

SEMINARIO TEORICO-ESPERIENZIALE

COMUNICAZIONE EFFICACE

Subiaco, Contrada Cerasolo, 41 - 5 settembre 2015, ore 10.00/18.00



- Autopresentazione dei partecipanti
- Brain storming: concetto di comunicazione e difficoltà soggettive
- Principi della comunicazione:
 - assiomi della comunicazione
 - 1 non si può non comunicare
 - 2 ogni comunicazione presenta un aspetto di contenuto e uno di relazione
 - 3 tutto comunica
 - 4 ciò che abbiamo detto è ciò che l'altro ha capito
 - ascolto attivo

Importante per limitare i malintesi, per agevolare l'emittente e quindi per migliorare l'efficacia comunicativa.
 - feedback

Il processo comunicativo è sempre formato da almeno due soggetti, emittente e ricevente, i quali devono prevedere un sistema di verifica delle informazioni detto feedback, così da renderlo veramente efficace.
 - contesto e ruolo

Il contesto (cioè il luogo e la situazione) e il ruolo influiscono notevolmente sull'esito del processo (esempio di Fantozzi).
 - comunicazione verbale, paraverbale e non verbale

La nostra comunicazione è solo in minima parte verbale. Per il 93% è di tipo non verbale e paraverbale.
- Il linguaggio non verbale
 - corpo, segnali e ricezione degli stessi

Ciò che pensiamo a livello inconscio viene espresso dalla nostra comunicazione non verbale, poiché il linguaggio del corpo è in contatto con le nostre emozioni più profonde.

Il linguaggio del corpo parla molto più delle parole, ma ricorda che un segnale è solo un segnale, non una prova certa.

Non è importante quello che dici, ma come lo dici.

Il linguaggio non verbale viene recepito in modo amplificato dall'interlocutore e in caso di incongruenza l'interlocutore riceverà maggiormente il messaggio non verbale.
 - funzioni della comunicazione non verbale
 - 1 creare relazione
 - 2 creare conforto
 - 3 creare chiarezza

- lo spazio prossemico

E' la distanza che fraponi tra te e gli altri. Grazie ad esso potrai stabilire il grado di confidenza che sei disposto ad accordare:

zona intima: 0-40 cm

zona personale: 40-120 cm

zona sociale: 120-200 cm

zona pubblica: oltre i 200 cm

- la cinesica, il digitale, i toccamenti, la stretta di mano

Ti permettono di aprire una finestra sul mondo interiore del tuo interlocutore:

cinesica: movimenti di mani, braccia, bacino, occhi (ricorda che i gesti anticipano le parole);

digitale: contatto fisico (varia da cultura a cultura);

toccamenti: toccare e toccarsi;

stretta di mano: sorta di biglietto da visita della persona.

- segnali di scarichi tensionali, di gradimento, di rifiuto, di attenzione

scarichi tensionali: grattarsi braccia, gambe, pizzicare il volto, tirarsi barba, baffi o sopracciglio;

gradimento: sfiorare bocca e labbra, passarsi una mano tra i capelli;

rifiuto: irrigidirsi, spostarsi indietro col busto, evitare lo sguardo, allontanare oggetti da sé;

attenzione: portare il busto in avanti, tenere il mento appoggiato sul palmo della mano, portare un oggetto verso di sé, sospendere un'azione in corso.

- la congruenza

Il principio fondamentale della comunicazione efficace è quello della congruenza, cioè un totale allineamento tra tutti i livelli di comunicazione. Se non c'è allineamento tra linguaggio del corpo e linguaggio verbale, per esempio, si rischia di generare malintesi o di non essere efficaci; il processo comunicativo, in ogni caso, viene compromesso.

- Il linguaggio paraverbale

Il linguaggio paraverbale riguarda l'uso corretto della voce, del tono e delle pause. E' importante averne cura per ottenere una maggiore efficacia comunicativa.

- toni, ritmo, pause

- voce, tonalità

- interiezioni

- suoni emotivi

- Il linguaggio verbale

- scelta dei termini

E' necessario prestare molta attenzione alla scelta dei termini, perché si potrebbe rischiare di vanificare l'esito del messaggio.

- espressioni killer

Le espressioni killer possono farti percepire dagli altri come una persona insicura e non preparata. Sono assolutamente da evitare (per esempio, evitare *ma, però, credo, spero, sinceramente, onestamente, non sto scherzando, non ha capito, non vorrei che pensasse che...*)

- tecnica degli ancoraggi

Ad ogni parola corrisponde un ricordo e a questo una specifica emozione. Su noi stessi possiamo richiamare sensazioni di forza e sicurezza, ad esempio prima di un colloquio di vendita o prima di una performance in pubblico o prima di un colloquio di selezione. Se ci riflettiamo, è un potere straordinario, che possediamo potenzialmente tutti e che la PNL (programmazione neurolinguistica) chiama ancoraggio. L'ancoraggio è dunque l'associazione conscia o inconscia di un gesto, di una parola o di una canzone ad un particolare stato d'animo.

- La PNL

Programmazione neurolinguistica, utilizzata come strumento di comunicazione efficace nella vendita, nelle relazioni personali ed in tanti altri ambiti.

E' basata sulla soggettività dell'esperienza e sul fatto che tutto ciò che l'individuo prova internamente si riflette sull'ambiente in cui vive, ma accade anche il contrario.

L'argomento non è stato trattato e meriterebbe di essere approfondito.

- Cause della cattiva comunicazione

- non ascoltare
- non ascoltare perché impegnati a pensare una risposta
- pregiudizi
- incongruenza
- mancata autoanalisi
- mancanza di empatia
- problemi nel feedback
- perdita di informazioni

- Principi basilari di efficacia comunicativa

- 1 partire da ciò che si conosce
- 2 dal generale al particolare
- 3 adeguare le informazioni
- 4 non dare nulla per scontato
- 5 attenzione al linguaggio

- 6 curare il linguaggio non verbale e paraverbale
- 7 esemplificare
- 8 procedere logicamente
- 9 verificare il feedback
- 10 fare una sintesi

Effettuati esercizi nei seguenti ambiti:

- la congruenza
- il linguaggio non verbale
- recupero e manifestazione delle emozioni
- tonalità della voce
- giochi conversazionali
- improvvisazione



