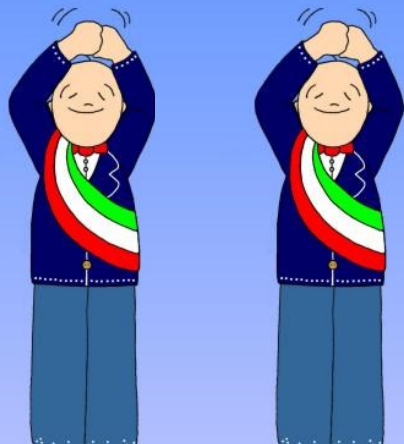


Botteghe dello Sviluppo 2016

LE



DELLA



Li amministrano

C



8 - 13



PARLARE : dire qualcosa
a voce per mezzo di parole



COMUNICARE :
dal latino: [communicare],
mettere in comune

**La comunicazione
avviene quando
arriva,
quando l'espressione
è compresa e
diventa patrimonio
comune
per la costruzione di
una discussione,
di un sapere, di una
cultura.**

**Nella comunicazione,
qual è il peso**

**delle parole,
dei toni di voce
e del «non verbale»?**

COMUNICAZIONE

7% VERBALE

Aspetto verbale: parole

38% PARAVERBALE

Aspetto vocale:
volume, tono, ritmo

55% NON VERBALE

Movimento del corpo:
soprattutto espressioni facciali

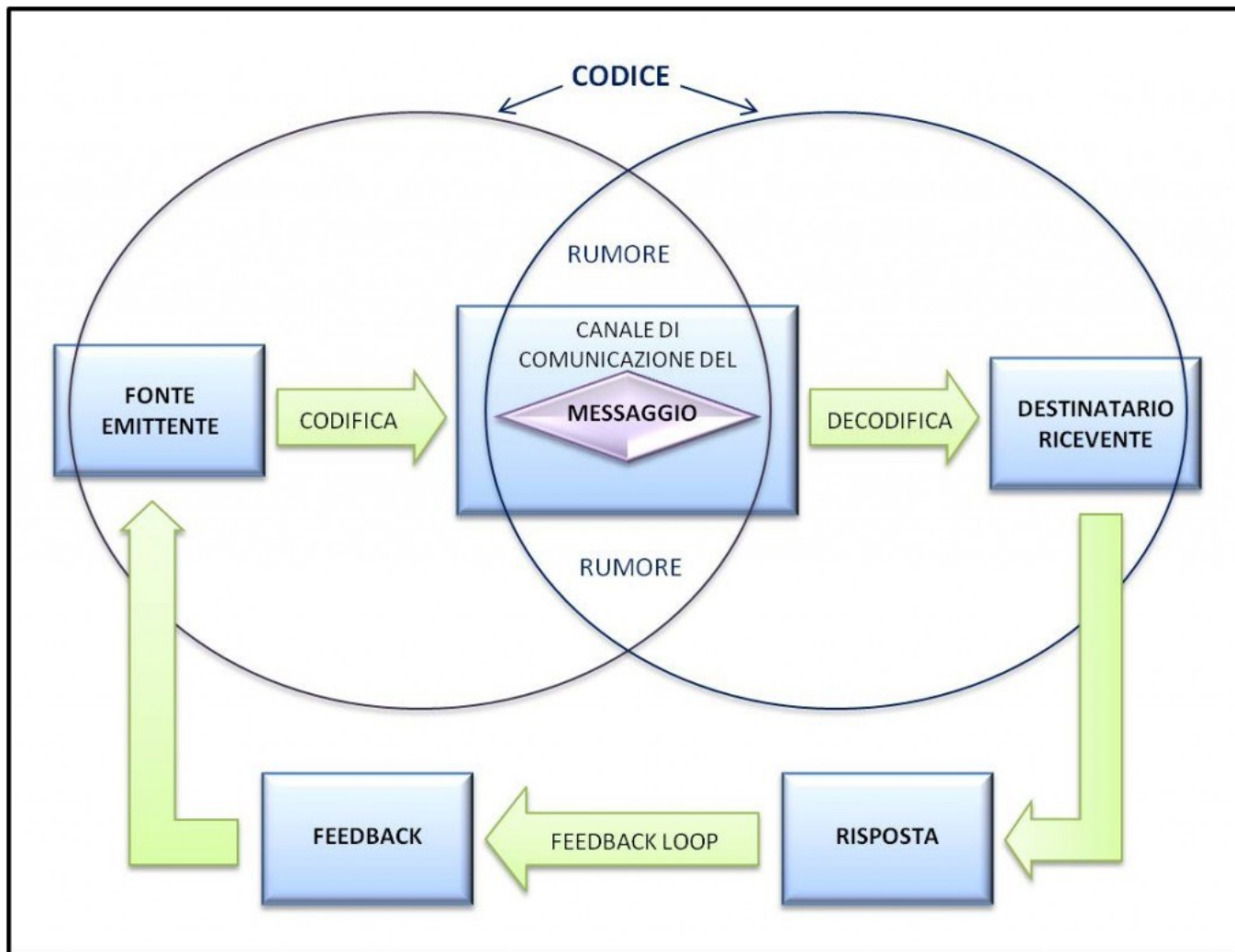
(1972—Studio condotto dallo psicologo statunitense Albert Mehrabian: percezione del messaggio vocale)

**Il linguaggio del corpo e quello verbale sono interdipendenti.
Nella comunicazione interpersonale un ruolo fondamentale è
giocato dal NON VERBALE**

***«Il corpo parla una lingua che spesso esprime pensieri e intenzioni
lontane da quelle che la voce afferma; esprime le emozioni più profonde
che le parole non fanno o non vorrebbero dire»***

Elio Vigorita in Primi elementi di comunicazione interpersonale, p. 497 ss., in Percorsi, esperienze, idee a cura di Maria Antonella Cocchiara

**L'obiettivo
di un buon comunicatore è
entrare in relazione con chi ascolta.**



**La comunicazione
è:**

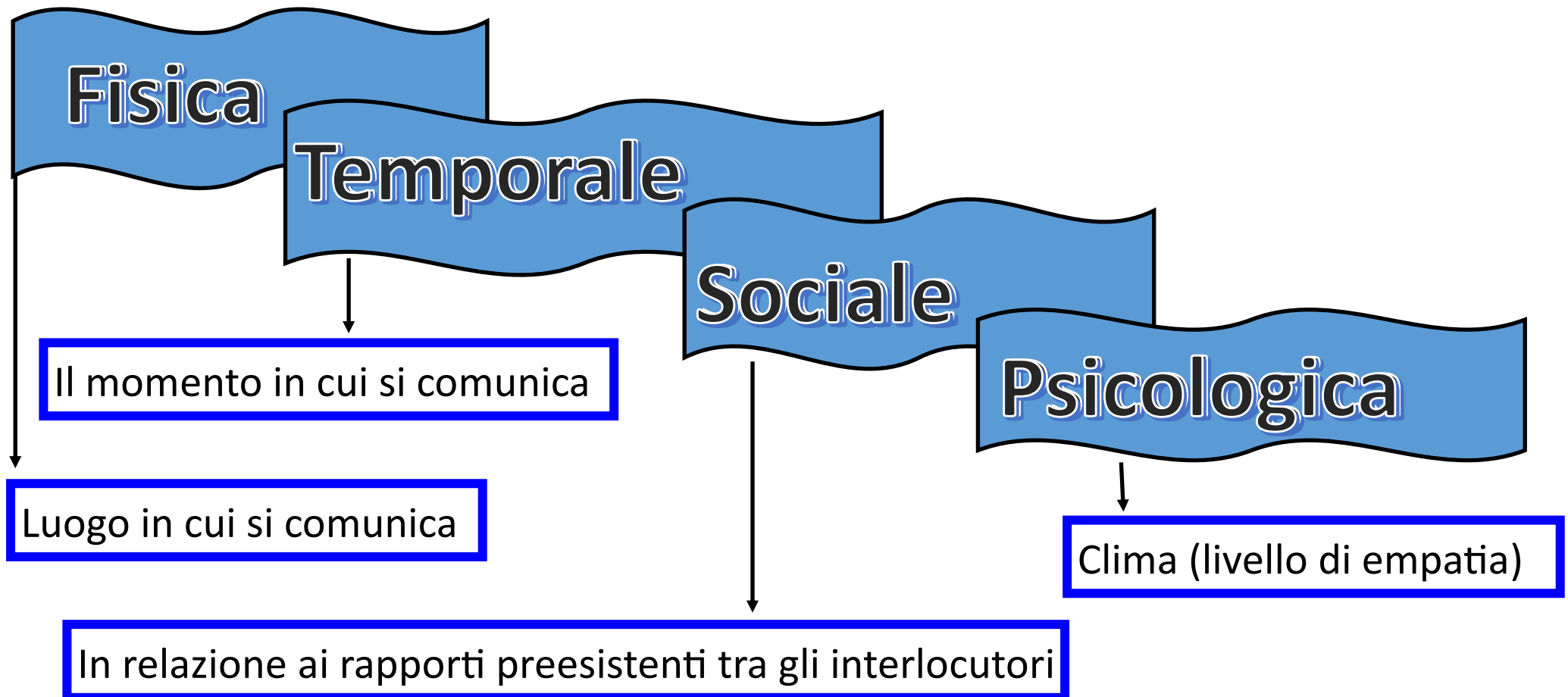
⇒ **condivisione,**
 ⇒ **interazione,**
 ⇒ ***feed back.***

**Non è, quindi, solo passaggio unidirezionale di notizie e di informazioni.
 Non è neppure divulgazione.**

Il risultato della comunicazione è il feed back che si riceve.

CONTESTO

Ogni comunicazione avviene sempre in un contesto caratterizzato da quattro dimensioni:



La comunicazione verbale ... utilizza le parole

E dopo questo “assunto” 🤔 ... Occorre fare molta attenzione perché non tutto quello che viene “comunicato” arriva al nostro interlocutore ...



Comunicazione non verbale

Espressione del volto, gesti, tono della voce, postura, etc.

E' meno facilmente sottoponibile a "censura", e quindi tradisce gli effettivi sentimenti, stati d'animo, opinioni.

E' comunicativa (non si può non comunicare)

E' contestuale (avviene sempre in un preciso contesto)

E' caratterizzata da più comportamenti e gesti

E' più credibile



Aspetto esteriore

Portamento / Atteggiamento

Gestualità

Voce (volume e tono)

Mimica facciale

Distanza e gestione dello spazio

Il linguaggio del corpo

L'ENTUSIASMO è

l'autentica forza della comunicazione:

“parliamo con la mente ma comunichiamo con il cuore”

**Una comunicazione efficace,
davvero interattiva e produttiva**

è una

comunicazione che genera un rapporto

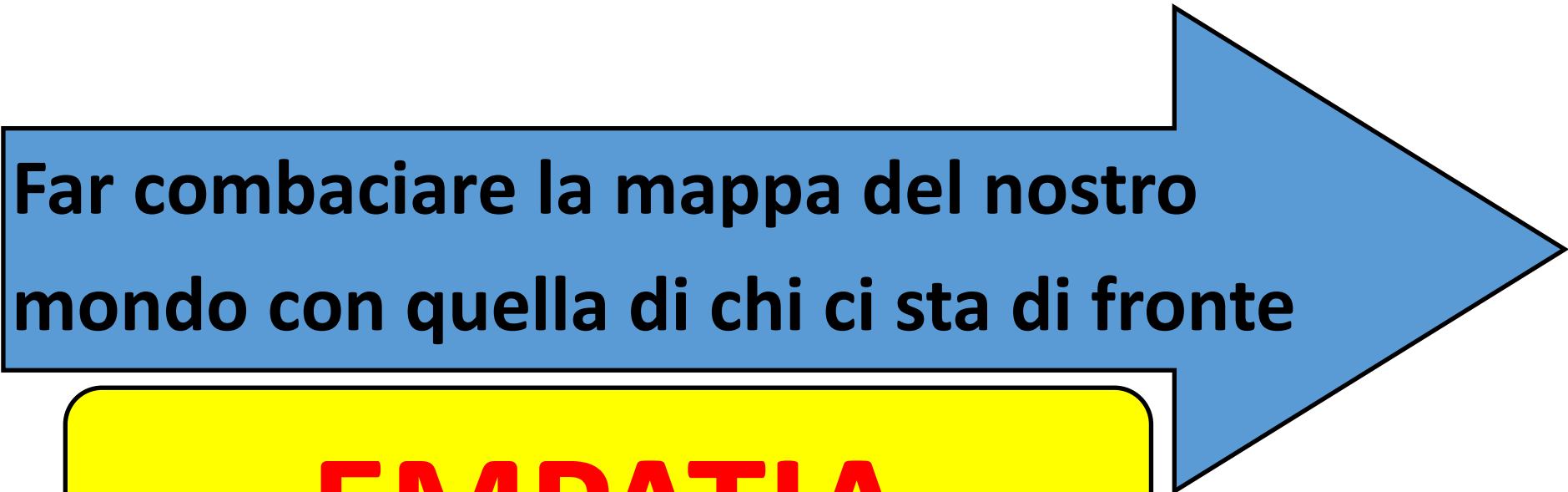
e con questo una possibilità di

cambiamento,

una nuova prospettiva,

una nuova apertura che può diventare

spesso un miglioramento.



**Far combaciare la mappa del nostro
mondo con quella di chi ci sta di fronte**



EMPATIA



L'ascolto EMPATICO

È il fattore cruciale di una comunicazione Efficace

La comunicazione efficace si basa di fatto sull'accoglienza, sul coinvolgimento personale, sulla responsabilità, sull'empatia, sulla fiducia.

L'ASCOLTO ACCOGLIENTE

PREVEDE:

- ***la disponibilità a fare spazio dentro di noi***
- ***la valorizzazione della persona nostro interlocutore, sede di potenzialità, talenti e progetti, punti di vista differenti***
- ***l'individuazione dei suoi bisogni***
- ***la risposta accurata alle sue eventuali richieste d'aiuto, crescita, autorealizzazione.***

“quanto ascolto l'altro?”

LE 7 REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

Non avere fretta di arrivare alle conclusioni

1

2
Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista (*per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista*)

Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva

3

LE 7 REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

4

Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio

Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili

5

6

Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione

Per essere un buon ascoltatore devi adottare una metodologia umoristica

7

OSTACOLI	ESEMPI	MESSAGGI IMPLICITI
<p>Non sintonizzarsi Non tenere conto dei Feedback</p>		<p>Mi tengo a distanza—Non mi fido I tuoi bisogni non sono importanti</p>
<p>Interrompere. Sovrapporsi</p>		<p>Sono io che comando</p>
<p>Seguire il proprio pensiero. Parlare a fiume. Invadere lo spazio. Fare un monologo</p>		<p>Non mi interessa dialogare con te. Le mie idee sono più importanti. Non meriti attenzione</p>
<p>Fare pressing</p>	<p>Vieni al punto. Taglia corto. Sbrigati</p>	<p>Non sei importante. Non ho tempo per te. I tuoi bisogni non mi interessano</p>
<p>Mettere in dubbio</p>	<p>Sì, ma ... Come fai a dirlo? Però ... Non so ...</p>	<p>Non ti credo. Non mi fido. Hai torto. La tua parola non conta.</p>
<p>Contraddire</p>	<p>No. Non è così!</p>	<p>Ne so più di te. Ti sbagli!</p>
<p>Correggere</p>	<p>Non hai capito. Ora ti spiego</p>	<p>Ne so più di te. Non sei capace.</p>
<p>Criticare</p>	<p>Sei sempre lo stesso.</p>	<p>Non vai bene come persona</p>

OSTACOLI	ESEMPI	MESSAGGI IMPLICITI
Lettura della mente	Reagisci così perché sei geloso!!!	Io so cosa tu pensi meglio di te
Spiegare Interpretare	Ora ti spiego. Ti faccio capire. Ti succede così perché ...	Sei stupido, incapace, infantile
Dare consigli (non chiesti)	Devi fare così.	Predominio
Svalutare Sminuire Squalificare	Va beh, non è così grave! Ma come non lo sapevi? Lo hai scoperto adesso? A proposito ... (cambio di argomento, senza nessun nesso logico)	I tuoi sentimenti non contano I tuoi valori non mi interessano Sei meno di quello che credi Tu non esisti
Inibizione (bugia bianca) Non esprimere i propri sentimenti Non dire cosa si pensa		Distanza e sfiducia. Non sei in grado di capire Non mi interessa comunicare con te
Etichettare	Non puoi capire, sei un uomo	Impoverire. Sminuire. Spersonalizzare
Colpevolizzare. Rimproverare.	E' colpa tua	Sei cattivo.

I fattori che sostengono una BUONA COMUNICAZIONE EFFICACE sono invece:

FACILITATORI DI BUONA COMUNICAZIONE O DIALOGO	MESSAGGI IMPLICITI (significati relazionali)
Segnali di sintonizzazione. Risonanza. <i>Matching (combaciare con la mappa del mondo dell'altro)</i> . <i>Pacing (andare al passo)</i> . Calibrazione. Attenzione ai <i>feedback</i> .	Simpatia ed amicizia. Fiducia e accettazione. I tuoi bisogni e sentimenti sono importanti. La nostra relazione è importante.
Segnali di invito.	Disponibilità ed apertura. Sono pronto ad ascoltarti.
Segnali di ricezione del messaggio.	Attenzione. Mi interessa quello che dici.
Comprensione empatica.	Accettazione incondizionata. I tuoi valori e sentimenti sono importanti
Sottolineare gli aspetti positivi e i punti di accordo.	Vicinanza e amicizia. Stima e valore.
Messaggi di genuinità e trasparenza.	Autocoinvolgimento. Apertura all'altro. Impegno nella relazione.
<i>Contributing: offrire nuove prospettive da una posizione di parità.</i>	Dedizione e cura. Interesse all'altro.

**Generalmente più che ascoltare
aspettiamo con impazienza
che l'interlocutore finisca di parlare
per controbattere.**

**Accade, quindi, che mentre
l'altro/a parla, noi pensiamo a ciò
che
vogliamo dire, mentre credevamo di
Ascoltare 'con attenzione'.**

**GESTI
DA NON FARE
POSTURE
DA NON TENERE**



... e per ultimo, ma non ultimo, l'elemento
più importante

Tu !

Con la tua passione, ...
il tuo entusiasmo

Buona strada