



***Ri-conoscere l'interlocutore  
per intervenire  
con efficacia  
sul luogo di lavoro  
(tecniche di antigressione)***

***A cura di Gian Carlo Manzoni***



Informare

Gestire

Domandare

Curare

Raccontare

Assistere

Influenzare



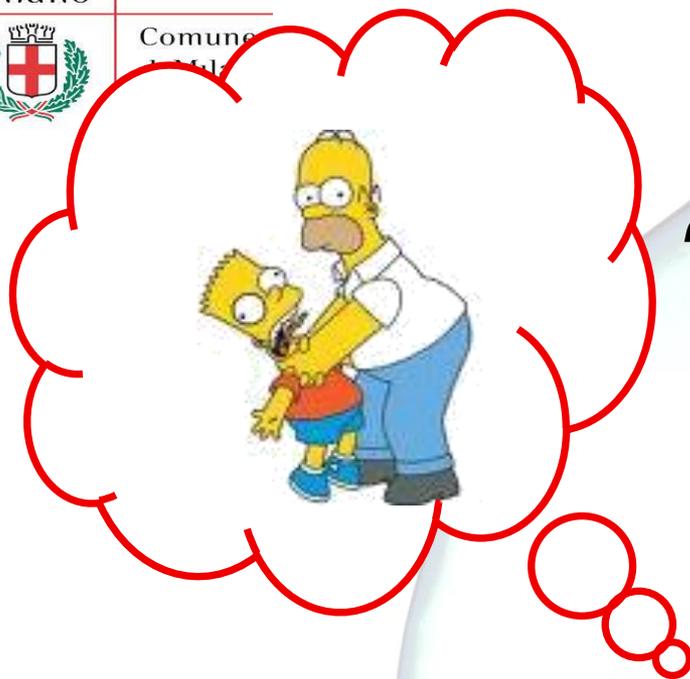


# Il cittadino Una SCIMMIA...evoluta?



Proteggere





**Le  
“emozioni”  
partono  
per prima**



**EMOZIONI**

**MENTE**





# CHE TIPI SONO?

**BLU**  
**Mare**



**ROSSO**  
**Fuoco**



**VERDE**  
**Natura**

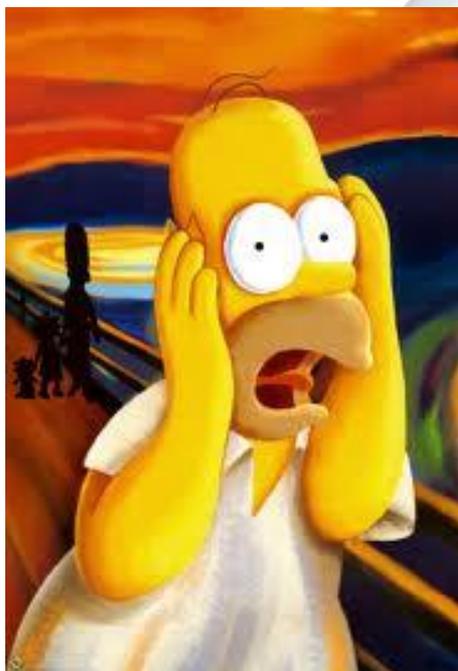


**GIALLO**  
**Sole**





# UNA GIORNATA NEGATIVA





# SCREENING COLORATO

- Insieme di strategie volte allo studio istantaneo del "profilo psicologico" di un aggressore (se lo è.....)
  - per poter valutare nel minor tempo possibile il grado di pericolosità della situazione e le tecniche di difesa da adottare più efficaci

• **Personalità funzionale**  
(personalità non patologica)

• Personalità nevrotica  
(instabile)

• Personalità psicopatica  
(asociale, impulsiva,  
aggressiva)

• Personalità psicotica (perdita  
del controllo della realtà)

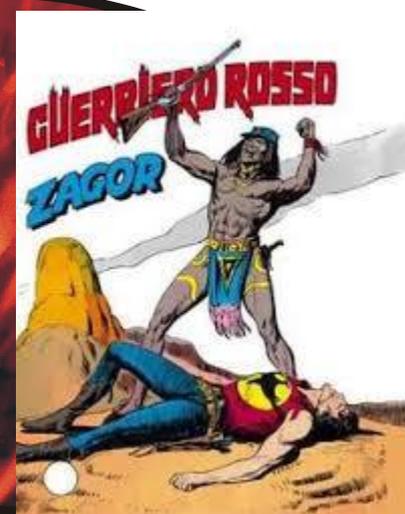




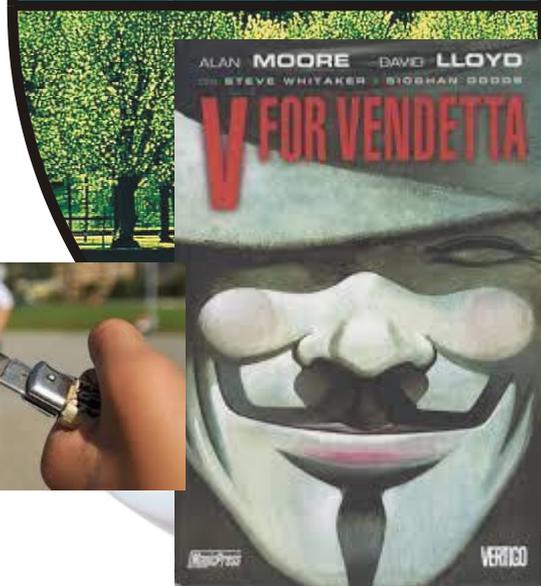
# UNA GIORNATA DISFUNZIONALE

## e PATOLOGICA

**BLU**  
Mare



**ROSSO**  
Fuoco



**VERDE**  
Natura



**GIALLO**  
Sole





# Ma perché accade....?





# IL CICLO DELL'AGGRESSIONE

- Fase del fattore scatenante (trigger)
- Fase dell'escalation (guerra fredda e/o guerra calda)
- Fase critica (attacco)
- Fase del recupero (dopo lo sfogo o l'attacco diretto)

# Cosa può accadere di fisiologico di fronte ad una situazione critica?

- Il corpo si prepara da un punto di vista fisiologico a combattere o a fuggire per proteggere la propria sopravvivenza
- Elevato ritmo cardiaco, elevato ritmo respiratorio, calo della produzione ormonale



FIGHT  
attaccare



FLIGHT  
fuggire



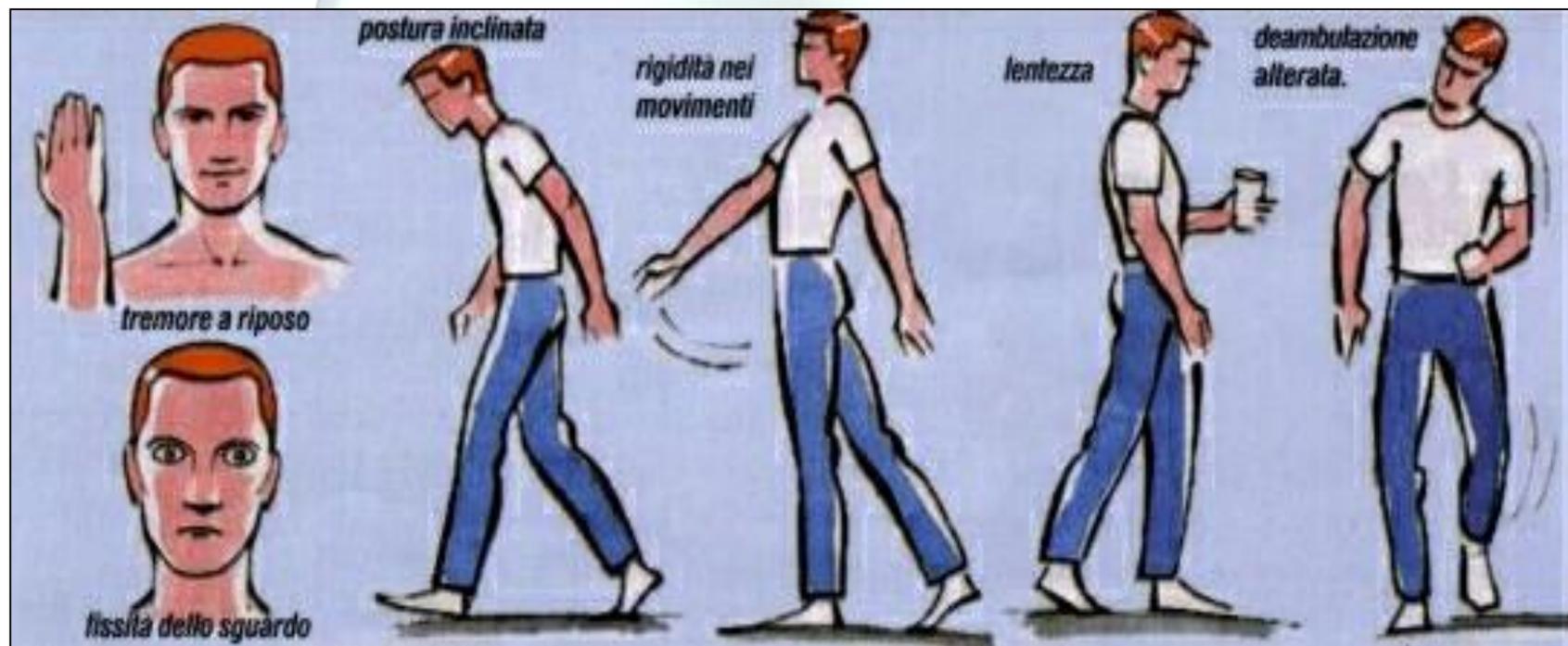
FREEZING  
bloccarsi



FAINT  
svenire



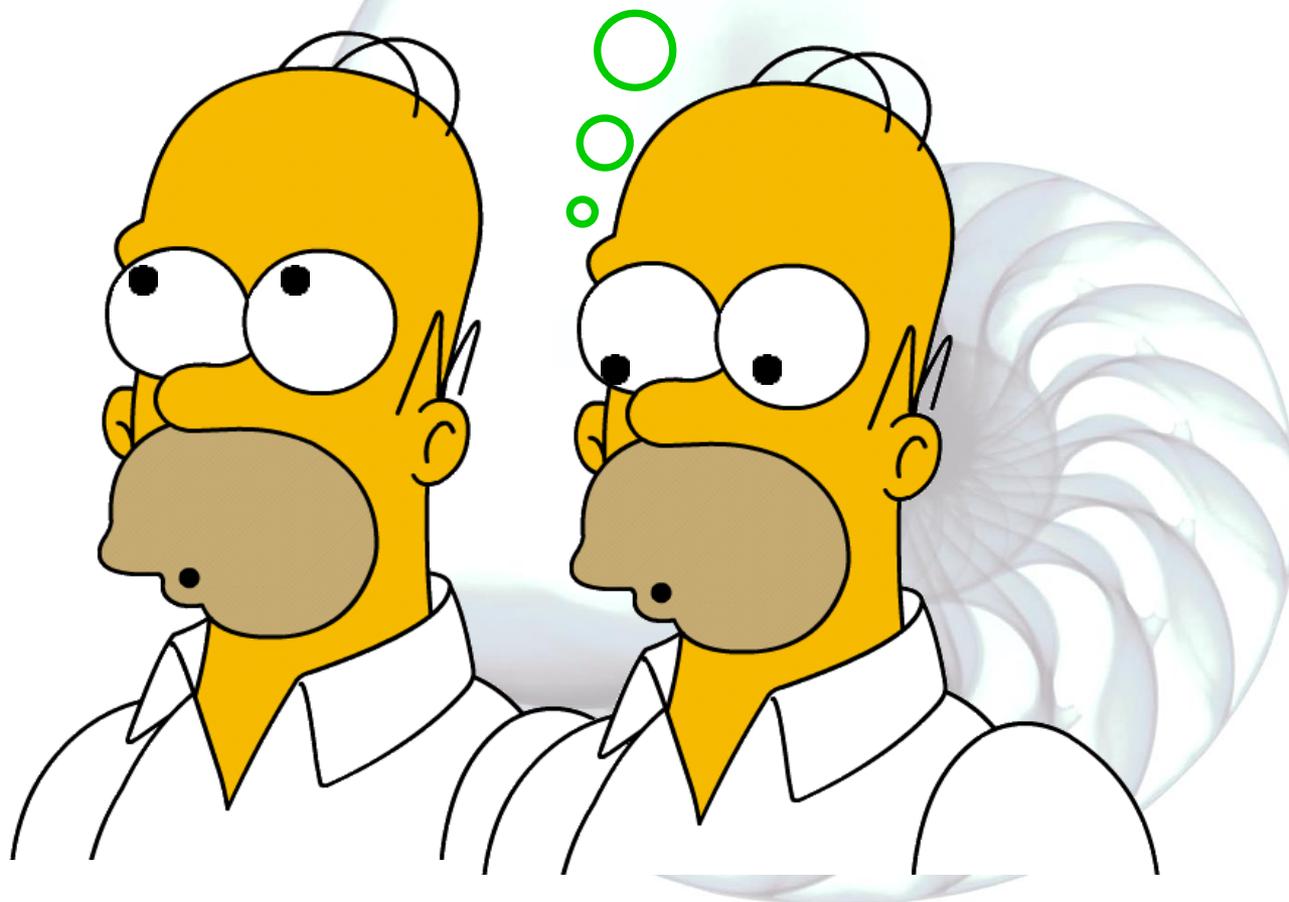
# *Attenzione ai movimenti quali il gesticolare associato alla conversazione, la mimica facciale e la ritmica chiusura degli occhi*





# Chi ci può aiutare?

Gli occhi troppo  
spesso in una direzione

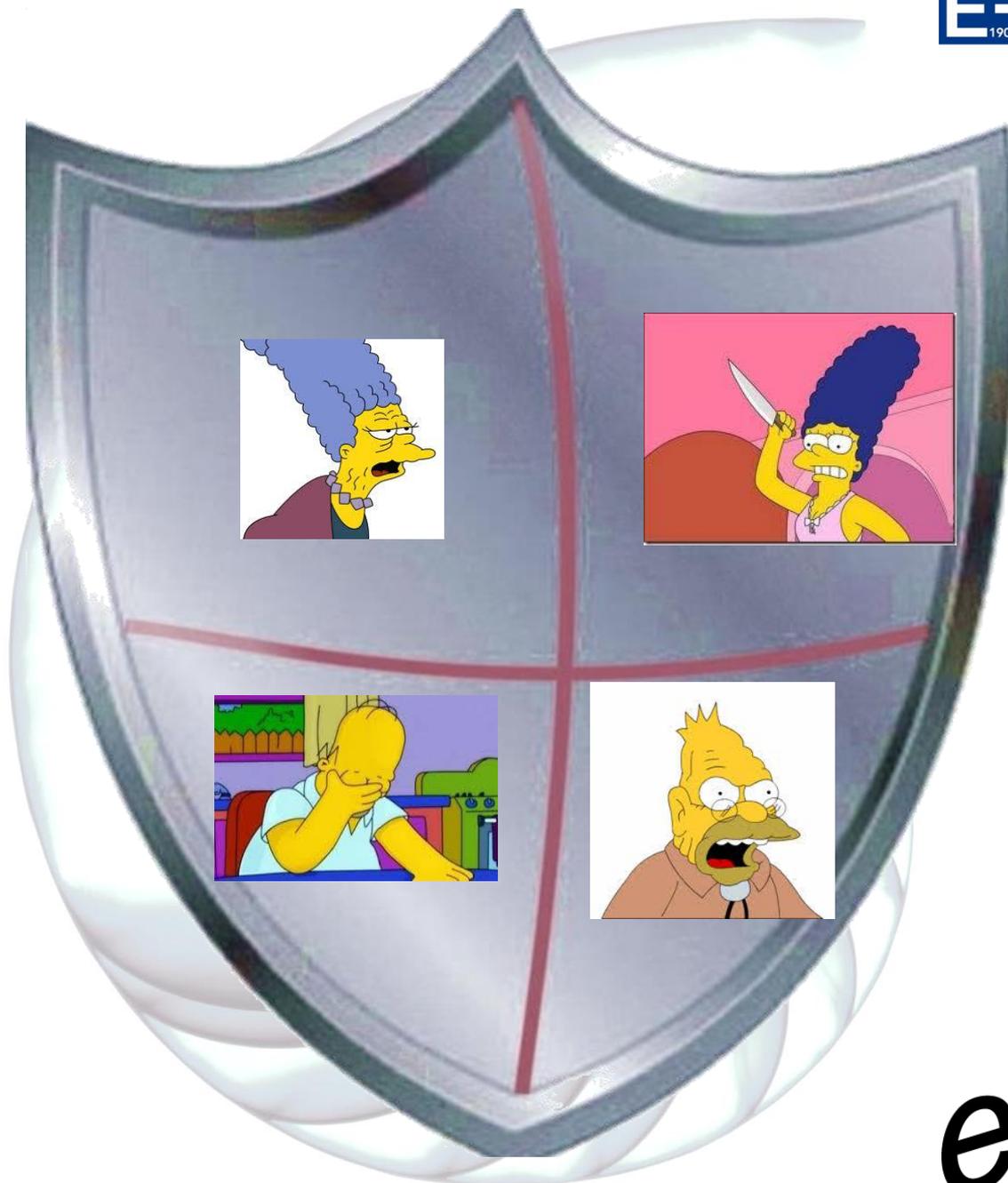




## ASPETTI ETOLOGICI: IMPARIAMO L'AUTODIFESA DAGLI ANIMALI ...

- Individuare in anticipo un contesto di pericolo ed evitarlo
- Inviare segnali di evitamento
- Creare un diversivo e fuggire
- Muoversi con velocità e determinazione quando è assolutamente indispensabile







# ***Atteggiamenti di base nei confronti del conflitto e dell'aggressione***

Evitare il conflitto

Assertività  
EMPATICA

Belligeranza

- Comunicazione aperta
- Coraggio
- Compassione
- Creatività
- Allentare gli schemi di comportamento personali
- La giusta distanza rispetto all'evento



# ***Interventi di "Talk Down"- ridimensionamento***





# Intelligenza emotiva

- *La capacità di riconoscere i nostri sentimenti e quelli degli altri, per motivare noi stessi e per gestire le emozioni, in noi stessi e nei nostri rapporti.*

• *Daniel Goleman*



## **INTELLIGENZA EMOTIVA**

Intelligenza Emotiva è l'essere in grado di **gestire i comportamenti chiave e le emozioni chiave** che determinano il successo in differenti situazioni.

*E' legata alla comprensione personale delle interazioni fra quei comportamenti ed emozioni chiave ed il loro impatto sugli altri e sul loro lavoro*



# Trovare il ponte: **le capacità emotive**

**1. Motivazione**



**2. Adattabilità**



**3. Empatia**



**4. Risolutezza**



**6. Coscienziosità**



**5. Influenza**



**7. Resilienza**



**8. Consapevolezza di Sè**



*Dalla  
consapevolezza  
all'azione  
POSITIVA!*

**QUALI  
CAPACITA'  
EMOTIVE  
MIGLIORARE?**



# La nostra intelligenza emotiva al lavoro

## Dove sei?

Empatia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adattabilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Motivazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resilienza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Coscienziosità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Risolutezza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Influenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



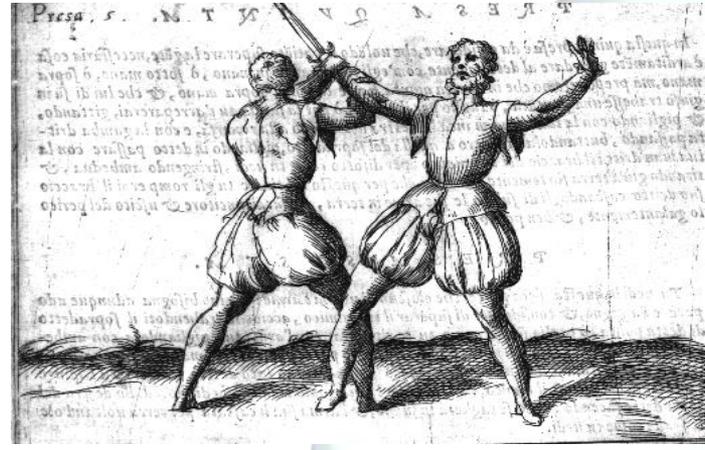
# *Tai chi chuan: difendersi spingendo e coprendosi*





# Achille Marozzo: maestro di scherma

## (1484-1553)





## ***COSA FARE***

FORMAZIONE ALLA DIFESA  
PERSONALE?

FORMAZIONE  
SICUREZZA E  
RISCHIO?

PREVENZIONE ORGANIZZATIVA  
E PRESENZA?

PSICOLOGIA  
COMPORTAMENTALE?

ALLENAMENTO STRUTTURATO SU QUALSIASI COSA RITIENI  
IMPORTANTE PER PREVENIRE EMOTIVAMENTE QUELLO CHE  
PUO' ACCADERE....



# **Grazie !**

- Il combattimento che si vince realmente è quello che si riesce ad evitare !



***Non resta che mettersi al lavoro***