NOZIONI BASE IN MATERIA DI COMUNICAZIONE

MAitalia
Formatore: Ing. Marco Abram
www.maitalia.eu
maitalia.1973@gmail.com

Cod. PRTE0012
02/01/2024

LA COMUNICAZIONE

Cosa ne sapete di comunicazione?

Secondo voi che cos'è?

LA COMUNICAZIONE

Quando parlo o meglio introduco il tema della comunicazione i primi due esempi che mi vengono alla mente sono:

1) **Il Cliente ha sempre ragione;**
2) **Il Comunicatore è come un artista, un cantante, non è lì per se stesso ma per il suo pubblico, ed il suo successo, quello che è, lo deve proprio al suo pubblico.**

LA COMUNICAZIONE

Le premesse d'obbligo.
Nel corso della lezione faremo degli esempi per meglio chiarire alcuni concetti ma quello che ci deve essere molto chiaro è che:

1) **Non stiamo dando un giudizio su una persona: un individuo può essere molto intelligente, stimabile, ecc., ed essere un pessimo comunicatore;**
2) **Non stiamo dando un giudizio sui contenuti che la persona espone: i contenuti possono essere molto interessanti, validi, ecc., ma essere comunicati malissimo al punto che di quella comunicazione non rimane nulla o addirittura si trasforma in qualcosa di controproducente;**
3) **Non dobbiamo al contrario fare l'errore di pensare che una comunicazione ricca di tecnica sia necessariamente priva di contenuti, ovvero che il buon comunicatore sia solo «un venditore di fumo».**

I LIVELLI COMUNICATIVI

VERBALE	PARAVERBALE	NON VERBALE
Si tratta del linguaggio, della parola	Si tratta della voce: tono, volume, intonazione, accenti, timbro	Si tratta dei movimenti del corpo, del linguaggio del corpo
Per quanto incide: 7%	**Per quanto incide: 38%**	**Per quanto incide: 55%**

I RISULTATI DELLA COMUNICAZIONE

EMITTENTE	RICEVENTE
Vuole comunicare: 100%	Riceve: 50%
Riesce a comunicare: 70%	Capisce: 20%
	Ricorda: 10%

CHE COS'È LA COMUNICAZIONE

La comunicazione è il mezzo con cui noi trasmettiamo i nostri pensieri, le nostre emozioni, le nostre idee, ecc., agli altri.
Affinchè tale strumento risulti davvero efficace, non dobbiamo concentrarci solo su noi stessi ma dobbiamo basarci sugli altri, sugli effetti della nostra comunicazione su di loro, sugli effetti di ritorno (cd. feedback).
La considerazione di noi stessi in questa materia conta abbastanza poco, se siamo bravi comunicatori o meno ce lo può dire e ce lo dirà solo il nostro pubblico.
Se gli altri non ci capiscono, non comprendono, o meglio non recepiscono la nostra comunicazione, o ancor peggio non fanno quello che gli chiediamo (ed in ambito lavorativo ciò accade assai spesso), non siamo dei bravi comunicatori.
Una buona comunicazione ha come fine la trasmissione, il trasferimento dei nostri pensieri, delle nostre idee e volontà nel modo più preciso possibile, per questo si parla di **COMUNICAZIONE EFFICACE**.

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Sono stati identificati dal prof. Watzlawick dell'università di Palo Alto, in California:

1. Non si può non comunicare;
2. La comunicazione ha un aspetto di contenuto e di relazione; (in termini comunicativi è più importante come si comunica piuttosto che cosa);
3. Rispettare sempre la punteggiatura; (vuol dire che non si parla da soli e per noi stessi, ricordiamoci che c'è sempre un emittente ed un ricevente e bisogna ascoltarsi);
4. Non si deve supporre che l'altro colga le stesse informazioni e le elabori allo stesso modo; (vuol dire che l'idea che noi abbiamo in testa di una cosa sia la stessa che ha l'altro e su questo entrano in gioco tante variabili, come cultura, età, nazionalità, ecc.);
5. La comunicazione è complementare o simmetrica; (la comunicazione viene definita «**complementare»** «fra soggetti di grado diverso», per esempio generale e soldato semplice, mentre è definita «**simmetrica**» «tra soggetti di pari grado», per esempio colleghi di lavoro).

IL LINGUAGGIO DEL CORPO

Che cos'è il linguaggio del corpo? Che cosa si intende per linguaggio del corpo?
Il linguaggio del corpo è qualcosa del tutto incontrollabile, per questo non è possibile «non comunicare».
Attraverso un'attenta lettura di esso possiamo quindi comprendere cosa l'altra persona pensa o prova.
Questa affermazione è vera ma va presa con le «molle». Per sapere leggere bene il linguaggio del corpo, occorre essere un professionista della materia, avere molta esperienza e soprattutto non basarsi su un singolo elemento di comunicazione ma collegarne molteplici.
Essendo una comunicazione istintiva è molto sincera ma anche molto dinamica e pertanto bisogna tenere conto che:

1. il linguaggio del corpo varia molto velocemente;
2. i segnali non vanno letti da soli ma vanno verificati confrontandoli ed in un tempo relativamente breve.

Teniamo sempre presente che non siamo nè degli indovini, nè dei maghi, ma degli scienziati.

IL LINGUAGGIO DEL CORPO

SICUREZZA DA SEDUTI

- Posizione a gambe divaricate: dominio;
- Sedia posta a protezione: sicurezza ostentata;
- Posizione stravaccata, volgare: forza;
- Braccia aperte dietro la testa: leadership.

FORZA E SICUREZZA

- Braccia appoggiate ai fianchi: dominio;
- Braccia incrociate all'altezza del petto: potenza;
- Posizione in piedi a gambe leggermente divaricate e ben piantate a terra: forza;
- Sguardo dall'alto in basso: leadership.

DEBOLEZZA E TIMIDEZZA

- Manipolare i bottoni della camicia: imbarazzo;
- Appoggiarsi alla sedia magari utilizzandola come schermo: insicurezza;
- Posizione in piedi con le mani chiuse davanti (posizione calcistica dell'uomo in barriera): chiusura a protezione;
- Mani dentro le tasche posteriori dei calzoni: paura.

IL LINGUAGGIO DEL CORPO

SEGNALI DI GRADIMENTO

- Linguino: interesse;
- Mordicchiarsi le labbra: piacere;
- Bacio a labbra chiuse: gradimento;
- Toccarsi i capelli nella donna: interesse;
- Accarezzarsi le dita: interesse;
- Toccarsi i lobi delle orecchie nella donna: eccitazione;
- Toccarsi il mento nell'uomo: interesse;
- In posizione in piedi, rivolgere il piede verso chi parla: interesse.

TENSIONE

- Mordicchiarsi le unghie: tensione;
- Mettere il labbro inferiore verso l'esterno: dubbio;
- Pizzicarsi il volto e togliersi i pelucchi di dosso: fastidio;
- In posizione seduta:
  - Mani sotto le cosce: tensione e paura;
  - Una gamba sotto l'altra: tipica posizione femminile che indica una condizione di non tranquillità, di non agio, di provvisorietà;
  - Non stare fermi seduti, non trovare posizione: indica tensione crescente.

IL LINGUAGGIO DEL CORPO

RIFIUTO

- Grattarsi la punta del naso: indica che qualcosa non ci torna, che non va;
- Sistemarsi gli occhiali con un dito: rifiuto;
- Tirarsi su le maniche della giacca o della camicia: rabbia;
- Grattarsi vicino agli occhi: tristezza, fastidio;
- Braccia incrociate davanti al petto: chiusura;
- Toccarsi la gola: rabbia controllata;
- Grattarsi il mento con una penna: disinteresse;
- Tenere un dito davanti alla bocca: rifiuto;
- Con gli occhiali:
  - Mordere la stanghetta degli occhiali: rabbia;
  - Pulire le lenti freneticamente: fastidio;
  - Tenere gli occhiali sulla punta del naso: dubbio;
  - Sistemarsi gli occhiali: sfida.
- Posizione delle gambe da seduto:
  - Gambe incrociate nell'uomo: chiusura;
  - Gambe incrociate in posizione di 4 americano: dominio;
  - Gambe incrociate in posizione di 4 americano trattenuto con una mano: rabbia;
  - Gambe accavallate nella donna: interesse.

IL LINGUAGGIO DEL CORPO

GLI SCARICHI DEL VOLTO

TENSIONE: si concentra nella zona alta del viso all'altezza della fronte;
RIFIUTO: si concentra nella zona intermedia del visto all'altezza del naso;
PIACERE: si concentra nella zona bassa del visto all'altezza della bocca.

LA PROSSEMICA

La prossemica è la scienza che studia la distanza interpersonale:

- **Distanza Intima**
  - Da 0 a 30-40 cm. Permessa solo a parenti stretti, amici intimi e partner;
- **Distanza personale**
  - 40-70 cm. Permessa a amici, parenti, colleghi;
- **Distanza sociale**
  - 70-120 cm. Permessa a conoscenti, sconosciuti con cui si ha una relazione;
- **Distanza pubblica**
  - **Oltre** 120 cm. Si adotta per gli sconosciuti.

I LIVELLI DI CONTROLLO

I livelli di controllo del nostro corpo diminuiscono notevolmente scendendo dal volto verso i piedi. Teniamo sempre presente che nel volto il controllo è massimo e che tutti siamo sempre consapevoli di cosa fa la mano dominante. Oltre ciò il livello delle certezze decade drasticamente.

Consapevolezza e controllo:

1. Viso e mano dominante: 100%;
2. Spalle e mano non dominante: 80%;
3. Corpo e postura: 55%;
4. Gambe: 20%.

I CANALI SENSORIALI

Il senso principale, preponderante negli esseri umani è la vista. Infatti il nostro cervello utilizza il visivo per pensare, ovvero richiama delle immagini che attribuisce a concetti, idee, oggetti, ecc…
Se chiediamo a qualcuno di pensare ad un posto o ad un oggetto, la sua mente andrà subito a ricercare un'immagine da associare.
Ma è così per tutti? La risposta è NO.
Vi sono individui per cui la vista non è il senso dominante.
Vediamo allora come possiamo classificare gli individui in base all'utilizzo predominante dei loro sensi:

1. **SOGGETTI VISIVI**: pensano per IMMAGINI. Sono quelli che come si dice in gergo comune hanno una «memoria fotografica». Tendono a parlare molto e velocemente. Tendono a sottolineare molto e con diversi colori. La loro mente va molto veloce, a volte più della parola. I visivi tendono a respirare in fretta, a parlare in fretta, in genere sono poco rilassati e gesticolano molto e velocemente.

I CANALI SENSORIALI

2. **SOGGETTI AUDITIVI**: pensano per SUONI. Quando pensano a qualcosa o a qualcuno vanno a cercare nella loro mente suoni, parole, toni della voce. Il loro modo di pensare è più lento rispetto a quello dei visivi, così come il loro modo di esprimersi. Parlano più lentamente e pensano di più prima di parlare. Il loro tono è più pacato, più meditato, a volte monocorde.
3. **SOGGETTI CINESTETICI**: pensano per SENSAZIONI. Il loro ricordo è associato, ancorato a sensazioni che gli derivano principalmente dai sensi «minori» ovvero tatto, gusto e olfatto. La loro capacità sensoriale è più sviluppata perchè utilizzano più sensi e contemporaneamente. L'essere cinestetici è una modalità tipica dei docenti. Parlano in modo calmo e rilassato, anche il gesticolare è più lento e meno accentuato. La loro parola è già pensata quindi esce più lenta e non necessità di essere corretta. Il pensiero esposto risulta più lineare.

A scanso di equivoci diciamo subito una cosa: essere visivi, auditivi o cinestetici definisce solo una modalità, non vuol dire che c'è un modo di essere meglio di un altro. Non vuol dire essere più o meno comunicativi, più o meno intelligenti. Vuol dire essere solo consapevoli dei propri e altrui canali sensoriali dominanti. Ciò ci aiuterà a tarare meglio la nostra comunicazione.

Si prega di segnalare eventuali errori e/o inesattezze.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

BIOGRAFIA

Marco Abram è nato a Roma nel 1973 ma è cresciuto nel Comune Toscano di Monterchi dove si è trasferito con la famiglia nel 1978.

È un ingegnere civile italiano (indirizzo geotecnico) laureato presso l'Università degli Studi di Firenze nel 1999 ed ha conseguito l'abilitazione professionale sempre nello stesso anno.

Dal 2000 è in forza, prima come consulente e poi come dipendente, ad una società di ingegneria di Perugia che opera soprattutto nel campo infrastrutturale sia stradale che ferroviario.

Dal 2004 al 2014 ha intrapreso anche una carriera politica-amministrativa presso il Comune che lo ha visto crescere.

Nel corso della sua attività professionale, ormai più che ventennale, anche in virtù della parentesi politica suddetta, ha maturato una grande esperienza nel settore della pratica tecnica-amministrativa delle Opere Pubbliche.

Sempre nel corso della sua professione ha sviluppato ruoli di project manager, membro del gruppo di project management, direttore della progettazione, responsabile del servizio, integratore delle prestazioni specialistiche, progettista, membro del gruppo di progettazione, direttore dei lavori, direttore operativo, coordinatore per la sicurezza sia in fase di progettazione che di esecuzione, in particolare nel campo delle Opere Pubbliche, soprattutto stradali e ferroviarie.

Inoltre, proprio in virtù della maturata competenza tecnica-amministrativa, in questi venti ed oltre anni, è stato attivo nel campo del contenzioso dell'appalto pubblico (ingegneria forense), ricoprendo il ruolo di CPT (consulente tecnico di parte), ma soprattutto trattando numerose riserve.

Negli anni, sempre nell'ambito dell'azienda per cui opera, ha maturato esperienza anche nel campo della formazione.

Iscritto come Socio Ordinario all'Associazione Italiana di Ingegneria Forense (AIF).

Clausole finali

Copyright

Quest'opera è assoggettata alla disciplina Creative Commons attribution 4.0 International Licence (CC BY-NC-ND 4.0), che impone l'attribuzione della paternità dell'opera, proibisce di alterarla,
trasformarla o usarla per produrre un'altra opera, e ne esclude l'uso per ricavarne un profitto commerciale.

Esonero di responsabilità

Si declina ogni responsabilità diretta e/o indiretta per eventuali danni che potessero derivare dall'utilizzo del presente documento da parte di terzi.