



*La Capacità di comunicazione e  
di risoluzione dei problemi*

- **Puoi essere sensibile e altruista ma, senza le competenze comunicative, non riesci a comunicare la tua disponibilità e attenzione all'altro in modo efficace.**

## La capacità

- di *comunicare* i propri bisogni *in modo assertivo*, invece di comunicarli in modo aggressivo, o di non comunicarli affatto
- di *ascoltare* gli altri attentamente ed *empaticamente*
- di *trovare soluzioni* a problemi e conflitti che siano *reciprocamente accettabili*

giocano un ruolo importante nel determinare la qualità delle relazioni con gli altri non meno che i livelli di stress e di produttività

- Per rivelarsi assertivamente è considerato essenziale il ***Messaggio in Prima Persona***

La capacità di autorivelarsi è particolarmente necessaria soprattutto nei momenti di stress o di emergenza.

In queste situazioni, quando la necessità è grave, è importante che le persone sentano di poter confidare nella propria capacità di affermare i propri bisogni senza temere di mettersi in contrasto con coloro che devono prendersi cura della salute

- La seconda importante competenza comunicativa è  
***L'Ascolto Empatico***

definito come la capacità di ascoltare in modo accettante e non giudicante e di fornire responsi, cioè *feedback*, che rimandano in modo accurato l'essenza del messaggio comunicato dall'interlocutore

L'ascolto empatico è un potente alleato per costruire relazioni interpersonali

- Le *capacità di risoluzione dei problemi* aiutano le persone a generare *soluzioni reciprocamente accettabili* e ad eliminare il risentimento indotto da soluzioni imposte.

Esse aiutano a migliorare le relazioni familiari, sociali e lavorative e accrescono la possibilità che aumentando rispetto reciproco e collaborazione, migliori anche la produttività dello stare insieme.

*... individui diversi vivono in modo diverso gli eventi della propria vita .*

*Esistono atteggiamenti che aumentano i problemi e altri che li riducono.*

*Fatto ancora più importante, **anche coloro che non possiedono un modo efficace di gestire gli aspetti della propria vita possono imparare a farlo.***