

*«Comunicare è prima ascoltare.
Poi ascoltare.
Infine ascoltare.*

Solo allora, forse, dire»

Massimo Ferrario

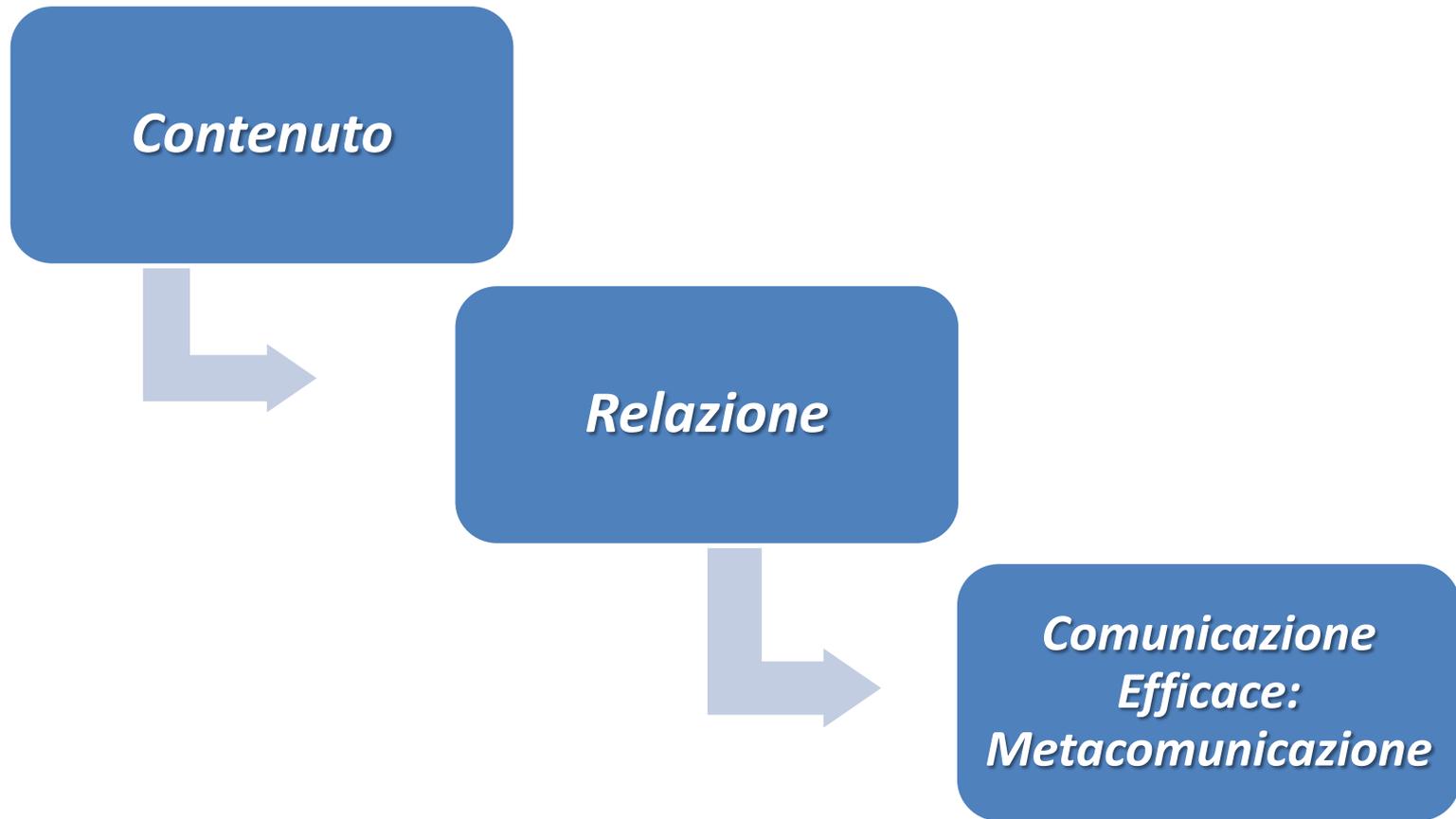
Non si può non comunicare.

Ogni comportamento esprime una comunicazione.

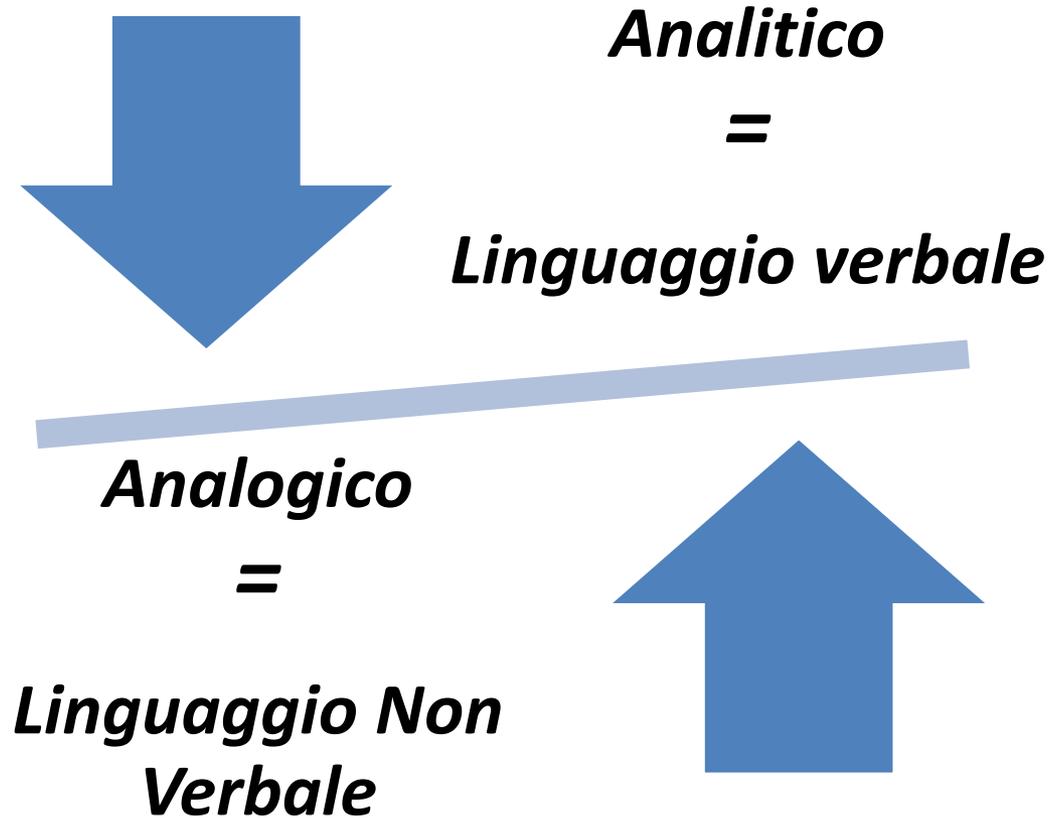
Non solo le parole, ma anche i gesti, i silenzi, le pause, gli sguardi rappresentano comportamenti di comunicazione.

Ogni comunicazione ha 2 valenze: contenuto e relazione

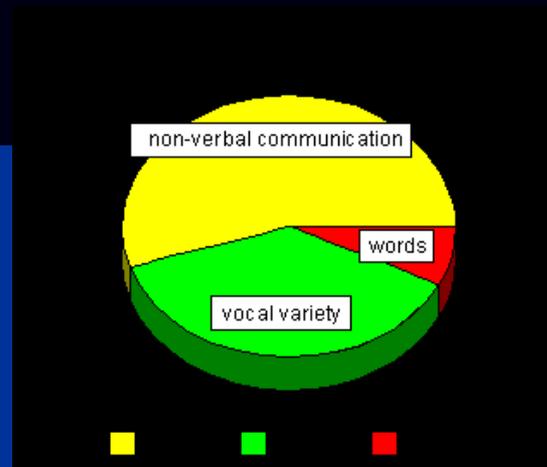
La comunicazione relazionale riguarda i rapporti tra emittente e ricevente che deve essere continuamente riformulata e riaffermata



Codice analitico e analogico



Albert Mehabian ha scoperto [negli anni 50] che l'impatto complessivo di un messaggio è per il 7% verbale, per il 38% paraverbale e per il 55% non verbale



Fonte: Pier Paolo Santoro – www.marketingblog.it

Componenti della comunicazione paraverbale e non verbale

Paraverbale

Voce

***Tono, ritmo, volume,
timbro, dizione***

Non Verbale

***Presenza
Corporea***

***Posture,
gestualità, espressioni
facciali, distanze***



Autoconsapevolezza emozionale

L'autoconsapevolezza emozionale ha a che fare col linguaggio del corpo che parla un codice analogico.

Le emozioni sono strumenti preziosi e fondamentali per la conoscenza del mondo sociale e culturale di cui siamo parte.

Esercitiamoci

1°Antidoto

- ***Prova a interpretare le tue emozioni non come cause di azioni future, ma come rivelatrici di azioni in atto***

2°Antidoto

- ***Considera le tue emozioni degli strumenti preziosi per guardare non solo dentro di te, ma anche fuori***

3°Antidoto

- ***Meno spontaneità, più immaginazione***



Punteggiatura

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i partecipanti, ossia il significato che ogni comunicatore attribuisce ai comportamenti proprio e dell'altro durante l'interazione.

Autenticità

Secondo il teologo Vito Mancuso, la situazione di autenticità soggettiva si ha quando tra **l'esteriorità** (*le parole che uno dice, le azioni che uno compie*) e **l'interiorità** (*le intenzioni che lo animano, i sentimenti che prova davvero*) c'è armonia.

***Un uomo così dice quello che pensa,
compie quello che crede, sente davvero
quello che manifesta.***

I principi dell'ascolto attivo

- @ Sospendi i giudizi di valore*
- @ Mettiti dal punto di vista dell'altro*
- @ Ascolta senza interrompere*
- @ Innesca empatia*
- @ Verifica la comprensione del contenuto, della relazione e del contesto*



Passi di danza del buon ascoltatore

Come nel valzer si insegnano i passi «un, due, tre», anche qui si può iniziare in questo modo, purché si tenga conto che, come nel valzer, è il ritmo e lo stile che contano.

- 📖 ***Primo passo:*** un buon ascoltatore è uno allenato a non limitarsi a vedere e a sentire quel che ci si aspetta di vedere e sentire; è uno che si è contro-allenato a non sentirsi rassicurato in controllo quando riconosce e incasella facilmente quel che vede e sente.
- 📖 ***Secondo passo :*** è uno che accetta di buon grado di essere smentito, sorpreso, spiazzato, di sentirsi goffo e lento e sa gestire tutto questo come delle virtù.
- 📖 ***Terzo passo:*** è un esploratore di mondi possibili, sempre un po' straniero anche a casa propria. Come diceva Sherlock Holmes: «non si tratta di vedere o sentire cose diverse, si tratta di guardarle e ascoltarle in modo diverso». Questo modo diverso di ascoltare e guardare consiste nella capacità di accogliere quei dettagli che si presentano come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti in quanto preludono a possibili bisociazioni.

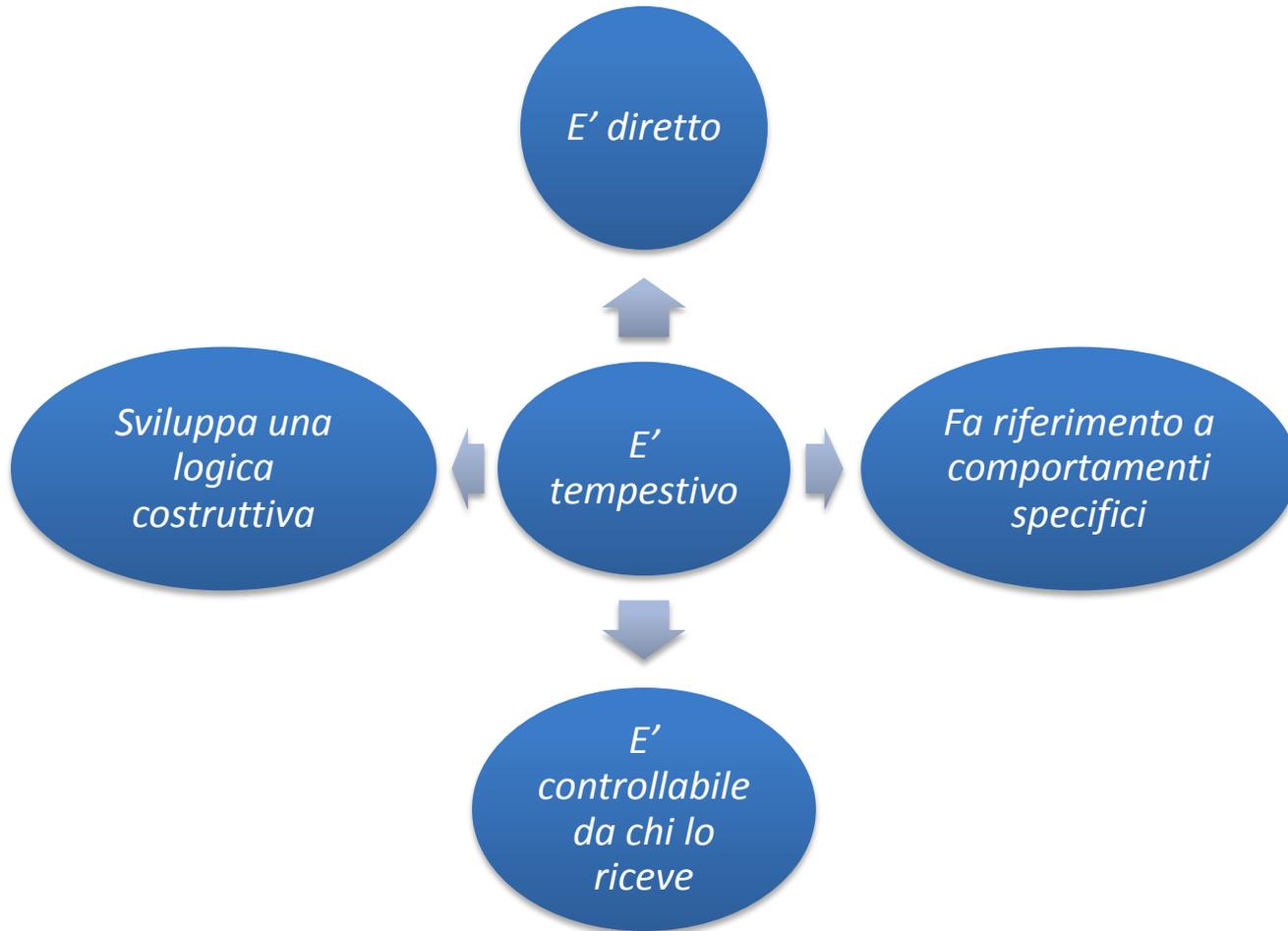
Una questione di «stile»

Lo stile è il come esprimiamo qualcosa, il modo di gestire le differenze fra le varie parti in conflitto. E' la sensibilità allo stile che ci fa spostare l'attenzione dai fatti ai contesti e ai modi di guardare.

Risorse per una comunicazione efficace



STRUTTURA FEEDBACK



PROCESSO FEEDBACK

Ascoltare
attivamente

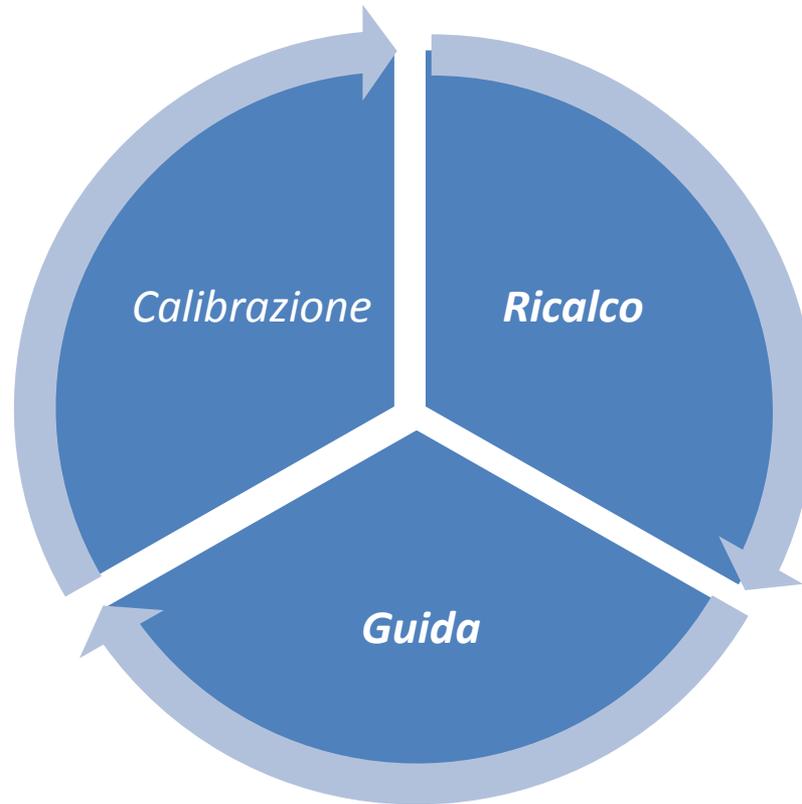
Osservare

Fare
domande

Riformulare

Ricapitolare

Modello del Rapport



Trappole cognitive

Sicumerà

Pensiero magico

Senno di poi

Ancoraggio

*Facile
rappresentabilità
di una situazione*

*Daltonismo
delle probabilità*

*Manipolabilità
delle credenze
attraverso
copioni*

LA MAPPA NON E' IL TERRITORIO

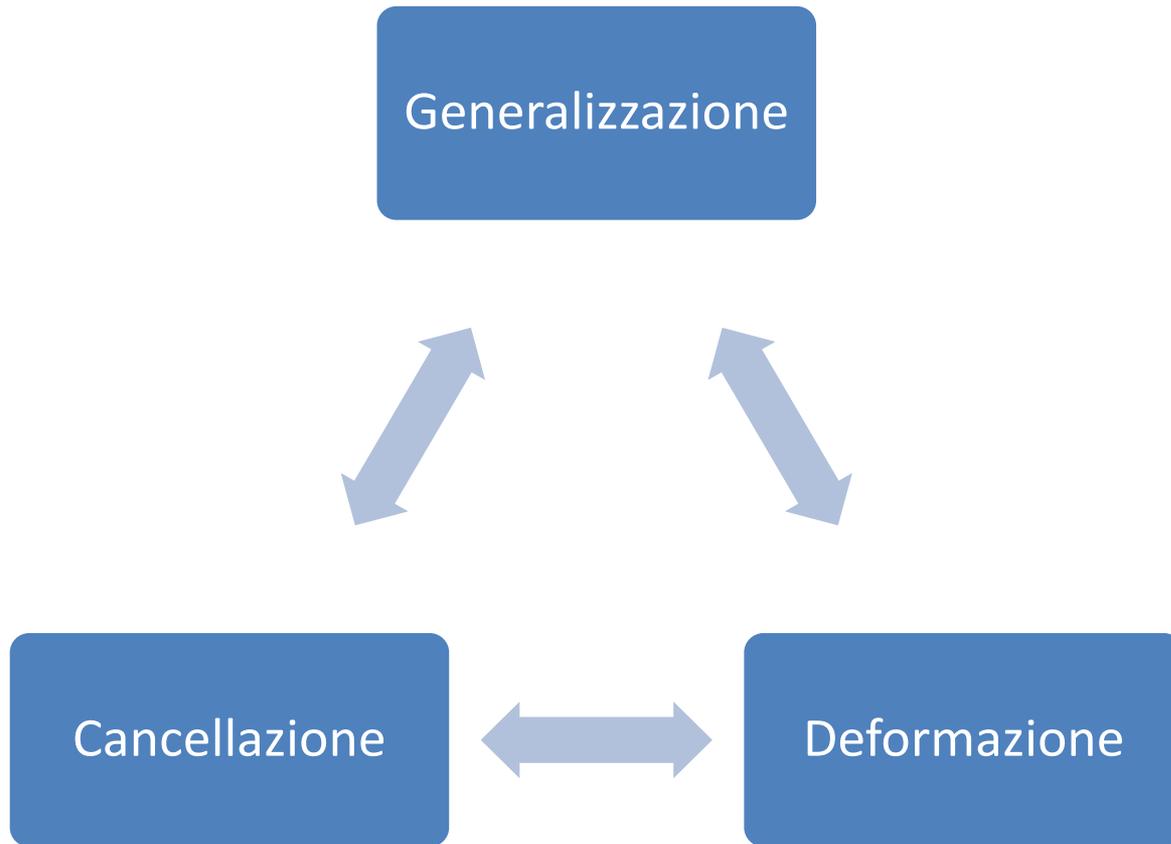
«La mappa non è il territorio e il nome non è la cosa designata». Korzybski

Alle nostre mappe finiamo per abituarci, anche ad affezionarci.

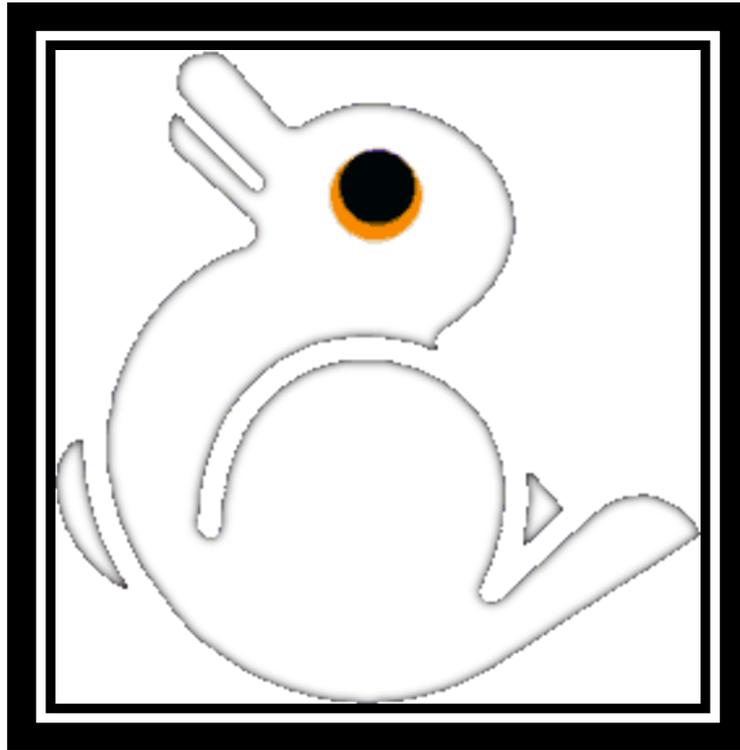
*Il mondo è però più complesso: classificandolo per categorie facciamo delle **generalizzazioni**, riducendolo alla nostra matrice lo semplifichiamo. E lo **deformiamo** cancellando dettagli e verità*

METAMODELLO di Bandler e Grinder

Metodo basato su domande specifiche e concrete



***Esercitiamoci a cambiare
prospettiva...***



Bibliografia

- *Robert Dilts «Il potere delle parole e della PNL» NPL Italy*
- *Marianella Sclavi «Arte di ascoltare e mondi possibili» Bruno Mondadori editore*
- *Annamaria Testa «Farsi capire» Rizzoli editore*
- *Paul Watzlawick «Pragmatica della comunicazione umana» Astrolabio Edizioni*

Grazie!

Barbara Puccio

www.equilibrioemotivo.it

<https://twitter.com/barbarapuccio>