

LE ABILITA' SOCIALI

Strumenti di comunicazione e relazione

Preparato da Sefora Rosa
HR & Account Manager in
collaborazione con l'intero
team Place & People



INTRODUZIONE

Vi è mai capitato di provare la sensazione di aver fallito in una comunicazione? E di non essere riusciti a capire perchè? Eppure "sono stato molto chiaro/a!?" ... ci diciamo.

La comunicazione - quella che non è *informazione* o *imperativo* - passa attraverso tre (3) canali fondamentali: *verbale, non verbale e paraverbale*. E' importante conoscerli e allinearli al meglio per poter trasmettere il proprio messaggio con la reale intenzione con cui lo pensiamo. Il successo della comunicazione è direttamente legato alla capacità di ascolto di noi stessi, delle nostre emozioni, alla capacità di porre domande al nostro interlocutore e saperne recepire le risposte. E' un processo integrato e circolare.

INTENZIONI, ASCOLTO ATTIVO ED EMOTIVO, & FEEDBACK

Saper comunicare vuol dire essere capaci di abbattere stereotipi e pregiudizi. Vuol dire accogliere ed includere nel nostro pensiero quello dell'altra persona, perchè è giusto e reale tanto quanto il nostro. A volte simile, altre volte diverso o addirittura agli antipodi ... ma comunque legittimo.

Inoltre le comunicazioni non sempre danno il preavviso. A volte accadono, si manifestano, ci colgono di sorpresa. Inoltre, non sempre sono "piacevoli" dal punto di vista del contenuto comunicativo. Dobbiamo riuscire a non farci cogliere totalmente "disarmati" da queste situazioni, Riusciamo a farlo grazie all'allenamento emotivo che siamo stati in grado di imparare a fare.

1. OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE

Avere ben chiari gli obiettivi di azioni, gesti, comportamenti, scelte, comunicazioni è il punto di partenza focale e imprescindibile.

COSA voglio comunicare e PERCHÉ?

Quale è il "pensiero che mi voglio impegnare a rendere reale?

(cit. M.Thum)

A CHI devo comunicare?

1

"Determinare gli obiettivi della comunicazione"

2

Operative Highlights

Conosci la persona o le persone a cui vuoi dire qualcosa? Sei sicuro/a che è l'interlocutore più appropriato per il tuo obiettivo?

Quanto conosce gli argomenti di cui volete parlargli? Che parole e stile linguistico è più adatto all'interlocutore (affinchè comprenda meglio)?

2. HIGHLIGHTS

Preparati alle tue comunicazioni.

- Scegli i tre (3) argomenti/obiettivi comunicativi principali da affrontare. Questo permetterà di non perdere il focus della conversazione ed organizzare i propri pensieri.
- Prevedi sempre - nelle tue comunicazioni - lo spazio del "perchè". Come mai si stanno comunicando certi suggerimenti/cambiamenti? Come mai si ha bisogno di ricevere quelle specifiche informazioni?
- Scegli con cura il momento in cui è più opportuno rispondere. "Ascolto" e "ascolto attivo" in questa fase la fanno da padroni!

SVILUPPARE LE ABILITA' RELAZIONALI

Se avete desiderio di praticare una disciplina sportiva o artistica, ma sapete di non essere capaci, che fate?

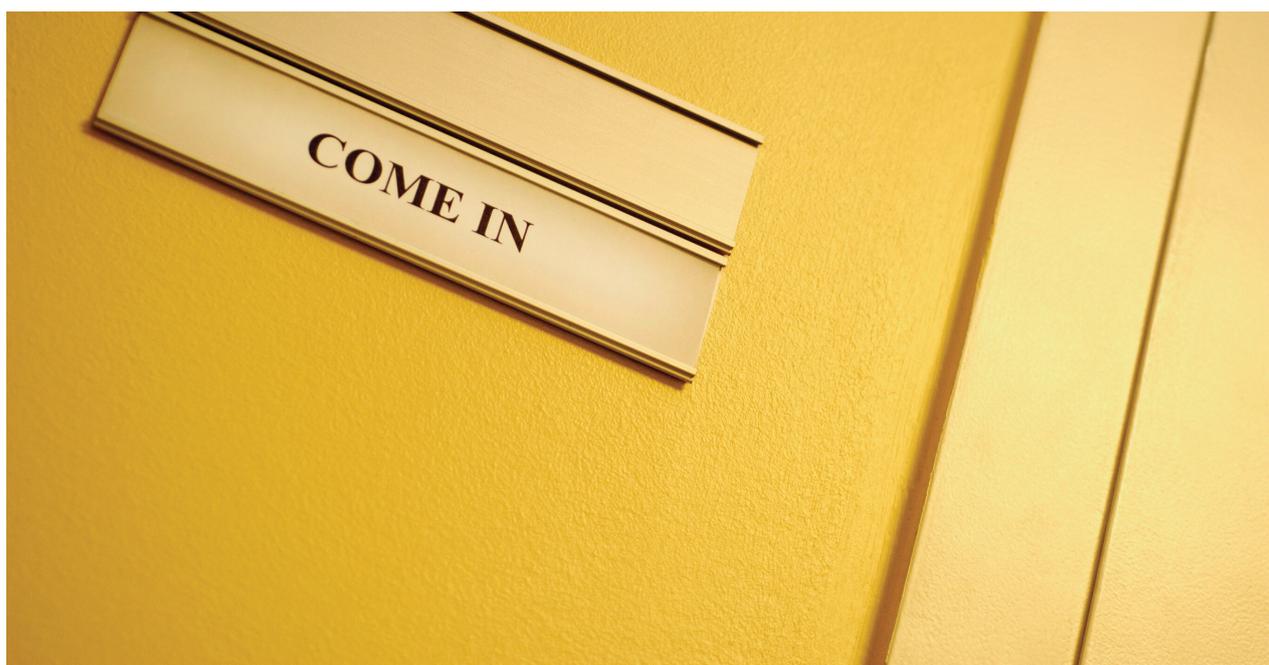
Non credo che vi buttereste giù, disperati e depressi. Al contrario, prendereste i dovuti provvedimenti. Un corso, tutorial, video, letture, confronto con amici e conoscenti, etc...

Sicuramente sareste attenti ai programmi da eseguire, vi monitorereste, anche chiedendo feedback a chi vi sta attorno. Alla fine godreste del successo e del duro lavoro fatto!

Ecco, per le abilità relazionali vale la stessa cosa!

Crediamo di essere stati dotati alla nascita delle perfette capacità, ma è un'illusione. E' una pratica che va studiata, riconosciuta e allenata.

E un buon punto di partenza per sviluppare le nostre abilità è chiederci: "Quanto - io - sono accessibile per gli altri nelle conversazioni?"



LIVELLI DELLA COMUNICAZIONE

Il nostro strumento di comunicazione principale è la parola. A volte le parole possono sembrare semplici, accessibili, chiare. Ma esse vengono trasmesse da diversi canali contemporaneamente. E' assolutamente importante essere consapevoli di questi canali per essere efficaci.



CONTENUTO

"It's always the king"



META CONTENUTO

1. CONTENUTO

Ciò che pensiamo di voler dire al nostro interlocutore

2. METACONTENUTO

L'implicazione del nostro messaggio



EMOZIONI

"We're human"



STATO

3. EMOZIONI

Ciò che accompagna il messaggio.

4. STATO

E' il canale che invia gli indizi gerarchie e relazioni nelle comunicazioni.

L'ARTE DI ASCOLTARE

Così come è meraviglioso ascoltare una bella cosa, tanto è tremendo raccontare una propria spiacevole ed interminabile storia. E non ci resta che distrarci o lasciarci distrarre per salvarci ed evitare la frustrazione del provare "non interesse".

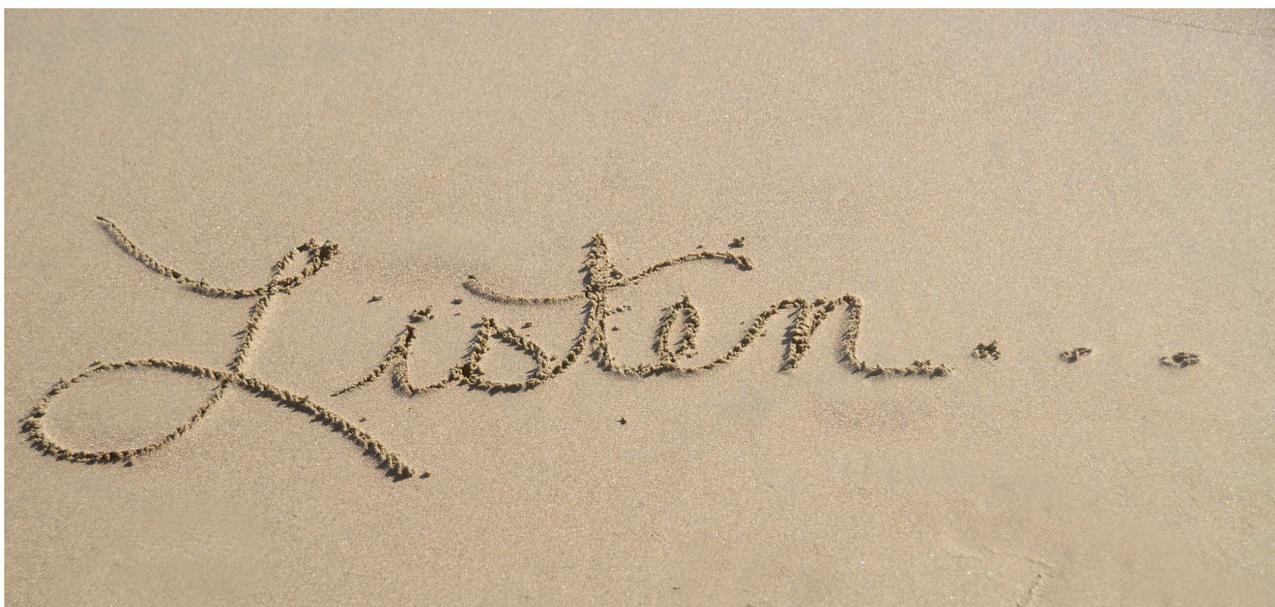
Al contrario se siamo noi a dover ascoltare una storia noiosa, permettiamo sempre agli altri di finire.

Nel processo di comunicazione è fondamentale lasciare il giusto spazio all'altro.

Un elemento fondamentale per l'ingaggio nella relazione è che l'interlocutore si possa divertire e si senta ascoltato.

Anche se a volte ci possiamo percepire annoiati o disinteressati ricordiamo sempre che - a suo modo - l'interlocutore ci sta comunicando di sé. E' fondamentale e doveroso restare in ascolto ed osservazione attivi.

Questo richiede una maggiore dose di coraggio e impegno nelle relazioni. Perché si richiede di attivare relazioni a livello "persona-persona" e non a livello "funzionale"



OLTRE LE PAROLE... ...LE SENSAZIONI

Non vale quello che dici, ma il risultato che ottieni

*Vale molto di più avere
la costante attenzione
degli uomini che la loro
occasionale
ammirazione.*

(J.J.Rousseau)

Sappiamo bene che "le persone dimenticano ciò che dici, possono dimenticare ciò che hai fatto, ma non dimenticano mai come le hai fatte sentire. (Maya Angelou)".

E l'ascolto vero, attento e disinteressato è uno dei regali più grandi che potete fare al vostro interlocutore. Se ci aggiungiamo anche qualche domanda di dettaglio e approfondimento ... bingo!

Inoltre, il risultato sarà di essere percepiti piacevoli, accoglienti ed interessati. Anche se non era questo il tuo obiettivo principale,

LE FONDAMENTA

Il più piccolo atto di gentilezza vale più della più grande delle intenzioni

In ogni processo di comunicazione è importante costruire un clima di fiducia ed apertura.

Come fare a costruire la fiducia? Questa è la madre delle abilità da sviluppare.

Possiamo certamente dire che ricopre un ruolo fondamentale la capacità di fondare la relazione su principi "positivi": la gentilezza e la cordialità - anche quando non sembra possibile - ripagheranno sempre.

Anche scegliere le parole giuste da dire e sapersi controllare nelle reazioni ed emozioni sono grandi gesti di rispetto ed attenzione nei confronti dell'interlocutore.

Lo stesso vale per la verità e la trasparenza. Esprimere con chiarezza e autenticità le proprie idee permette di non generare fraintendimenti o conflitti.



Quando si parla di comunicazione non ci sono regole univoche, universali ed assolute. I più semplici principi di rispetto e educazione base sono un buon inizio.

CONCLUSIONI

COSA POSSIAMO IMPARARE A FARE MEGLIO E DI PIU'

1

REGOLA 80-20
Ascolta 80, parla 20. E ascolta attivamente

2

NON PARLARE AL POSTO DELL'ALTRO.
Attesa e pazienza in segno di rispetto dell'interlocutore. A ognuno i suoi tempi.

3

CHIAREZZA,
SEMPLICITA' E SINTESI.

4

ATTENZIONE ALLE PAROLE che decidiamo di portare nella conversazione.

5

NON GIUDICARE.
Ognuno ha la sua legittima opinione.

The first step to creating an effective project plan is to set a baseline. The baseline is the foundation on which the other project elements will be built on.

GRAZIE

www.ppjob.it

Preparato da Sefora Rosa
HR & Account Manager in
collaborazione con l'intero
team Place & People

