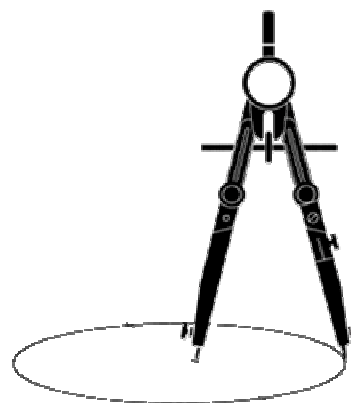




Non possiamo insegnare direttamente a qualcuno, possiamo solo facilitare il suo apprendimento (Rogers C. 1961)

C
O
M
U
N
I
C
A
R
E



E
R
A
C
I
N
U
M
O
C



Prefazione

Quello che segue non è un corso sull'argomento, ma un registro verbale essenziale, che volge alla comprensione di concetti di base e intorno al quale costruire un autoapprendimento personale, ma anche una consapevolezza di ruolo.

Si parte dal mettere delle parole in comune per giungere alla comprensione di semplici concetti di base, un'attività che, se svolta in gruppo, accrescerà ancor di più sia l'apprendimento complessivo che la capacità autoformativa di ognuno dei partecipanti. La nostra realtà operativa impone ormai sempre più lo sviluppo della competenza dell'autoapprendimento, per governare con efficacia la trasparenza e l'indipendenza di pensiero ed azione.

IL LAVORO PUO' ESSERE INTEGRATO E VALORIZZATO COME MEGLIO SI CREDE.

LE CARATTERISTICHE DELLA COMUNICAZIONE

I 5 STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE

**PARLARE IN PUBBLICO
E SCRIVERE CON EFFICACIA UN DISCORSO**

PRINCIPI DI NEGOZIAZIONE

PRINCIPI DI DECISIONE



**Comunicare significa
“mettere in comune”**

un’idea

un’esperienza

un’informazione.



I messaggi più incisivi sono quelli che si trasmettono con l'espressione del viso, con l'atteggiamento del corpo, con il tono della voce.



paura

rabbia



disgusto

sorpresa



disprezzo

felicità

tristezza

L'emozioni di base

Remember!

**E' inutile inviare messaggi
a un interlocutore che
abbia assunto atteggiamenti
OSTILI o di DIFESA.**

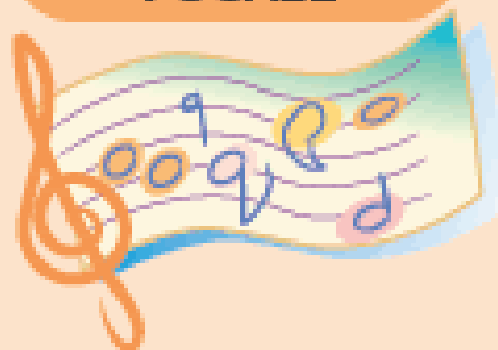


LA COMUNICAZIONE AVVIENE ATTRAVERSO
UNA PLURALITÀ DI CODICI IN RELAZIONE TRA LORO

VERBALE

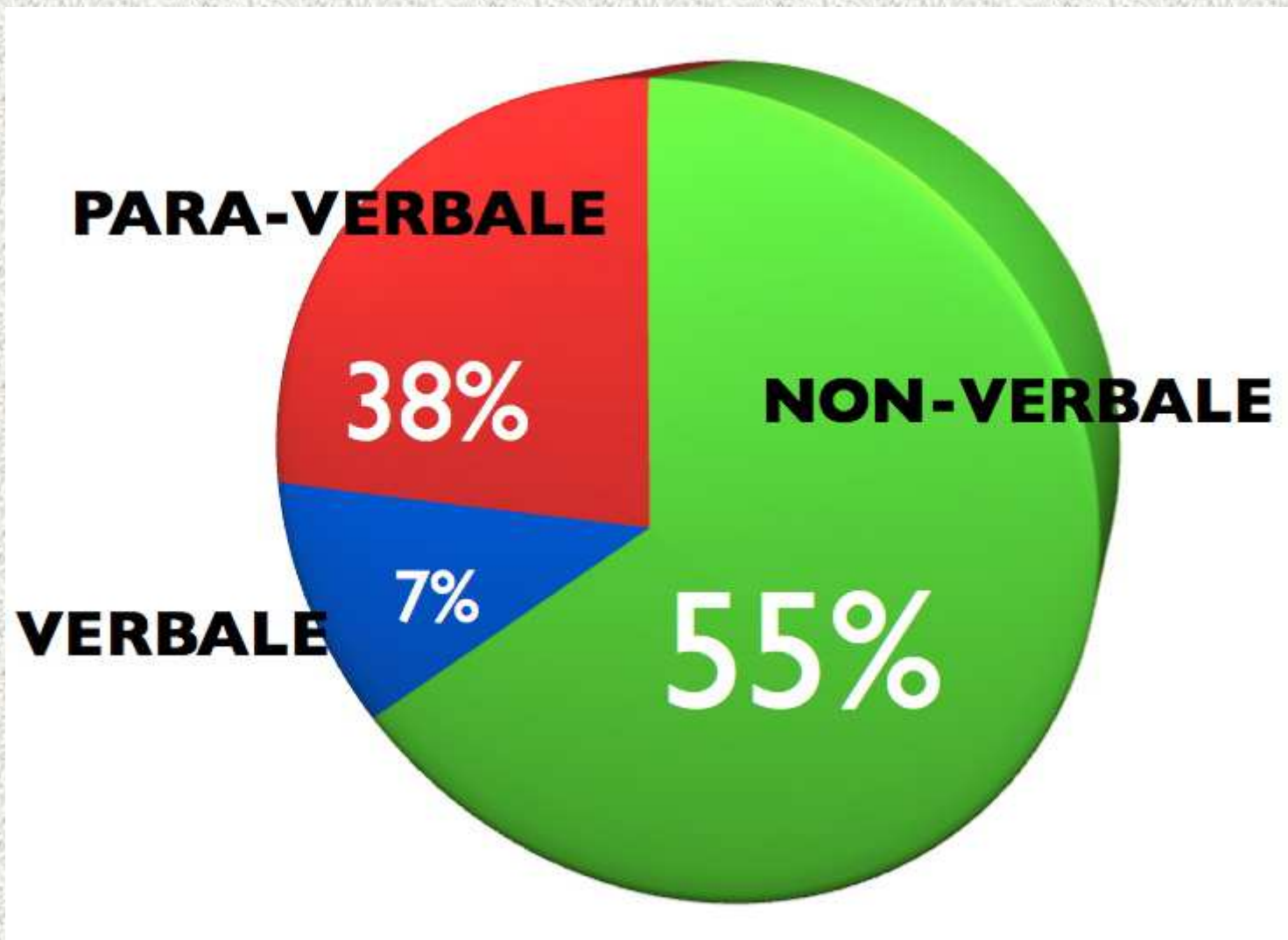


NON VERBALE
VOCALE

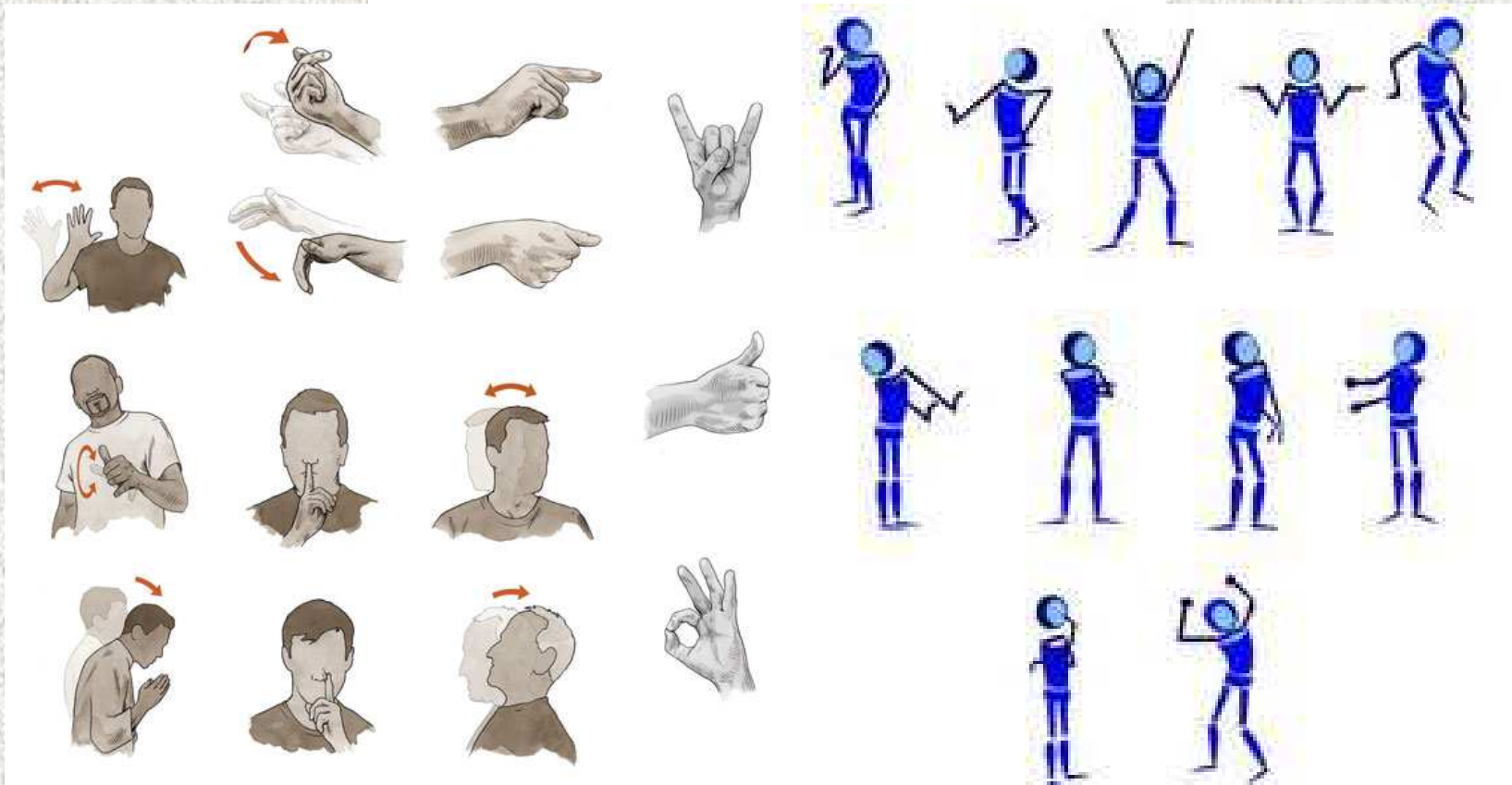


NON VERBALE
CINESICO (motorio)





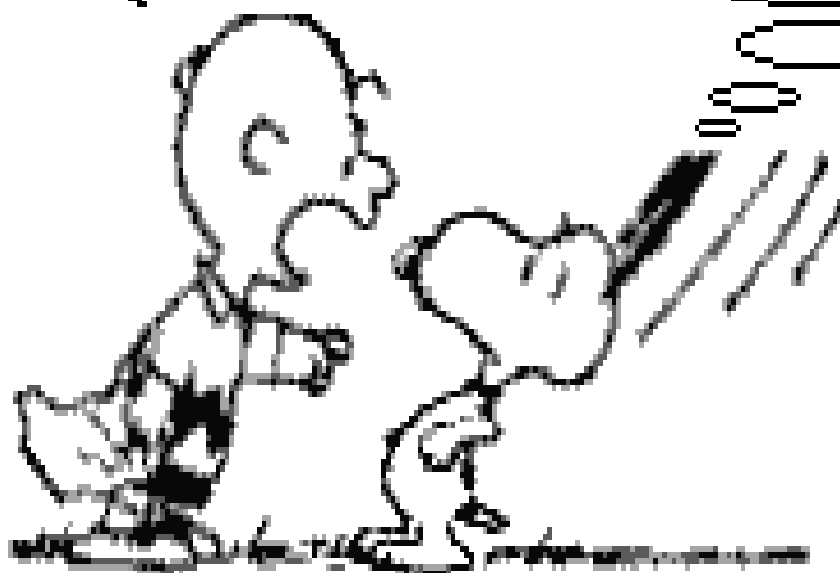
NON VERBALE



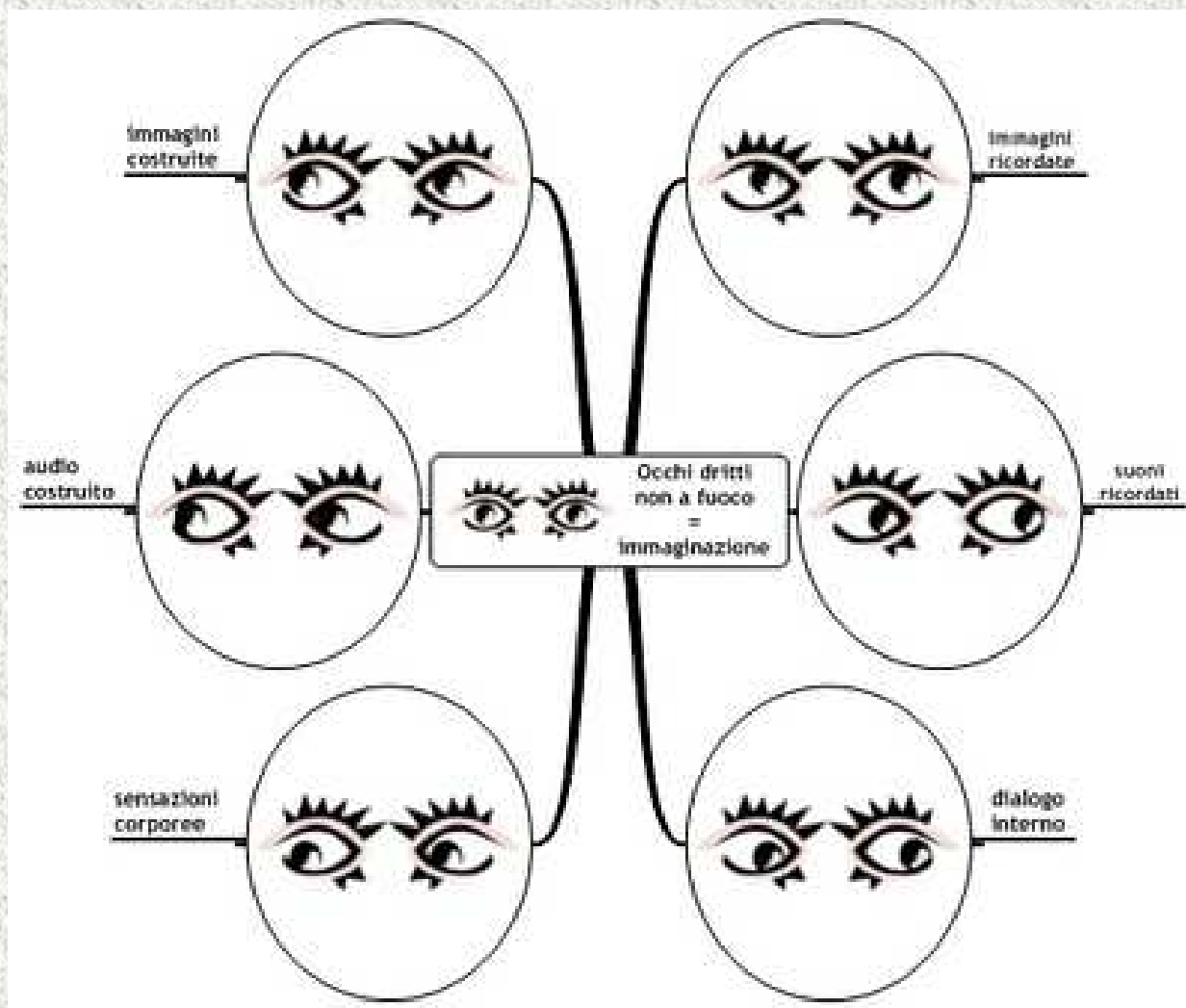
PARAVERBALE

Il dottore mi ha detto che non sei andato a fare l'iniezione!!

Iniezione?? Dottore??
Non ricordo...

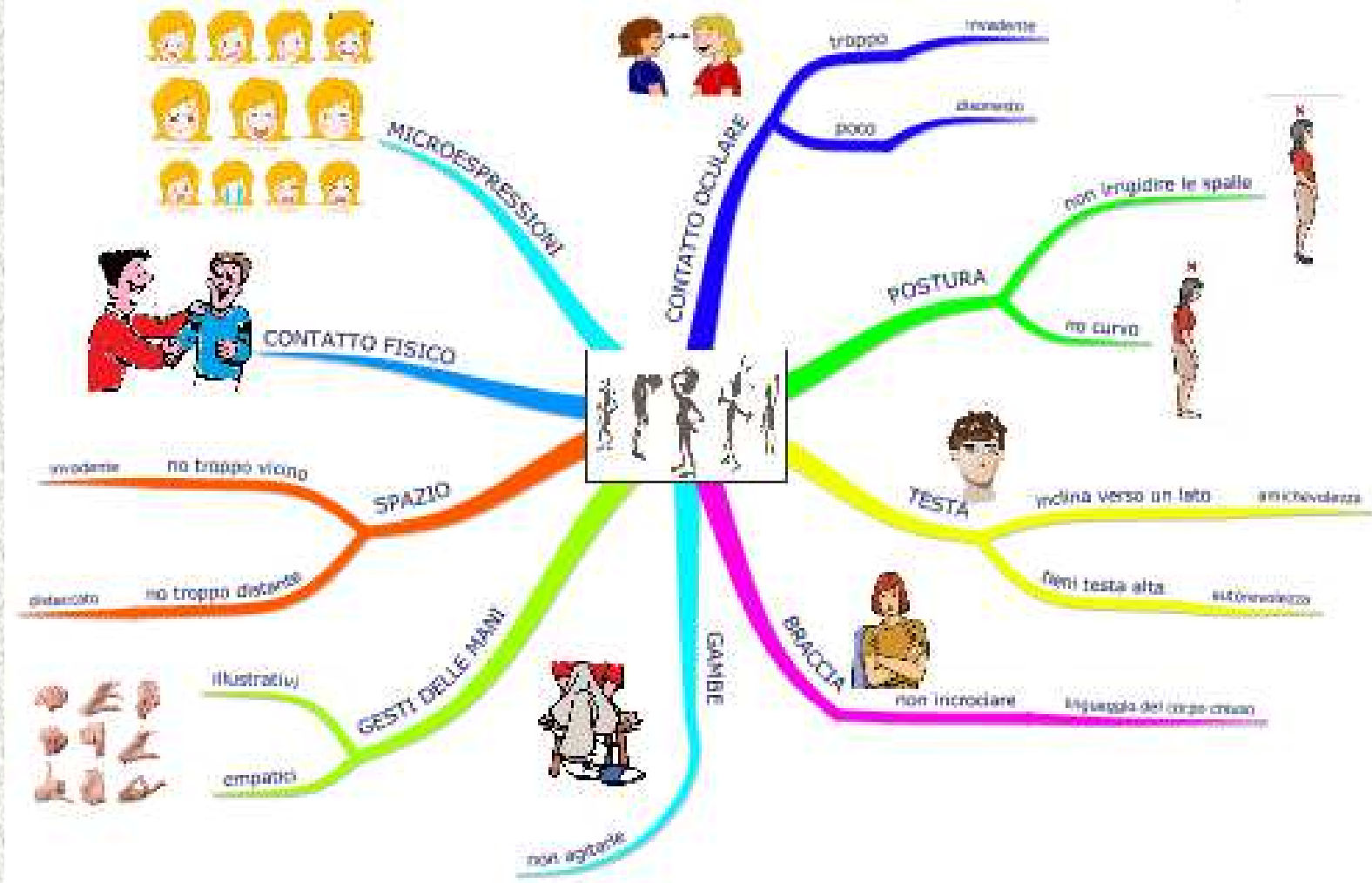


Il movimento degli occhi che accompagna e indica il pensiero

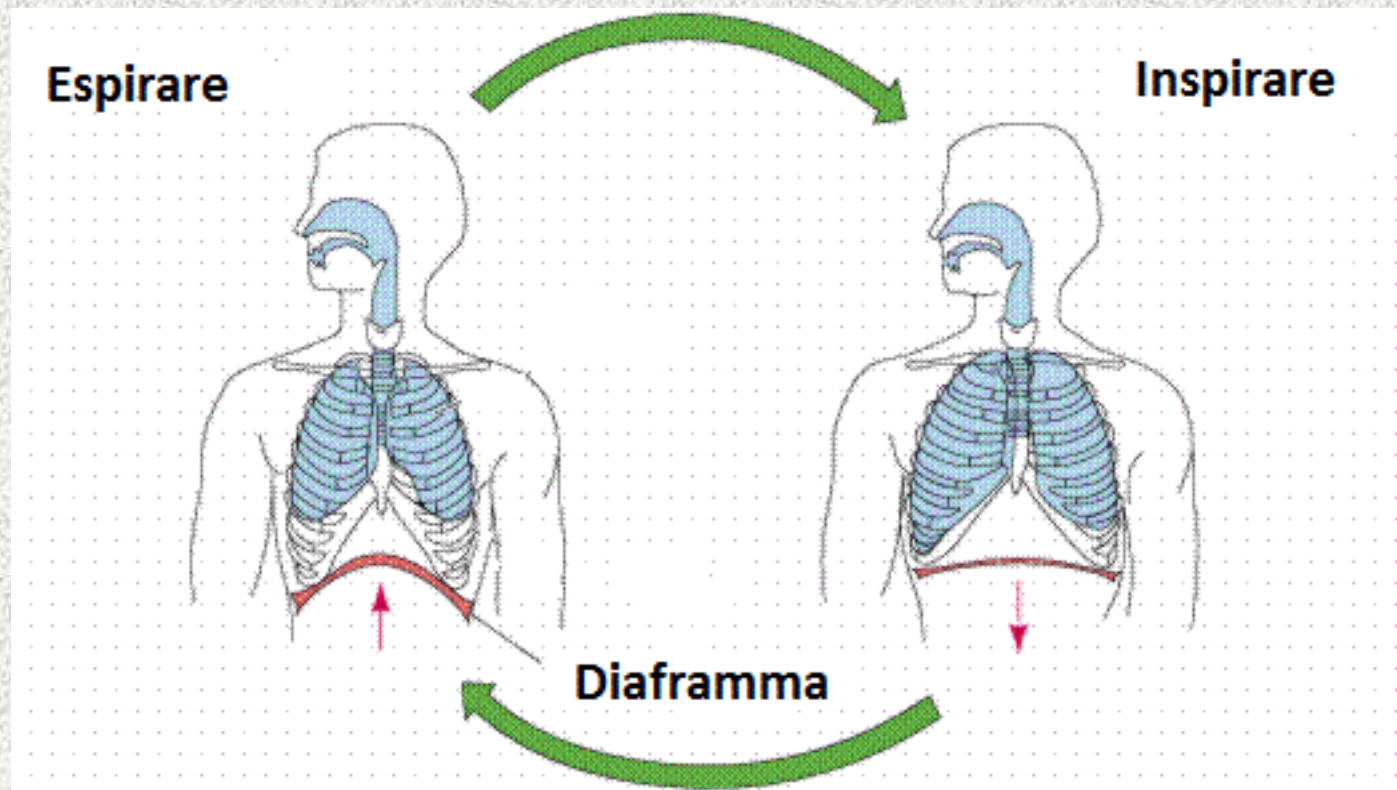


10 Errori Da Evitare Nella Comunicazione Non Verbale

Le | per | tips | del | miglioramento | personale | www.periniad.com



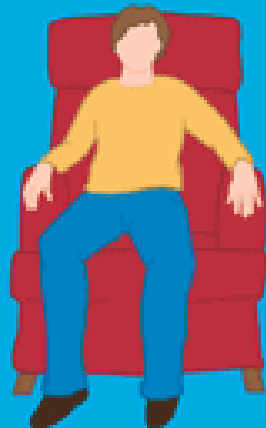
**Migliorare la propria comunicazione
con gli esercizi di respirazione diaframmatica.**



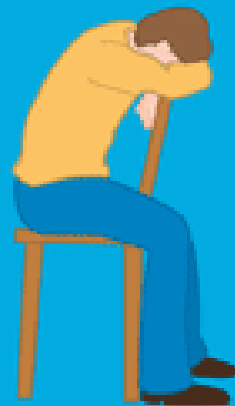
Le posizioni per respirare in profondità.



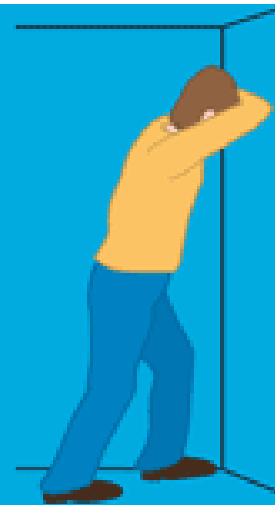
Posizione del
cocchiere



Posizione del
pascià



Seduti su
una sedia

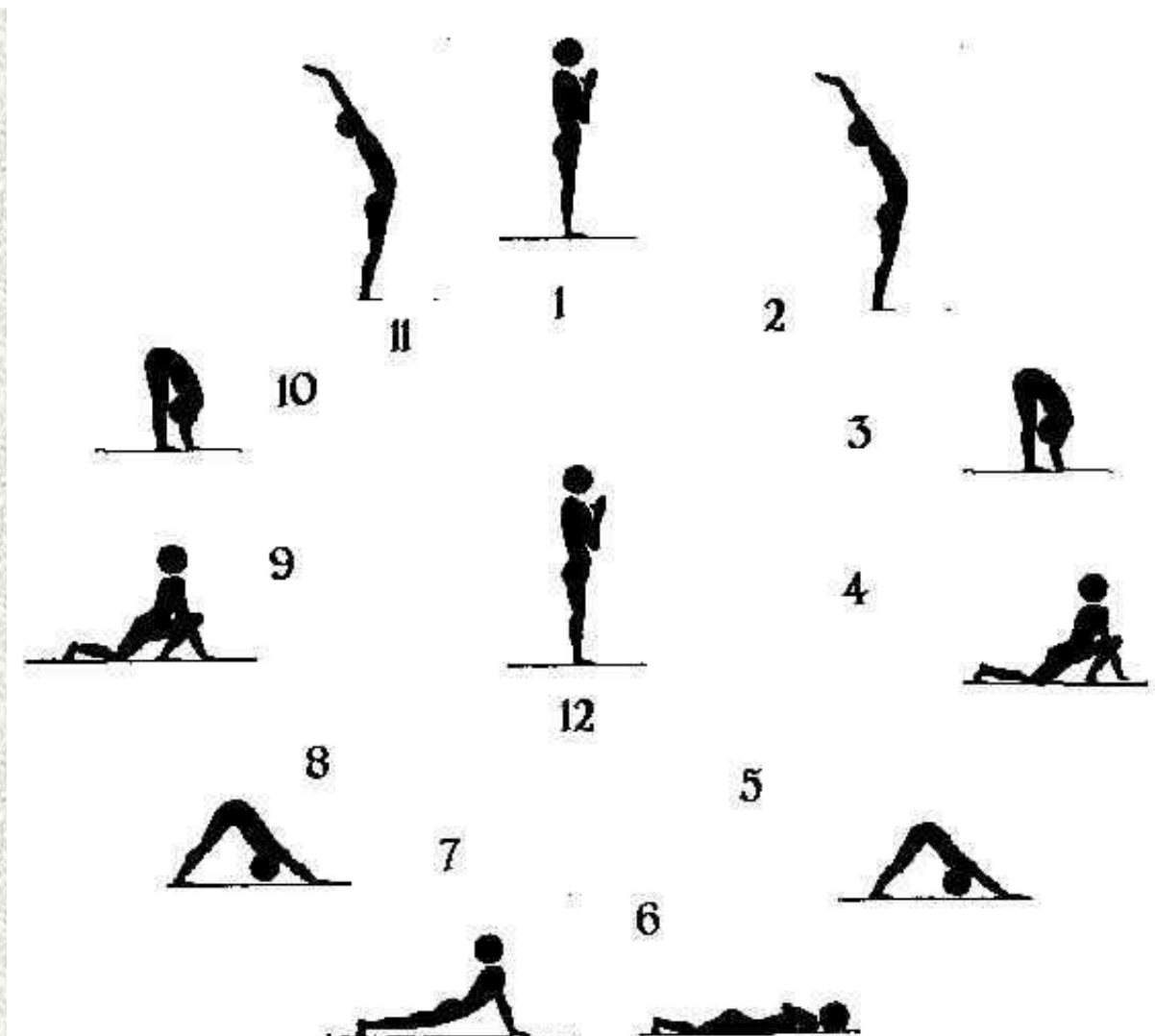


Contro il muro



Posizione del
portiere

Esercizio per migliorare la comunicazione non verbale e paraverbale: il saluto al sole



**State eretti, con i piedi uniti e le mani giunte davanti al petto.
Sentite il contatto dei piedi col pavimento e tenete il collo ben eretto. Espirate.**

**Inspirando, distendere le braccia verso l'alto e flettere il tronco all'indietro.
Espirando, piegarsi in avanti partendo dai fianchi.
Appoggiare i palmi delle mani a terra a fianco dei piedi,
se possibile appoggiando il viso alle ginocchia.**

**Inspirando, stendere la gamba sinistra indietro. Contemporaneamente piegare il ginocchio destro e guardate in alto sollevando il mento.
Trattenendo il respiro, portare il piede destro indietro, accanto al sinistro.
Il corpo deve formare una linea dritta.
Espirando, appoggiare a terra le ginocchia, il petto e la fronte,
tenendo sollevati il bacino e lo stomaco.**

**Inspirando, sollevare la parte superiore del corpo stendendo le braccia. Guardare in alto
Espirando, con le mani a terra, portare la punta dei piedi in avanti e spingere le natiche verso l'alto e indietro. Spingere i talloni e la testa in direzione del pavimento.
Inspirando, portare il piede sinistro tra le mani. La gamba destra si troverà tesa all'indietro, con il ginocchio appoggiato a terra.**

**Espirando, portare la gamba destra vicino alla sinistra e il bacino verso l'alto, avvicinando il viso alle gambe.
Inspirando, portare le braccia distese in avanti, poi verso l'alto e quindi oltre la testa, piegandosi all'indietro con le mani unite.
Tornare in posizione eretta ed espirare.
Ripetere la sequenza partendo con la gamba destra.**



Gli strumenti della comunicazione

Parole chiave

ascoltare

bisogni

Scaletta

motivazioni

Idea chiara

Consapevolezza

assertività

Esperienza personale

Modo di dire

scambio

rapporto

informazioni



LA TORCIA: ASCOLTARE

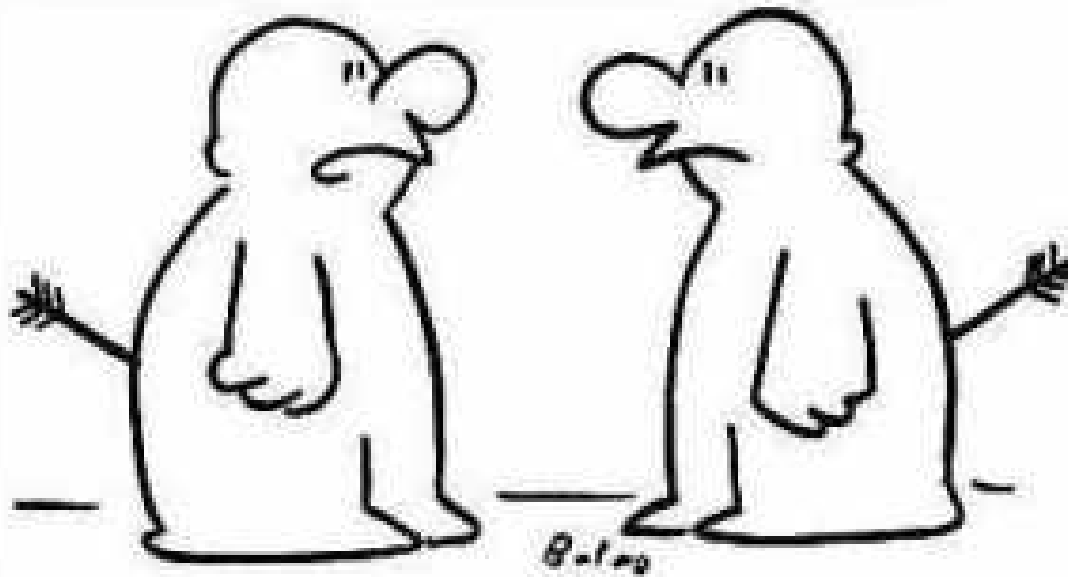
Per comunicare è indispensabile SAPER ASCOLTARE.

SAPER ASCOLTARE significa:

- 1)PAZIENZA;**
- 2)CONCENTRAZIONE;**
- 3)DISPONIBILITA' PERSONALE.**



L'ascolto è un atteggiamento empatico



"I know exactly how you feel."



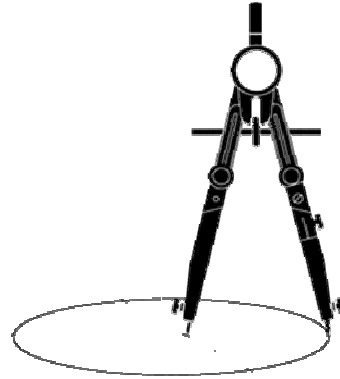
**SPESSO SIAMO IMPAZIENTI E TENTIAMO DI
INTERROMPERE L'INTERLOCUTORE PER
EVITARE INUTILI PERDITE DI TEMPO.**

**QUANTE VOLTE COMPLETIAMO LA FRASE
CHE STA PRONUNCIANDO O LANCIAMO
OCCHiate ALL'OROLOGIO?**



LA CONCENTRAZIONE E' ESSENZIALE.

**SE I NOSTRI PENSIERI VAGANO ALTROVE, SE
GUARDIAMO FUORI DELLA FINESTRA O
GIOCHERELLIAMO CON OGGETTI, PERDEREMO
SICURAMENTE MOLTI DEI MESSAGGI ESPLICITI
O IMPLICITI CHE CI VENGONO INDIRIZZATI.**



COMPASSO: AVERE UN'IDEA CHIARA

**PER COMUNICARE CON EFFICACIA
E' INDISPENSABILE AVERE UN'IDEA
CHIARA DI CIO' CHE SI VUOLE DIRE.**



ANNOTARE I PUNTI PRINCIPALI CHE SI VUOL TRATTARE E ORDINARLI SECONDO UNA SEQUENZA LOGICA.

LA SUDDETTA SCALETTA SERVIRA' COME GUIDA PER NON DIMENTICARE NESSUN ARGOMENTO ESSENZIALE.

INOLTRE, CONTROLLARE LA CORRETTEZZA DELLE CITAZIONI, LA FONDATEZZA DEGLI ESEMPI, LA GIUSTEZZA DEI CALCOLI, L'ATTENDIBILITA' DEI FATTI.



IL MARTELLO: CORAGGIO E ASSERTIVITA'.

FORMULARE PROPOSTE;

RIVOLGERE INVITI;

**CHIEDERE CHIARIMENTI SENZA SUSCITARE
REAZIONI NEGATIVE.**



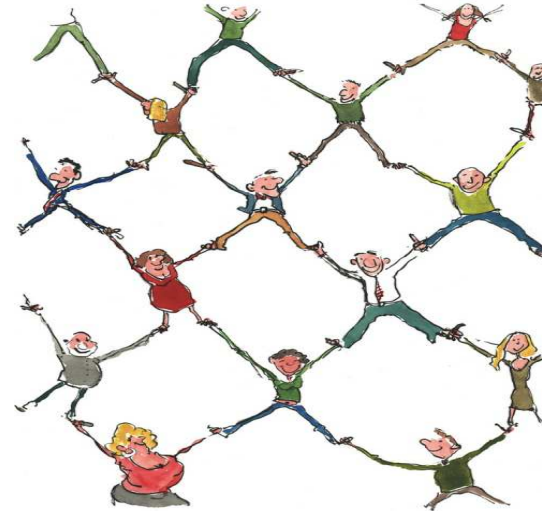
ANCHE QUANDO SI DEVE FARE UNA CRITICA E' POSSIBILE ADOTTARE UNO STILE COSTRUTTIVO:

IL GIUDIZIO VA SEMPRE FORMULATO PARTENDO DALL'ESPERIENZA PERSONALE. IL RICORSO A CRITICHE GENERICHE E' DI SOLITO INUTILE.

BISOGNA INDICARE CON PRECISIONE QUALI COMPORTAMENTI SI CHIEDE DI CAMBIARE.

METTERE IN LUCE GLI EFFETTI POSITIVI CHE IL CAMBIAMENTO PRODURRA' ANCHE PER L'INTERLOCUTORE COSI' DA EVITARE UNA REAZIONE RISENTITA E NEGATIVA.

LA RETE: **una solida rete di** **rapporti è il frutto** **migliore della** **comunicazione**



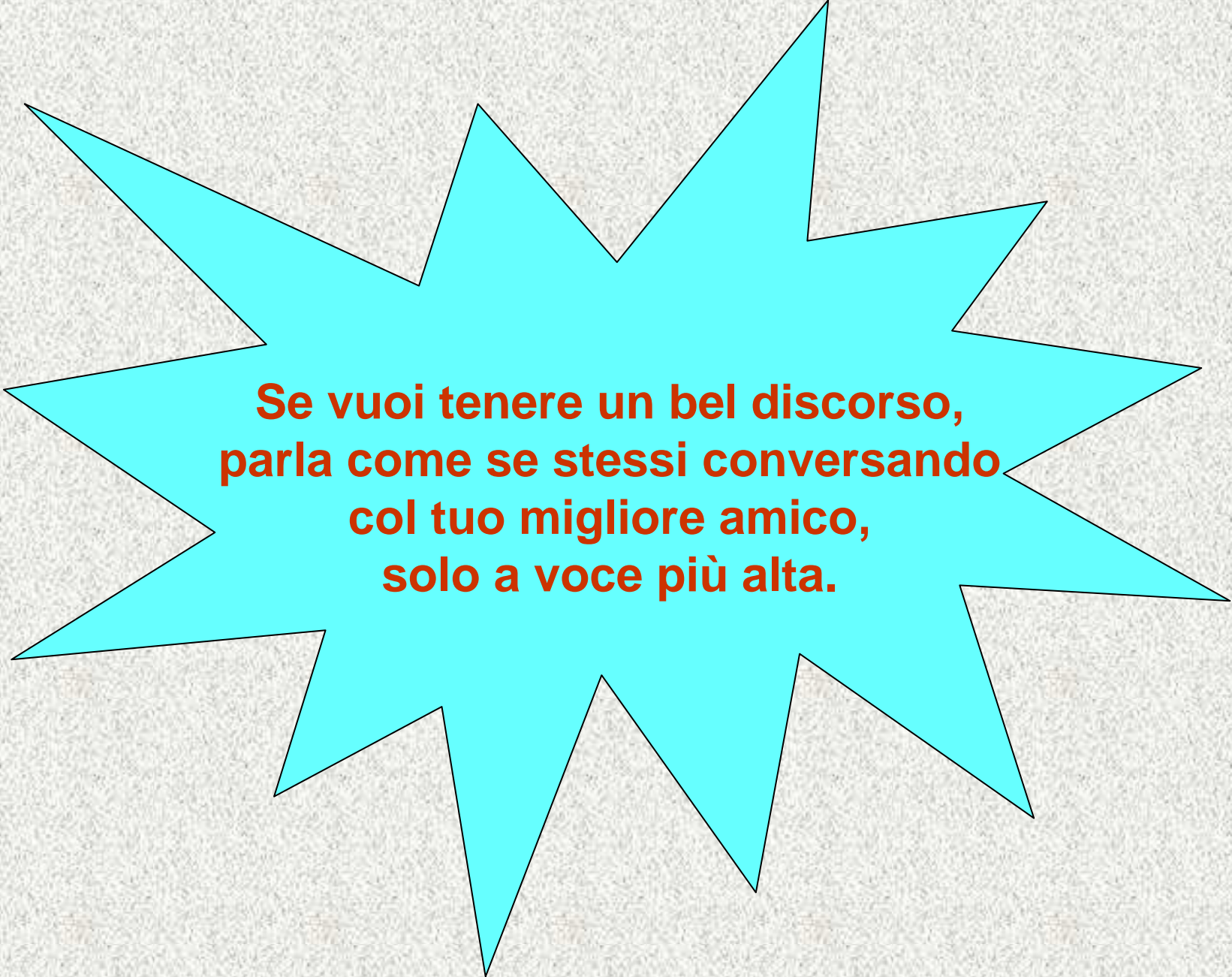
Ogni processo di comunicazione favorisce lo scambio di informazioni e la crescita di una rete di rapporti. La trama di questa rete va coltivata e incrementata. Più crescono i rapporti di cui si dispone più sarà facile ottenere informazioni e conquistare il rispetto e la fiducia degli interlocutori.

La forza di questi legami si basa sul principio del “vincere insieme”: l’interlocutore sarà tanto più motivato a muoversi nella direzione da noi indicata quanto più capirà che il raggiungimento di tale obiettivo corrisponde anche a un proprio interesse personale.

Costruire questa rete richiede tempo e disponibilità. Non ci si deve lasciar scoraggiare dai molti rifiuti e dai possibili fallimenti.



PARLARE IN PUBBLICO E SCRIVERE UN DISCORSO



**Se vuoi tenere un bel discorso,
parla come se stessi conversando
col tuo migliore amico,
solo a voce più alta.**

Parole chiave

Finalità

messaggio

mattoni

postura

Struttura

Formula conclusiva



Che cosa voglio ottenere col mio intervento?

Qual è il mio obiettivo principale?

Che cosa voglio smuovere, modificare?

Che cosa debbono fare di diverso gli ascoltatori in seguito al mio discorso?

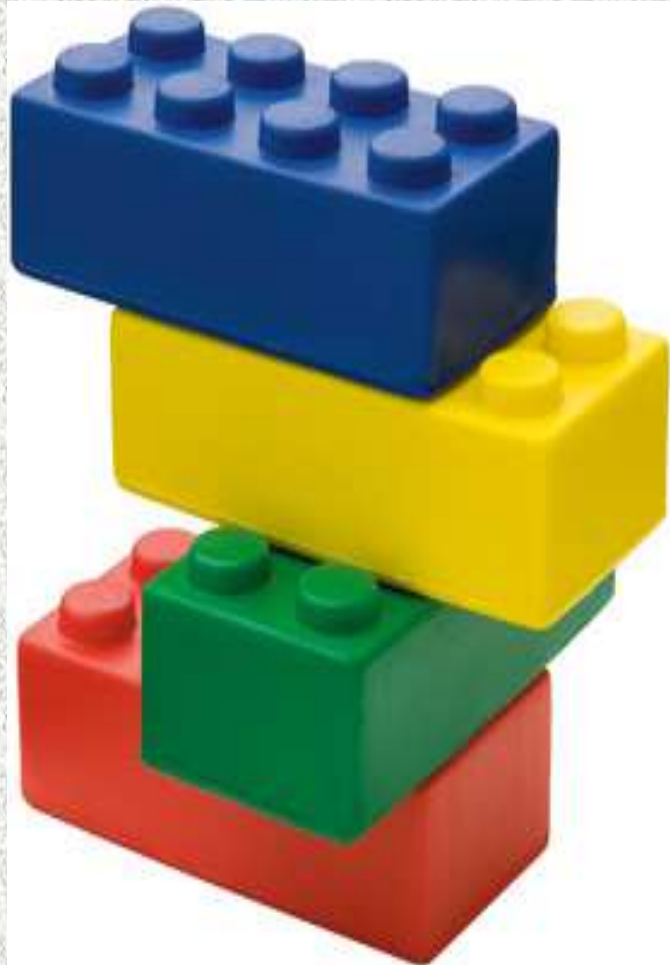
Quale effetto immediato voglio sortire?



IL MESSAGGIO CHE SI VUOL TRASMETTERE NON PUO' RESTARE NELLA BOTTIGLIA:

IL MESSAGGIO DEVE ESSERE CHIARO FIN DAL PRIMO MOMENTO ED ACCOMPAGNARE COSTANTEMENTE L'INTERO DISCORSO.

INFINE E' IMPORTANTE COSTRUIRE UNA FORMULA CONCLUSIVA DEL DISCORSO. ATTENZIONE FORMULA DA SCRIVERE E LEGGERE, NO LASCIATA ALL'IMPROVVISAZIONE



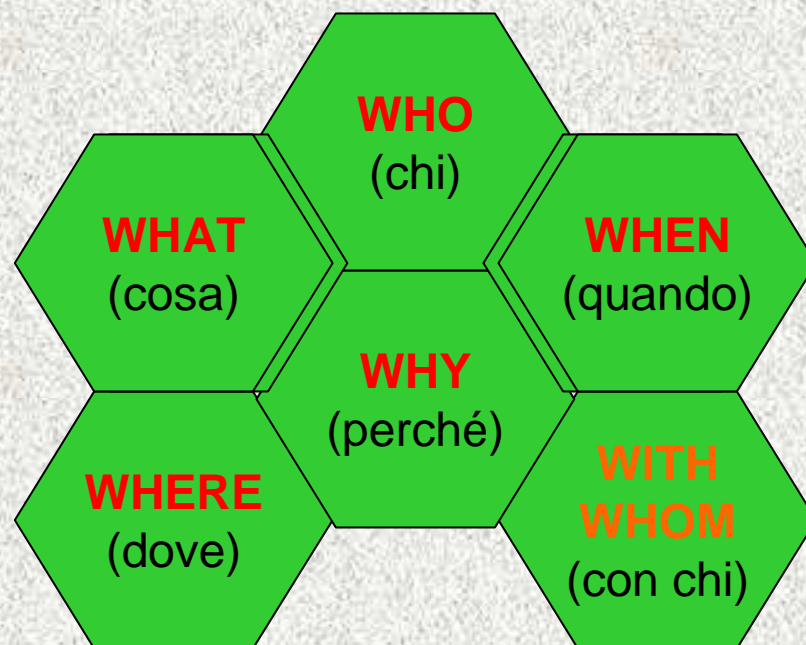
**SENZA MATTONI NESSUN
DISCORSO: IL VERO E PROPRIO
LAVORO DI PERSUASIONE E' NEL
MOTIVARE E COMMENTARE LA
PROPRIA TESI, CON ESEMPI DEL
"QUI ED ORA" E CHE FACCIANO
PARTE DEL PROPRIO BAGAGLIO
DI ESPERIENZE PERSONALI.**

**METTERE IN LUCE ANCHE LE
CONTROMOTIVAZIONI SE
AIUTANO A SOSTENERE LA
PROPRIA TESI.**

COSTRUIRE LE DOMANDE

ISTRUZIONI PER L'USO

Le **5 (+1) W** per comunicare semplice, chiaro e comprensibile, un quadro completo dell'argomento.



Sto dritto fermo e concentrato

Non alzo troppo la testa né la tiro indietro.

La chino solamente quanto guardo i singoli ascoltatori



Mi avvicino al palco a passi misurati.

Mi muovo solo verso gli ascoltatori, per poi tornare indietro.

Il linguaggio del mio corpo esprime il mio atteggiamento e i miei sentimenti.

Poco prima di iniziare il mio intervento “penso” ai miei obiettivi e messaggi.

Durante il mio discorso “penso” incessantemente alle mie argomentazioni, prima di pronunciarle.

AFFRONTARE NEL MODO GIUSTO IL TIMORE IMPROVVISO:

Prima dell'intervento mi ritiro per alcuni minuti.

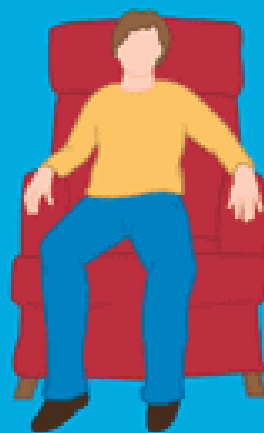
Ripasso mentalmente la relazioni che devo esporre.

Faccio esercizi di respirazione per rilassarmi.

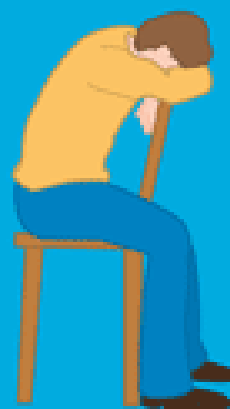
Le posizioni per respirare in profondità.



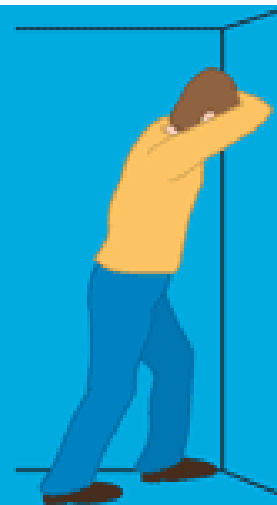
Posizione del
cocchiere



Posizione del
pascià



Seduti su
una sedia



Contro il muro



Posizione del
portiere



PRINCIPI PER NEGOZIARE

Parole chiave

Problema

interessi

elasticità

posizione

pregiudizio

partecipare

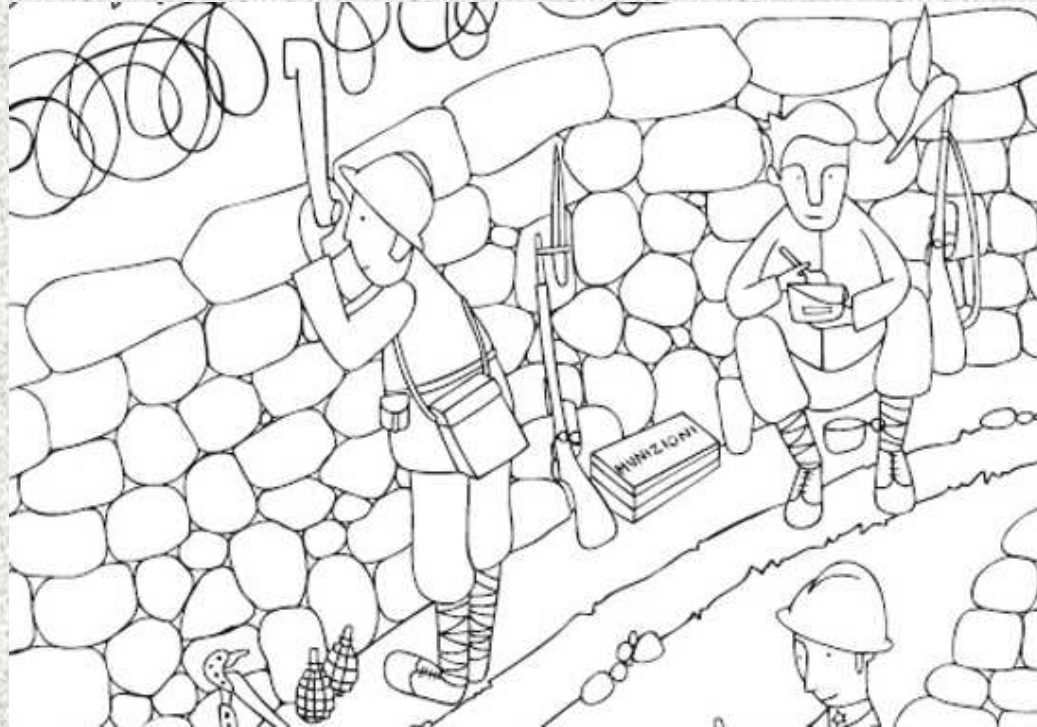
proposta

Criterio oggettivo

parole

principi

concretezza



**LA GENTE NORMALMENE SI INGOLFA IN
UNA TRATTATIVA DI POSIZIONE.**

**DISCUTERE SU POSIZIONI PRODUCE ACCORDI
MALFATTI.**

DISCUTERE SU POSIZIONI E' INEFFICIENTE.

**DISCUTERE SU POSIZIONI DANNEGGIA IL FUTURO DEI
RAPPORTI TRA PERSONE.**

**QUANDO LE PARTI SONO PIU' DI DUE, LA
TRATTATIVA DI POSIZIONE E' ANCORA PEGGIO.**

ESSERE GENTILI NON E' UNA SOLUZIONE

**4 PRINCIPI PER UN METODO
DI NEGOZIAZIONE CHE PUO'
ESSERE USATO IN OGNI CIRCOSTANZA**



PERSONE: SCINDERE LE PERSONE DAL PROBLEMA.

INTERESSI: CONCENTRARSI SUGLI INTERESSI, NON SULLE POSIZIONI.

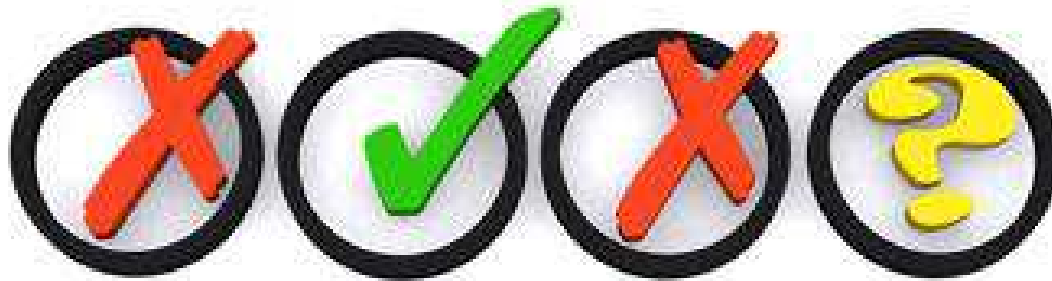
OPZIONI: GENERARE UNA GAMMA DI POSSIBILITA' PRIMA DI DECIDERE.

CRITERI: INSISTETE AFFINCHE' I RISULTATI SI BASINO SU QUALCHE UNITA' DI MISURA OGGETTIVA.

CONSENTIRE CHE TUTTI PARTECIPINO AL NEGOZIATO



CHE SI FA SE LA CONTROPARTE E' PIU' FORTE?



BISOGNA CREARSI LA MIGLIORE ALTERNATIVA AD UN ACCORDO NEGOZIATO, OSSIA STABILIRE IL PROPRIO LIMITE INVALICABILE NELLA TRATTATIVA.



PRINCIPI PER DECIDERE

Parole chiave

Problema

conseguenze

Obiettivi

Alternative

Incertezza

Compromessi

LE MOSSE PER UN EFFICACE PROCESSO DECISIONALE

Individuare il problema esatto su cui decidere

Specificare gli obiettivi

Creare alternative anche fantasiose

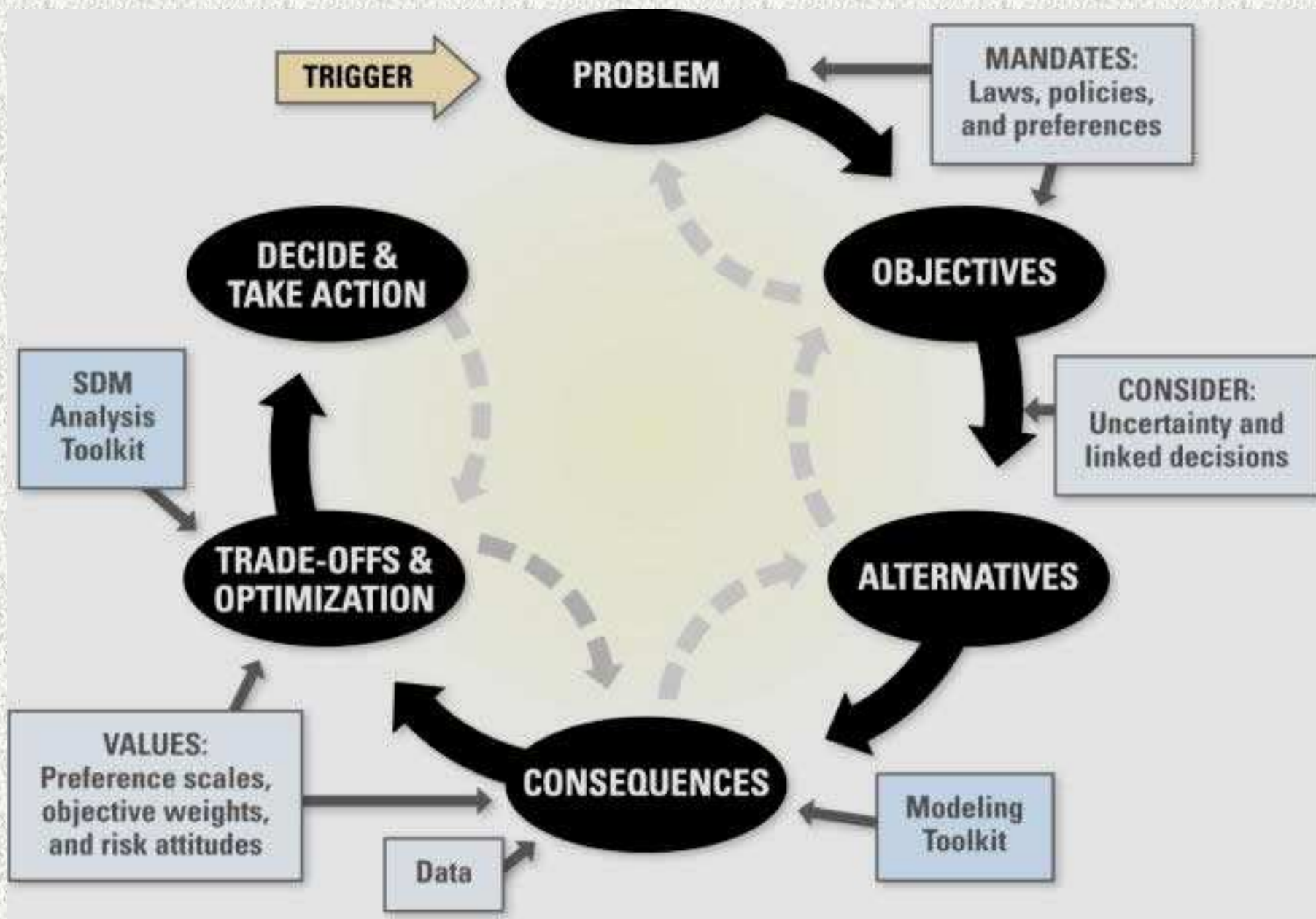
Tenere presenti le conseguenze

Affrontare i compromessi

Chiarire i punti d'incertezza

Valutare con cura il rischio

Tenere in considerazione le decisioni collegate



CONSIGLI PRATICI PER DECISIONI DI GRUPPO

**OGNUNO DEI COMPONENTI DEL GRUPPO STILI
IL PROPRIO ELENCO DA SOLO.**

**OGNUNO ESPRIMA IL SUO INTERESSE COME UN
VERO E PROPRIO OBIETTIVO, UTILIZZANDO UN
VERBO E UN COMPLEMENTO OGGETTO.**

CHIEDERSI PER OGNI OBIETTIVO IL “PERCHE”.

UNA BUONA DECISIONE PASSA DALLO SCHEMA DELLE ALTERNATIVE POSSIBILI IN BASE AGLI OBIETTIVI PREFISSATI.

Obiettivi	Alternative				
	<i>Lav. A</i>	<i>Lav. B</i>	<i>Lav. C</i>	<i>Lav. D</i>	<i>Lav. E</i>
Stipendio mensile	2.000	2.400	1.800	1.900	2.200
Flessibilità dell'orario	Moderata	Bassa	Alta	Moderata	Nessuna
Sviluppo delle competenze	Computer	Gestione delle persone, computer	Operatività, computer	organizz.	Gestione del tempo, incarichi multipli
Ferie (giorni all'anno)	14	12	10	15	12
Benefit	Spese sanitarie,	Spese san., dentista	Spese sanit. e previdenza	Spese san. dentista	Spese san. dentista, previdenza
Interesse	Grande	Buono	Buono	Grande	Noioso



**3-6 marzo
2015**

...cresciamo insieme

AI BISOGNI DEI LAVORATORI
E' INDISPENSABILE RISPONDERE CON
PRESENZA SUL POSTO DI LAVORO
INDIPENDENZA
COMPETENZA

**CON NOI PARTECIPERAI IN PRIMA PERSONA
E PIENAMENTE SOSTENUTO NELLE DECISIONI
CHE TI RIGUARDANO.**