

BUONASERA A TUTTI! PIACERE ...
SONO FABRIZIO GHERLANI ...



335/6140434

f.gherlani@gmail.com

www.attentamente.net

COSA SIGNIFICA PER TE AD OGGI COMUNICARE IN MODO EFFICACE



"**COMUNICARE** significa creare negli altri un'**ESPERIENZA**, coinvolgerli fin nelle viscere... e questa è un'**abilità emotiva.**"

Daniel Goleman

PERCHÉ VALE LA PENA DI COMUNICARE IN MODO EFFICACE



ALTRE MOTIVAZIONI

- SIAMO PROGRAMMATI PER CONNETTERCI
- I RISULTATI MIGLIORI SI OTTEGGONO COMUNICANDO E SUDDIVIDENDO I COMPITI
- IL SISTEMA WIN – WIN EVITA DI CREARE STRESS SE OPPORTUNAMENTE PREPARATI
- LASCIARE UN'ALTRA PERSONA CON IL PIACERE DI AVERMI INCONTRATO – A PRESCINDERE DALL'ARGOMENTO DELLA COMUNICAZIONE

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- La mappa non è il territorio
 - Interpretazione soggettiva della realtà



la mappa non è.....



....il territorio

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- Non si può non comunicare
 - Comunicazione verbale



ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- Non si può non comunicare
 - Gestuale



ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- Non si può non comunicare
 - Paraverbale



ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- Il significato della comunicazione è il risultato che si riceve
 - la responsabilità nella comunicazione



LE DOMANDE

Avevo sei servitori onesti, mi insegnarono tutto quello che so. Si chiamavano:

- CHI ?
- PERCHÉ ?
- COSA ?
- QUANDO ?
- DOVE ?
- COME ?

Rudyard Kipling

LA CADUTA DELLA COMUNICAZIONE

voglio dire...

100

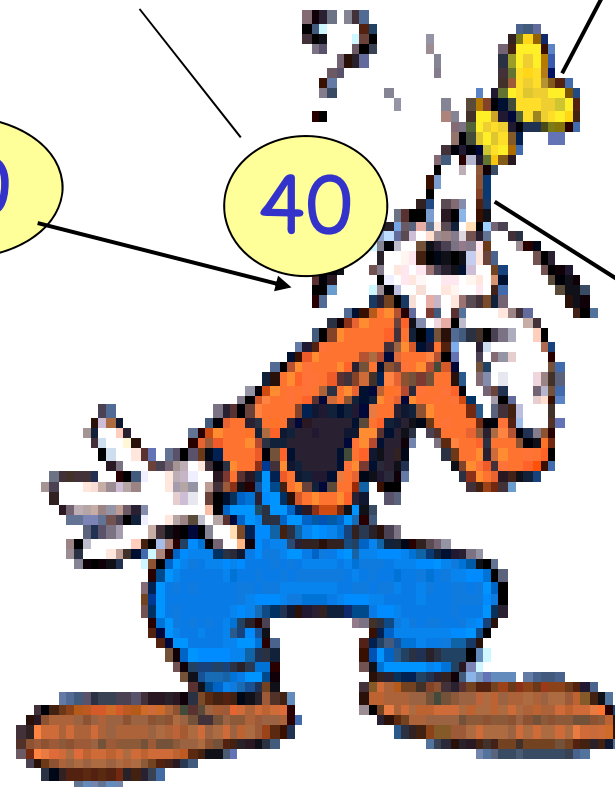


dico...

ascolta...

70

40



recepisce..

20

ricorda!

10

LINGUAGGI VERBALI E NON VERBALI INFLUENZA SULLA CONGRUENZA



LINGUAGGI VERBALI 7%

LINGUAGGI NON VERBALI 93%



LINGUAGGI NON VERBALI

MIMICA
Sguardi, Espressioni
facciali

POSTURA
Atteggiamento corporeo

VOCE
Volume e Tonalità



GESTI
Movimenti delle
braccia e delle mani

SILENZIO
Pause e non parole

PROSSEMICA
Studio delle distanze

ABBIGLIAMENTO
Stile e Colori

LINGUAGGI VERBALI

PROPRIETA'
DI
LINGUAGGIO

PAROLE IMMAGINE

CHIAREZZA
ESPOSITIVA



SINTESI

DIZIONE

STRUTTURA LOGICA

I temi di conversazione possono essere riportati alle 12 necessità di base che sono state definite dalla scuola di Harville Handrix, e sono le seguenti:

Accettazione
Cura
Ammirazione
Comprensione
Rassicurazione
Incoraggiamento

Conferma
Fiducia
Apprezzamento
Approvazione
Riconoscimento
Rispetto

Ma come mi accorgo della
reazione di chi ho di fronte?



COMUNICAZIONE GLOBALE

<ul style="list-style-type: none">• Comunicazione verbale	Contenuti, parole
<ul style="list-style-type: none">• Comunicazione non verbale	a) Statica (morfologia struttura corporea) b) Dinamica (prossemica, cinesica, paralinguistica, digitale, olfattiva)
<ul style="list-style-type: none">• Comunicazione oggettuale	Vestiti, oggetti, simboli, acconciature,

Comunicazione dinamica

• prossemica	Gestione degli spazi tra il nostro corpo e quello altrui
• cinesica	L'insieme dei gesti che compiamo (mimica, sguardi, gestualità)
• paralinguistica	Tutti i tratti non verbali attinenti alla modulazione della voce; rumori, tamburellare, rumori viscerali o corporei
• digitale	Contatto fisico con gli altri; rompere il guscio prossemico (circa 1 metro);
• olfattiva	Odori che il nostro corpo emana: ghiandole sudoripare, alito; coordinata dal rinencefalo (sistema encefalico molto antico)

Segnali emozionali ansiogeni

• prossemica	Tendenza ad allontanare il corpo o sue parti Orientare il corpo da un'altra parte
• cinesica	Toccamenti bruschi, togliere un pelo dalla giacca, levare q.cosa dall'occhio, sfregarsi il naso, deglutire, grattarsi testa, linguaggio dei piedi, sguardo assente o sfuggente
• paralinguistica	Raschiarsi la gola, cali di voce, toni striduli, sbuffare, sospirare, tamburellare con le dita
• digitale	Toccamenti bruschi, negare un contatto precedentemente familiare
• olfattiva	Odori sgradevoli, alitosi

Segnali emozionali piacevoli

indicano che il rapporto o i contenuti della comunicazione sono piacevoli per l'interlocutore e quindi li desidera

• prossemica	Avvicinarsi con il corpo o parti di esso
• cinesica	Toccarsi la bocca, succhiarsi un dito, portare un oggetto alla bocca, mordicchiarsi le labbra, bagnarsi le labbra, auto-toccamenti morbidi, sguardo tenero, vigile e aperto
• paralinguistica	Voce rilassata, tono medio, ritmo morbido
• digitale	Disposizione ad accettare i tocamenti, pacchette giocose, abbraccio
• olfattiva	Produzione di ferormoni

Empatia

La creazione di un clima
relazionale efficace non
può prescindere
dall'acceptare l'altra
persona

Empatia

Ciò implica saper autonomamente sospendere "il giudizio" riconoscendo la propria modalità giudicante che entra in gioco a prescindere dalla nostra volontà o dall'idea che abbiamo di noi stessi (io non giudico, sono tollerante ed equo, non ho pregiudizi...)

Empatia

Accettare l'altro significa sostanzialmente non piegarlo ai nostri modelli, non pensare che debba o possa essere quello che noi vorremmo ...

Empatia

Ciò non può prescindere dal diventare consapevoli delle barriere, dei muri, che costruiamo ogni volta che giudichiamo, criticiamo, valutiamo le persone, invece dei loro comportamenti

Empatia

Stare in relazione
significa saper
riconoscere ed utilizzare
il giudizio, scegliendo di
andare oltre ...

L'ARTE DI ASCOLTARE



“Quel che tu sei, mi grida così forte nelle orecchie che non posso udire quel che dici.....”

Ralph Waldo Emerson

L'ASCOLTO EMPATICO

Si ascolta con le orecchie, il cuore,
il corpo, la mente...

La Comunicazione è fatta di

Parole...



Pensieri oltre le parole...



I non detti...



il linguaggio del corpo₂₉.

BARRIERE ALL'ASCOLTO EFFICACE

Ogni messaggio ha un Emittente e un Ricevente
Quando vogliamo mandare un messaggio sappiamo
quello che vogliamo dire e chi vogliamo che lo
riceva: quindi dovrebbe essere facile inviare il
messaggio in modo chiaro.

Il Ricevente vuole ricevere il
nostro messaggio, per cui dovrebbe essere
facile riceverlo esattamente come è stato inviato

Ma...



Non ci capiamo!!



PERCHÉ TUTTO VA STORTO?

EMITTENTE	RICEVENTE
<ul style="list-style-type: none">• Uso delle parole• Tono di voce• Distrazione• Comunicazione frettolosa• Durata messaggio• Ipotesi• Uso di parole gergali	<ul style="list-style-type: none">• Significato diverso• Interpretazione errata• Distrazione• Difficoltà ad ascoltare• Noia• Divagazione mentale• Incomprensione

Cosa posso usare?



MENTE

Gran cosa, tutti dovrebbero averne una

LA DIFFERENZA TRA...

SENTIRE

- Percepire suoni
- Nessun interesse per l'altro
- Atteggiamento passivo
- Udito selettivo
- Distrazioni
- Assenza di emozioni
- Perdita totale dei contenuti

ASCOLTARE

- Concentrarsi
- Dare un significato
- Percepire quello che non viene detto
- Essere attivi
- Aiutare a capire
- Incamerare e memorizzare
- Farsi un'opinione
- Attribuire emozione al contenuto

TRE TIPI DI ASCOLTO NELLA COMUNICAZIONE

ASCOLTO FASULLO	Fingo di ascoltare, ma in realtà mi preparo a continuare il mio discorso interrotto
ASCOLTO PASSIVO	Ascolto, restando in silenzio senza intervenire
ASCOLTO ATTIVO	Sento ⇒ capisco ⇒ rifletto ⇒ agisco

PER UN ASCOLTO ATTIVO E' NECESSARIO:

- Lasciar parlare, lasciar finire la frase
- Concentrarsi sull'interlocutore
- Considerare l'altro importante, interessarsi a quel che dice, assentire
- Memorizzare le informazioni
- Provocare l'altro a parlare facendogli domande, chiarendo le parole, ripetendo i concetti
- Punteggiare la comunicazione con il silenzio: usare le pause

L'ASCOLTO ATTIVO

Riformulazione e Sintesi sono capacità tecniche fondamentali

I Segreti

- Ascoltare e guardare negli occhi
- Manifestare interesse dando segni di approvazione
- Tacere senza interrompere
- Non concludere frettolosamente
- Risintonizzarsi continuamente



*Abbiamo due orecchie ed una bocca:
Usiamole in proporzione!*

IL SILENZIO

E' uno strumento di ascolto attivo
dell'interlocutore



L'ASCOLTO EFFICACE NELLA COMUNICAZIONE

NO ALL'ATTEGGIAMENTO CRITICO E CENSORIO

Mette a disagio l'interlocutore e non lo fa sentire OK.

COGLI IL MESSAGGIO NASCOSTO

Si conquista la fiducia dell'interlocutore che, sentendosi a proprio agio, sarà più facilitato nell'auto rivelazione. Essere partecipi con ciò che ci dice l'interlocutore non significa dover concordare con lui a tutti i costi.

NON FARE OBIEZIONI SINO A QUANDO L'INTERLOCUTORE NON HA ESPOSTO INTERAMENTE LA QUESTIONE.

Interrompere e obiettare in continuazione blocca la comunicazione efficace.

USA LA TECNICA DELLA RIFORMULAZIONE.

E' importante essere sicuri di aver compreso realmente il messaggio per evitare i fraintendimenti

USA IL LINGUAGGIO DEL CORPO.

Le persone recepiscono se c'è congruenza tra linguaggio verbale e non verbale.

I VANTAGGI DELL'ASCOLTO NELLA COMUNICAZIONE

- Identificare le esigenze
- Capire la situazione
- Acquisire informazioni
- Mostrare interesse per l'altro
- Personalizzare il colloquio
- Infondere fiducia all'altro
- Trasmettere calma
- Far sentire l'altro importante
- Sviluppare l'azione
- Identificare gli stati d'animo dell'altro
- Percepire al di là delle parole
- Risparmiare tempo
- Fondare un rapporto costruttivo
- Creare un rapporto duraturo
- Porsi sulla stessa lunghezza d'onda
- Allontanare i pregiudizi

