



Accademia
della SICUREZZA

LA COMUNICAZIONE EFFICACE



Accademia
della SICUREZZA

LE PAROLE PER DIRLO....

***“Nel modo giusto si può dire tutto.
Nel modo sbagliato, nulla.
L’unica difficoltà consiste
nel trovare il modo.”***

George Bernard Shaw

LA COMUNICAZIONE DISTURBATA

Gli ostacoli alla comunicazione:

- **AMBIENTALI**
- **PSICOLOGICI E SOCIO-RELAZIONALI**
- **COMPORAMENTI E ATTEGGIAMENTI
LIMITANTI**
- **OSTACOLI FISICI**

COMUNICAZIONE DISTURBATA



Accademia
della SICUREZZA

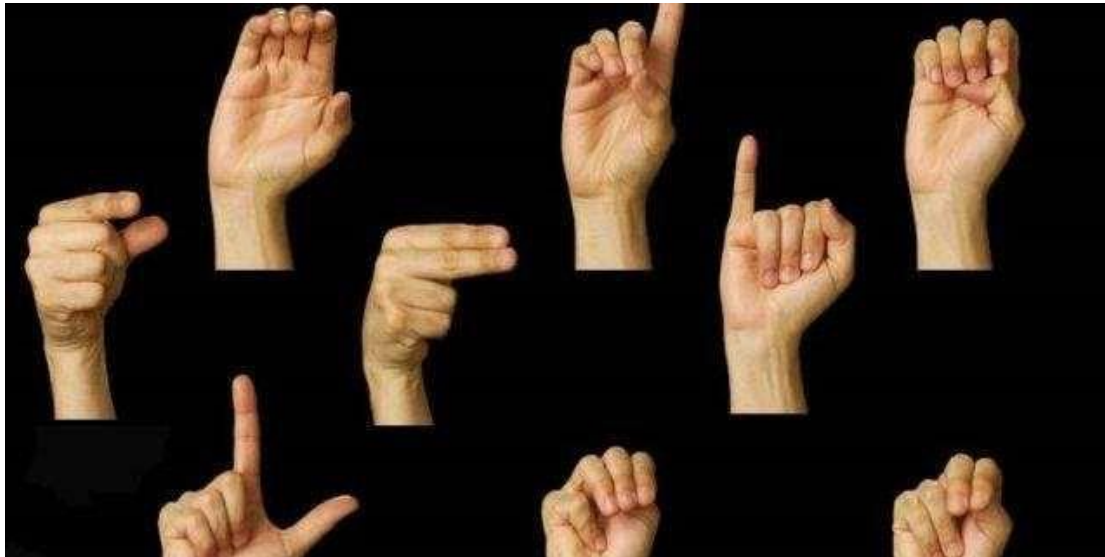
- **Ostacoli ambientali: rumore, scarsa visibilità, elevato numero di persone**
- **Ostacoli psicologici e socio-relazionali: stato psico-emotivo (empatia, distanze, dislivello sociale, economico, culturale, professionale)**



Accademia
della SICUREZZA

COMUNICAZIONE DISTURBATA

- Ostacoli dovuti da **deficit fisici** di uno degli interlocutori: sordità, cecità ecc.





Accademia
della SICUREZZA

COMUNICAZIONE DISTURBATA

- **Comportamenti che limitano la comunicazione: logorrea, taciturnismo, egocentrismo, falsità, eccessivo umorismo, fretta, anticipazione, invadenza ecc.**



Accademia
della SICUREZZA

PER ESSERE EFFICACI

- **ASCOLTARE:** recepire le parole dell'altro, dimostrare sensibilità, disponibilità, attenzione
- **RIPETERE** quello che volevate esprimere
- **Aiutare l'interlocutore a analizzare meglio i propri pensieri e le proprie emozioni**
- **Chiarire chiedendo conferma**



Accademia
della SICUREZZA

PER ESSERE EFFICACI

- **FOCALIZZARE:** riportare su l'argomento se l'altro è evasivo
- **RIASSUMERE** alla fine del colloquio puntualizzando gli aspetti più importanti emersi



Accademia
della SICUREZZA

COMUNICAZIONE EFFICACE

Ricordatevi che ...

**non tutto quello che viene comunicato
arriva al ricevente.**

Il soggetto vuole dire 100

In realtà dice 80

Il ricevente sente 60

(a causa dei disturbi dell'ambiente)

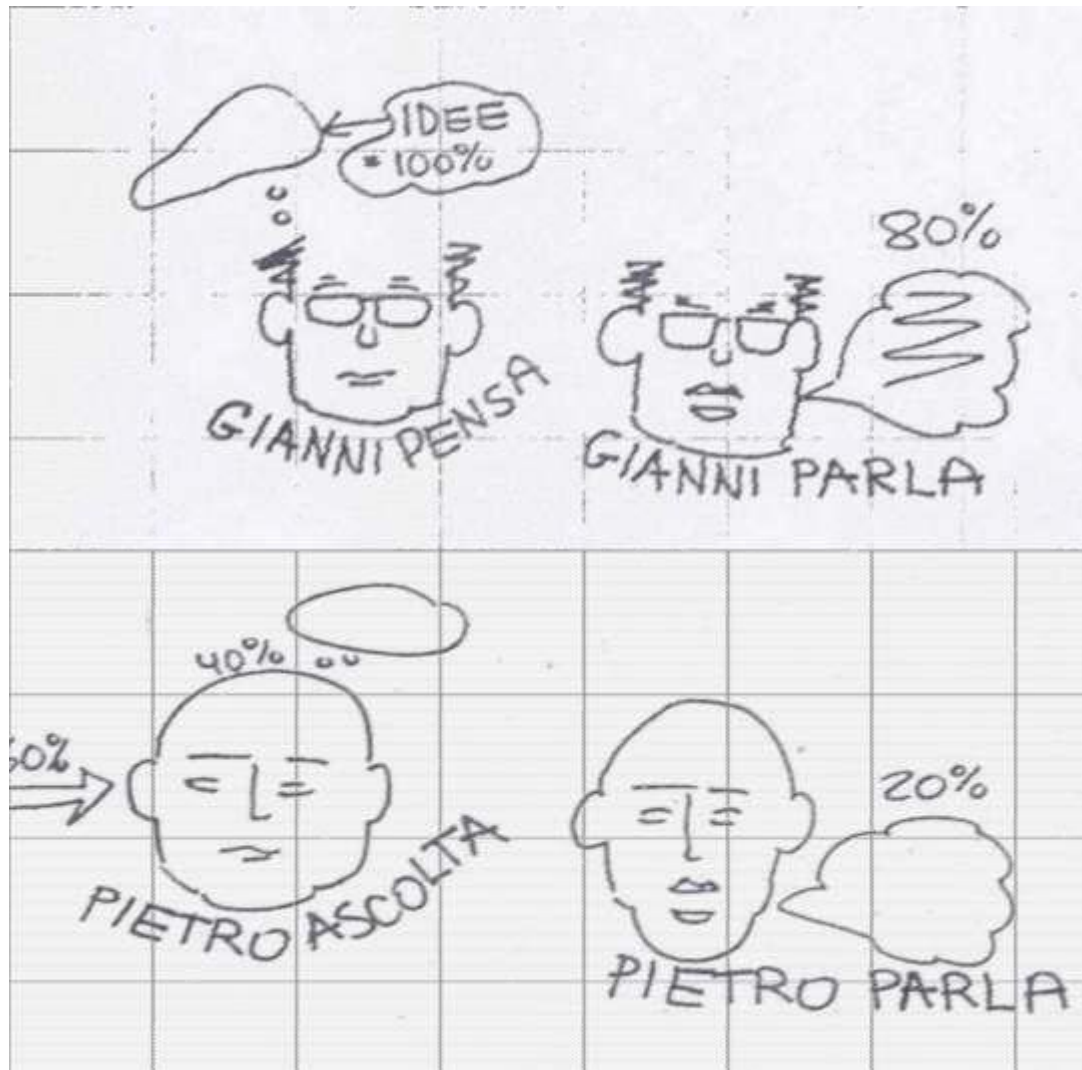
Capisce 40

Ricorda 20

La legge del 20%



Accademia
della SICUREZZA



Tratto da: Birkenbihl V. F., *L'arte di persuadere*

www.accademiadellasicurezza.org



Accademia
della SICUREZZA

STILI PERCETTIVI

- **Chi abbiamo davanti? Quali sono le aspettative? Quali stili percettivi usano per raccogliere le informazioni?**
- **ESERCIZIO: il vostro canale preferenziale**



Accademia
della SICUREZZA

STILI PERCETTIVI

- **Secondo la PNL, LA CONOSCENZA DELLA REALTA' avviene ATTRAVERSO I SENSI**
- **Poi viene immagazzinata, rappresentata e recuperata nella mente sempre per mezzo del sistema sensoriale.**

VISIVO? UDITIVO? CINESTESICO?

L'uomo ha accesso a tutti i sistemi di rappresentazione ma ciascuno di noi ne predilige uno





Accademia
della SICUREZZA

CINESTESICO

- **Preferisce svolgere attività concrete che implicano movimento, spostamenti, esperienza diretta**
- **Ama lavorare con gli altri**
- **Segue con interesse gesti e espressioni del viso**



Accademia
della SICUREZZA

VISIVO

- **FOTOGRAFA** luoghi, scene, persone, oggetti e le **richiama** come **immagini** fisse o in movimento
- **Assimila più facilmente i DATI FORNITI DALLA PERCEZIONE VISIVA**
- **Deve “tradurre” quello che arriva dalla parte uditiva**



Accademia
della SICUREZZA

UDITIVO

- L'uditivo ***si tiene dei discorsi, racconta*** a se stesso ciò che vive e ciò che vede
- Ricorderà meglio la lezione verbale (TRADUCE LE PERCEZIONI VISIVE per fissarle nella mente)
- È dotato per la musica, impara a memoria facilmente

IL BUON COMUNICATORE

- **DEVE FARE ATTENZIONE AL PROPRIO UDITORIO: ci saranno uditivi, visivi, cinestesici**
- **USA TUTTI GLI STRUMENTI e TECNICHE per catturare la loro attenzione: parole e voce, immagini, comunicazione scritta, comunicazione non verbale, gestualità, gestione dello spazio e del movimento**



Accademia
della SICUREZZA

ERRORI DI COMUNICAZIONE DURANTE UN COLLOQUIO

- Polemizzare, contraddire
- Attaccare, criticare
- Auto-elogiarsi e *fare lezioni*
- Difendere ad oltranza le proprie
- opinioni
- Non ascoltare e parlare continuamente
- Rifiutare di analizzare le proposte

ERRORI DI COMUNICAZIONE DURANTE UN COLLOQUIO

- **Porre domande chiuse o retoriche**
- **Usare espressioni come “*si, ma*”, “*lei non sa che*”, “*lei non ha capito*”**
- **Non tenere conto della cultura e tradizioni del nostro interlocutore, del suo stato d’animo, della condizione psicologica**



Accademia
della SICUREZZA

ERRORI DI COMUNICAZIONE DURANTE UN COLLOQUIO

- **Usare lo sguardo in modo errato** (non guardare=svalutazione o indifferenza, guardare con insistenza=dominio o sfida)
- **Gesti delle mani, postura, prossemica** possono ostacolare il rapporto con l'altro se comunicano nervosismo, chiusura, svalutazione

ERRORI DI COMUNICAZIONE DURANTE UN COLLOQUIO

- **Le espressioni del viso** come sorrisini, smorfie ironiche anche se minime sono colte dall'altro perché arrivano all'inconscio e feriscono



Accademia
della SICUREZZA

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

- Alcune strategie e tecniche:
 1. ESSERE CHIARI E SINTETICI
 2. SAPER ASCOLTARE
 3. USARE IL SILENZIO
 4. L'ASCOLTO ATTIVO
 5. IL RISPECCHIAMENTO, IL RICALCO
 6. LA COMUNICAZIONE NON VERBALE
 7. EVITARE LA POSIZIONE UP-DOWN



Accademia
della SICUREZZA

1. ESSERE CHIARI E SINTETICI

- **Focalizzare e riassumere**
- **Non parlare troppo**
- **Valutare il contesto e l'interlocutore:
usare un linguaggio consono**
- **Non esporre troppi
argomenti insieme**



Accademia
della SICUREZZA

1.1 FATTI E NON IPOTESI

- **IMPRESSIONI PERSONALI E FATTI non sono la stessa cosa!**
- **Descrivere con attenzione un fatto darà maggiore credibilità**
- **Riusciamo a rispondere a precise domande? (ad esempio: quando? Quanto? Dove? Rispetto a cosa? ecc.)**



Accademia
della SICUREZZA

1.1 FATTI E NON IPOTESI

Fatti	Ipotesi
1. Può essere fatta solo dopo l'osservazione	1. Può essere fatta in qualsiasi momento... prima, durante, o dopo l'avvenimento
2. Riguarda quello che si può osservare	2. Va là di là dell'osservazione
3. Si avvicina alla certezza	3. Alto o basso grado di probabilità
4. Numero limitato	4. Numero illimitato
5. Porta al consenso	5. Porta al disaccordo
6. Quello che vediamo succedere intorno a noi	6. Quello che aggiungiamo alla nostra osservazione e diamo per scontato come un fatto

Fig. 6.3 - Differenze tra fatti e ipotesi

Tratto da “Imparare ad ascoltare” di M. Burley-Allen



Accademia
della SICUREZZA

2. SAPER ASCOLTARE

- **Ascoltare non è facile, nessuno ce lo ha insegnato**
- **E' un'arte delicata da usare con attenzione**
- **Non centrarsi troppo sulle proprie parole ma sull'ascolto e sull'osservazione della CNV dell'altro**



Accademia
della SICUREZZA

2.1 SAPER ASCOLTARE

- L'ascolto ruota su queste domande:
 - Cosa vuole realmente dirmi?
 - Come si sente interiormente? Quali emozioni e sensazioni sta provando?
 - Avrò capito ciò che voleva dirmi
 - Quanto e cosa avrò capito di quello che
 - volevo dirgli?

E. Cheli "Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale"



Accademia
della SICUREZZA

2.1 SAPER PORRE DOMANDE

Le DOMANDE poste in modo POSITIVO aiutano ad ascoltare da una *posizione* “OK-OK”. La conversazione rimane più sull’argomento

- **CHIARIRE concetti poco chiari (*puoi chiarire cosa intendi per*)**
- **CONTROLLARE LA COMPrensIONE (*quindi secondo te se succede questo.....è così?*)**
- **RIPORTARE SUL PUNTO di discussione se l’altro sta deviando**



Accademia
della SICUREZZA

2.1 SAPER PORRE DOMANDE

-
- **Quando si RIPETONO LE STESSE COSE** (*Ricapitolando mi hai detto a...b...c... Ora c'è qualcos'altro su questo?*)
- **COMPRENDERE I MOTIVI DELL'ALTRO** (*mi sembra che tu non sia d'accordo, puoi dirmi i motivi?*)
- **Chiedere un FEEDBACK**
- **INCORAGGIARE** se è entrato in un'area emotiva ed ha smesso di parlare



Accademia
della SICUREZZA

2.1 SAPER PORRE DOMANDE

- **METTERE A FUOCO** per scegliere *(secondo te quali sono le migliori?)*
- **AFFRONTARE LE RESISTENZE** *(ritieni il progetto valido ma che ci siano dei difetti? Cosa faresti per ridurli?)*
- **Parlate dei PARTICOLARI** *(cosa pensi che sia sbagliato in particolare?)*



Accademia
della SICUREZZA

2.3 NELL'ASCOLTO

- **Recepire i messaggi verbali**
- **Recepire la non verbalità (sia i messaggi paraverbali che i non verbali)**
- **Recepire le variazioni fisiologiche (sudorazione, rossore) che indicano variazioni nello stato emotivo**



Accademia
della SICUREZZA

2.4 NELL'ASCOLTO

- Ognuno di noi ha una serie di **FILTRI INTERIORI** che influenzano il nostro modo di comunicare e di ascoltare
- Questo ci crea aspettative, chiusura, mancanza di stima per l'altro
- I filtri possono causare vere e proprie barriere all'ascolto

I FILTRI INTERIORI



Fig. 2.3 - I filtri che influenzano il nostro modo d'ascoltare

Tratto da “Imparare ad ascoltare” M. Burley-Allen



Accademia
della SICUREZZA

3. USARE IL SILENZIO

- **Anche il silenzio è comunicazione**
- **Usato al momento giusto è utile per contattare le parti più VULNERABILI E NARCISISTICHE dell'altro**
- **Un silenzio può comunicare attenzione, ascolto, rispetto**
- **Va saputo usare...**

4. ASCOLTO ATTIVO

- E' una tecnica che gratifica e
 - incoraggia chi state ascoltando.
 - **LE STRATEGIE** sono di tre tipi
- (Enrico Cheli):
 - Manifestazioni di interesse
 - Richieste di informazione
 - Segnali di comprensione



MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Accademia
della SICUREZZA

Tenere un contatto visivo.

- **Usare il linguaggio del corpo: asserire, usare la mimica facciale per esprimere interesse e reazioni emotive, non incrociare le braccia, provare a protendersi in avanti mantenendo il contatto visivo**
- **Ridurre al minimo le distrazioni (telefono, orologio, scarabocchiare ecc)**



Accademia
della SICUREZZA

RICHIESTA DI INFORMAZIONI

- **Invito ad iniziare in modo da rompere il ghiaccio**
- **Domande generali e non dirette, quelle puntuali sono da usare con cautela e delicatezza**
- **Incoraggiamento attraverso gesti, parole o altri segnali (cenni del capo, ammiccamenti ecc.)**



Accademia
della SICUREZZA

SEGNALI DI COMPRENSIONE

- SERVONO A RIDURRE LE BARRIERE
- che ci separano dagli altri:
- Parafrasare: ripetere con altre parole
- quello che ci ha detto
- Riassumere
- Riflettere i sentimenti dell'altro.



Accademia
della SICUREZZA

DISTRAZIONE ESTERNE

Abbiamo visto che ci sono ostacoli alla comunicazione efficace.

Cercate di scoprire quali sono gli elementi che possono interferire in modo negativo sull'ascolto