stato dell'IO) in sintonia con chi ci sta davanti.

Stati dell'io efficaci

BL *usa "IO"*

ADULTO *usa NOI con dati e fatti*

G N ***usa TU / VOI (tende a rivolgere la sua attenzione agli altri, vale a dire che è orientato a intervenire sul comportamento altrui)***



test 1

identificate gli stati dell'io da cui provengono i seguenti messaggi, tramite i codici di abbreviazione **(GN - GA - A - BA - BL -BR - PP)**

1. "su, segua il mio consiglio, non si arrabbi troppo, ne vedrà delle altre!"
2. "ma no, signore, non si può accettare questo, vediamo gliel'ho appena detto, e se tutti facessero come lei, eh?",
3. "troppo caro? a paragone di che cosa?"
4. "troppo caro? non capisco! si e' tirato al massimo! e' sicuro? ..."
5. "e' andata! che bello! ho la commissione!"
6. "francamente non ci posso fare niente, sono spiaciuto, questo viene dall'informatica, non e' colpa mia!"
7. "ma io nemmeno, signore, ho bisogno di lei per vivere"
8. "e il nostro materiale? come va? nessuna noia dopo la consegna? no? bene. va bene."

test 1 continua

9. "pronto ... sì ... sì ... lei intende ... i test del prodotto? sì, quali cifre ha ottenuto? a che temperatura? ..."

10. bravo, daniele, per la sua spiegazione. va molto bene!"

11. "humm, non so, ho vagamente l'impressione che questo cliente mi racconti delle storie"

12. "le assicuro, faremo l'impossibile per arrangiare questa cosa."

13. "sì, eh, se vuole che proviamo a fare ..., va bene, per quanto possibile, si tratta di sforzarci per personalizzare il nostro servizio"

14. "lei ha annotato erroneamente il nostro appuntamento, ha perso due ore per venire, l'avverto, sono furioso"

15. "bah, non si arrabbi, non e' nulla, si servirà dell'eccedente il prossimo anno"

16. "ancora un annullamento della commissione! capitano sempre a me"

17. "posso aiutarla in parte. quanti gliene servirebbero?"

Imparate ad attivare i vostri stadi dell'io

Il vostro cliente si lamenta un po' troppo di una consegna difettosa. Secondo lo stato dell'io attivato potete reagire in molteplici modi.

- Bambino Adattato:** *"Sono desolato signor Rossi, sa è un caso eccezionale, mi chiedo se il sostituto, che è arrivato da poco, è ben informato", etc.*
- Adulto:** *"Sì, mi dica precisamente ciò che non funziona e io le dirò che cosa faremo"*
- Bambino Libero:** *"Dieci pezzi rotti? E' così? Ah allora! E' strano! E poi soprattutto è una rottura di scatole, accidenti! Allora! Grr! Bene!" etc.*
- Genitore Affettivo:** *"Senta signor Rossi, capisco la sua situazione e le conseguenze negative per il suo planning. Prendo in pugno la situazione non abbia timore"*
- Genitore Normativo:** *"No! Davvero?! Allora, mi sentiranno al servizio spedizione! E' inammissibile! Avendoli poi già avvertiti ..."*



Messaggi dell'adolescenza (A.T.)

Messaggio

Conseguenze

I ragazzi si devono vedere ma non sentire

- *Incapacità di alzare la voce*
- *Incapacità di esprimersi*
- *Scarsa stima di sé e delle proprie opinioni*

Devi essere perfetto

- *Timore di provocare guai*
- *Sensi di colpa e frustrazione quando le cose non vanno benissimo*
- *Aspettative irrealistiche per sé e per gli altri*
- *Perfezionismo*

Non devi mostrarti arrabbiato

- *Repressione dei sentimenti*
- *Evitare la gente adirata*
- *Timore della gente arrabbiata*
- *Tentativi di modificare i propri sentimenti*

Che cosa penserà la gente?

- *Dare più importanza all'opinione degli altri che alla propria*
- *Preoccupazione per quello che pensano gli altri*
- *Affidarsi al giudizio degli altri*
- *Mancanza di fiducia in sé*

Strade d'azione

una persona completa utilizza tutti gli stati dell'io:

accordate questo diritto:

Al genitore normativo: (essere molto fermo sull'essenziale, prendersi le proprie responsabilità);

al genitore affettivo: (essere benevolo, saper dare, aiutare, complimentarsi senza paura di essere "gonzo");

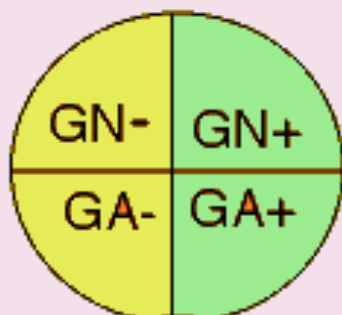
all'adulto: che non si fa trascinare dai sentimenti, che analizza, che sostiene le sue tesi;

al bambino adattato: che utilizza i messaggi utili del genitore;

al bambino libero: diritto ad avere dei sentimenti, a cogliere delle gioie, a soddisfare le proprie motivazioni, a essere creativo;

al piccolo professore: avere un'intuizione e servirsene.





GN+
Da regole e norme fornendo informazioni, facilita la crescita



GA+
Da allelo e conforto rispettando l'autonomia



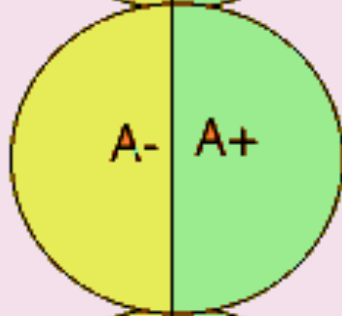
A+
Elabora dati nel qui ed ora



BL+
Esprime liberamente sentimenti, emozioni, gioca nel rispetto di sé e degli altri



BA+
Si adatta quando serve, favorisce l'integrazione sociale



GN-
Critica e svaluta, pretende dipendenza



GA-
Da allelo ed aiuto non richiesto, interferisce con l'autonomia, stimola dipendenza



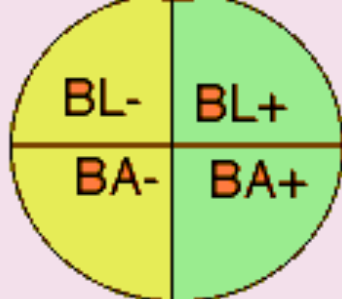
A-
Elabora dati svalutando sentimenti e valori



BL-
Esprime sentimenti, gioca, a discapito suo o degli altri



Ba-
Si adatta inutilmente aumentando la dipendenza



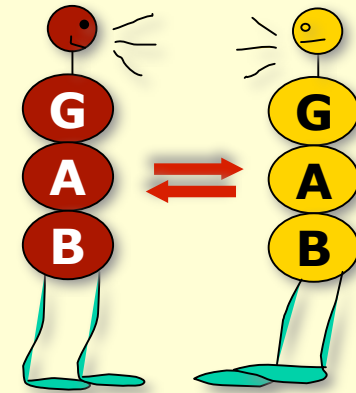
Transazioni

Stimolo + Risposta

A - Scambio a livello di STIMOLO (Stimolo + Risposta)

B - Risposta tra i rispettivi stati dell'IO tra 2 persone

C - Favoriscono il controllo del comportamento nelle relazioni interpersonali



Tipi di transazioni

PARALLELE - OBLIQUE

SONO POSITIVE

INCROCIATE

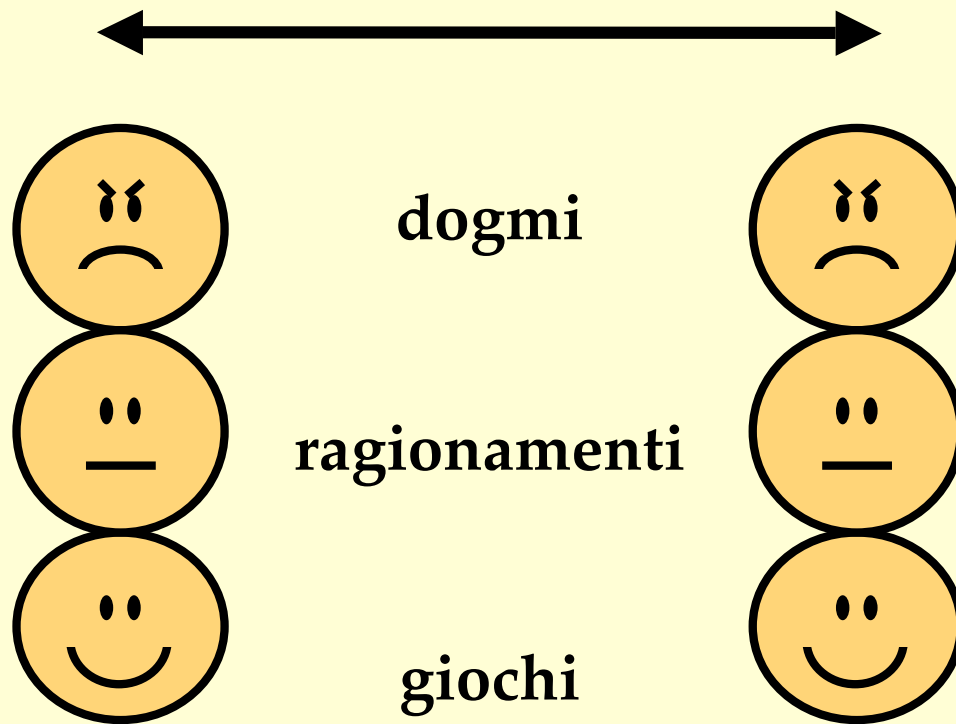
SI INTERROMPONO

ULTERIORI

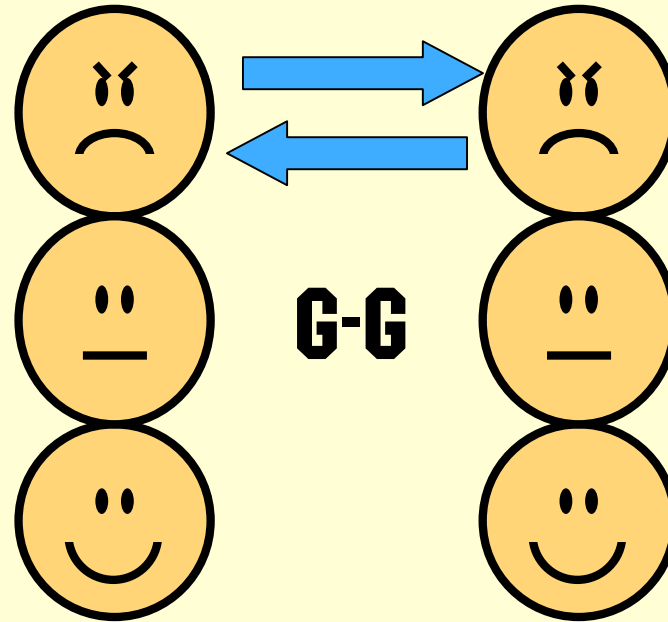
SOTTOFONDO PSICOLOGICO



fernando cova



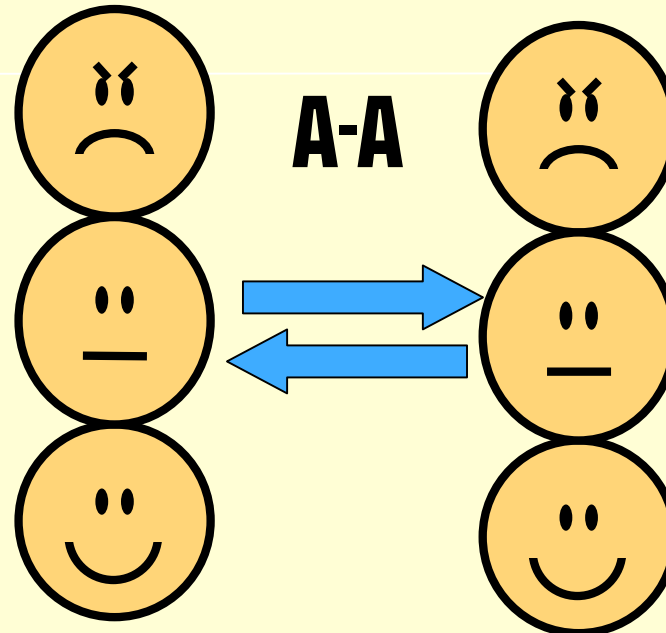
“ in questo ufficio
non funziona mai
niente! ”



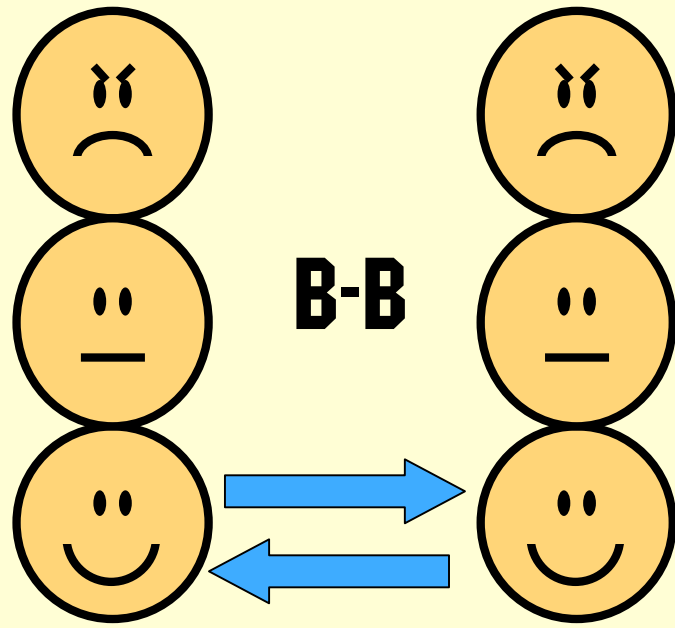
“oggi la gente non ha
più voglia di lavorare!”



“ prevede un mercato
complessivo di
quanto ? ”

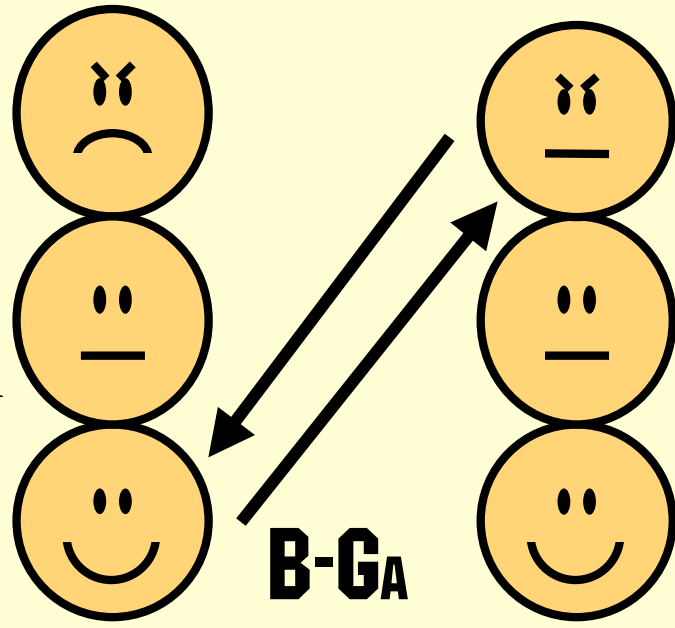


“ per quest' anno di
300 tonnellate ”



“ mi piace lavorare con lei ”

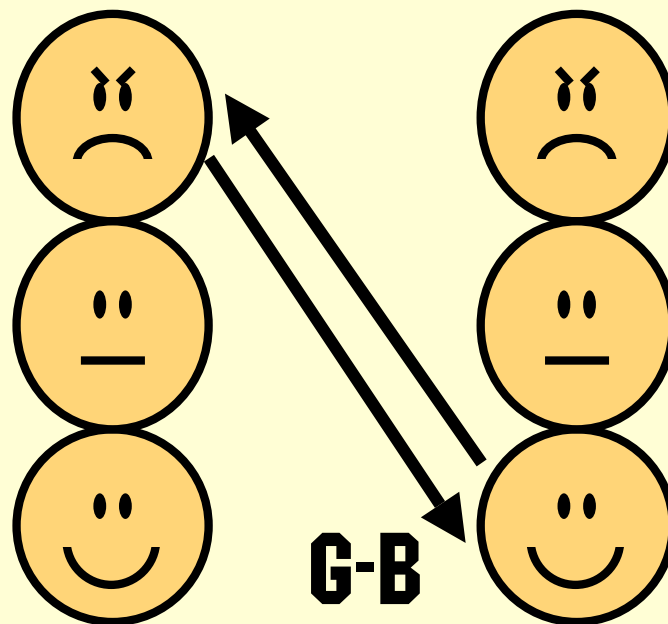
“ anche a me, sa ”



“ sono preoccupato, non ho ancora ricevuto la vostra merce per la vendita promozionale che parte domani ”

“ non si preoccupi, me ne occupo subito personalmente ”

" è uno sconto
eccezionale, le chiedo
vivamente di tenerlo
in considerazione ..."

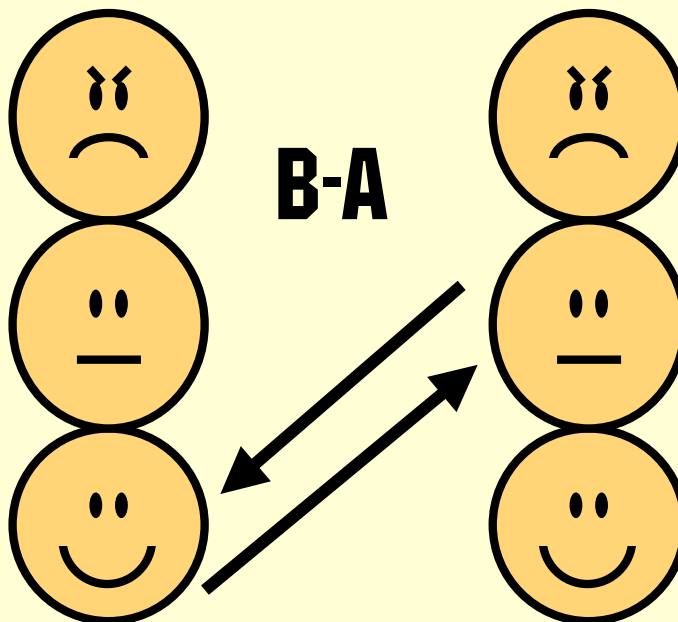


transazione di pressione

" senta , mi può credere.
glielo assicuro"



ascolto attivo

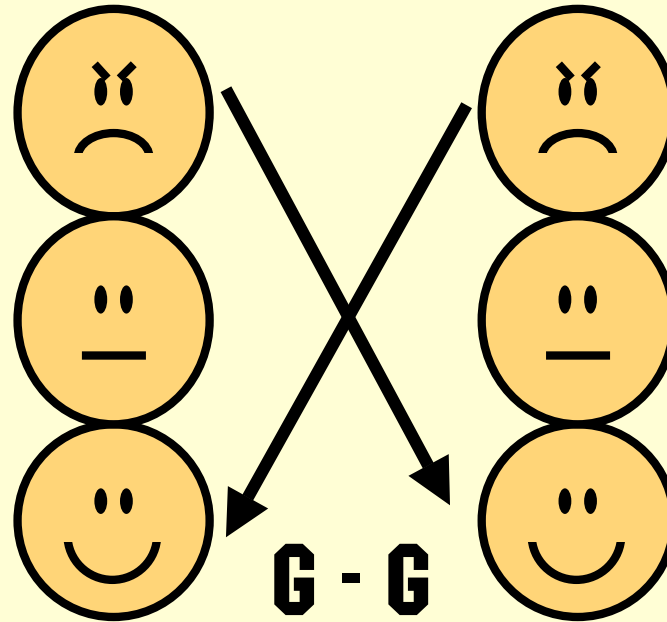


"sì, questo le fa perdere
tempo prezioso, capisco
la sua collera "

"perdo di fatto 1 ora per
questo appuntamento
segnato erroneamente,
fermando cova
la avverto: sono furibondo"

il duello

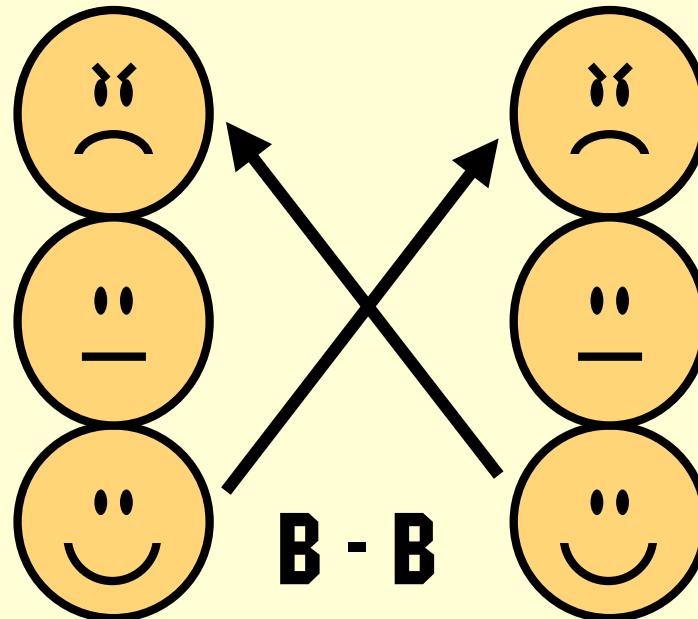
“ ho altri fornitori, non ho bisogno di lei per vivere “



“ io nemmeno ho bisogno di lei ! “

la vittima

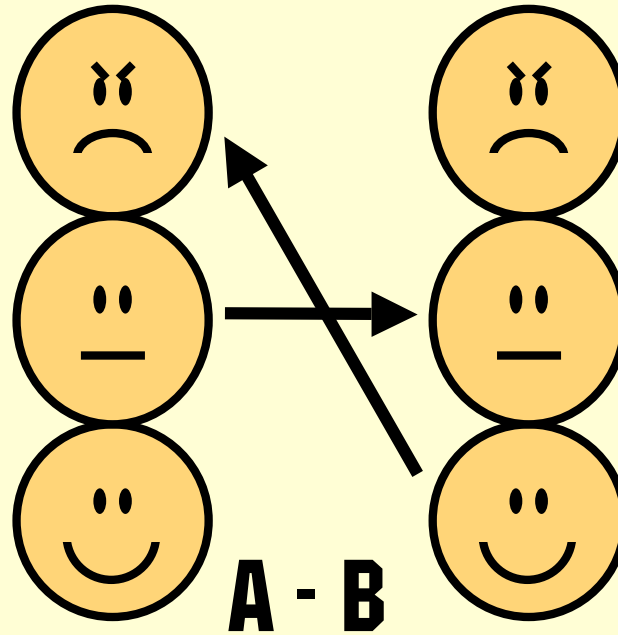
“ ma signore , ho una gerarchia, non posso fare quello che voglio “



“ e credete che io faccia quello che voglio ? “

la dipendente

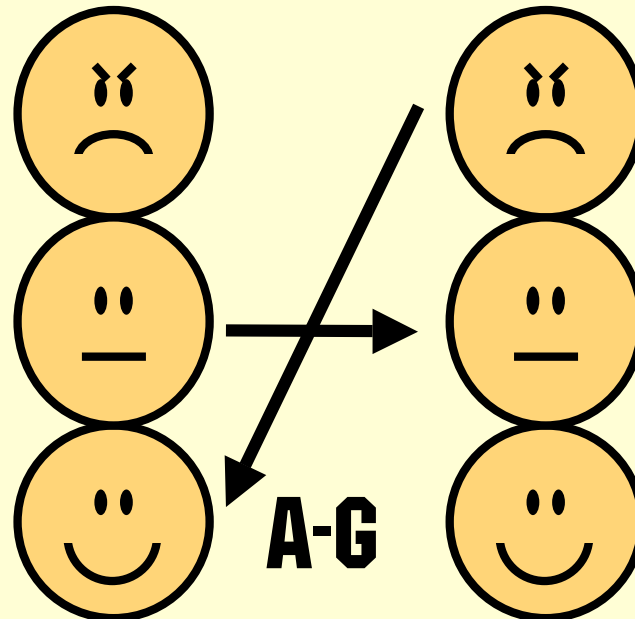
“ allora Pietro, come è sistemato con la società Sarra? ”



“ perché? hanno chiamato? ”

la moralizzatrice

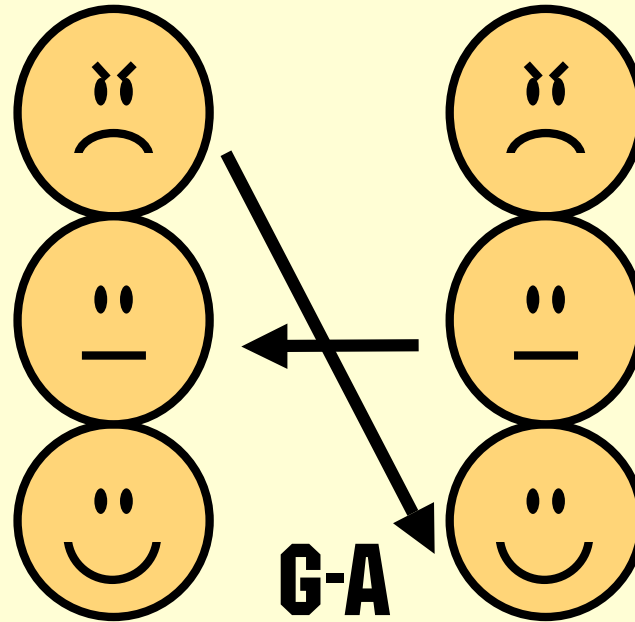
“ anche stamattina ne ho venduti 300 ”



“ e allora ? questo cosa prova ? ”

tornare ai fatti

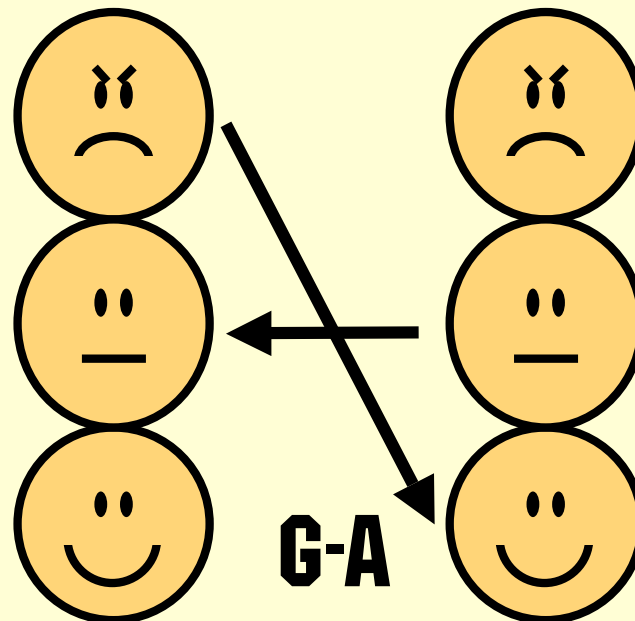
“ mi dica, mi lascerà ancora per molto tempo tutta questa mercanzia all'entrata? ”



“ al massimo fino al 12 maggio, come avevamo convenuto ”

.....
informarsi

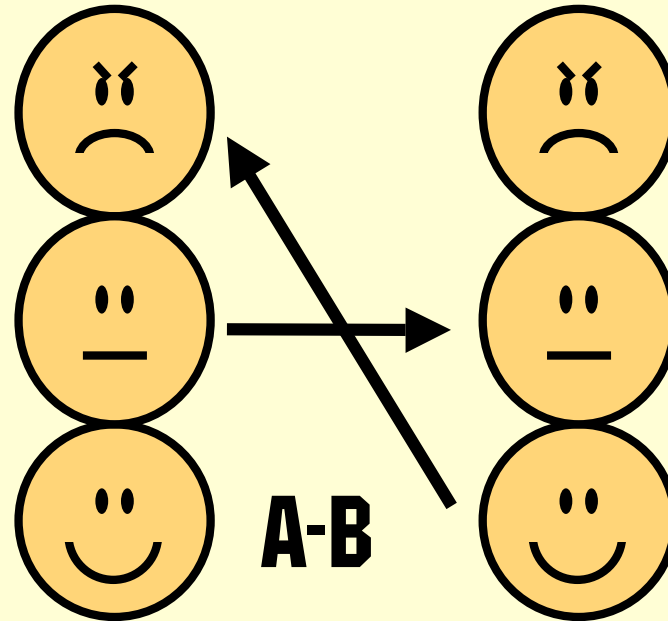
“ insomma, lei è troppo caro ! ”



“ a paragone di che cosa ? ”

in casa

“ oggi pomeriggio
puoi portare la
macchina dal
meccanico ? ”



“ oggi devo stirare, poi
preparare i vestiti per tuo
figlio, poi devo portare il
gatto dal veterinario e tu mi
chiedi di occuparmi della
auto ! ”

.....

Il cliente : “ ho un problema nella prima macchina consegnata: lei ci ha
imbrogliato ! ” (**G - B**)

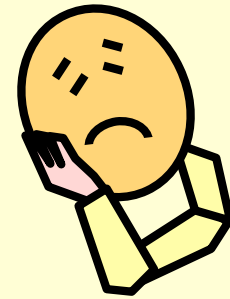
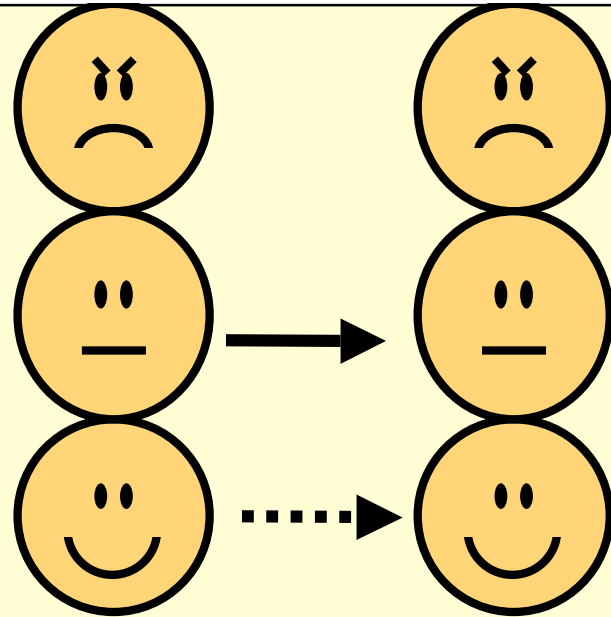
diamo una risposta **A - A :**

diamo una risposta **G - B :**

ulteriori o psicologiche

"vieni a vedere la mia collezione di farfalle"

"dai che ci divertiamo un po'!"



"Faccia come vuole" (tono asciutto)

Messaggio implicito: SARA' LEI IL RESPONSABILE !

"Se mi si fosse ascoltato ..."

Messaggio implicito: SONO VITTIMA DELLA POCA IMPORTANZA CHE LEI MI DA'

"Sono pronto a fare l'impossibile per sistemare la cosa"

Messaggio implicito: HO UNA TALE BUONA VOLONTA' CHE LEI NON HA IL DIRITTO DI RIMPROVERARMI !

"E' tutto ?"

Messaggio implicito: MESCHINO, EH ?

ELENCO TRANSAZIONI

PARALLELE O COMPLEMENTARI

GA-GA *Transazione compassionevole* permette di condividere opinioni e valori altruistici

GN - GN *Transazione normativa* permette di condividere valori ed opinioni relative a norme sociali

A - A *Transazione utilitaristica* permette lo scambio di informazioni utili per il conseguimento di un obiettivo

BA - BA *Transazione di cortesia* permette di condividere l' accettazione delle norme sociali

BL - BL *Transazione di clima* permette di creare il contatto, l'atmosfera, di spartire i sentimenti; serve anche per creare un momento di distensione, di ilarità, di complicità, di gioco, di simpatia

BA - GN *Transazione di richiesta di autorizzazione* permette di assumere un comportamento determinato da regole con il beneplacito dell' autorità preposta al controllo delle norme

BL - GA *Transazione di richiesta di sostegno* permette l'intervento di figure competenti in situazioni di difficoltà

GN - BA *Transazione ingiuntiva* permette la difesa delle norme socialmente accettate

GA - BL *Transazione di sostegno* permette il superamento di situazioni difficili in cui si trovano coinvolte altre persone

INCROCIATE

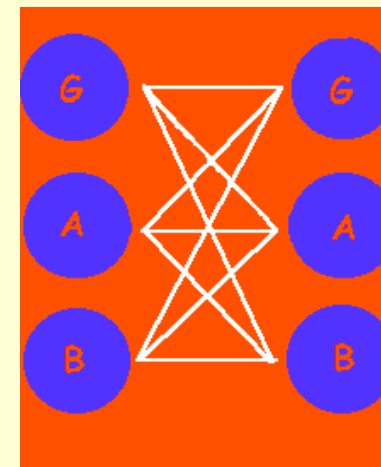
DIVERSI STATI - A Unica transazione incrociata positiva

GN - BA incrociata GN - BA Transazione da duello

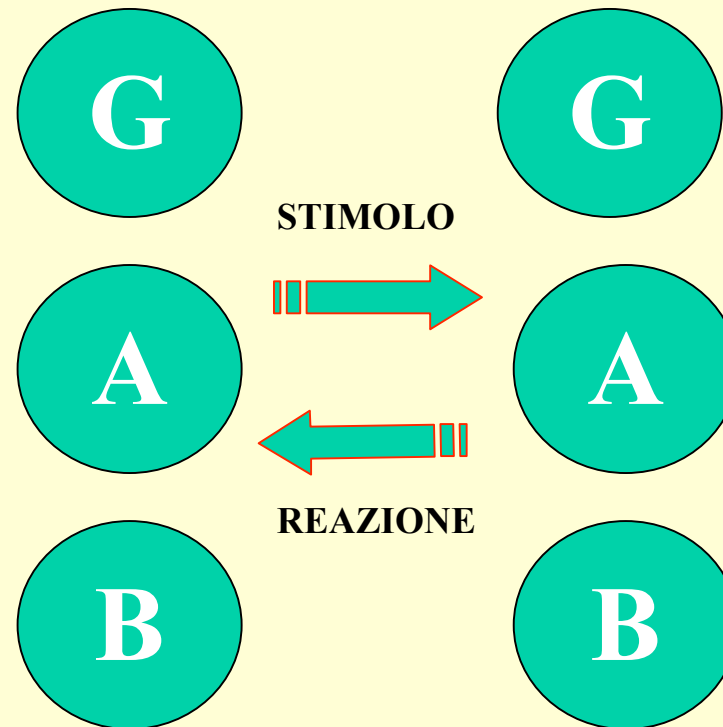
BA - GA incrociata BA - GA Transazione da vittima

A - A incrociata BA - GA Transazione da dipendenza

A - A incrociata GN - BA Transazione moralizzatrice
fernando cova



TRANSAZIONE COMPLEMENTARE TIPO 1



Lo stimolo e la risposta nella transazione avvengono tra due uguali stati dell'IO

Esempio: stimolo **(A → A)**
risposta **(A ← A)**

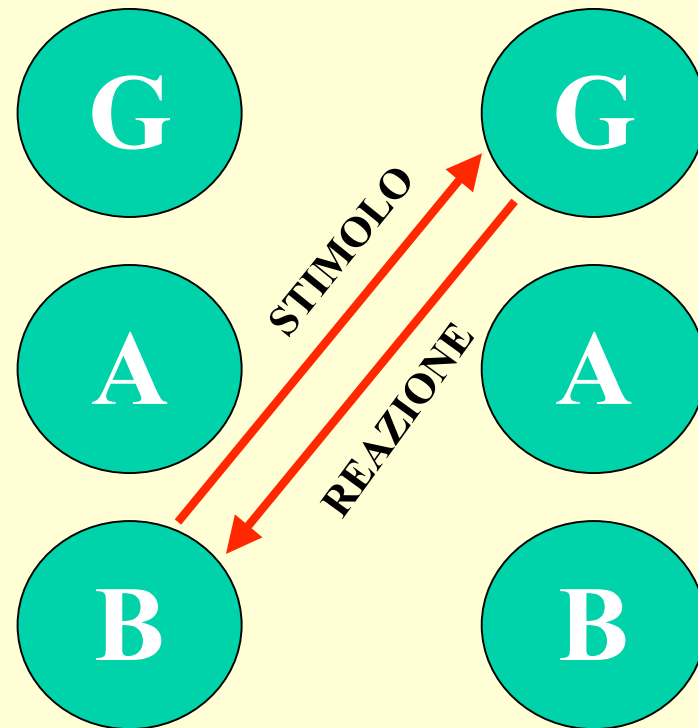
Stimolo: **Sai dove è la mia tuta?**

Risposta: **Non lo so!**

oppure

Risposta: **Penso sia nel secondo**
cassetto del tuo **armadio!**

TRANSAZIONE COMPLEMENTARE TIPO 2



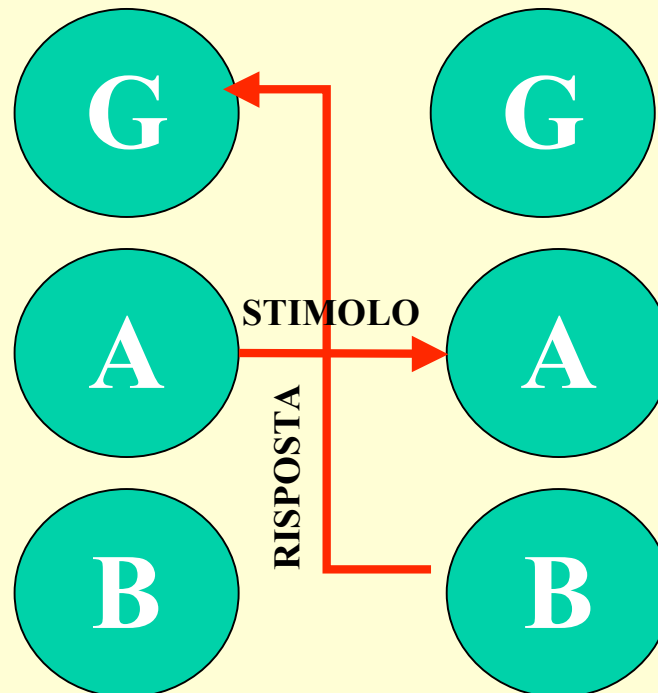
Lo stimolo e la risposta avvengono tra due diversi stati dell'IO, in modo lineare

Esempio: stimolo (B→G)
risposta (B←G)

Stimolo: Possibile che io non trovi mai la mia tuta, ogni volta tu mi sposti sempre le cose!?

Risposta: Ti ho detto mille volte che se tu fossi più ordinato e prestassi più attenzione a quello che fai sicuramente la troveresti !

TRANSAZIONE INCROCIATA TIPO 1



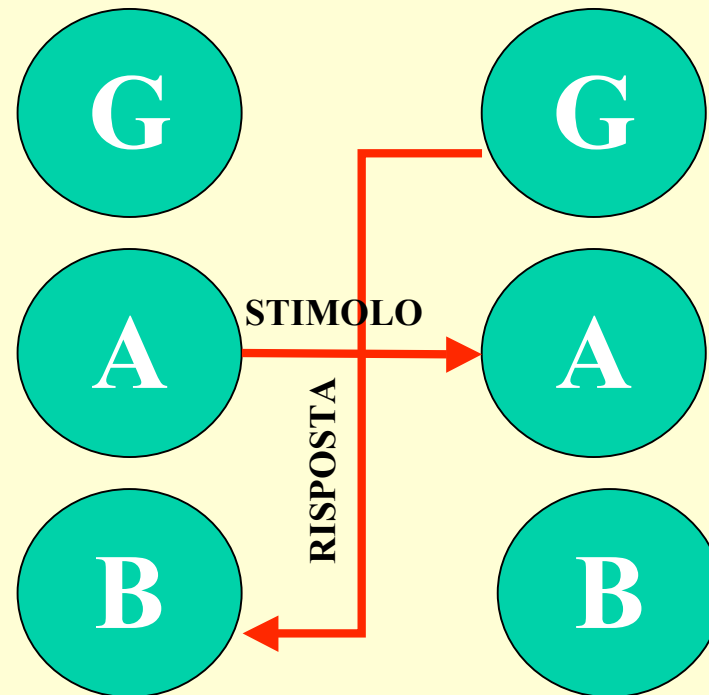
In questo caso la comunicazione si interrompe: è la più comune, quella che provoca la maggior parte delle incomprensioni a livello sociale, nella vita di coppia, nell'amicizia, nel lavoro, in famiglia

Esempio: stimolo (A → A)
risposta (B ← G)

Stimolo: Sai dove è la mia tuta?

Risposta: E' sempre colpa mia, te la prendi sempre
con me!

TRANSAZIONE INCROCIATA TIPO 2



Anche in questo caso la comunicazione si interrompe o prende un percorso diverso dalle intenzioni iniziali

Esempio: stimolo (A→A)
risposta (B←G)

Stimolo: Sai dove è la mia tuta?

Risposta: Sei il solito distratto! Perché non badi a dove metti le cose!?

Riassumendo

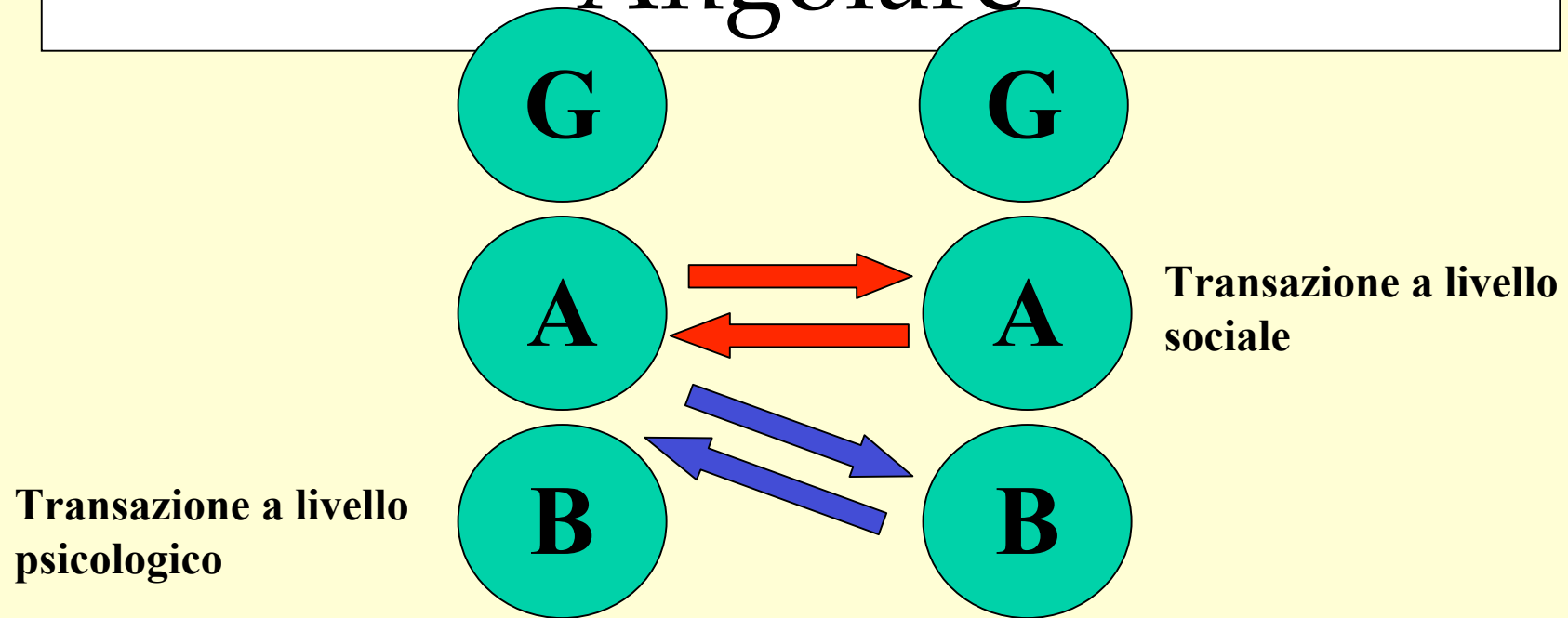
Esistono 9 possibili diagrammi di transazione che possono essere divisi nelle due categorie già definite “complementari” e “incrociate”

Vi possono inoltre essere 3 tipi di transazione tra “eguali psicologici”

Transazioni Ulteriori

Sono molto più complesse delle precedenti in quanto comportano il simultaneo intervento attivo di più di due stati dell'io

Transazione Ulteriore Angolare



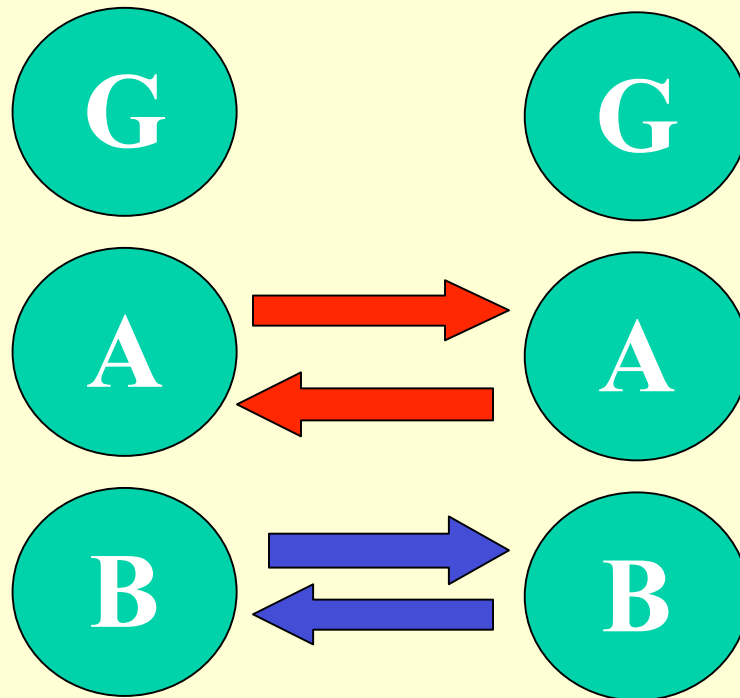
Conversazione a **livello sociale** con sottointesa una conversazione a **livello psicologico**

Esempio: stimolo verbale $A \rightarrow A$
risposta verbale $A \leftarrow A$
stimolo psicologico $A \rightarrow B$
risposta psicologica $B \leftarrow A$

- Un genitore dice al figlio: “Il nuoto ti farebbe meglio del calcio ma forse tu non vuoi nuotare perché hai paura dell’acqua.”
- Figlio: e invece vado, io non ho paura.

Transazione Ulteriore Duplice

Conversazione a livello
sociale



Conversazione a livello
psicologico

Esempio: stimolo

A → A

risposta

A ← A

stimolo psicologico

B → B

risposta psicologica

B ← B

- **Vieni a vedere il mio acquario**
- **Mi piacciono molto gli acquari; li amavo già da bambina**

A livello sociale questa è una comunicazione tra Adulti sugli acquari ma a livello psicologico è una conversazione tra Bambini che introduce un “gioco sessuale”

I° Lavoro di gruppo

- Ci dividiamo in gruppi di circa 5 persone
- Inventiamo oppure ci rifacciamo ad un episodio già vissuto nella vita di tutti i giorni (es. Mamma, ho preso insufficiente in italiano, quella prof. non capisce niente!!!!)
- Simuliamo quindi delle possibili risposte che la madre potrebbe dare in qualità di IO Genitore, IO Adulto e IO Bambino

II° Lavoro di Gruppo

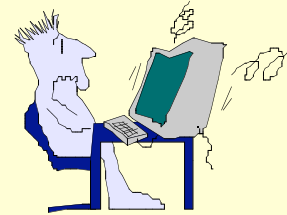
Uscite in barchino e vostro figlio che non sa nuotare rifiuta di mettere il salvagente dicendo: “Non rompere, non lo voglio, sono grande!!”

Provate ora a rispondere allo stimolo secondo l'IO Genitore, l'IO Adulto e poi l'IO Bambino

Sapersi sintonizzare

RICONOSCERE IL BAMBINO

-
- *Lei è molto dispiaciuto*
-
- *Sì, non lo sapeva, è deluso; ma senta È una regola che noi teniamo a rispettare nell'interesse suo e degli altri*



AGGANCIARE L'ADULTO

-
- *CL.: i vostri Sono cari!*
 - *Risposta bloccante: Affatto, ci sono 300 clienti che li hanno*
 - *Adulto: Che cosa le fa dire questo?*



TRASFORMARE LA DOMANDA CRITICA DEL GENITORE IN DOMANDA

- *CL. La sua società non dà sicurezza!*
- *VEN. Che cosa è per Lei una società assicurante?*



Carezze

Carezza:
unita' di attenzione verso qualcuno (riconoscimento sociale)

Sono un bisogno vitale per sentirsi ESISTERE, CRESCERE, NON ISOLARSI

Condizionata positiva

"Lei mi ha ricevuto benissimo e la ringrazio"

Condizionata negativa

"Lei è snervante - arrivi ai fatti"

Non condizionata positiva

"Preferirei continuare con lei, ci capiamo bene"

Non condizionata negativa

"E' possibile, ma preferisco lavorare con persone serie"

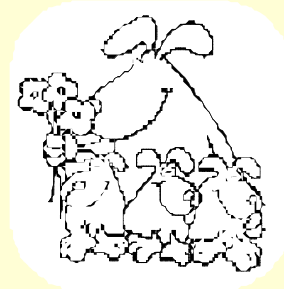


CONDIZIONATA	LEGATA A QUELLO CHE SI FA
INCONDIZIONATA	LEGATA A QUELLO CHE SI E'

Circolazione delle strokes

<i>DARE</i>	—————→	<i>(DANDOLE AGLI ALTRI)</i>
<i>RICEVERE</i>	—————→	<i>(COL COMPORTAMENTO)</i>
<i>DOMANDARE</i>	—————→	<i>(CHIEDENDOLE)</i>
<i>DARSI</i>	—————→	<i>(DANDOLE A SE STESSI)</i>
<i>RIFIUTARE DI DARE</i>	—————→	<i>(SE NON MERITATE)</i>

*LA NOSTRA CULTURA
NON E' ABITUATA
A DARE / RICEVERE CAREZZE POSITIVE*



Diagnosticate la vostra posizione esistenziale

ACETTO TROPPO VELOCEMENTE

ASSISTO GLI ALTRI

COLPEVOLE

COMPIACCIO

COMPLESSATO

CONTROLLORE

CRITICO

DEVOTO

DOVREI ESSERE MIGLIORE

EVITO DI AFFRONTARE

FLESSIBILE

IMPOTENTE

INVENTIVO

IRONIA AMARA

IRRITATO

LASCIO PERDERE

MEDIATORE

NON CI SONO CHE REGOLE

PERFEZIONISTA

PROPOSITIVO

RASSEGNA TO

REALISTA

SPERIMENTATORE

SPIRITOSO

SUPERIMPEGNTO

SUPERIORITA' BENEVOLA

VADO IN CERCA DI GUAI

VENDICATORE

ISTRUZIONI:

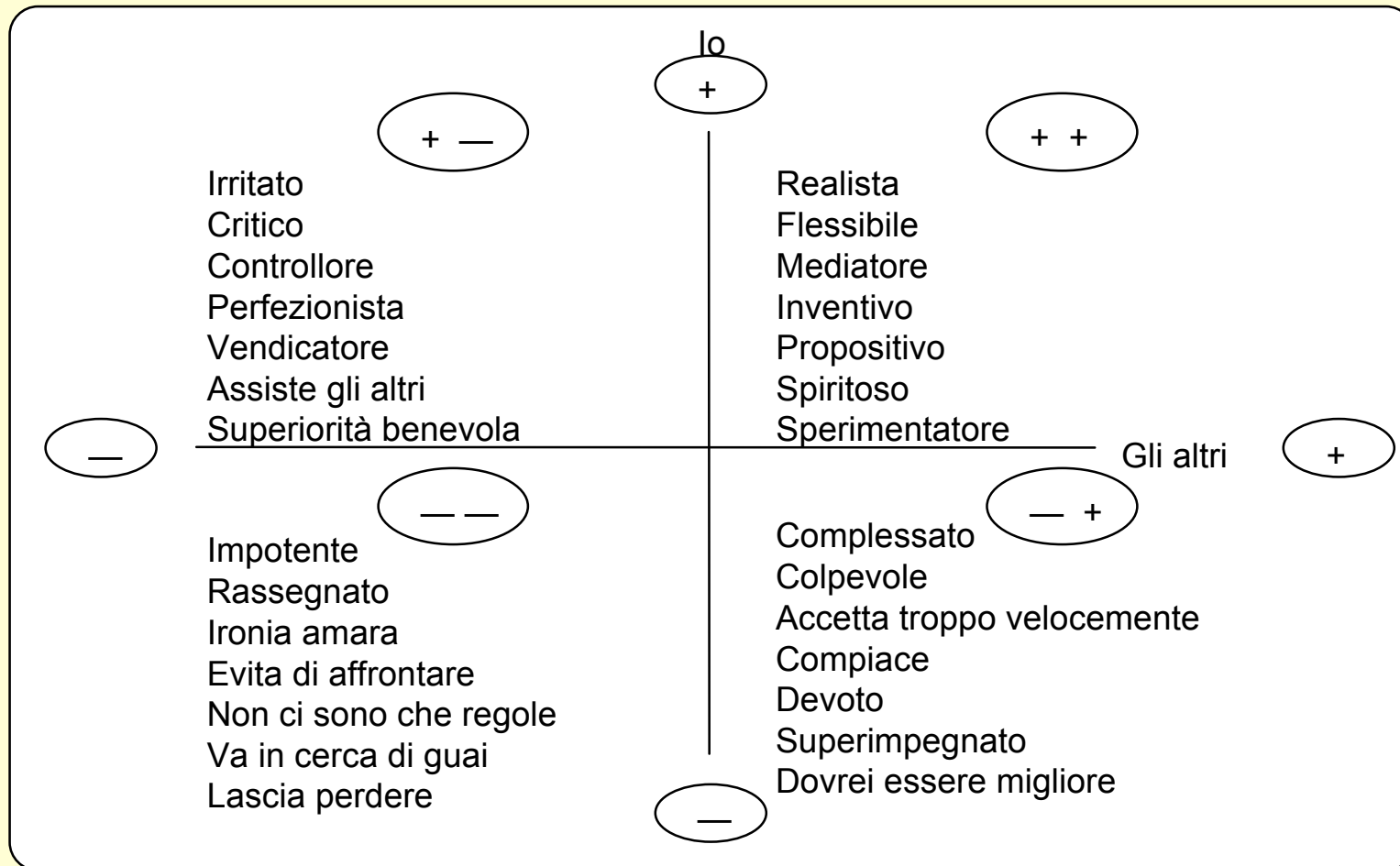
LEGGETE BENE TUTTO L'ELENCO, EVIDENZIATE LE SEI POSIZIONI CHE PIÙ VI IDENTIFICANO E ASSEGNATE LORO 3 PUNTI. SCEGLIETENE SUCCESSIVAMENTE QUATTRO E ASSEGNATE LORO 2 PUNTI. SCEGLIETENE POI ALTRE DUE E ASSEGNATE LORO 1 PUNTO. RIPORTATE I PUNTEGGI NEL

QUADRANTE.

N.B. PER CONTROLLO IL TOTALE DEVE DARE 28

AT p. 57

Diagnosticate la vostra posizione esistenziale



Le posizioni chiave esistenziali

<i>collera</i>	<table><tr><td><i>Presuntuoso</i> + -</td><td><i>Ottimista</i> <i>Positivista</i> + +</td></tr><tr><td><i>Pessimista</i> <i>Negativista</i> - -</td><td><i>Debole</i> <i>Autosvalutativo</i> - +</td></tr></table>	<i>Presuntuoso</i> + -	<i>Ottimista</i> <i>Positivista</i> + +	<i>Pessimista</i> <i>Negativista</i> - -	<i>Debole</i> <i>Autosvalutativo</i> - +	<i>gioia</i>
<i>Presuntuoso</i> + -	<i>Ottimista</i> <i>Positivista</i> + +					
<i>Pessimista</i> <i>Negativista</i> - -	<i>Debole</i> <i>Autosvalutativo</i> - +					
<i>tristezza</i>		<i>paura</i>				

Io sono OK, tu non sei OK

Componente fondamentale:
critica
Presunzione di superiorità

Io sono OK, tu sei OK

È la migliore in assoluto
Stimola gli stati dell'Io efficienti
Convinzione reciproca di
validità
affidabilità
credibilità

Io non sono OK, tu non sei OK

È la più distruttiva
Ricerca assidua delle prove
della propria inadeguatezza
Fortemente critico nei confronti
degli altri

fernando cova

Io non sono OK, tu sei OK

Perdenti
Vittime predestinate
Capri espiatori
Scusami, mi dispiace, o
rabbia, invidia

posizioni vita verso se stessi

io sono ok

- Io sono intelligente
- Io sono forte

- Io valgo tanto quanto gli altri
- Io sono simpatico
- Io non posso far nulla di male



io non sono ok

- Io sono incapace
- Io non posso far niente di buono
- Io sono una bestia
- Io non merito di vivere
- Io sono diffidente

posizioni vita verso gli altri

loro sono ok

- Mi daranno tutto ciò che voglio
- Le persone sono formidabili

- Ci sarà sempre qualcuno per aiutarmi
- Tutto il mondo mi ama
- Per la gente sono simpatico



loro non sono ok

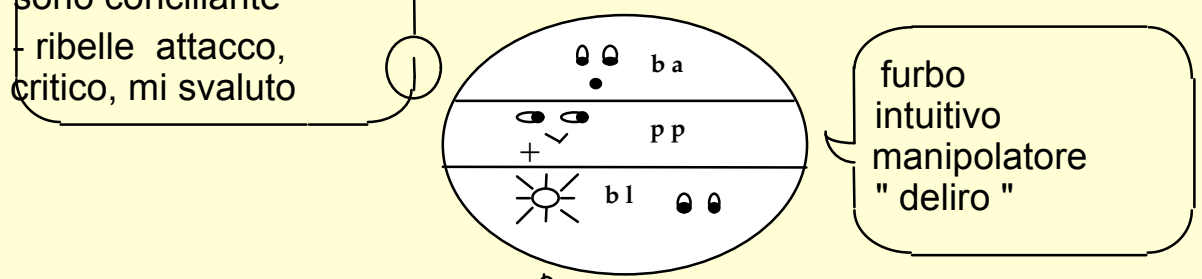
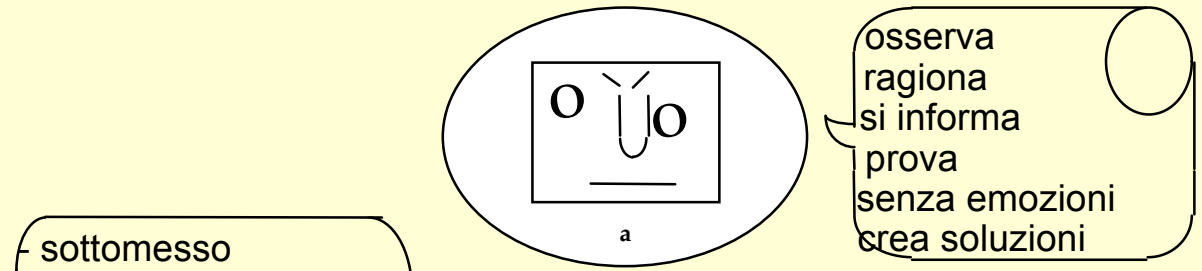
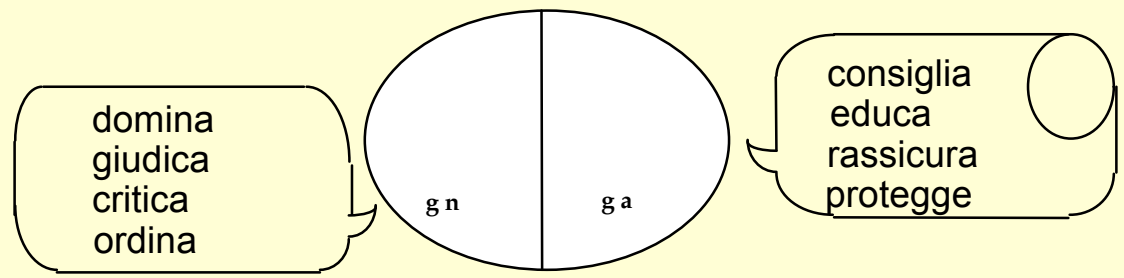
- Nessuno mi darà niente
- Le persone non valgono nulla
- Gli altri vogliono avere tutto
- Nessuno mi ama
- Tutto il mondo è diffidente

	<i>IO- TU+</i>	<i>IO+ TU-</i>	<i>IO- TU-</i>	<i>IO+ TU+</i>
<i>Elencate</i>	<i>Io non sono OK Tu sei OK</i>	<i>Io sono OK Tu non sei OK</i>	<i>Io non sono OK Tu non sei OK</i>	<i>Io sono OK Tu sei OK</i>
<i>Tre aggettivi che descrivano questa persona</i>				
<i>I ruoli pi_ frequentemente giocati (Vittima, Salvatore, Persecutore)</i>				
<i>I sentimenti che sono pi_ probabili (rabbia, paura, tristezza, colpa, sicurezza, fiducia, soddisfazione, ecc.)</i>				
<i>L□ approccio alla gestione del conflitto</i>				
<i>Il modo di fare i complimenti (riconoscimenti)</i>				
<i>Il modo di ricevere i complimenti (riconoscimenti)</i>				

fer

Stili di comando

DOMINATORE <i>- autoritario</i> <i>- moderno</i>	NEGOZIATORE <i>+ delegante</i> <i>+ mediatore</i>
BUROCRATE <i>. regolamentare</i> <i>. mutevole</i>	BEN INTENZIONATO <i>= democratico</i> <i>= accomodante</i>



creativo pieno di vita
caloroso - giocoso - avido
sognatore - egoista

gli stati dell'io e le loro funzioni

Allenamento

1. PAGO SPESSO LE CONSUMAZIONI ()
2. CHE NON PENSI CHE IO SIA IL SUO VALLETTO ... ()
3. PER ME IL CLIENTE E' UN LIMONE DA SPREMERE ()
4. ANCHE A ME PIACEREBBE DARE UNA SCADENZA MIGLIORE MA NON SI ASCOLTANO LE MIE RISPOSTE ()
5. NON OSO RECLAMARE IL PAGAMENTO DELL'ULTIMA FATTURA ()
6. E' FURIOSO? BENE, VEDIAMO DI COSA SI TRATTA ()
7. COSI' NON VA? COSA CREDE! ()
8. SE SOLO FOSSI MENO GIOVANE ()
9. NON HO STUDIATO, ALLORA IO NON SO SE ... ()
10. LA RETE COMMERCIALE NON SI RENDE CONTO, GLI E' STATO DETTO 100 VOLTE DI ()
11. SI', MA COSA VALGO IO VICINO A CERTI ASSI DELLA VENDITA ()

fernando cova

Allenamento

DIAGNOSTICATE LA POSIZIONE ESISTENZIALE CORRISPONDENTE AI SEGUENTI SENTIMENTI E
COMPORTAMENTI: INDICATE ++, +-, -+, --

DOMANDATE A UN COLLEGA DI FARE LO STESSO E PARAGONATE ...

- a. IRONICO ()
- b. INQUIETO ()
- c. DIFFIDENTE ()
- d. APERTO ()
- e. RICONOSCENTE ()
- f. ATTENTO ()
- g. DEMORALIZZATO ()
- h. COMPLESSATO ()

	GENITORE AFFETTIVO	GENITORE NORMATIVO	ADULTO	BAMBINO LIBERO	BAMBINO ADATTATO
VOCABOLARIO	Ti voglio bene... Bravo... Magnifico...	Devi... Sii... Dovresti... Bisogna che... Ridicolo... Sempre...	Come? Perché? Chi? Mi sembra... Quando?	Voglio. Non voglio. Accidenti! Urca! Cavolo!	Per favore... Provare Sperare Non posso. Se vuoi...
TONO DI VOCE	Dolce Soave Calda Rassicurante	Profonda Severa Stridula Disgustata	Uguale	Libera Forte Energica	Piagnucolante Diffidente Conciliante
GESTI	Sorriso Abbraccio Braccia aperte Accettazione	Indice puntato Fronte aggrottata Agitare i pugni	Pensosi Vigilanti Aperti	Disinibiti Rilassati Spontanei	Imbronciati Tristi Ingenui
ATTEGGIAMENTO	Comprensivo Amorevole Generoso	Autoritario Moralizzante Di giudizio Di minaccia	Retto Valutazione dei dati	Voglioso Divertente Mutevole	Di richiesta Vergognoso

Quando comunico devo rivolgermi ai tre stati dell' "io" in maniera differenziata

AL GENITORE CON :



ALL 'ADULTO CON :



AL BAMBINO CON :



conoscenza di sé:

- ognuno di noi possiede talenti e capacità molto maggiori di quelli che adoperiamo normalmente
- non dobbiamo paragonarci agli altri! ma... l' unico paragone costruttivo deve essere soltanto quello fatto con sé stessi, ovvero tra ciò: che siamo oggi e quello che possiamo diventare domani
- dobbiamo imparare ad apprezzarci, valutando quelle che riteniamo essere le nostre capacità ed imparare a rispettarci
- chi conosce sé stesso non si sente minacciato da chi solleva pretesti e solleva obiezioni
- chi è sicuro di sé accetta le sfide lanciategli da interlocutori/ clienti difficili e sa affrontare il dibattito con autorevolezza