

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



335/6140434

[f.gherlani@gmail.com](mailto:f.gherlani@gmail.com)

[www.attentamente.net](http://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 OTTENGONO 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



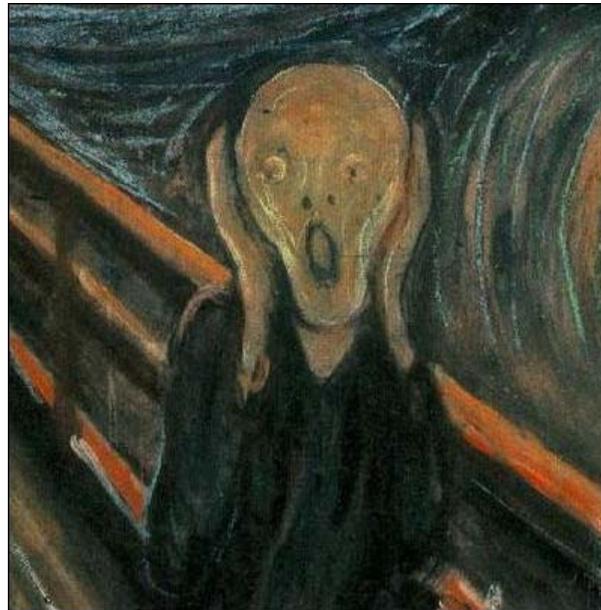
# ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- 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 ?

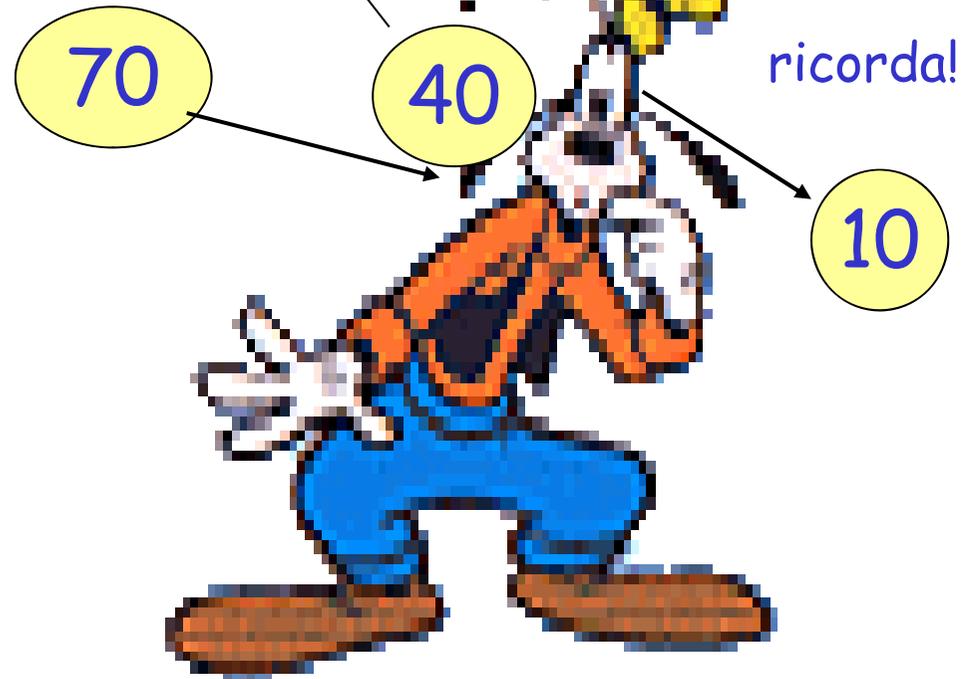
**Rudyard Kipling**

# LA CADUTA DELLA COMUNICAZIONE

voglio dire...



ascolta...





# LINGUAGGI VERBALI E NON VERBALI INFLUENZA SULLA CONGRUENZA



LINGUAGGI VERBALI 7%

LINGUAGGI NON VERBALI 93%

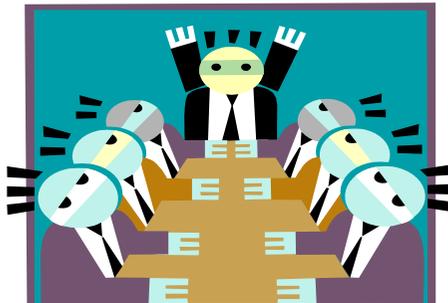


# LINGUAGGI NON VERBALI

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

# Comunicazione dinamica

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

# Segnali emozionali ansiogeni

• <b>prossemica</b>	Tendenza ad allontanare il corpo o sue parti Orientare il corpo da un'altra parte
• <b>cinesica</b>	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
• <b>paralinguistica</b>	Raschiarsi la gola, cali di voce, toni striduli, sbuffare, sospirare, tamburellare con le dita
• <b>digitale</b>	Toccamenti bruschi, negare un contatto precedentemente familiare
• <b>olfattiva</b>	Odori sgradevoli, alitosi

# Segnali emozionali piacevoli

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

• <b>prossemica</b>	Avvicinarsi con il corpo o parti di esso
• <b>cinesica</b>	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
• <b>paralinguistica</b>	Voce rilassata, tono medio, ritmo morbido
• <b>digitale</b>	Disposizione ad accettare i tocamenti, pacchette giocose, abbraccio
• <b>olfattiva</b>	Produzione di ferormoni

# Empatia

La creazione di un clima  
relazionale efficace non  
può prescindere  
dall'accettare 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 corpo<sub>29</sub>.

# 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?

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

# 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

<b>ASCOLTO FASULLO</b>	Fingo di ascoltare, ma in realtà mi preparo a continuare il mio discorso interrotto
<b>ASCOLTO PASSIVO</b>	Ascolto, restando in silenzio senza intervenire
<b>ASCOLTO ATTIVO</b>	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

