



SOFT SKILLS

(Comunicazione efficace)

San Donato (Presenza), 9 Novembre 2021



UNIVERSITÀ DELLA TERZA ETÀ

“Gian Piero Profumi”

26° anno - ANNO ACCADEMICO 2021-2022

Luca Bicchierini

lbicchierini@hotmail.com



CORSO SULLE SOFT SKILLS

- **Soft Skills**
- **OBIETTIVI:** Quello delle soft skills è un tema estremamente attuale, sviluppato soprattutto in ambito aziendale, ma trattandosi delle cosiddette competenze trasversali sviluppano delle particolari abilità e competenza di un soggetto propedeutiche all'interazione efficace e produttiva con gli altri, sia sul posto di lavoro che al di fuori di esso, in ogni contesto relazionale.
- **TEMA:** Sviluppo di quelle **competenze personali** più indefinite e trasversali, che possono riguardare la comunicazione e le doti relazionali, migliorando l'autostima.
- **DOCENTE:** Luca Bicchierini, libero professionista, consulente e formatore

UNIVERSITÀ DELLA TERZA ETÀ

“Gian Piero Profumi”

26° anno - ANNO ACCADEMICO 2021-2022

CORSO SULLE SOFT SKILLS

- **LEZIONI:** 5 lezioni da 1,5 ore in Presenza – 9.11.2020 (1) - 16.11.2020(2) - 23.11.2020(3) - 30.11.2020(4) - 14.12.2020(5)

- 1) Comunicazione efficace
- 2) Leadership
- 3) Team Building
- 4) Parlare in pubblico
- 5) Gestione del cambiamento

UNIVERSITÀ DELLA TERZA ETÀ

“Gian Piero Profumi”

26° anno - ANNO ACCADEMICO 2021-2022

Comunicare è una necessità!



CARATTERISTICHE DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Definizione di comunicazione.

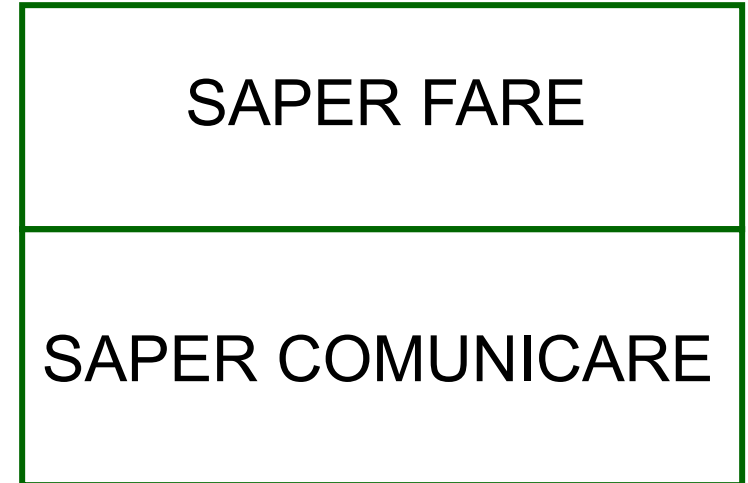
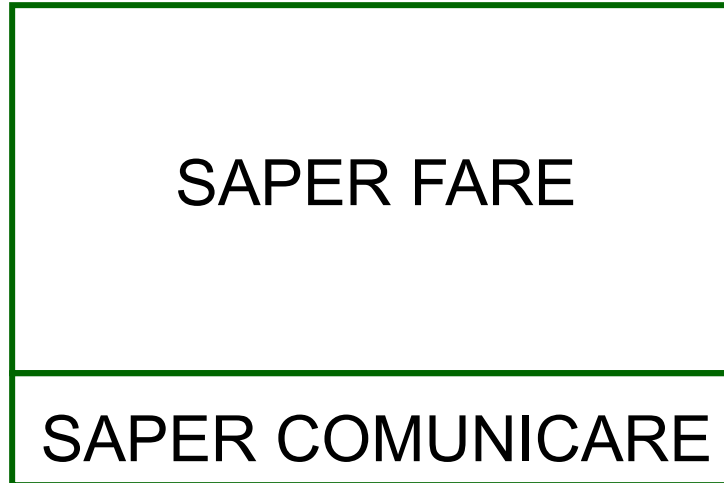
Spesso si pensa che: **Comunicare = Parlare**

Invece: Comunicare = Trasmettere un messaggio
(anche non a parole e i gesti contano più delle parole)



CARATTERISTICHE DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Come cambia la professionalità.



CARATTERISTICHE DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Definizione di comunicazione.

La comunicazione tra due o più persone, è un processo di **influenzamento reciproco** e di **scambio di informazioni**, che avviene in un determinato contesto (ambientale, sociale), le cui regole (implicite e/o esplicite) influiscono sul rapporto.



Saper comunicare significa sapersi esprimere.

Sapersi esprimere significa farsi capire.

Per farsi capire occorre suscitare interesse in chi ascolta le nostre parole.

L'importanza della prima impressione

7 secondi...

“Non avrai una seconda occasione per
fare una prima buona impressione”

CARATTERISTICHE DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

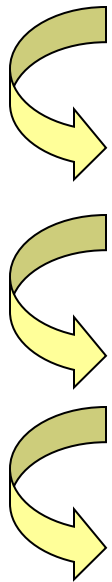
I presupposti della comunicazione.

- Non si può non comunicare.
- Ogni comunicazione è comportamento, e ogni comportamento è comunicazione. Tutto è comunicazione.
- In ogni comunicazione c'è un piano di contenuto e uno di relazione.
- Il risultato della comunicazione è ciò che si ottiene e non le intenzioni che si avevano. Ciò che ho comunicato è ciò che l'altro ha capito.

PAUL WATZLAWICK

CARATTERISTICHE DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Comunicazione come processo circolare.



OGNI COMUNICAZIONE ATTIVA UNA REAZIONE

E' IMPORTANTE ESSERE CONSAPEVOLI DELLE REAZIONI

VERIFICARLE

ENTRARE IN SINTONIA

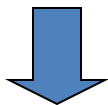
CARATTERISTICHE DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

La comunicazione può essere analogica o numerica.

ANALOGICA

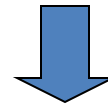


- Suoni
- Immagini
- Sensazioni

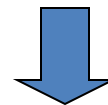


Comprensione immediata

NUMERICA



- Parole
- Numeri
- Simboli-codici



**Comprensione mediata dalla
decodifica e rielaborazione**

CARATTERISTICHE DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

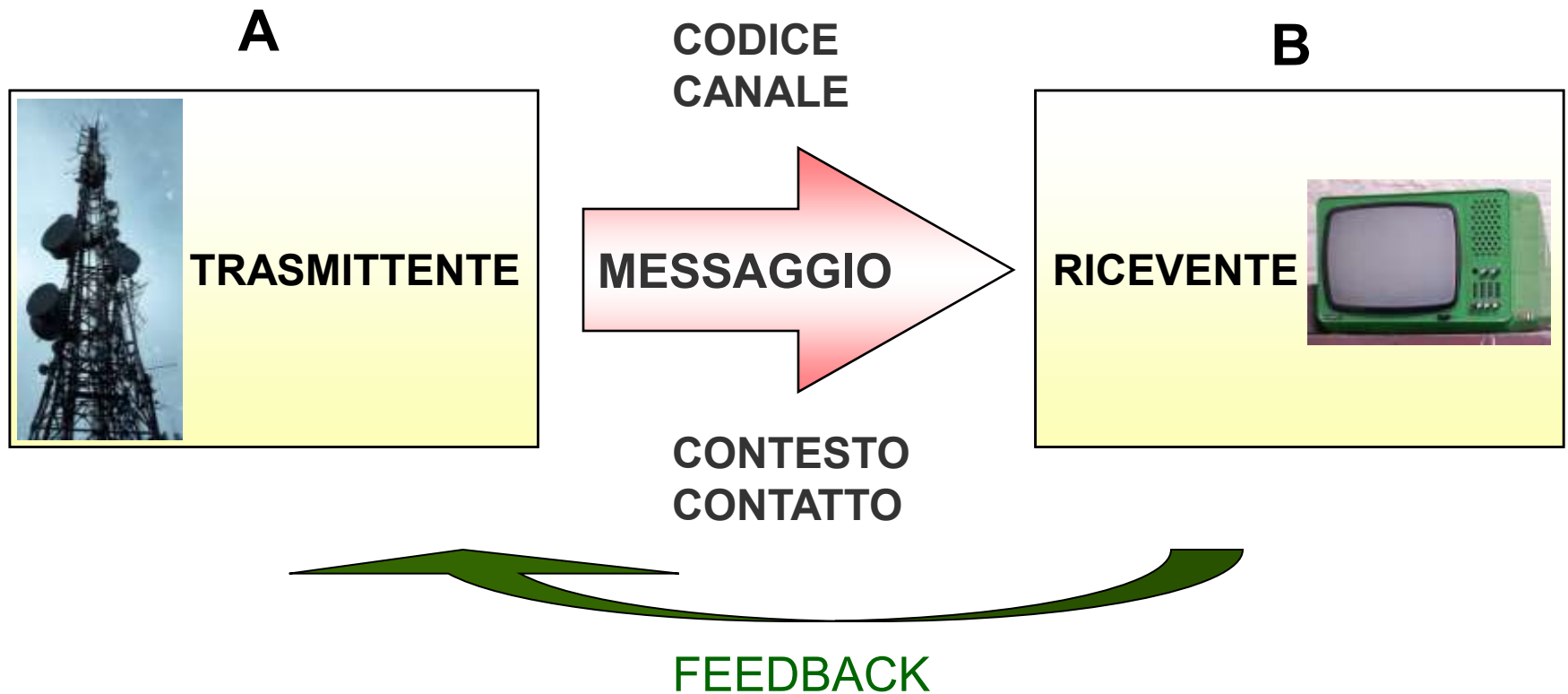
Dobbiamo considerare che ci troveremo a comunicare in differenti contesti e situazioni.



- COMUNICAZIONE ORALE
- COLLOQUI A DUE
- COMUNICAZIONE SCRITTA
- COMUNICAZIONE TELEFONICA
- PRESENTAZIONI
- COMUNICAZIONI IN GRUPPO

CARATTERISTICHE DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Un modello della comunicazione.



COMUNICAZIONE AD UNA VIA O DUE VIE

Comunicazione ad 1 via

- E' più veloce
- E' meno precisa
- Dà più potere all'emittente
- Mette in difficoltà il ricevente
- Non permette verifiche



Comunicazione a 2 vie

- E' più lenta
- E' più precisa
- Può mettere in difficoltà l'emittente
- Consente verifiche
- Rischia di essere disordinata



COMUNICAZIONE AD UNA VIA O DUE VIE

Comunicazione ad 1 via

- INFORMAZIONI
- ORDINI
- SANZIONI
- CONFERENZE



Comunicazione a 2 vie

- DIALOGO
- CONFRONTO
- ANALISI
- VALUTAZIONE
- DECISIONI

PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

I processi di comunicazione, all'interno ed all'esterno dell'azienda, diventano sempre più complessi. La gestione mirata della comunicazione diventa fattore critico di successo per il singolo e per l'azienda.



Conoscere e segmentare i propri interlocutori.



Preparare e rivedere la comunicazione.



Comunicare, interagire con gli altri e verificare le reazioni.



Elaborare un piano di valutazione dell'efficacia della comunicazione.

PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

Condizioni per l'efficacia della comunicazione.

DIAGNOSI CONSAPEVOLE, FINALIZZATA ED ARTICOLATA
DEL "PUBBLICO" COINVOLTO NEL PROCESSO DI
CUMUNICAZIONE.



POPOLAZIONI DIVERSE, RICHIEDONO MODALITA'
DI COMUNICAZIONE DIFFERENTI.

PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

PREPARARE LA COMUNICAZIONE, SERVE A VALUTARE LE DIFFICOLTA' GLI STRUMENTI ED A PIANIFICARE LE AZIONI DA COMPIERE PER ESSERE IN SINTONIA CON GLI INTERLOCUTORI.

PREPARARE LA COMUNICAZIONE, SIGNIFICA INTERROGARSI SUI SUOI CONFINI (obiettivi, tempi, modalità) E SULLA SUA STRUTTURA (premessa, nucleo, conclusioni, priorità), QUINDI DARSI UN PERCORSO LOGICO.

PREPARARE LA COMUNICAZIONE, E' UN OTTIMO INVESTIMENTO, OCCORRE PREPARARE ANCHE IL MODO DI COMUNICARE (formale, informale, esempi, back-up).

PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

NON “COSA DEVO DIRE” MA

QUALI OBIETTIVI VOGLIO O POSSO RAGGIUNGERE, CON QUESTO PUBBLICO, IN QUESTA SITUAZIONE.

NON IL MEGLIO DI CIO' CHE SO' DEL CONTENUTO MA

DIRE IL MEGLIO DI CIO' CHE SO' IN FUNZIONE DEGLI OBIETTIVI E DEGLI INTERLOCUTORI.

PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

La struttura dell'intervento



Le parti del messaggio che maggiormente si ricordano sono: premessa e conclusione.

PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

PREMESSA

- CHI SIAMO – CHI E’/SONO *PRESENTAZIONI*
- PERCHE’ SIAMO QUI *MOTIVAZIONI*
- QUADRO GENERALE *OBIETTIVI*
- LO SCHEMA *AGENDA*

PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

NUCLEO

- SCHEMA PER PUNTI CHIAVE
- POCHE IDEE FONDAMENTALI (Non si riesce a ricordare tutto)
- DATI, FATTI, ESEMPI (Si ricordano facilmente)
- TUTTO ORIENTATO AGLI OBIETTIVI

PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

CONCLUSIONE

- RIASSUMERE OBIETTIVI
- COINVOLGERE E RINGRAZIARE
- CENTRARSI SUL DOPO



ATTENZIONE

Chiudere male può rovinare tutto.

PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

Ricordatevi che se volete fare centro:



IL COME PREVALE SUL COSA.



PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

LA COMUNICAZIONE VERBALE

Si riferisce alla sfera cognitiva, alla razionalità (**emisfero sinistro** del cervello umano)

Trasmette in modo prevalente contenuti, conoscenze.

Utilizza codici logici.

Le parole che usiamo.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

Si riferisce alla sfera emotiva, ai sentimenti (**emisfero destro** del cervello umano)

Trasmette in modo prevalente emozioni e modi di leggere i contenuti linguistici.

Utilizza codici creativi.

Postura, mimica del viso, gestualità, sguardo, distanza interpersonale, abbigliamento

ATTRIBUISCE SIGNIFICATI AL LINGUAGGIO E PERTANTO CONDIZIONA
CONTENUTI E MODALITA' DELLA RELAZIONE

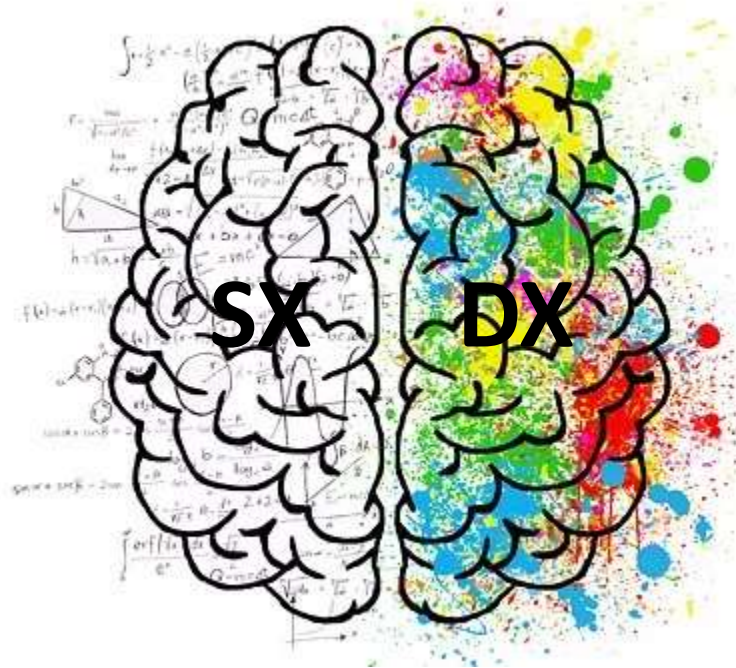
LA COMUNICAZIONE PARAVERBALE

Sottolineature, tono della voce, ritmo, volume, pause

Le funzioni di ciascun emisfero cerebrale

Cervello sinistro

Analisi
Ragionamento
Logica
Matematica
Parole
Cifre
Critica
Razionalità
Linguaggio



Cervello destro

Sintesi
Intuizione
Estetica
Sensazione
Immagini
Metafore
Globalità
Istantaneità



COMUNICAZIONE NON VERBALE



PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

Utilità della competenza non verbale.

Mentre in generale, nella nostra cultura, si ha un elevato controllo sulle parole, non si ha invece altrettanto controllo e consapevolezza sulla comunicazione non verbale.

Una specifica competenza nella comunicazione non verbale è utile nella gestione del rapporto con gli altri perché:

- Aumenta la capacità di comprendere la comunicazione dell'interlocutore;
- Aumenta l'efficacia della propria comunicazione;
- Aumenta la più generale consapevolezza di sé;
- Consente di avere un più ricco repertorio di strumenti di comunicazione;
- Aumenta la sensibilità nel riconoscere le emozioni ed i sentimenti;
- Aiuta ad affrontare le differenze interculturali.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (4)

L'impressione che trasmetterete all'uditorio si basa sui concetti della comunicazione non verbale.

Dovete prestare attenzione a:

PROSSEMICA - Rapporto spaziale con oggetti e persone.

CINESICA - I movimenti, la gestualità.

DIGITALE - I toccamenti.

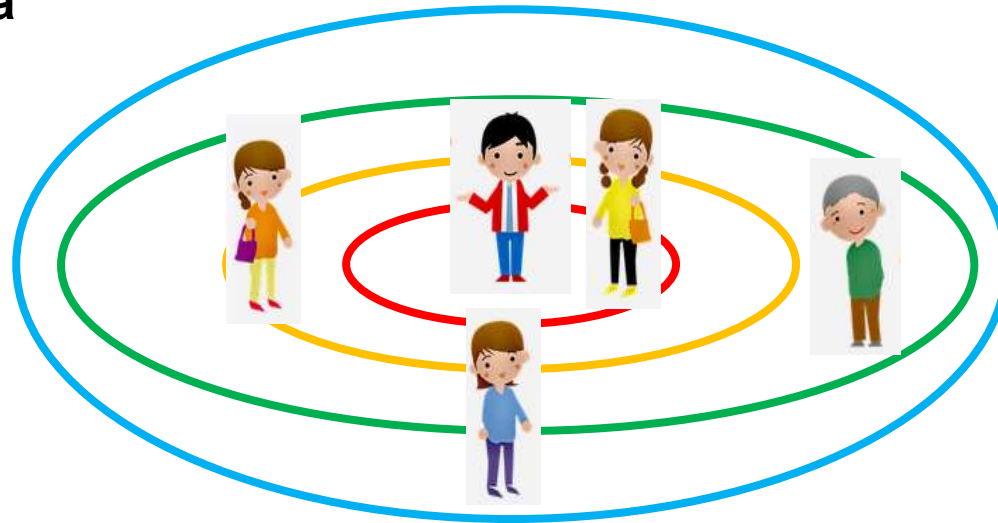


PARALINGUISTICA - La voce ed i suoni paraverbali.

SIMBOLI – Abiti, accessori, oggetti.

La prossemica

-  Zona **intima**
-  Zona **personale**
-  Zona **speciale**
-  Zona **pubblica**



La cinesica - Il linguaggio del corpo



UNA BREVE PAUSA



L'aspetto verbale



PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

CAPACITA' DI ASCOLTO EMPATICO

Attenzione, comprensione

Mettersi nei panni dell'altro, consapevolezza di sé e del proprio ruolo

UTILIZZO DELLA RIFORMULAZIONE (FEED-BACK)

Attenzione soprattutto ai messaggi non verbali

USO CONSAPEVOLE DI TUTTI GLI STRUMENTI COMUNICATIVI

Verbale, paraverbale, non verbale

L'ASCOLTO ATTIVO

Condividiamo cosa per ciascuno di noi significa
“ASCOLTO ATTIVO”

Magari raccontando una esperienza personale che ce lo
esemplifica...

UNA MIA PERSONALE IMPRESSIONE....ED ESEMPIO

L'ASCOLTO ATTIVO”, è come vorremmo essere ascoltati
Tutti mentre parliamo o rispondiamo ad una domanda.

L'ASCOLTO ATTIVO

Vantaggi dell'ascolto attivo.

- L'ascolto può stimolare l'interlocutore, grazie all'interesse che gli si dimostra;
- L'ascolto può darvi tempo per pensare;
- L'ascolto può ridurre la tensione;
- L'ascolto può aumentare la fiducia;
- Attraverso l'ascolto si può imparare, concentrandosi su quello che l'altro dice;
- L'ascolto aiuta a verificare le proprie osservazione, ipotesi, intuizioni;
- Permette di raccogliere i segnali rivelatori emessi dall'altro.

**L'ASCOLTO CONDUCE AD UNA COMUNICAZIONE MIGLIORE ED
ALLA COLLABORAZIONE.**

BISOGNA SAPER ASCOLTARE ANCHE CON GLI OCCHI.

LA CAPACITA' DI ASCOLTO ATTIVO

La capacità di ascolto è legata alla capacità di controllo delle emozioni. Come metterlo in pratica ?

- Mostrare interesse per l'altro, mantenendo il contatto visivo;
- Sospendere ogni giudizio negativo sulla persona;
- Aspettare la fine per giudicare il contenuto;
- Rimanere in silenzio, mantenendo una postura di ascolto attento;
- Non interrompere l'altro quando parla;
- Evitare le distrazioni;
- Prendere nota;
- **Manifestare un interesse sincero per l'altro, essere empatici.**

**NON AVVENTURATEVI MAI AD ESPRIMERE OPINIONI, GIUDIZI
OPPOSTI ALLE VOSTRE EMOZIONI.**

- ~~Messaggi corporei di interesse (specchio)~~

LA CAPACITA' DI ASCOLTO EMPATICO

- Consiste nel capire la percezione dell'altro, cercare di capire il suo punto di vista.
- L'empatia é l'attitudine di ascoltare il proprio interlocutore, di chiedere per capire meglio, senza giudicare: percepire le sue aspettative, le sue necessitá, le sue preoccupazioni, le sue prioritá e i suoi dubbi.
- Essere empatici significa concentrarsi sull'altro.

UTILIZZO DELLA RIFORMULAZIONE (FEED-BACK)

- Innanzi tutto é necessario uno spirito di curiosità:
 - Osservare il proprio interlocutore (aspetto, reazioni,...).
 - Fare domande sul suo progetto, sulle sue richieste, le sue aspettative, senza giudicarle, senza *a priori*.
 - Fare precisazioni e verificare la buona comprensione, utilizzare la **riformulazione**.
- **La riformulazione**: é la verifica, il feedback dell'informazione. Permette di stabilire che noi abbiamo compreso:
 - *“Allora... Secondo Lei ... Vuole dire che... In altre parole... Se ho capito bene...?”*

L'aspetto paraverbale o vocale

- Volume
- Tono
- Timbro vocale
- Ritmo



PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE

Le scuole della comunicazione.

1. ANALISI TRANSAZIONALE
2. ASSERTIVITA'
3. P.N.L. (Programmazione neurolinguistica)
4. COMUNICAZIONE NON VERBALE

P.N.L.



DEFINIZIONE:

La Programmazione NeuroLinguistica o PNL nasce dalla considerazione che il comportamento dell'essere umano si produce a partire da un determinato programma mentale (programmazione neuro...) che può essere modellato (copiato e modificato) attraverso il linguaggio (linguistica).

LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA (3)

Le persone hanno canali di comunicazione preferenziali.

VISIVI 60%

- Vedo cosa vuol dire.
- Questo concetto non è chiaro.
- Secondo il mio punto di vista.
- Un esempio lampante.
- Un'esperienza illuminante.

CINESTESICI 30%

- Cerca di afferrare il concetto.
- Ho la sensazione che tu ...
- Se lo senti giusto fallo!
- Ho studiato a fondo il problema.
- Ho sbattuto la testa nel muro.

AUDITIVI 10%

- Ho sentito il campanello d'allarme.
- Mi suona bene.
- Mi ronza un'idea in testa.
- Sono in sintonia con te.
- Ascoltami.

PROBLEMI NELLA COMUNICAZIONE

100

Ciò che l'oratore pensa di dire

70

Ciò che l'oratore dice

**INTERFERENZE
EMOTIVE**

40

Ciò che l'uditorio ascolta

**INTERFERENZE
MECCANICHE**

20

Ciò che l'uditorio
capisce

**INTERFERENZE SEMANTICHE
ED ESPERIENZIALI**

10

Ciò che L'uditorio
ricorda

**PROBLEMI DI MOTIVAZIONE
E COINVOLGIMENTO**

PROBLEMI NELLA COMUNICAZIONE

- PREGIUDIZI
- SENTIMENTI NEGATIVI
- LINGUAGGIO INADEGUATO
- ATTEGGIAMENTO SVALUTANTE
(per l'altro o per il contenuto.)
- INTERFERENZE ALL'ATTENZIONE
(disturbi di ambiente, condizioni fisiche
e/o psicologiche dell'interlocutore.)

PROBLEMI NELLA COMUNICAZIONE

- NON AVERE BEN CHIARI GLI OBIETTIVI.
- NON AVER PREPARATO LA COMUNICAZIONE.
- SCEGLIERE LUOGO O MOMENTO SBAGLIATO.
- NON ATTUARE L'ASCOLTO ATTIVO.
- NON DARE FEEDBACK ALL'INTERLOCUTORE.

PROBLEMI NELLA COMUNICAZIONE

Il nostro messaggio non viene ricevuto come NOI vorremmo.



Tu non mi capisci!

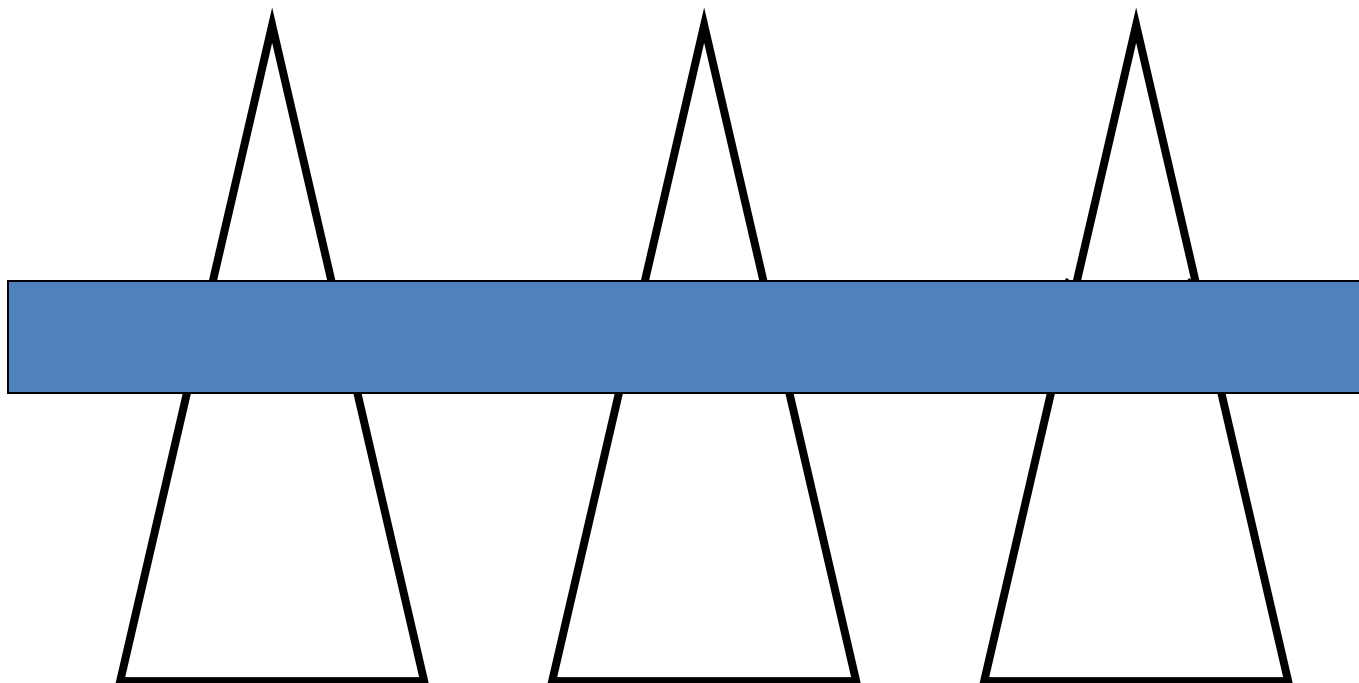
Sei tu che non sai comunicare!



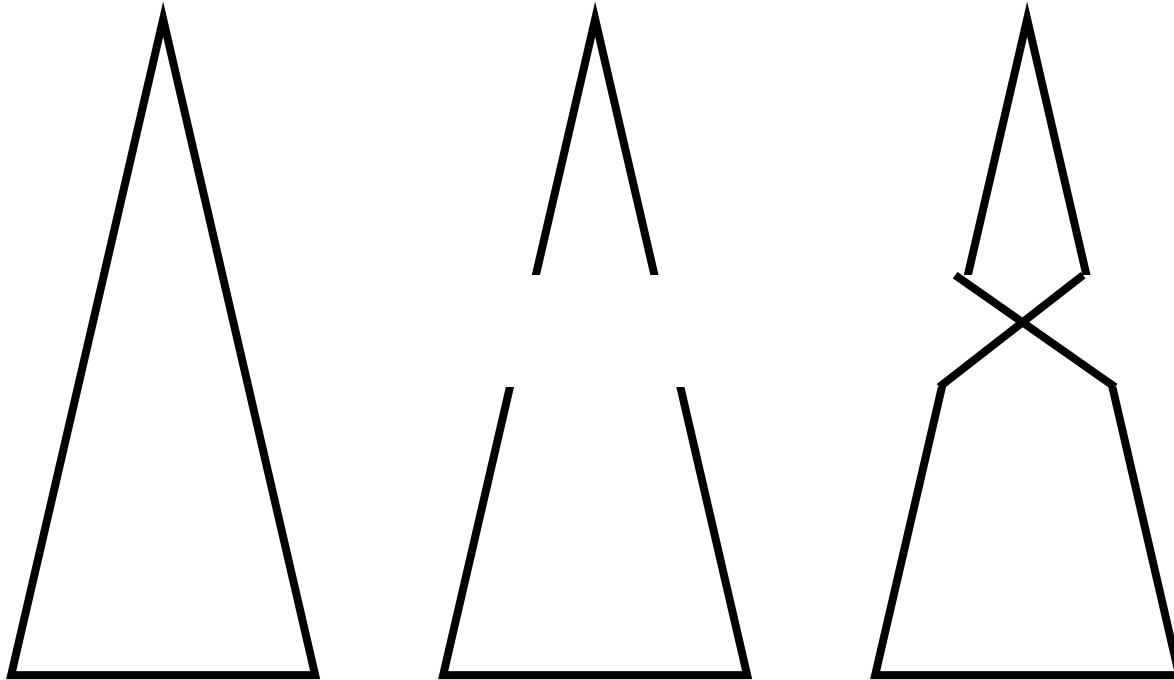
PROBLEMI LEGATI ALLA PERCEZIONE

Nella comunicazione e nelle relazioni interpersonali, occorre tener presente che noi tutti abbiamo problemi legati al nostro sistema sensoriale e che percepiamo l'ambiente circostante in modo personale.

Percezione visiva

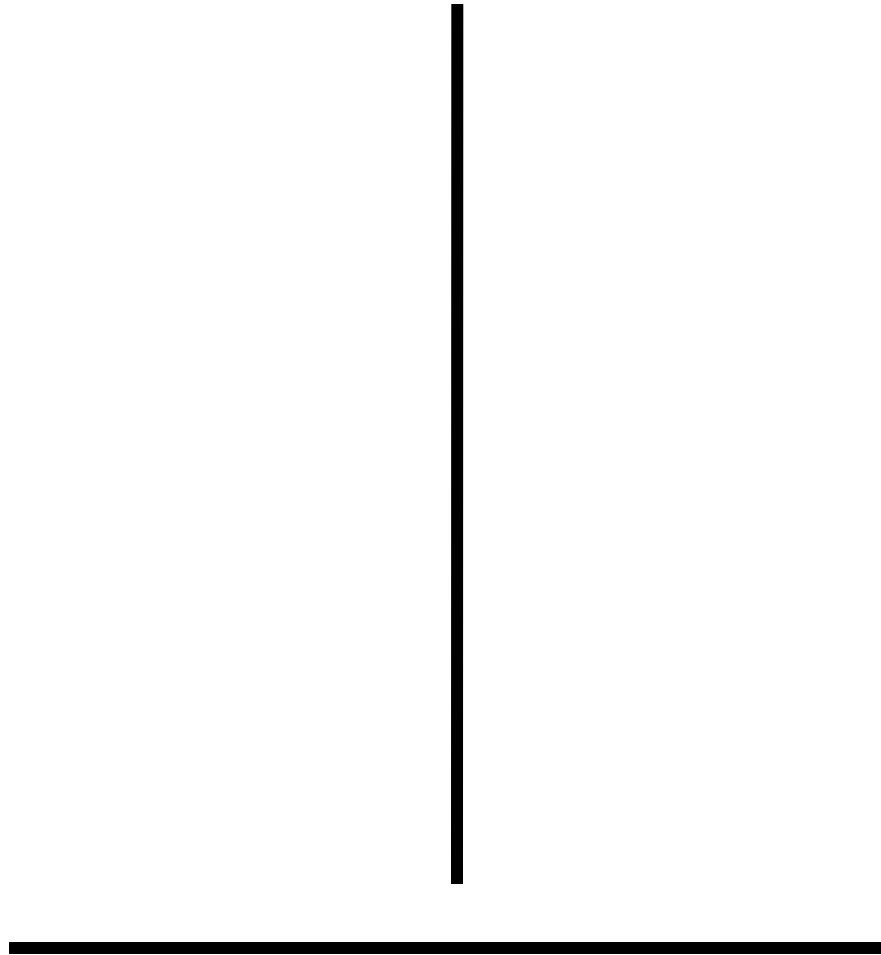


Percezione visiva



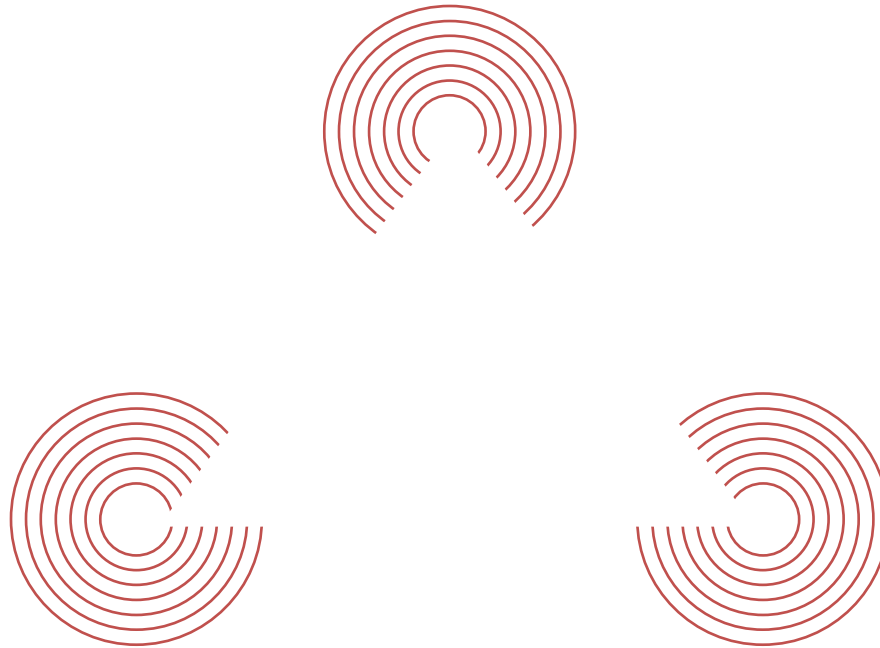
Principio della regolarità

Percezione visiva



La linea verticale sembra più lunga

Percezione visiva

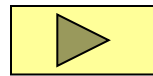


Si vede un triangolo bianco, ma non c'è.

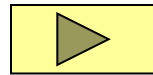
È il contesto che ce lo fa vedere

COMUNICARE CON SUCCESSO

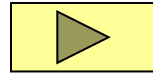
Per ottenere risultati di successo nella comunicazione
occorrono tre cose:



1. ABILITA'



2. COMPORAMENTI



3. DETERMINAZIONE

**LA DETERMINAZIONE E' IL COMBUSTIBILE PER FAR SUCCEDERE
LE COSE, VALE A DIRE: LA VOGLIA DI FARE**

COMUNICARE CON SUCCESSO

Ricordatevi di questo consiglio.

IMPARA TUTTO QUELLO CHE PUOI
SULLA TEORIA, MA QUANDO SEI
DI FRONTE ALL'ALTRO,
DIMENTICA IL MANUALE.

C.G. JUNG

Buon lavoro e prosecuzione del Corso

LUCA

