

WorkBook 3° Incontro - Sintesi

COMUNICAZIONE EFFICACE



Regole della Comunicazione Efficace Intelligenza linguistica

COMUNICAZIONE EFFICACE: 7 REGOLE

1. Allinea intento e risultato

La mia comunicazione è stata efficace quando il mio intento comunicativo (quello che vorrei che la persona capisca) **equivale al risultato comunicativo**. Intento e risultato sono allineati.

2. Sii responsabile del messaggio che invii

Il risultato della comunicazione è dato dalla risposta che ottieni.
La responsabilità è in capo a te.



3. Ascolta attentamente!!

Il sistema più adatto e veloce per riuscire ad ottenere l'attenzione della persona, il controllo della comunicazione è l'ascolto, considerando tutti i canali della comunicazione (Verbale, Paraverbale, Non Verbale)

Suggerimento Come migliorare l'ascolto attivo?

Un esercizio, una strategia per allenare l'ascolto attivo quando parlate con un'altra persona è quello di esprimere la vostra opinione solo dopo aver espresso fedelmente il suo punto di vista, l'idea, l'opinione e questa persona ha detto: "sì esatto, è quello che volevo dire!"

4. Sospendi il giudizio!!

Non giudicare frettolosamente il comportamento ma indaga le intenzioni:

- ✓ Cercare di capire cosa c'è dietro un comportamento
- ✓ Andare oltre la prima apparenza
- ✓ Andare oltre i pregiudizi e le etichette
- ✓ Cercare nuove informazioni
- ✓ Fare domande invece di interpretare

SOSPENDERE IL GIUDIZIO VERSO L'ALTRO



IL COMPORTAMENTO:
NON E' LA PERSONA
NON E' L'EMOZIONE
NON E' L'INTENZIONE

5. Sii flessibile e consapevole di come usi i canali di comunicazione

In modo da utilizzare il **linguaggio** più simile, **familiare e comprensibile** al tuo interlocutore.

- Sia in relazione al **sistema rappresentazionale** - Visivo, Uditivo, Cinestesico - in modo che sia il più possibile adeguato al sistema preferito della persona che hai davanti.
- Sia in relazione ai **Canali della Comunicazione** utilizzati - Verbale, Paraverbale, Non Verbale

COMUNICAZIONE VERBALE	07%
Significato delle parole	
COMUNICAZIONE PARAVERBALE:	38%
Tono, Velocità, Volume, Timbro	
COMUNICAZIONE NON-VERBALE:	55%
Espressione facciali, Gestualità, Postura, Prosemica	

Ricerca del Prof. Albert Mehrabian pubblicata nel 1972

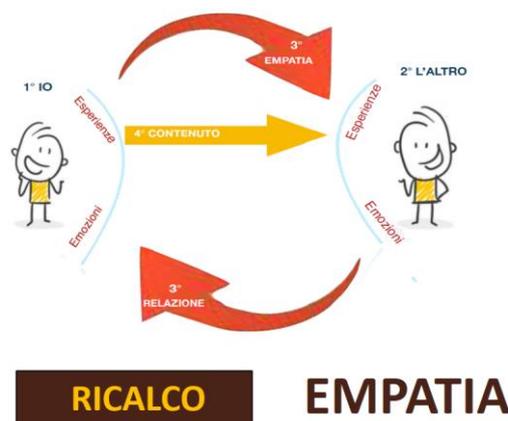
6. Crea RAPPORT!

Nella programmazione neuro linguistica (PNL), il **Rapport** (in italiano rapporto o relazione) indica l'instaurarsi di un **rapporto di sintonia, fiducia e affinità** con l'interlocutore durante la comunicazione.

Suggerimento Uno strumento attraverso cui si può creare Rapport è il ricalco o rispecchiamento.

Il **RICALCO** o rispecchiamento (*pacing o mirroring*) vuol dire entrare in relazione con l'interlocutore e "sintonizzarsi" sulla sua frequenza, allinearsi a lui modificando il tuo modo di muoverti, parlare e agire rispecchiando i suoi modi.

Non significa scimmiettare ma entrare nella sua mappa del mondo e osservare il suo punto di vista, trovare similitudini, aspetti di te che sono più simili all'altra persona. **Un ricalco fatto bene è un viaggio alla scoperta dell'altro!**



Remind: EMPATIA

Dal greco, en-pathos "sentire dentro": l'empatia è **l'abilità di riconoscere, sentire e rispondere in maniera appropriata alle emozioni dell'altro**. E' la chiave per capire gli altri, formare relazioni interpersonali durevoli e di fiducia.

Per chi lo desidera, porsi in una relazione empatica, presuppone:

- I. **Assumere la prospettiva dell'altro riconoscendola come la "propria verità (mappa)".**
- II. **Non giudicare frettolosamente il comportamento** ma indagare le intenzioni.
- III. **Porsi in una posizione di ascolto** attivando il cuore e con la mente (ascoltare le parole ma cogliere anche i segnali deboli), sentire "con le persone", ponendosi accanto a loro
- IV. **Riconoscere le emozioni** proprie ed altrui, **comunicarle mantenendo buoni confini.**

7. IMPARA come GUIDARE: L'INTELLIGENZA LINGUISTICA!

Una volta "agganciato" l'interlocutore, si può entrare in **GUIDA** (*Leading* stessa radice del termine Leader), ovvero "avere un effetto sul comportamento dell'altra persona portandola al cambiamento" attraverso le parole.

Le parole sono IMPORTANTI! Le parole hanno un profondo effetto su noi stessi e sugli altri. Sono le parole a definire e a creare la nostra realtà (soggettiva) ed influenzano in modo predeterminabile le reazioni emotive, comportamentali e ormonali delle persone.

Ogni parola attiva nel tuo cervello una reazione chimica particolare, e tu puoi avere il controllo di questa reazione.

**Le parole sono
IMPORTANTI**

**Le parole hanno
un profondo effetto
su noi stessi e gli altri**



"Il segreto, quindi, è **usare parole diverse** perché, quando usi parole diverse, allora la realtà diventa diversa

Puoi sempre decidere come stare, qualsiasi cosa accada. ***Hai tu il potere sui tuoi pensieri.***

Il cervello intende tutto quello che dici in modo letterale. Qualsiasi cosa tu legga, o dica, lui la interpreta in modo letterale, e la trasforma in un'immagine, che a sua volta diventa la **chimica del tuo corpo. Ovvero, il modo in cui stai.**

Posso dire che "sto male" oppure posso dire che "non sto proprio benissimo". Entrambe le affermazioni sono sincere, ma la prima peggiorerà la situazione, mentre la seconda la solleverà." Paolo Borzacchiello

IMPARA come GUIDARE: le "paroline magiche"

Suggerimento Attenzione alle "paroline magiche".

Per mantenere il Rapport, nel passaggio dal Ricalco a Guida, usa le seguenti interloquzioni:

- è anche vero che ...
- e aggiungo che ...
- so anche che ...
- sai che c'è!? ...



al posto del **MA, INVECE, PERÒ** che sono congiunzioni **AVVERSATIVE**, sminuiscono e azzerano il valore delle affermazioni che le precedono.

Ostacoli alla comunicazione

Questi sono gli ostacoli che spesso involontariamente poniamo durante una conversazione: questi comportamenti sono delle vere e proprie barriere comunicative soprattutto quando vengono agiti nella prima parte della comunicazione quando ancora il mio interlocutore non ha avuto il tempo di esprimersi e raccontare la "sua" versione della storia.

- **OSTACOLO 1: Dare ordini, direttive, comandare**

Fraasi per ostacolare: *Fai questo e basta ... Vai, fai come dico io Fidati, se fai così vedrai ...*

- **OSTACOLO 2: Mettere in guardia, minacciare, promettere**

Fraasi per ostacolare: *Stai attendo ... Vedrai ...Mah, io ci penserei proprio bene...*

- **OSTACOLO 3: Convincere con il ragionamento, insistere**

Fraasi per ostacolare: *Secondo me... Io farei così... Ti dimostro... Vedrai alla fine avrò ragione...*

- **OSTACOLO 4: Giudicare, criticare, biasimare, fare paragoni**

Fraasi per ostacolare: *Hai sbagliato... Come al solito tu... Quello è un poco di buono... Sei sempre lo stesso io invece, tua sorella invece... Dovresti fare come...*

- **OSTACOLO 5: Minimizzare, ridicolizzare**

Fraasi per ostacolare *Ma dai che non è niente... Secondo me stai esagerando come al solito... Ma cosa vuoi che sia, pensa a me che...*

- **OSTACOLO 6: Interpretare, fare diagnosi**

Fraasi per ostacolare: *Lo sai perché è così? Perché ho studiato che Ho letto uno studio in cui ...*

- **OSTACOLO 7: Rassicurare, consolare**

Fraasi per ostacolare: *Stai tranquillo che si risolve tutto*

- **OSTACOLO 8: Curiosare, interrogare, indagare fuori contesto**

Fraasi per ostacolare: *Perché? Ma dai veramente???*

- **OSTACOLO 9: Assecondare**

Fraasi per ostacolare: *ah ah, anche a me è successo...*

- **OSTACOLO 10: Interrompere**

Fraasi per ostacolare: *No aspetta te lo ridico ... Scusa ti interrompo ma è importante...*

Prova a riflettere sulle abitudini.

Tutte le strategie e gli strumenti sono inutili se non trovano un'applicazione pratica nella nostra vita, se non traduco in azioni ciò che abbiamo imparato a livello teorico e che noi dobbiamo trasformare in abitudini comportamentali.

Quello che dobbiamo fare è creare delle **nuove abitudini**: di pensiero e di comportamento!

L'abitudine è una risposta comportamentale automatica ad uno stimolo.

Le abitudini sono degli schemi comportamentali che il nostro cervello ha adottato per evitare di fare fatica. A volte noi sviluppiamo delle abitudini comportamentali, ovvero delle reazioni automatiche a uno stimolo, che non ci sono utili.

L'insieme di pensieri e comportamenti entro i quali io sto comodo si chiama **Comfort Zone**. Quando voglio sviluppare, voglio crescere, voglio migliorare, imparare e implementare nuove strategie o utilizzare nuove tecniche, voglio ottenere dei risultati diversi rispetto a quelli che ho ottenuto fino ad ora, devo fare qualcosa di diverso, devo uscire dalla zona di comfort, devo far fare fatica al nostro cervello.

Si tratta quindi di **uscire dalla zona di confort per allargarla in modo da avere più opzioni, in una parola, più libertà!**

Bisogna accettare di metterci un pochino di energia ma ATTENZIONE!

Ho una buona notizia: questa fatica è solo iniziale.

*Conserva gelosamente questo workbook sarà un utile strumento
da riprendere ogni volta che vorrai capire
a che punto sei nell'allenamento
della comunicazione efficace!*

*Grazie per aver deciso di intraprendere questo viaggio
alla scoperta di te insieme a me!*

Deborah