



CAMERA DI COMMERCIO
FROSINONE LATINA



AZIENDA SPECIALE
CAMERA DI COMMERCIO FR. LT.
informare
internazionalizzazione formazione economia del mare

La Comunicazione efficace

Relatore: Paolo Leomanni

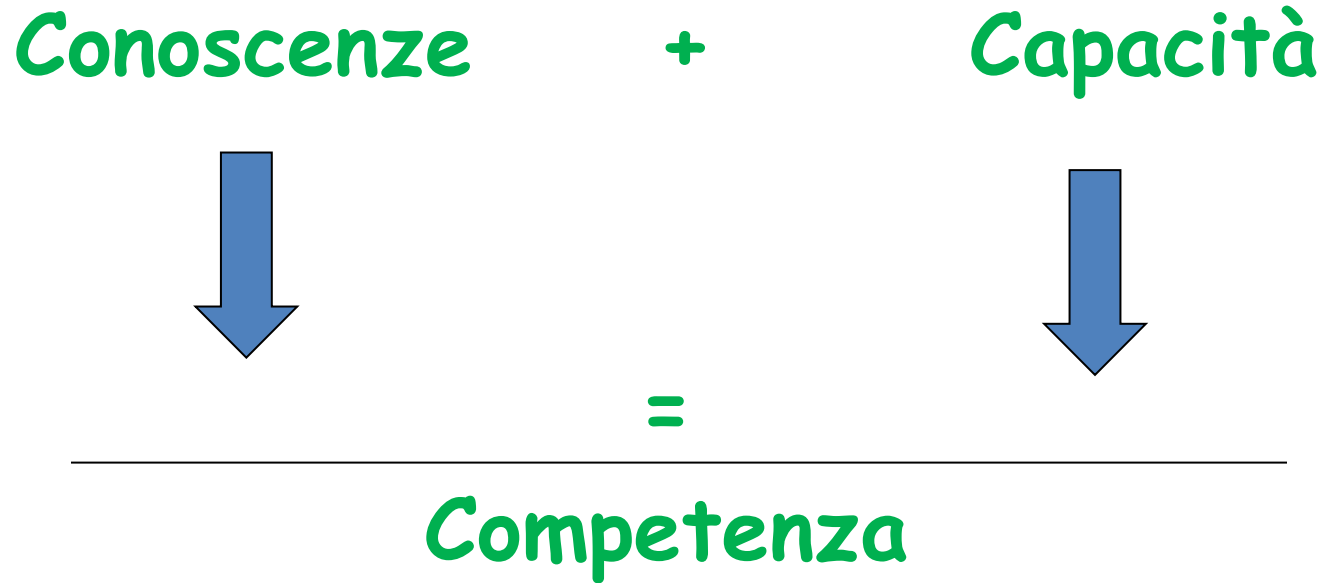
Soft skill: facilitatrici del cambiamento

Apprendimento



Cambiamento

La competenza in sintesi



Le competenze trasversali

Conosciute anche come *Soft Skill*, tali competenze sono dette «trasversali» in quanto applicabili in ogni campo della vita: lavoro, famiglia, svago...

Afferiscono alle seguenti macro aree:

- **Cognitiva**
- **Relazionale**
- **Organizzativa**
- **Emotiva**

Alcune tra le principali competenze trasversali

- **Comunicazione**
- Ascolto
- Leadership
- Team work
- Orientamento al risultato
- Negoziazione
- Vendita
- Intelligenza emotiva
- Assertività
- Empatia
- Creatività
- Problem solving
- Pensiero concettuale
- Pensiero prospettico
- Visione strategica
- Organizzazione
- Autostima
- Time management
- Gestione stress

La conoscenza

Componente essenziale della competenza e di assoluta importanza nella vita

Rammentiamo all'occorrenza:

«*Nosce te ipsum*»

«*Sapere è potere*»

Ma in che modo noi esseri umani conosciamo?

Il processo percettivo

La percezione è un processo *automatico, inconsapevole e basato sulle esperienze vissute*, che elabora gli stimoli dell'ambiente esterno *selezionando, organizzando ed interpretando* attraverso filtri che operano *generalizzando, cancellando e deformando*



La nostra mente...

Secondo uno studio dell'Università di Cambridge, non importa come sono scritte le parole, tutte le lettere possono essere al posto sbagliato, è importante solo che la prima e l'ultima lettera siano al posto giusto, il resto non conta.

Il cervello è comunque sempre in grado di decifrare tutto questo caos, perché non legge ogni singola lettera, ma legge la parola nel suo insieme...

Le capacità

Potremmo affermare che le abilità sono come i muscoli possono e vanno allenate

La palestra è nella nostra mente e il metodo e gli strumenti sono rilevabili nella sperimentazione e nella pratica reiterata

Problema o opportunità?

Abbiamo bisogno di un nuovo modo di pensare per risolvere i problemi causati dal vecchio modo di pensare

Albert Einstein

Gestire le circostanze

Per migliorare l'ottimale
gestione degli eventi comunicativi
bisogna imparare a governarli
e a tenerli sotto controllo

Governare se stessi

...ma prima dobbiamo
saper governare
noi stessi

Nosce te ipsum

E ancor prima di
saper governare
noi stessi
dobbiamo conoscerci!

Principio assoluto

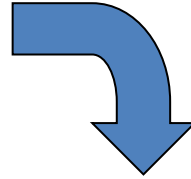
Nosce te ipsum

La comunicazione

La comunicazione

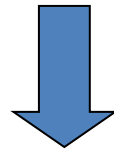
Dal latino *communico*:

- rendo comune
- condivido
- sono partecipe



Complesso di connessioni significative

Mettere al corrente qualcuno di qualcosa



COINVOLGIMENTO

La comunicazione

Nuovo approccio al problema della comunicazione (P. Watzlawick):

PROCESSO DI SCAMBIO DI
INFORMAZIONI E DI
INFLUENZAMENTO RECIPROCO
CHE AVVIENE IN UN
DETERMINATO CONTESTO

La comunicazione

Effetto funzionale/
effetto emotivo

La comunicazione

- Oggi non si può non comunicare: dove c'è vita c'è **comunicazione**
- Comunica **tutto il contesto**: ambiente, modalità espressiva, status, volto, età, abito, ruolo, ecc.

La comunicazione

La prima tappa di una
comunicazione efficace è
l'ascolto!

La comunicazione - paradosso

**QUELLO CHE ABBIAMO
COMUNICATO È CIÒ CHE
L'ALTRO
HA CAPITO!**

La relazione interpersonale

Tra ciò che intenzionalmente si comunica e ciò che viene recepito è presente un arco di distorsione

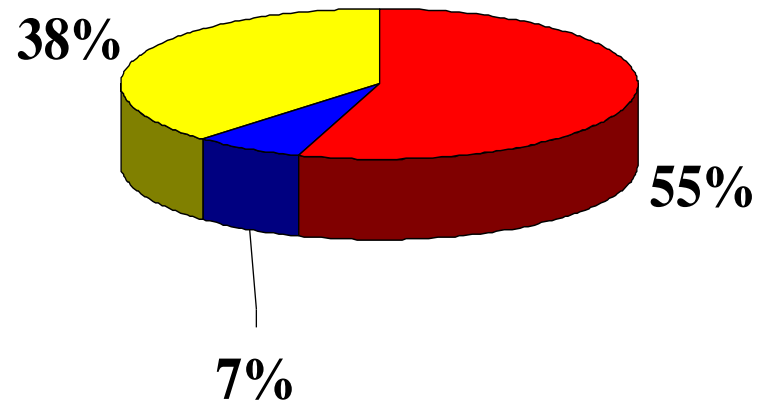
Fattori che influenzano il piano della qualità e quantità l'emissione e la ricezione dei messaggi

- Semantici
- Emotivo/affettivi
- Sociali
- Ambientali

Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale

- **Verbale:** il contenuto, le parole
- **Paraverbale:** modulazione della voce, tono, intensità, timbro, ritmo, pause, chiarezza
- **Non verbale:** espressione del volto, sguardo, gestualità, postura, abbigliamento, prossemica, mimica, reazioni somatiche, stile di atteggiamento...

Le cifre dell'efficacia nella comunicazione

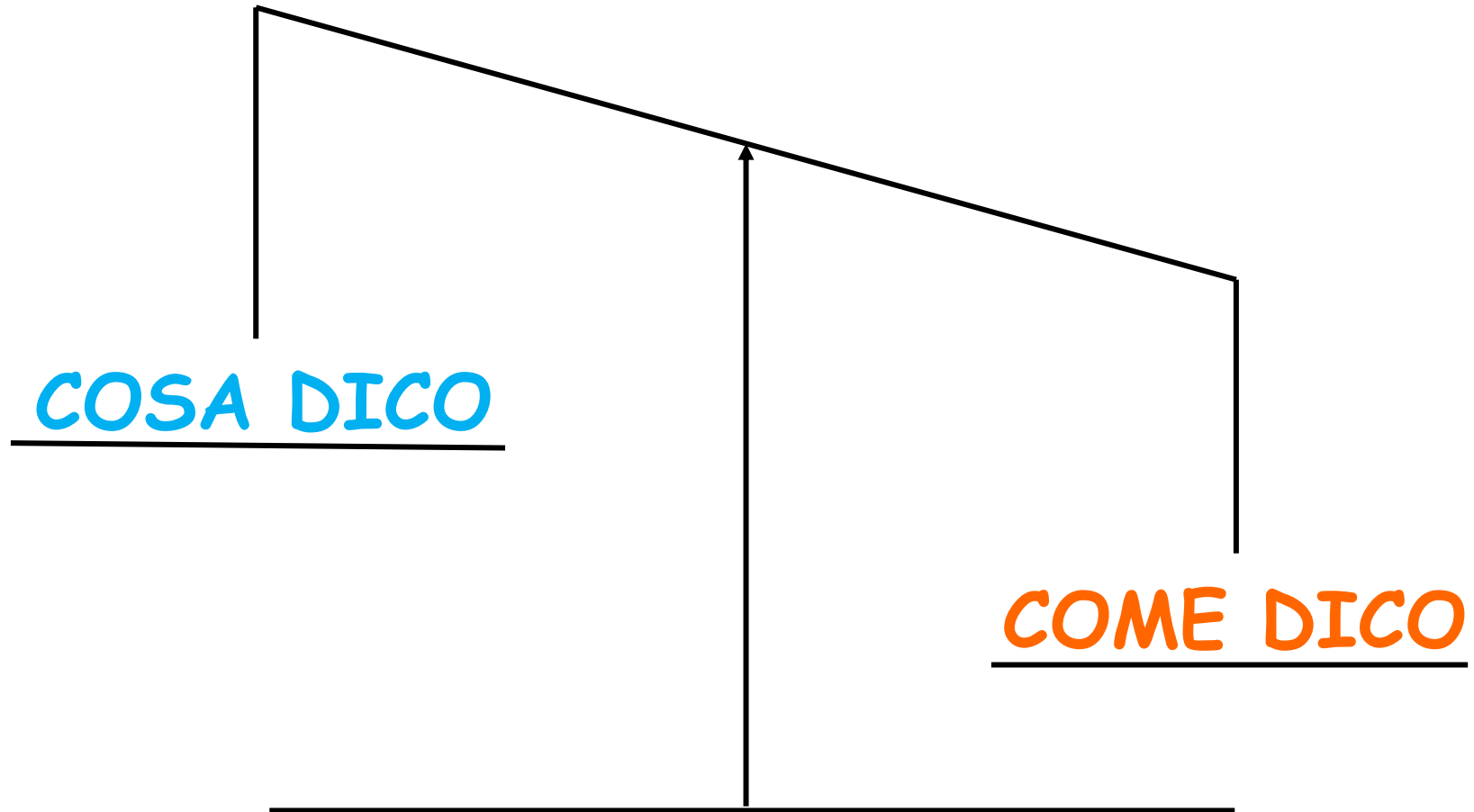


- **non verbale: il linguaggio del corpo.**
- **verbale: i predicati.**
- **paraverbale: tono, timbro, volume della voce.**

Regola empirica

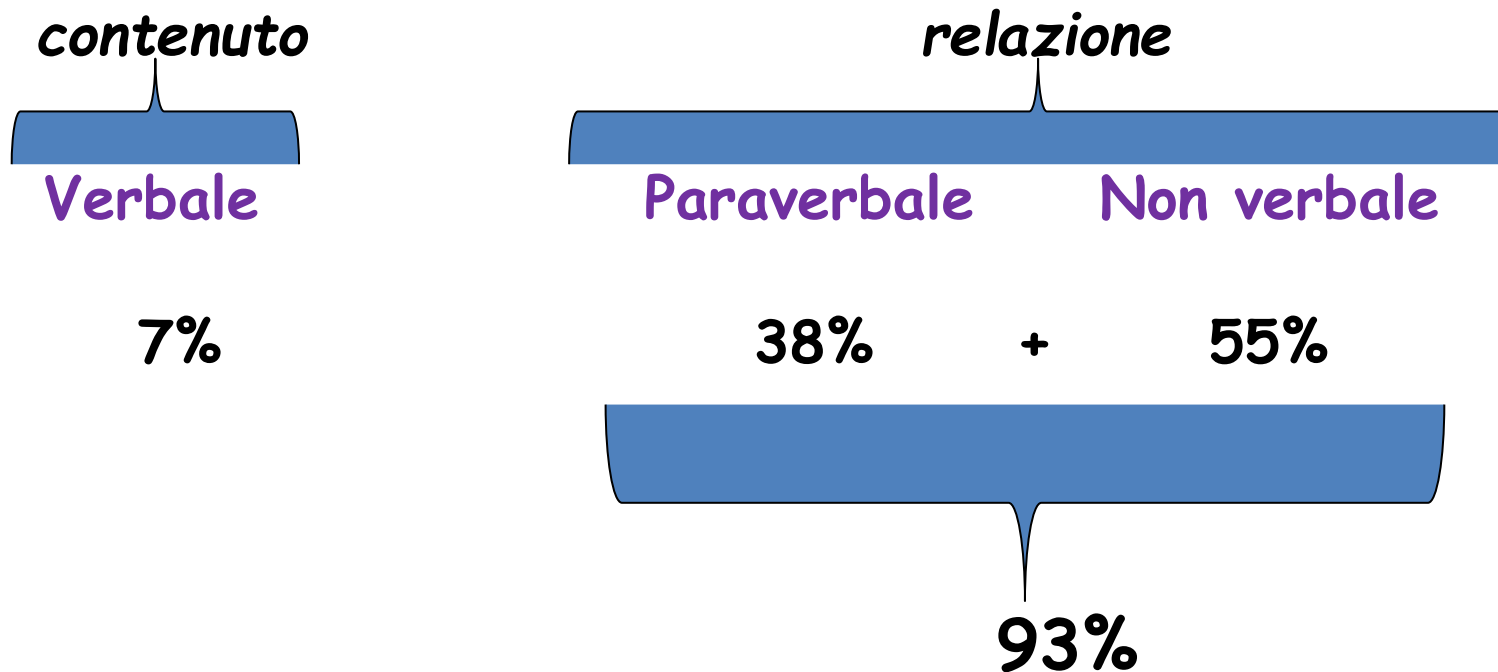
Nessuno ha veramente compreso
fino a che non è in grado
di comunicare ciò che ha capito
con piena soddisfazione dell'altro

Comunicazione e relazione interpersonale



Dalla comunicazione alla relazione

Comunicazione



La relazione interpersonale

Possiamo dire che la relazione è un *up grade* della comunicazione umana

Essa viene costruita non semplicemente attraverso ciò che diciamo, bensì con il *modus*: paraverbale e non verbale

Il dialogo con noi stessi

Per conoscersi è fondamentale un attento e buon dialogo con se stessi.

Non è sufficiente comunicare, bensì entrare in relazione con noi stessi attraverso un sistema di coerenza dato dalla linearità di pensiero-parola-azione-risultati.

È altresì importante considerare la relazione con se stessi alla stregua di un rapporto psicologicamente positivo, dal punto di vista funzionale ed emotivo, e dai profondi connotati umanistici.

In una parola: **amarsi**

Empatia/autoempatia

- Conoscenza di se stessi
 - Conoscenza degli altri
- Accettazione/comprendione
- Superamento simpatia/antipatia
 - Soppressione del giudizio



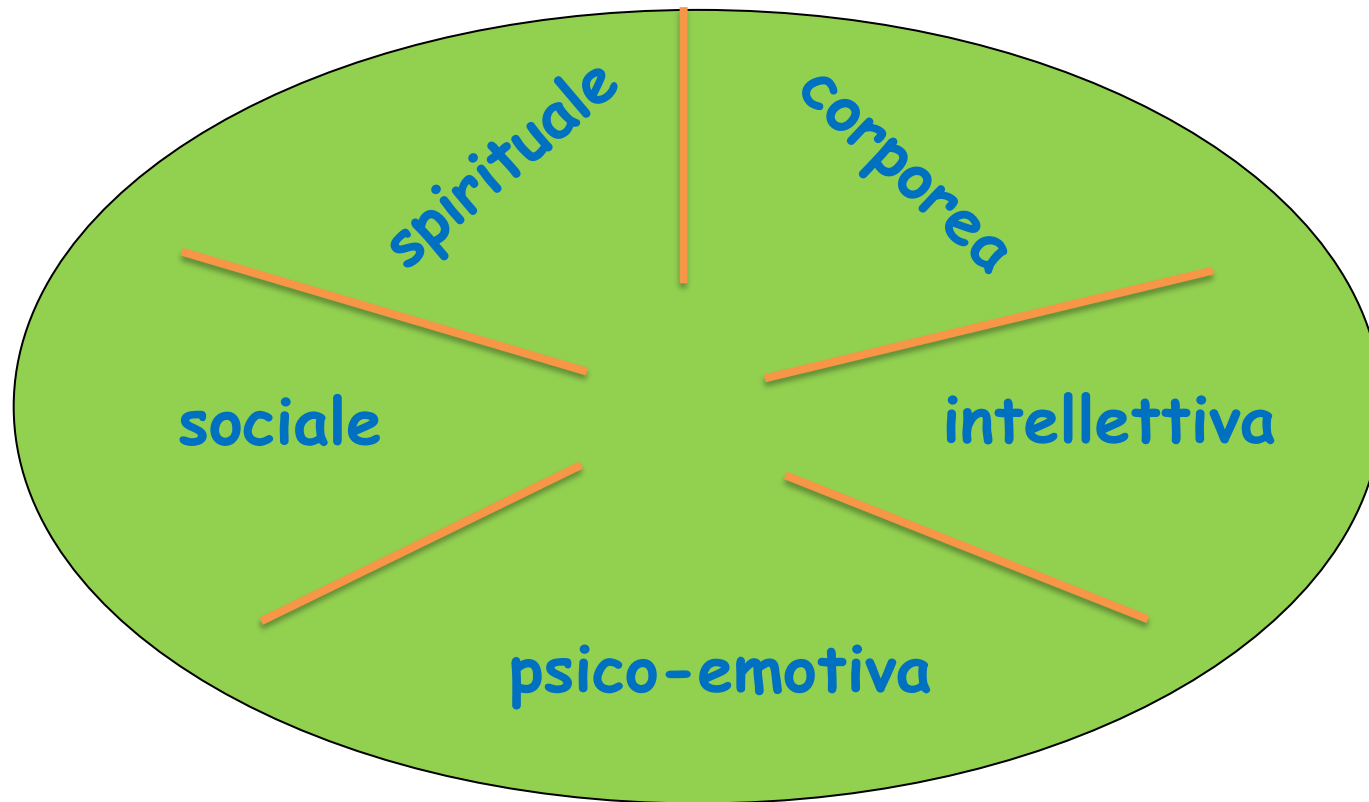
EMPATIA

Empatia

L'empatia ci consente di entrare in sintonia, oltre che con i nostri interlocutori, anche con noi stessi

Essa utilizza le nostre capacità emotive ma anche cognitive e consente una relazione più matura e ampia rispetto al «fattore» simpatia (e anche dell'antipatia) che è ristretto solamente alla sfera emozionale

Dimensioni della persona



Comunicare è manifestare se stessi

La comunicazione è un fattore prevalentemente culturale,
al di là delle varie tecniche.

In questa dimensione, la parola «culturale» indica il modo con
il quale abbiamo «coltivato» il nostro essere
e soprattutto con quali valori.

Coltura e cultura hanno lo stesso etimo...

Il patto

Miglioramento
continuo!

