



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri



Linea Amica

Front Office chiavi in mano

Palermo, 29 giugno 2011

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione





Definiamo insieme alcuni aspetti di una relazione efficace

- ✓ Partiamo da **noi stessi** in quanto “comunicatori”
- ✓ Identifichiamo “**come**” avviene per ciascuno di noi

Con l’obiettivo di:

- costruire un **modello** di riferimento per descrivere il processo della comunicazione
- cogliere gli **aspetti relazionali** che caratterizzano il nostro interlocutore
- **sperimentare** cosa avviene durante la comunicazione



1° ESERCIZIO

Conosciamoci:

Maria Vittoria Magli

Costanza Cuncu

Elisabetta Fodde

Partecipanti Corso “Front Office Chiavi in mano”

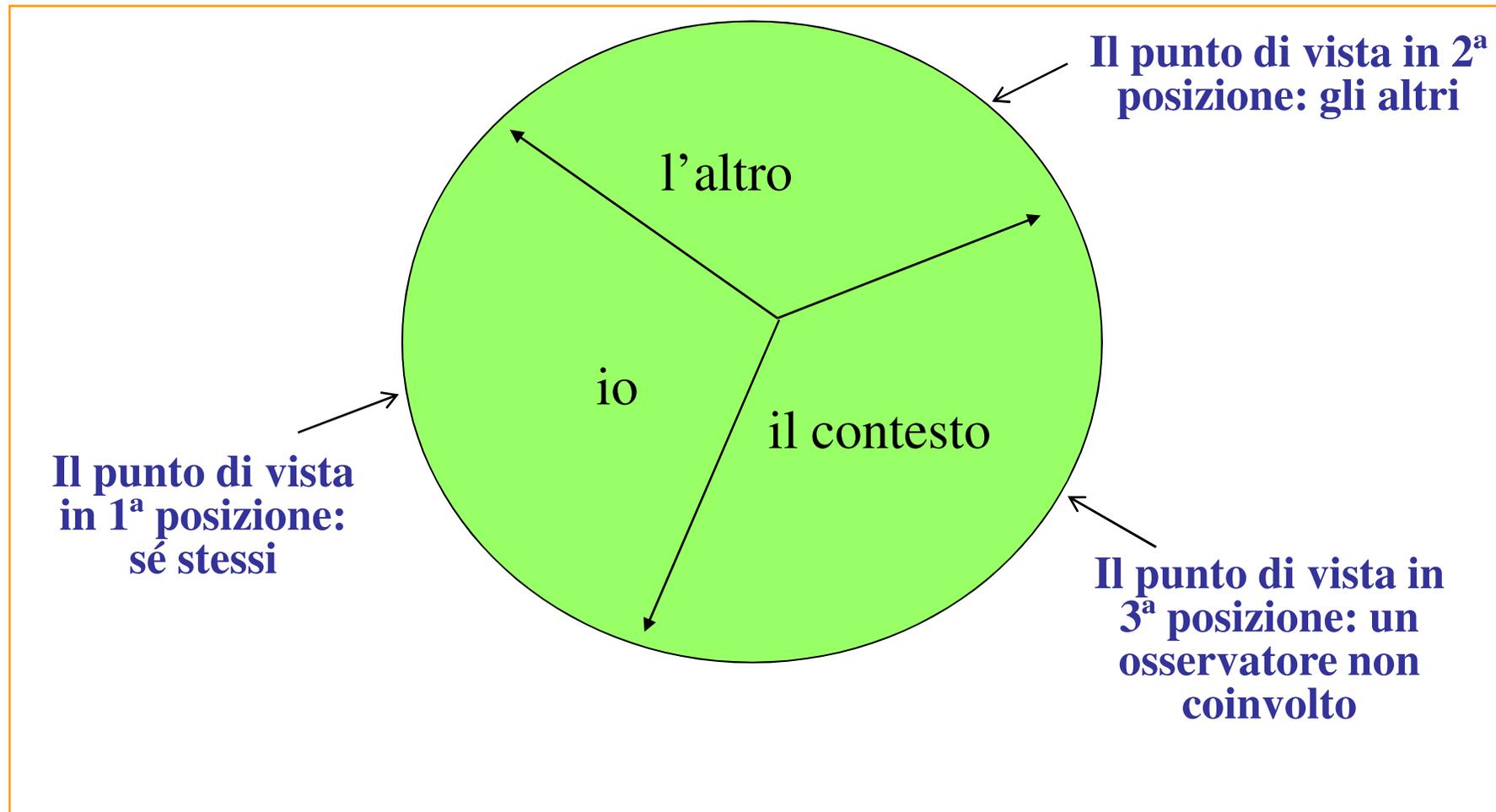


La relazione interpersonale è un processo a feed-back





Lo “spaccato” della realtà: le posizioni percettive





QUALI INFORMAZIONI?

CONTENUTO

INFORMAZIONI VERBALI

- Vocabolario
- Struttura delle frasi

INFORMAZIONI ANALOGICHE (PARAVERBALI E NON VERBALI)

- Voce (ritmo, pause, timbro, volume,..)
- Gestualità
- Postura
- Sguardo (direzione mobilità, focalizzazione,..)
- Comportamento
- Espressione del viso (micromovimenti)



LA MIA COMUNICAZIONE

- Una comunicazione concreta, che avete realizzato e che considerate **RIUSCITA**,
Soddisfacente, Positiva.
- Una comunicazione concreta, che avete realizzato e che considerate **FALLITA**,
Insoddisfacente, Negativa.
- Una comunicazione **IDEALE, MAI REALIZZATA**



2° ESERCIZIO

- Gruppi di tre persone: A, B e C
- A espone due Comunicazioni interpersonali (scelte tra Riuscite, Fallite, Desiderate).
- B interloquisce con A, in modo da fargli esprimere il maggior numero di informazioni, e ne prende nota mentalmente, senza scrivere.
- C prende nota, con appunti, di tutte le informazioni secondo le categorie finora apprese e dei criteri espressi da A.
- Ruotare in tutti e 3 i ruoli: 12 minuti per ciascuno e complessivi 40 minuti.



GLI OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

Dare ordini, comandare	“devi fare ...”
Minacciare	“attento che se fai così, poi ...”
Fare la morale	“da uno come te non ci si poteva aspettare che questo!”
Dare consigli	“perché non ...”
Giudicare	“sei sempre il solito superficiale ...”
Svalutare	“ma che vuoi che sia ...”
Assecondare	“ma sai che anch’io ...”
Evitare	“okay, ora passiamo ad altro ...”

Il risultato è che la comunicazione può interrompersi



Le tecniche dell'ascolto attivo

Ascoltare in modo attento e comprensivo mentre la persona si sfoga

“mi dica ...”

“non sono sicuro di aver capito bene ...”

“potrebbe ripetere ...?”

“molto interessante ...”

“ah, hah ...”



Le tecniche dell'ascolto attivo

Riconoscere il problema dell'interlocutore. accettare il fatto che la persona abbia delle ragioni per essere agitata e rassicuratela.

“capisco quello che intende dire ...”

“sono spiacente per ciò che è successo ...”

“mi sentirei nello stesso modo se mi fosse capitata la stessa cosa ...”

“non la biasimo per ciò che sta provando ...”

“so quanto sia difficile ...”



Le tecniche dell'ascolto attivo

Chiarire cercate di arrivare al punto, alla vera causa di questa tensione, in modo che sia voi che l'interlocutore riusciate a capire il problema reale.

“potrei farle qualche domanda?”

“se ho ben capito ...”

“è possibile che ...?”

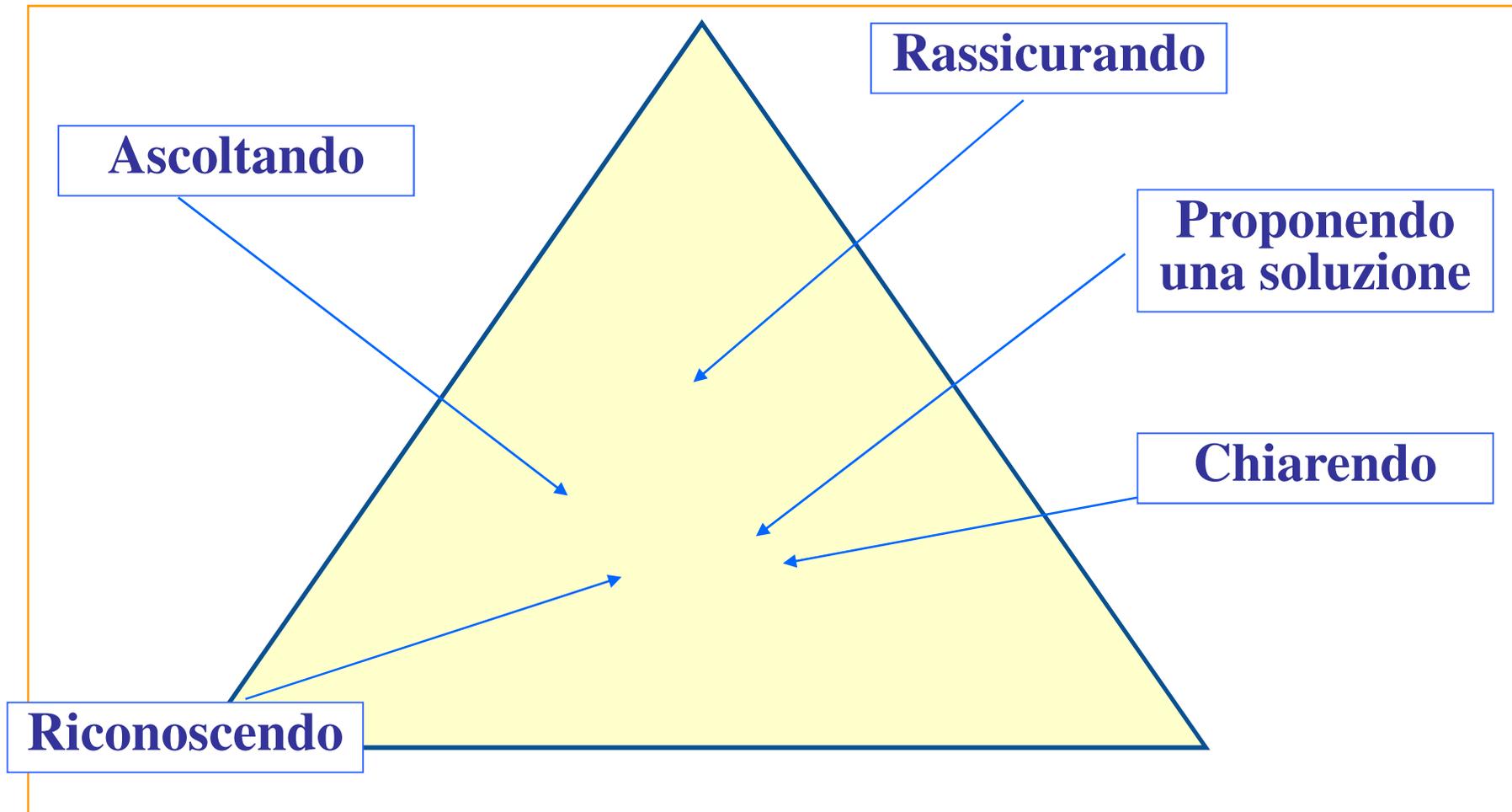
“molti pensano che ...”

“la domanda che mi pone allora, è ...”

“vediamo se ho centrato il problema: lei mi sta dicendo che ...”



...in questo modo avete fatto emergere l'iceberg





Come avviene tutto ciò?

Attraverso quali vie noi percepiamo la realtà?

E attraverso quali vie noi la rappresentiamo?



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

I 5 sensi e i canali di comunicazione

**I NOSTRI SENSI SONO LE “VIE” ATTRAVERSO CUI NOI
STABILIAMO IL “CONTATTO” CON IL MONDO CHE CI
CIRCONDA**





I 5 sensi e i canali di comunicazione

**“VISTA, UDITO E TATTO”
SONO DEPUTATI ESSENZIALMENTE
A STABILIRE UNA RELAZIONE FRA NOI E IL MONDO ESTERNO**

**“GUSTO E OLFATTO”
SVOLGONO ESSENZIALMENTE UNA FUNZIONE
EVOCATIVA, PIU’ CHE IMMEDIATAMENTE RELAZIONALE**



La percezione della realtà

Cosa capita quando comunichiamo?

- emettiamo “segnali”, e, a nostra volta, ne riceviamo ...
- ... ma non tutti i “segnali” provenienti dall'esterno ci colpiscono allo stesso modo ...
- ... compiamo, infatti, una selezione degli stimoli ricevuti per non esserne sommersi..



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

La struttura dell'esperienza

“La mappa non è il territorio”





La costruzione della “mappa”

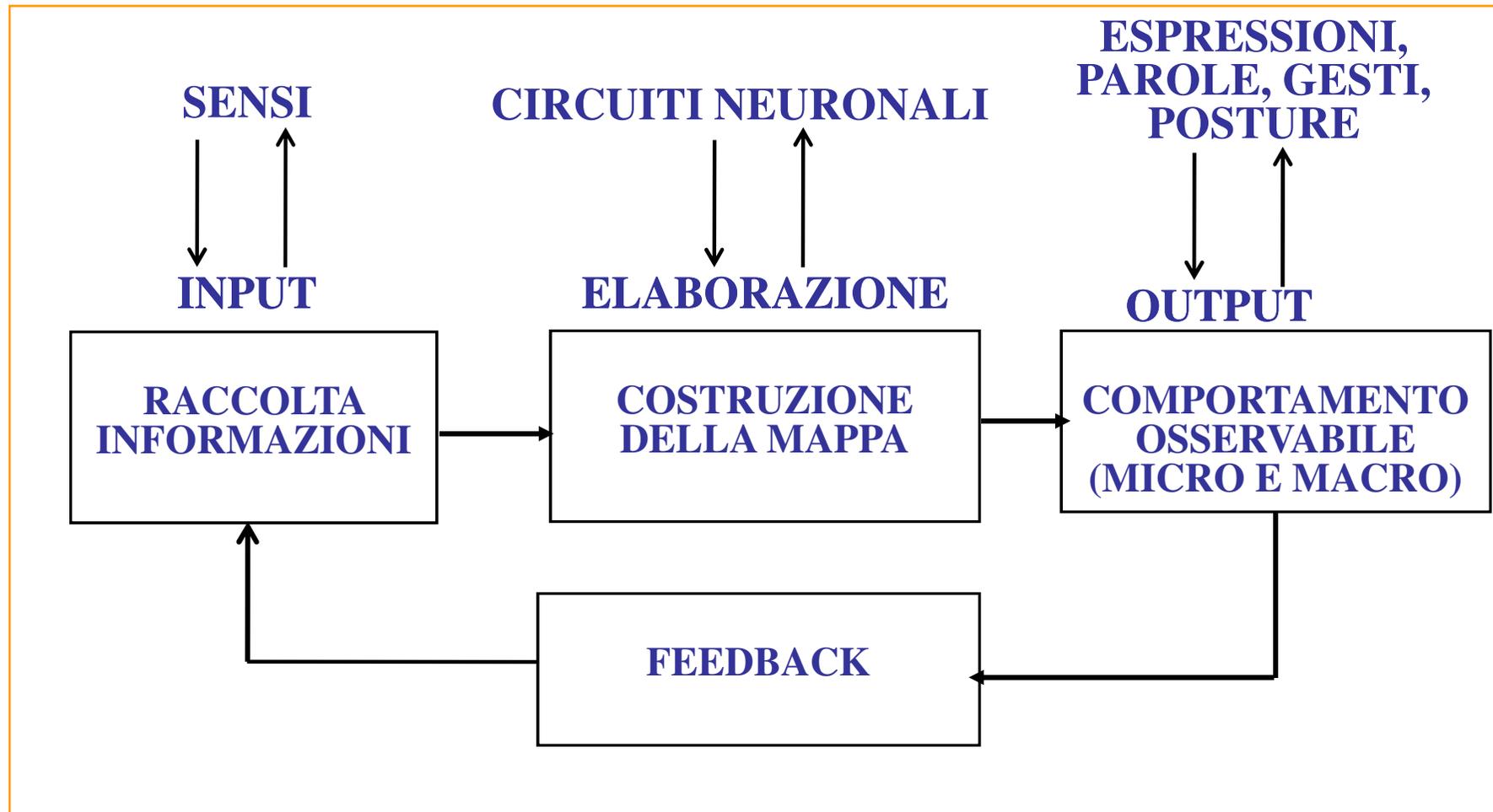
Attraverso le informazioni che ci vengono da questi veri e propri “**canali**” di ingresso, noi costruiamo la nostra “**mappa**” mentale, cioè la nostra **rappresentazione** del mondo.

Pur usando tendenzialmente tutti i nostri sensi, va detto che ciascuno usa **in via preferenziale** uno di essi.

Sia che usiamo il canale “**uditivo**” o “**cenestesico**” o “**visivo**” potremo rilevare che, per ciascuno di essi, cambia il tipo di vocabolario utilizzato, la postura, la gestualità, il modo di porci in relazione con i nostri interlocutori.



Canali rappresentazionali: come si formano





Partiamo dal vocabolario:

Suddivisi a piccoli gruppi, fate un elenco delle parole, aggettivi, avverbi o verbi, che a vostro avviso caratterizzano ciascun canale sensoriale e, quindi, comunicazionale:

VISTA, TATTO/CENESTESIA, UDITO, ODORATO, GUSTO

Chi dirà: “vedi com’è bello”?

O: “senti che bello”?

O: “capisci che è bello”?



Riconosciamo i sistemi rappresentazionali

Si era instaurato un clima armonioso
Eravamo sulla stessa lunghezza d'onda
Ha fatto un intervento molto duro
Cambia il tono del discorso
Fammi un quadro della situazione
Dimmi come ti suona ciò che ti ho detto
Afferro quello che intendi dire
Eravamo in completa dissonanza
Vedo un roseo futuro per la nostra azienda
Mi è scattato un campanello di allarme
È una persona con la testa sulle spalle
Ne combina di tutti i colori
Mi sento appeso ad un filo di speranza
Facciamo un panorama della situazione
Non posso digerire quella persona
Il momento era maturo per fare il salto di qualità
Non riesco a focalizzare chiaramente
Bisogna tastare il polso al momento opportuno



Alcuni esempi di stile comunicativo

1. una postura eretta, lo sguardo alto, le spalle rigide, il dito puntato...
2. un atteggiamento scontroso, una postura rigida, una espressione del viso contrariata o ironica....
3. un atteggiamento proteso verso chi parla, una espressione del viso compiacente....
4. un atteggiamento attento, lo sguardo diretto, volto verso l'interlocutore, un'espressione di fiducia sul volto.....;

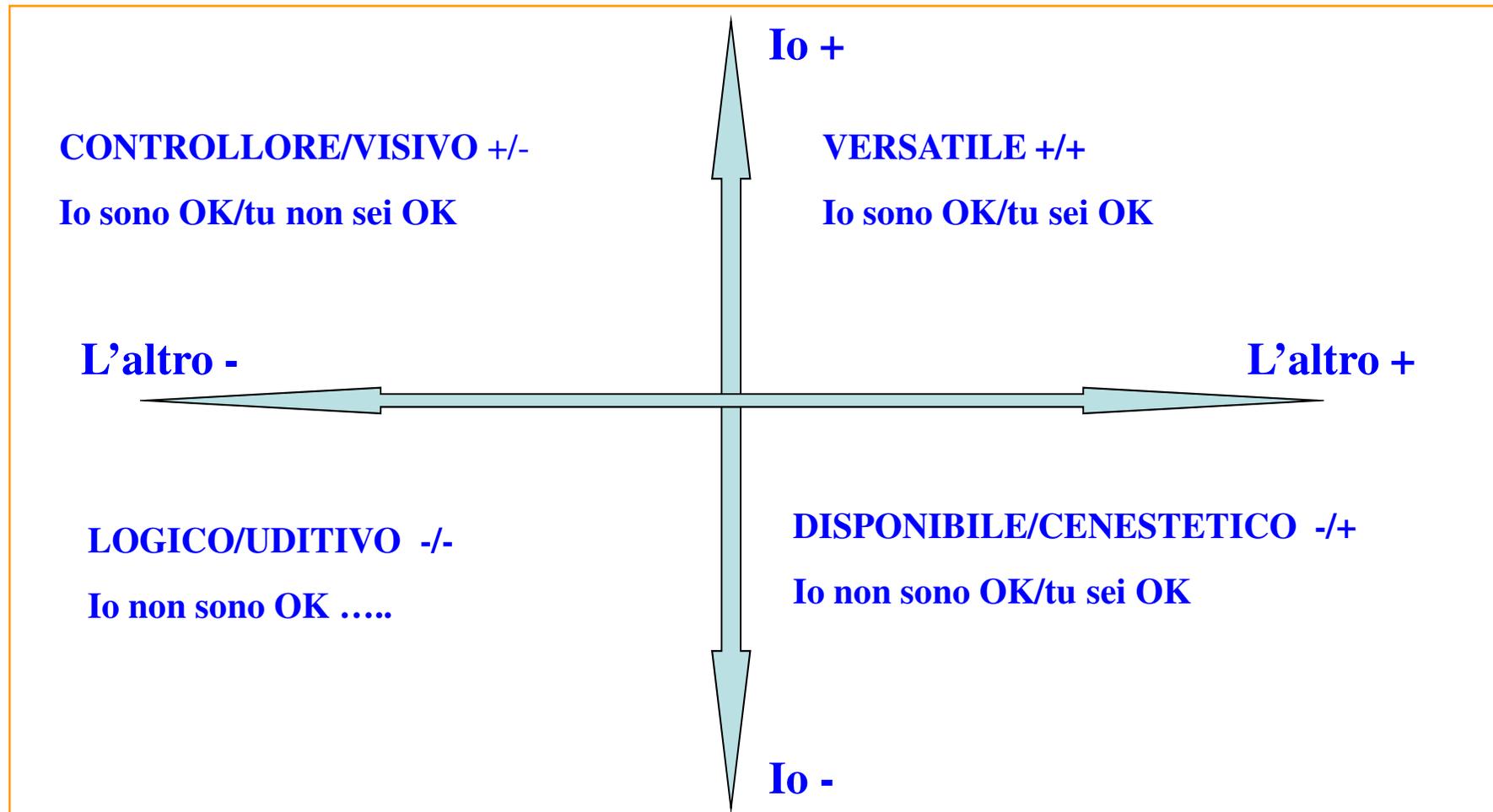


GLI STILI COMUNICAZIONALI

Lo stile comunicazionale è l'insieme delle caratteristiche comportamentali, gestuali, espressive e lessicali che ci sono proprie, le quali, reiterandosi, diventano il modo da noi prevalentemente utilizzato per comunicare



GLI STILI COMUNICAZIONALI





GLI STILI COMUNICAZIONALI

In condizione di stress, gli stili comunicazionali accentuano le loro caratteristiche negative:

✓ **Controllore/visivo**

accusatore

✓ **Logico/uditivo**

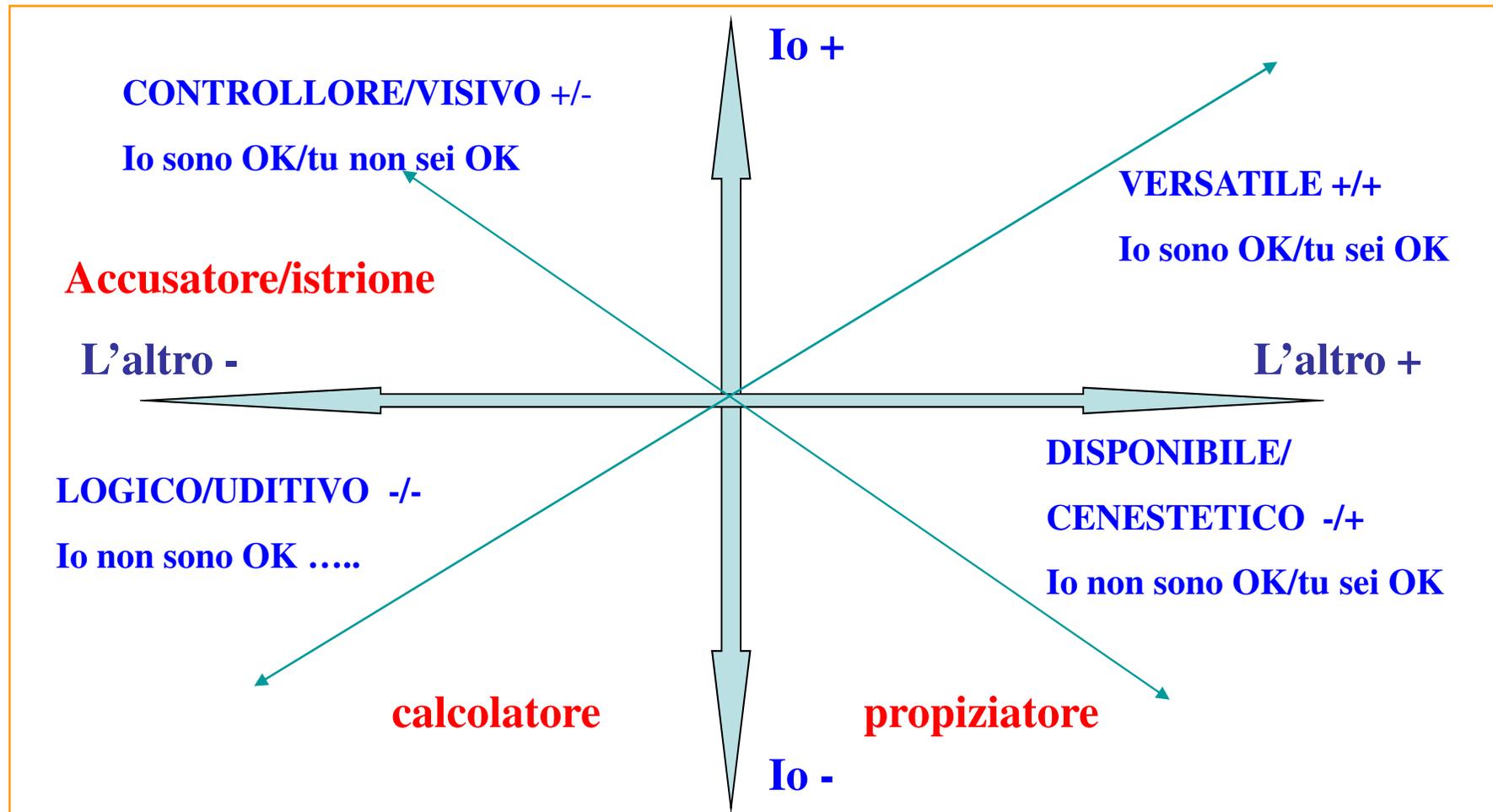
calcolatore

✓ **Disponibile/cenestetico**

propiziatore



GLI STILI COMUNICAZIONALI SOTTO STRESS





Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

3° ESERCIZIO

- **Nuovamente divisi in triadi, ciascuno di voi ricoprirà a turno il ruolo di cittadino/utente, di operatore e di osservatore.**
- **L'obiettivo è individuare qual è il canale comunicativo privilegiato del nostro interlocutore attraverso l'osservazione di:**
 - ✓ **Vocabolario utilizzato (nomi, aggettivi, verbi);**
 - ✓ **Tono di voce;**
 - ✓ **Postura;**
 - ✓ **Gestualità;**
 - ✓ **Espressione del viso...**



Uno strumento utile per una relazione efficace

Stabilire una relazione efficace implica avere un quadro dei possibili interlocutori e dei loro stili relazionali.

Ognuno di essi è prezioso:

Il **LOGICO** può dare un contributo essenziale nel tener fede al mandato iniziale;

Il **DISPONIBILE** potrà utilmente mediare fra posizioni contrapposte;

Il **CONTROLLORE** darà un contributo di razionalità irrinunciabile;

Il **VERSATILE** potrà accogliere le diverse posizioni rappresentate e contribuire a mantenere un clima equilibrato anche in presenza di posizioni divergenti.



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

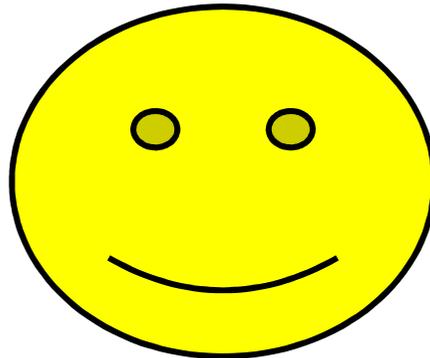
Per chi volesse approfondire...

- ✓ *Io sono ok, tu sei ok- Come risolvere al meglio il problema del rapporto con gli altri, Thomas A. Harris, Biblioteca Universale Rizzoli, XV^a Ed. Superbur Saggi, 1999*
- ✓ *Nati per vincere. Analisi transazionale con esercizi di Gestalt, Muriel James - Dorothy Jongeward, Edizioni San Paolo, 2005*
- ✓ *Introduzione alla PNL - Come capire e farsi capire meglio utilizzando la Programmazione Neuro-Linguistica, Jerry Richardson - Alessio Roberti Editore, 2008*
- ✓ *Comunicare il territorio. Il nuovo ruolo delle amministrazioni nella comunicazione istituzionale, Gelosi Carlo, Franco Angeli, 2009*
- ✓ *Comunicare bene, la comunicazione come forma mentis, Pandiscia Fabio - Edizioni Psiconline, 2010*



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Grazie per la partecipazione!



Dott.ssa Costanza Cuncu

ccuncu@formez.it