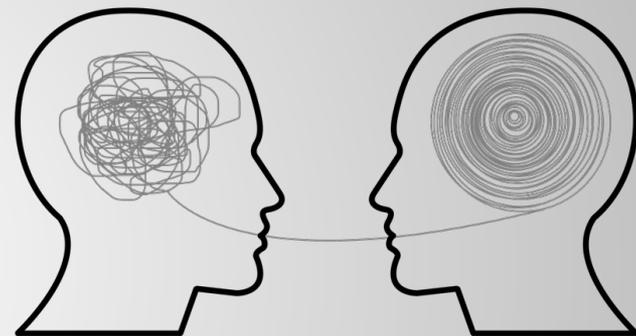




Dott.ssa Debora Nogara
Psicologa Psicoterapeuta
Psicologo Giuridico



Una Psicologa in condominio

CORSO DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Associazione Nazionale Amministratori Condominiali e Immobiliari Sede Provinciale di VARESE

“La psicologia condominiale in aiuto all’amministratore che deve gestire il conflitto”

**“In che modo la psicologia può essere di aiuto nel
condominio?”**

The background features a group of stylized human figures in various shades of blue and teal. The figures are composed of simple geometric shapes: circles for heads and rectangles for bodies. They are arranged in a loose cluster, with some overlapping, creating a sense of a group or community. The colors range from light, airy blues to darker, more saturated teal tones.

La **psicologia dei gruppi** è una disciplina che studia la relazione degli individui all'interno di un gruppo psico-sociale.

Le aree di interesse psicologico:

- ❑ Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale
- ❑ Analisi e gestione del conflitto
- ❑ Valenza suggestiva della parola
- ❑ Strategie e tecniche di mediazione
- ❑ Psicologia dei gruppi
- ❑ Il ruolo e il vissuto dell'amministratore

Il condominio **parla**?

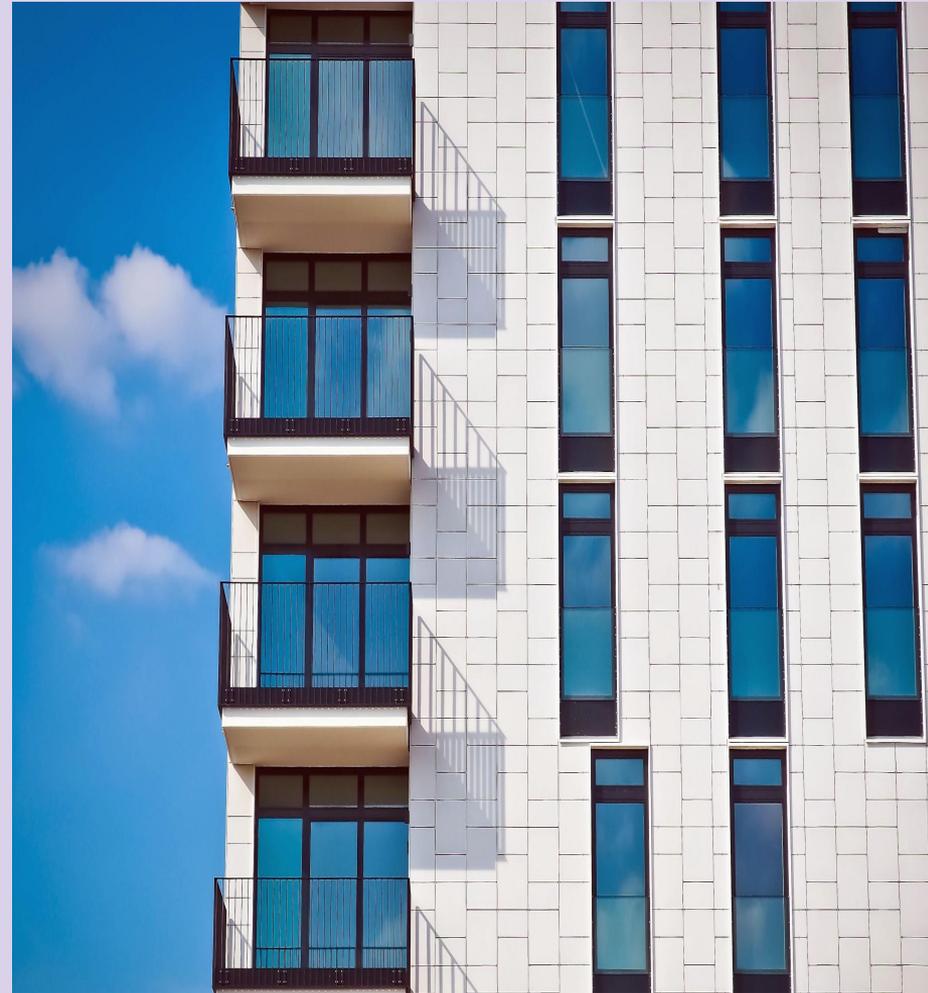
- con amministratore
- senza amministratore

Il condominio **ascolta**?

- razionalmente
- con distorsioni

Il condominio **trasmette** informazioni?

- direttamente
- indirettamente



Comunicazione e Relazioni Umane

Una buona comunicazione presuppone la capacità di esprimersi in modo chiaro, ben comprensibile e possibilmente con proprietà di linguaggio.

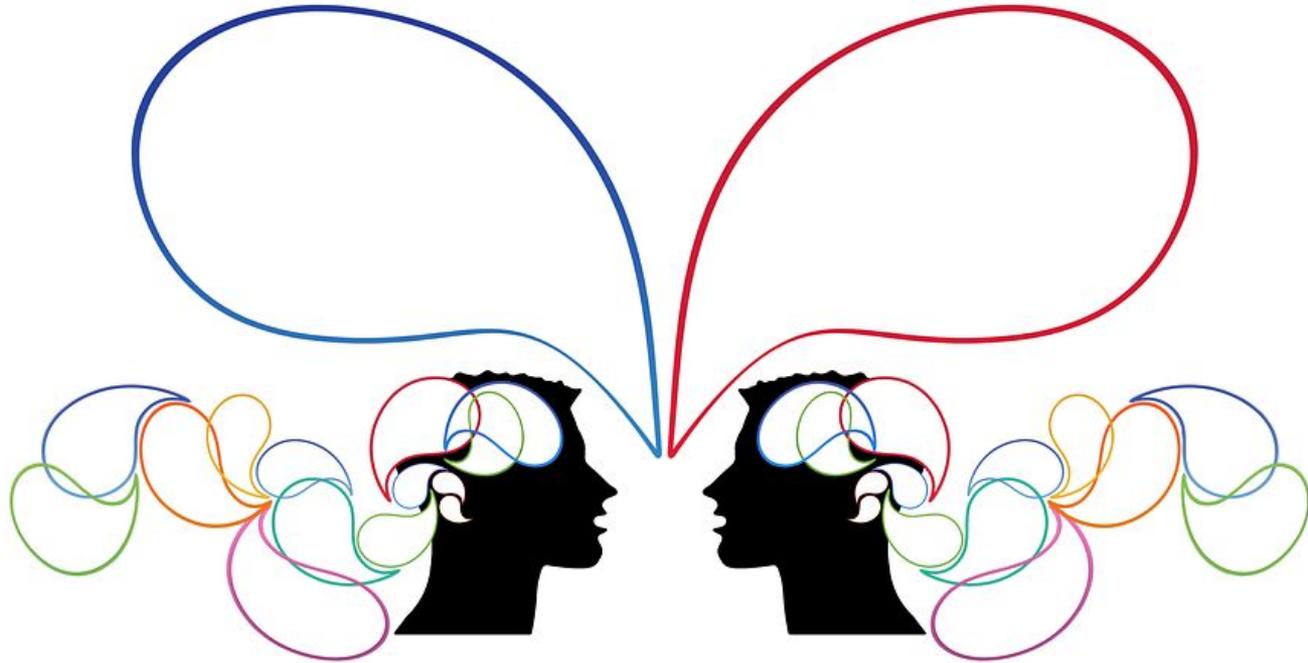
Paul Watzlawick, ricercatore del Mental Research Institute, California, ha introdotto nel processo di comunicazione una nuova variante, quella di **influenzamento reciproco**.

Seconda questa nuova prospettiva, la comunicazione è un processo di scambio di informazioni che innesca un influenzamento reciproco.

Gli elementi della comunicazione



Assiomi della comunicazione



- 1. E' impossibile non comunicare**
- 2. Esistono due livelli di comunicazione: aspetto di contenuto ed aspetto di relazione**
- 3. La punteggiatura delle sequenze degli eventi definisce la relazione**
- 4. La comunicazione avviene attraverso i canali verbali e non verbali**
- 5. Le interazioni possono essere complementari o simmetriche**

**Comunicazione verbale e non verbale
sono sempre allineate?**

Alcuni esempi di *Doppio Legame*

La coerenza comunicativa



Suggerimento

Controlla sempre se il contenuto verbale ti sembra “allineato” al non verbale.

Valenza suggestiva della parola e strategie comunicative

Le parole sono capaci di influenzare in modo positivo o negativo lo stato d'animo di chi ci ascolta e di orientarlo.

Se ci serviamo volutamente di parole a valenza suggestiva positiva influenziamo noi stessi e chi ci ascolta in modo beneficamente produttivo, mentre quelle a valenza negativa ci portano lontano dall'obiettivo.

Le parole hanno un enorme potere, nel bene e nel male.

Il punto di svolta tra queste due strade è la consapevolezza nell'usare alcune parole e evitarne altre.

- 1. PAROLA A VALENZA SUGGESTIVA NEGATIVA
DI APERTURA**
- 2. PAROLA A VALENZA SUGGESTIVA NEGATIVA
DI PERCORSO**
- 3. PAROLA A VALENZA SUGGESTIVA NEGATIVA
DI DUBBIO**
- 4. USO IMPULSIVO DEL NO**

Comunicazione simmetrica: il conflitto

Il conflitto è una situazione di antagonismo e di opposizione, che richiede uno sforzo attivo di adattamento e riconfigurazione per poter raggiungere un obiettivo.

Come vedremo tra poco, può assumere varie forme, essere scatenato da diversi fattori e determinare conseguenze sia a livello psicologico, emotivo, sociale e relazionale.

Cause più frequenti

- **Problemi di comunicazione**
- **Frustrazione**
- **Divergenze di opinioni, interessi, valori, obiettivi**
- **Differenze di personalità**
- **Disturbi di personalità**
- **(Maleducazione)**

SCALA DEL CONFLITTO DI
FRIEDRICH GLASL

LOSE- LOSE
(IO PERDO TU PERDI)

WIN - LOSE
(IO VINCO TU PERDI)

WIN - WIN
(IO VINCO TU VINCI)

9
8
7
6
5
4
3
2
1
DISTRUZIONE RECIPROCA

DISTRUZIONE DELL'AVVERSAIO

SABOTAGGIO

MINACCE

DISCREDITO

ALLEANZE

AZIONE IMPOSTA

POLEMICHE

TENSIONE



Risoluzione del conflitto

Abbandono - Dominanza

Compiacenza

Compromesso - Collaborazione

Stile comunicativo passivo

Stile comunicativo aggressivo

un percorso verso

lo Stile comunicativo assertivo

ASSERTIVITA'

SAPERE

SAPER FARE

SAPER ESSERE



Comunicazione e Gruppo

La comunicazione in gruppo si può sostanzialmente suddividere su quattro livelli:

- quello dei contenuti - cosa si dice o si fa
- quello dei metodi - come si organizza
- quello dei processi comunicativi - chi dice o fa cosa, a chi, in che modo
- quello delle dinamiche di gruppo - cosa accade tra i membri che comunicano.

L'amministratore in "Comunicazione"

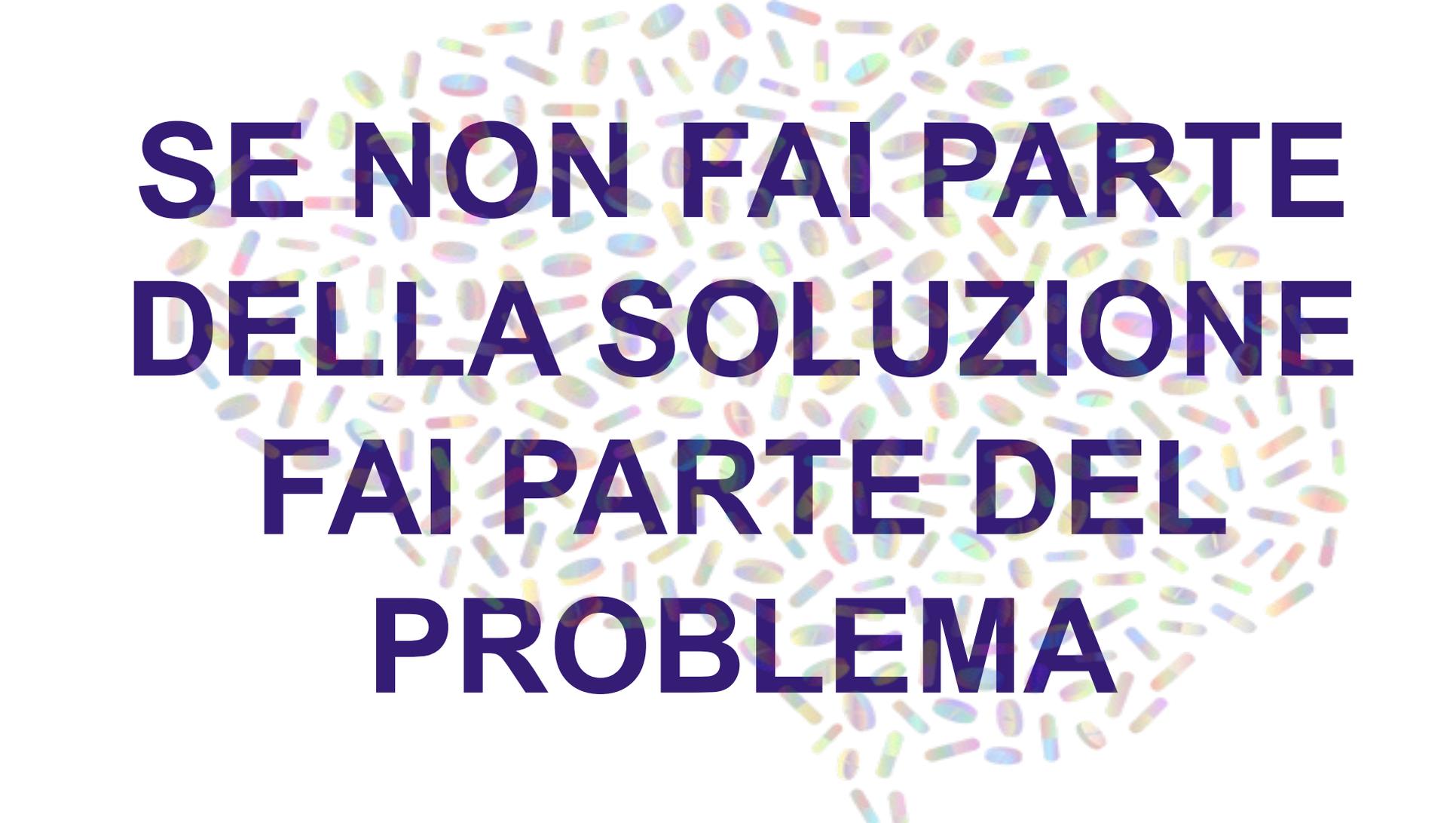
L'amministratore in "Condominio"

Aspettative "magiche"

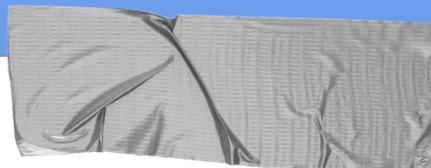
Delega di responsabilità

Obbligo di problem solving

Il "cercatore" delle soluzioni facili



**SE NON FAI PARTE
DELLA SOLUZIONE
FAI PARTE DEL
PROBLEMA**



Riflessioni!

- Sei consapevole del tuo stile comunicativo?
- Sei consapevole delle tue "difficoltà" comunicative?
- Quale può essere uno spunto di lavoro?