

POR PUGLIA FESR – FSE 2014 – 2020
ASSE X - Avviso Pubblico n. 6/FSE/2017, DGR n. 1417 del 05/09/2017 (BURP n. 107/2017)
Corso ITS VII Ciclo “Tecnico superiore per la Valorizzazione delle
Produzioni Locali di Qualità”
(Acronimo: AGRO LOCAL QUALITY)

Docente: Dott. Onofrio Scoppio

AREA: VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI

UF: Marketing territoriale



IL TEAMWORKING

**Fattore di sviluppo per l'efficacia e
l'efficienza aziendale**



A cura di Rino Scoppio

DI COSA CI OCCUPEREMO IN QUESTA GIORNATA



Gli aspetti fondamentali della
Comunicazione Interpersonale

La comunicazione nel Gruppo di lavoro.

Il Public Speaking.

COSA SIGNIFICA COMUNICARE?



L'obiettivo di una comunicazione efficace è quello di rendere più agevole il trasferimento di concetti....

e attraverso questo,
migliorare le relazioni
interpersonali



Una buona comunicazione
interpersonale conduce ad una
migliore qualità nella vita
professionale e in quella personale



**CON QUANTE PERSONE
COMUNICHIAMO?**

Comunicazione e dialogo
fra **2 persone**



Comunicare e dialogare in
un **Gruppo di Lavoro**



Comunicare a **molti**

(corso di formazione,
convegno, comizio)



I due aspetti della Comunicazione

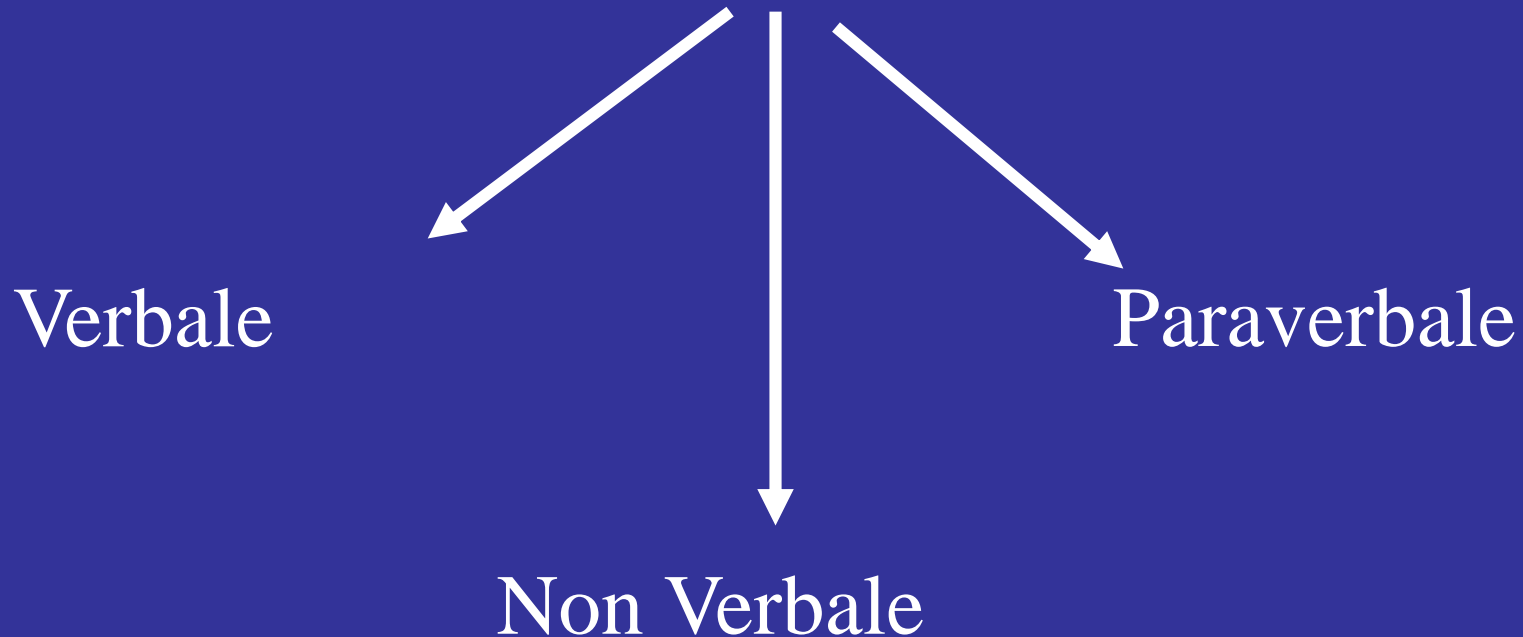


Contenuto

Relazione



I TRE CANALI DELLA COMUNICAZIONE



Verbale

→ Il contenuto oggettivo della mia comunicazione ...

Paraverbale

→ Tono della voce, timbro, volume, inflessione...

Non Verbale

→ Lo sguardo, i movimenti del corpo, la postura, le braccia, le mani, la vicinanza...

PRIMO IMPATTO:

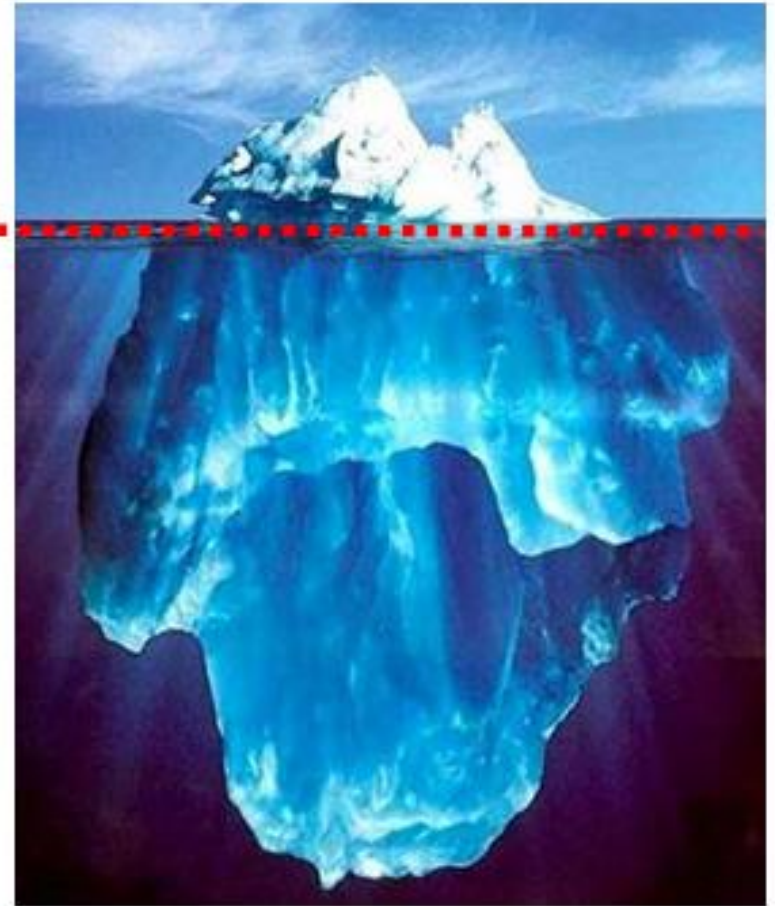
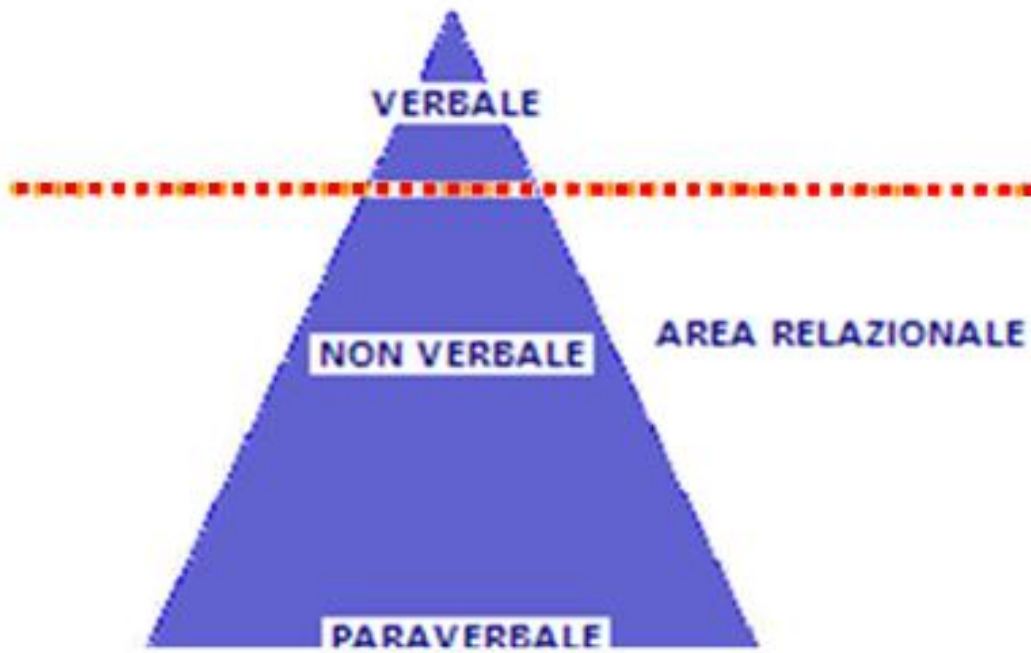
Verbale 7 %

Paraverbale 38 %

Non verbale 55 %



AREA INFORMAZIONE



IL LINGUAGGIO PARAVERBALE

- **Tono e ritmo della voce**
- **Volume**
- **Inflessioni**
- **Alterazioni (emotive) della voce**
- **Silenzi e pause**

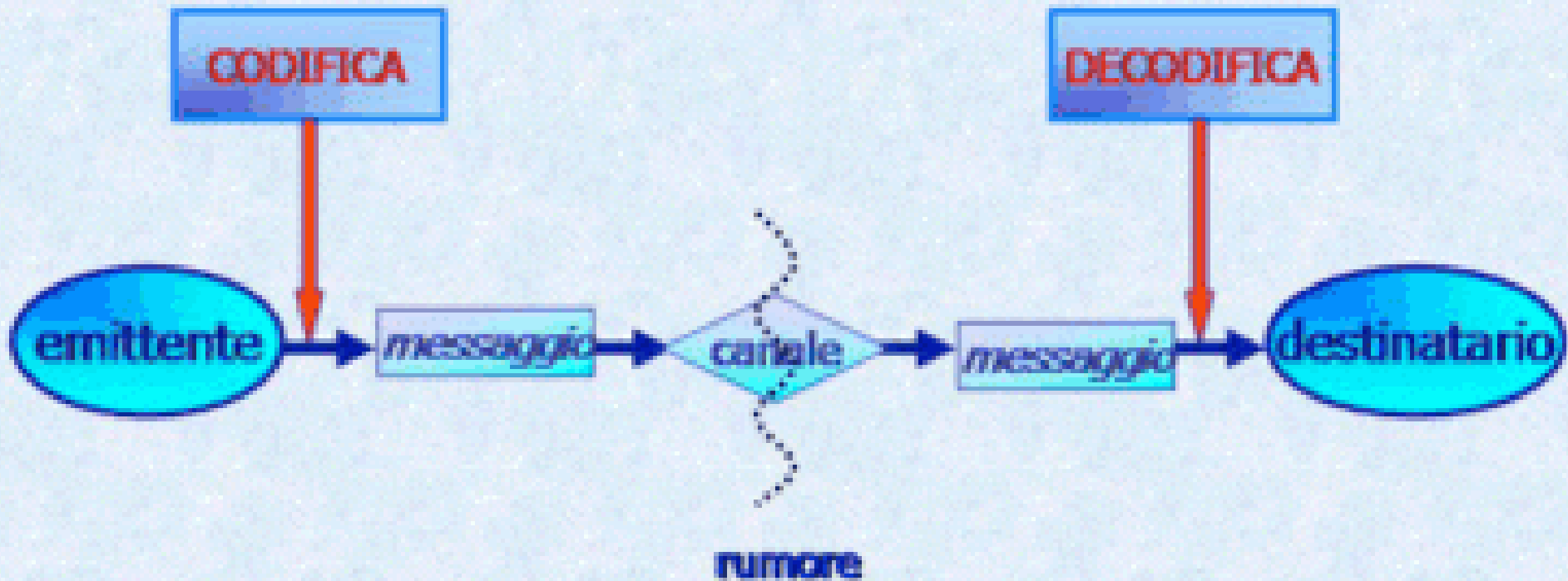
IL LINGUAGGIO DEL CORPO

- **Sguardo e linguaggio degli occhi**
- **Mimica facciale**
- **Ritmo del respiro**
- **Gestualità**
- **Sorriso**
- **Postura**

- **Spostamenti**
- **Abbigliamento e trucco**
- **Posizione della testa**
- **Posizione di mani e piedi**
- **Lo «stile» nella camminata**
- **Contatto corporeo**
- **Distanza e gestione degli spazi interpersonali (prossemica)**

Il linguaggio corporeo
è un aspetto
fondamentale della
comunicazione





PERDITA DI EFFICACIA DEL MESSAGGIO

Cio' che ho intenzione di dire 100 %

Cio' che dico veramente 70 %

Cio' che l' altro ha sentito 40 %

Cio' che l' altro ha capito 20 %

Cio' che l' altro ha ritenuto 10 %



Se qualcuno non capisce ciò che ho spiegato, la responsabilità è solo mia... e questo per due motivi:

- Non ho saputo spiegarmi in maniera chiara

- Non ho percepito che la persona che mi stava ascoltando non ha capito

In altre parole, si è spesso osservato che coloro che comunicano sono vittime di una sorta di “illusione della comunicazione”:



la certezza di essere stati chiari



ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Non si può **non comunicare**,

Ogni tipo di comunicazione, **attiva una reazione.**

Troppo spesso gli scambi comunicativi partono dal presupposto della necessità di “avere ragione” a prescindere da ciò che l’altro esprima.

In altre parole, accade l’ esatto opposto di una negoziazione:

una prova di forza dove uno dei due contendenti deve uscirne vincitore.

Questa non è comunicazione

Non può esistere comunicazione
interpersonale se non vi è **la precisa
disponibilità ad accogliere il pensiero altrui**

.....e a non considerare il
proprio come l'unico
pensiero esistente al
mondo.



Ci sono diversi fattori che «inquinano» il processo di comunicazione.

E' inevitabile la perdita di un certo numero di informazioni che tentiamo di trasmettere



L' ASCOLTO ATTIVO



Con tale espressione si intende la capacità di **interpretare e decodificare** le comunicazioni di ritorno di chi ci sta parlando

L'ASCOLTO ATTIVO

UN COMUNICATORE E' EFFICACE
NON SOLO PERCHE' SA PRESENTARE
BENE LA SUA COMUNICAZIONE, MA
ANCHE PERCHE' SA DECODIFICARE
ED INTERPRETARE LE
COMUNICAZIONI DI RITORNO.

IN PRATICA SA ASCOLTARE

La tecnica delle domande.

Domande aperte

Domande chiuse



E' fondamentale adattare il nostro
stile di comunicazione
in base al
tipo di interlocutore
che abbiamo di fronte

A CHI STIAMO COMUNICANDO

?



IL MODELLO DI ACQUISTO

Cosa Compra

A che prezzo

Chi

Quanto

Come

Quando

Dove

Perché

La Scala dei Bisogni di Maslow

Tendenzialmente si ricerca la soddisfazione dei bisogni secondo un iter stabilito:



Come incrementare le performance del Gruppo di Lavoro



LA VITA NELLE ORGANIZZAZIONI E' FATTA DI TANTISSIME RIUNIONI.



Queste riunioni sono tutte efficaci ed efficienti?

IL GRUPPO

- È un insieme di individui che interagiscono tra loro facendo riferimento a modelli comuni di comportamento

...che si ritengono membri del gruppo medesimo ..

...e che sono considerati, da altri individui o gruppi, come parte del gruppo inteso come un insieme omogeneo

I TRATTI DISTINTIVI DELL' ESSERE GRUPPO:

- Identità
- Modelli di comportamento comuni
- Senso di appartenenza

Ogni componente del gruppo ha:

- Status sociale (la posizione che l'individuo ricopre all'interno del gruppo)
- Status ascritto o acquisito
- Esercita un ruolo sociale (l'insieme delle azioni che ci si aspetta che metta in atto nelle interazioni con gli altri)

- **Gruppi primari:**

i componenti sono affettivamente legati fra loro. L'interazione è molto intensa, emotivamente ed affettivamente coinvolgente (famiglia, amici)

- **Gruppi secondari:**

- l'interazione è meno profonda e spesso legata ad obiettivi determinati dal contesto organizzativo in cui il gruppo opera (corso di formazione o un gruppo di lavoro)

NEL LAVORO DI OGNI GIORNO È IMPORTANTE MONITORARE:

- Il clima che si respira nel gruppo
- Le norme effettive che il gruppo si dà
- La sua coesione interna
- La possibilità che i diversi componenti del gruppo possano risolvere costruttivamente gli eventuali conflitti

GRUPPI CHIUSI E APERTI

- **Chiusi:**

se i membri del gruppo condividono l'esperienza comune in maniera continuativa e costante

- **Aperti:**

in cui i componenti entrano ed escono dal gruppo in funzione delle attività, delle esigenze e degli obiettivi che devono svolgere, soddisfare o raggiungere

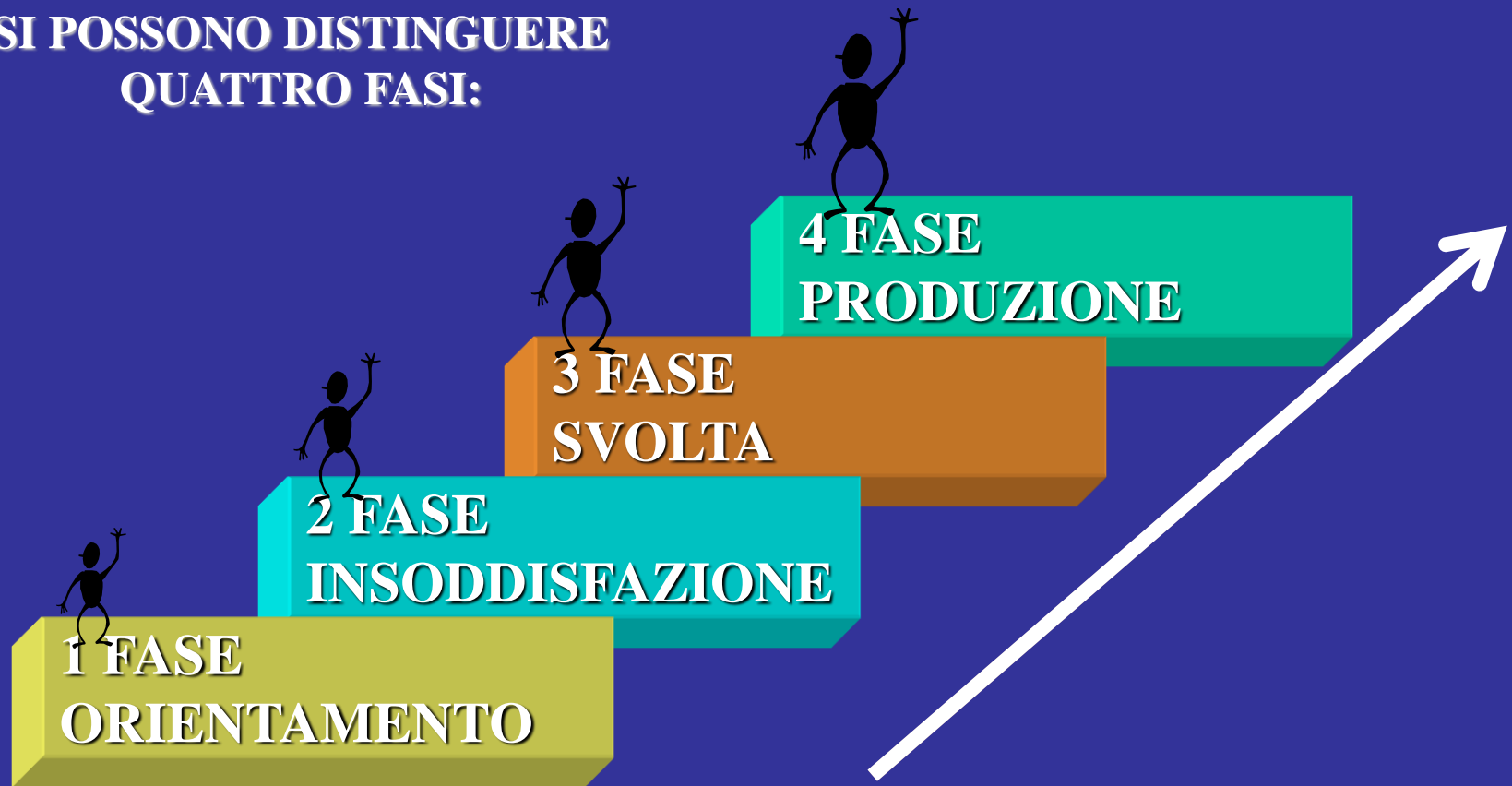
LE RELAZIONI ALL' INTERNO DI UN GRUPPO

Anche una relazione “negativa” definisce la qualità delle relazioni nel gruppo.

La “non relazione” deve essere ugualmente gestita, altrimenti può mettere a rischio il raggiungimento degli obiettivi dell' intero gruppo.

LE FASI DELLO SVILUPPO DEL TEAM

SI POSSONO DISTINGUERE
QUATTRO FASI:



1) ORIENTAMENTO

- ✔ **Si prova una tensione media ed alte aspettative**
- ✔ **Si prova una certa ansia: come mi integro e che cosa ci si aspetta da me?**
- ✔ **Si valutano la situazione e le figure centrali**
- ✔ **Si dipende dalla gerarchia**
- ✔ **Si ha necessità di trovarsi una collocazione**

2) INSODDISFAZIONE

- ✔ Si sperimenta uno scostamento tra aspettative e realtà
- ✔ Ci si sente frustrati: nervosi rispetto agli obiettivi, i compiti e i piani di azione
- ✔ Ci si sente incompleti e confusi
- ✔ Si reagisce negativamente nei confronti del leader e degli altri membri
- ✔ Competizione per potere e/o attenzione
- ✔ Si sperimenta la polarizzazione dipendenza/contro dipendenza

3) SVOLTA

- ▼ **Decresce l' insoddisfazione**
- ▼ **Si vanno superando le differenze fra aspettative e realtà**
- ▼ **Si risolvono le animosità**
- ▼ **Si sviluppano autostima e sicurezza**
- ▼ **Si genera maggiore apertura e vengono fornite un maggior numero di informazioni di ritorno**
- ▼ **Responsabilità e controllo vengono condivisi**
- ▼ **Viene utilizzato un linguaggio comune**

4) PRODUZIONE

- ✔ **Sentirsi stimolati dal partecipare alle attività di gruppo**
- ✔ **Lavorare in attiva collaborazione ed in maniera interdipendente**
- ✔ **Percepire la forza del team**
- ✔ **Mostrare grande fiducia nella possibilità di realizzare i compiti**

Il gruppo di lavoro

- Le caratteristiche -

Le caratteristiche del gruppo di lavoro



L' ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ ATTIVA E CONSAPEVOLE

Le persone **investite di responsabilità** tendono ad interiorizzarla ed ad esprimere spontaneamente e consapevolmente i comportamenti necessari al raggiungimento degli scopi

Le persone **solo controllate** tendono a rifiutare la responsabilità ed appena possono tendono ad eliminare i comportamenti attesi

LA GESTIONE DELLE DINAMICHE CONFLITTUALI

ESISTONO 3 TIPI DI DIVERGENZE

➤ **Divergenze di ruolo/status**

➤ **Divergenze di opinioni o idee**

➤ **Divergenze di interesse**

DIVERGENZA DI RUOLO/STATUS

 Il problema è nelle relazioni non nel contenuto

 Il problema è nelle relazioni non nelle persone

 Chiarificazione delle rispettive vedute circa i ruoli/ status in questione

 Appello alle regole prescrittive

DIVERGENZA DI OPINIONI/IDEE

↪ **Il problema è nelle opinioni/idee e non nelle persone**

↪ **Le opinioni/idee sono “mappe della realtà” e non sono la realtà**

↪ **Un conflitto di opinione cela molto spesso un conflitto di ruolo/ status o di interesse**

↪ **Avere più punti di vista può essere un elemento positivo**

DIVERGENZA DI INTERESSI

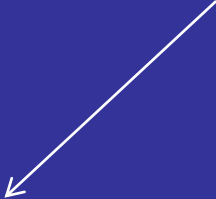
➤ È spesso possibile trovare un accordo negoziale con reciproca soddisfazione

➤ Non tutte le persone hanno lo stesso tipo di interessi

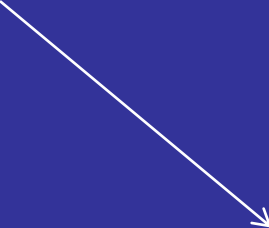
➤ Ricercare gli elementi negoziali

➤ Le richieste delle persone possono essere diverse dai reali bisogni e interessi

IN QUALUNQUE TIPO DI CONFLITTO LA MODALITÀ DI SOLUZIONE DIPENDE DA:



**quanto ciascun soggetto è
portato
all'autoaffermazione nel
perseguimento dei propri
obiettivi**



**quanto ciascun
soggetto collabora o
non collabora nel
perseguimento degli
obiettivi dell'altro**

LA GESTIONE DELLE DIVERGENZE

La cooperazione rende possibile la condivisione delle conoscenze, esperienze e capacità, insieme alla valorizzazione del proprio punto di vista e di quello degli altri membri del gruppo.

In tal modo si intraprende un processo di problem-solving.

È da perseguire quando:

- Entrambe le parti intendono ottenere ciò che vogliono ma accettano la legittimità dell' altrui punto di vista
- Si è disposti ad affrontare apertamente il conflitto ma si vuole mantenere una relazione costruttiva
- C'è un' affidabilità reciproca
- Le capacità sono complementari
- Si ha tempo a sufficienza per risolvere insieme il problema

LA NEGOZIAZIONE ALL' INTERNO DI UN GRUPPO

IO

		<i>VINCO</i>		<i>PERDO</i>	
		<i>VINCO</i>		<i>PERDO</i>	
L' ALTRO	<i>VINCE</i>	SUCCESSO	SCONFITTA		
	<i>PERDE</i>	MORS TUA...	FALLIMENTO		

5 MODI PER RENDERE EFFICACE IL LAVORO DI GRUPPO

1. TENERE SOTTO CONTROLLO IL PROPRIO *“io”*
2. Comunicare in modo corretto
3. Cooperare con tutti i membri del gruppo
4. Cercare di essere rilassati ed aperti a nuove idee
5. Agire in modo assertivo

I MEMBRI DI UN TEAM:

- **Informano**
- **Ricercano informazioni**
- **Danno il via ad attività**
- **Chiariscono**
- **Supportano e incoraggiano**
- **Armonizzano e mediano**

I RISCHI DEL GRUPPO

- ❑ **Incoraggiamento ALLA DIPENDENZA SOCIALE**
- ❑ **Frammentazione delle responsabilità**
- ❑ **Dispersione delle energie**

PERCHÉ IL GRUPPO NON DIVENTA SQUADRA

1. Essere aggressivi e accusare

2. Sminuire gli altri

3. Parlare troppo

4. Interrompere

5. Esprimere disaccordo senza ragione

6. Focalizzarsi su questioni irrilevanti

7. Boicottare il lavoro, rimanere muti, mostrarsi indifferenti

8. I componenti del gruppo provengono da culture differenti

9. Si sono formate cricche all'interno del gruppo

10. Si preferisce lavorare individualmente

11. Il gruppo ha una storia di conflitti tra persone

12. Non si hanno obiettivi comuni dichiarati

13. Si hanno poche opportunità di interagire

14. Le persone hanno ruoli sovrapposti

15. Alcuni componenti del gruppo sono nuovi

16. L'organizzazione scoraggia il lavoro di gruppo

17. I sistemi di ricompensa non promuovono la cooperazione

18. Le persone non rispettano gli argomenti di discussione prestabiliti

19. Le riunioni si trascinano

20. Le decisioni vengono prese frettolosamente

21. Pochi individui dominano il gruppo di discussione

22. Durante gli incontri le persone parlano poco

23. I componenti del gruppo pensano in modo troppo simile

24. Il gruppo è troppo critico

25. Il gruppo non è molto creativo

26. I componenti del gruppo tengono le informazioni per sé e non le passano agli altri

27. Le differenze di opinione sono “amplificate”

LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

- **Assertività:** la capacità, che tutti dovremmo esercitare, di reagire positivamente alle difficoltà che incontriamo

Un comportamento assertivo: promuove l'uguaglianza nei rapporti umani...

- mettendoci in grado di agire nel nostro migliore interesse...
- di difenderci senza ansia...
- di esprimere con facilità e onestà le nostre sensazioni..
- di esercitare i nostri diritti senza negare quelli degli altri..

Assertività

- È l'alternativa al senso di impotenza e frustrazione.
- Si concretizza:
 - 1) nella capacità di comunicare in modo costruttivo;
 - 2) Ascoltando e condividendo esperienze e vissuti, senza sostituirsi all'altro.

DEFINIZIONE ED OBIETTIVI DELLA DIREZIONE ASSERTIVA

Una direzione assertiva si fonda sui **valori umanistici** e può essere definito:

- Un comportamento partecipe e proattivo, non reattivo
- Un atteggiamento responsabile, caratterizzato da una piena fiducia in sé e negli altri;
- Una piena manifestazione di sé, capace di affermare i propri diritti senza negare quelli degli altri;
- Un atteggiamento non censorio, che ripudia l'uso di etichette, stereotipi e pregiudizi;
- La capacità di comunicare desideri, disapprovazione e giudizi in maniera chiara e diretta ma non minacciosa o aggressiva

Obiettivi

- Acquisire più fiducia in sé
- Maggiore professionalità
- Capacità di affrontare efficacemente i problemi

Esempio

- **Approccio non assertivo:**

“hai sbagliato un'altra volta, eppure lo sai che non si fa così!”

- **Approccio assertivo:**

“ti sei accorto che qui hai sbagliato? che cosa potresti fare per non ripetere questo errore?”

Cerchiamo di capire insieme il perché di questi errori”

Un gruppo che sa interagire e prendere decisioni è un fattore fondamentale per il successo di qualsiasi organizzazione



QUANDO SI COSTITUISCE UN TEAM DI LAVORO E' FONDAMENTALE DECIDERE...

- Chi fa che cosa,
- Con quali Responsabilità,
- Rispondendo a Chi,
- Con quale Budget,
- Con che scadenza Temporale...

Ruoli e stereotipi nel Gruppo di Lavoro

L' auto-svalutatore

Il passivo aggressivo

Il monopolizzatore

L' intellettualizzatore

L' antagonista

Il sapientone

Il salvatore

Il criticone

Il farfallone

Il “pappagallo”

Il rattrappito

L' inquisitore

Comportamenti di disturbo

Tacere

Parlare troppo

Cambiare discorso

Generalizzare

Domandare in continuazione

Fare razionalizzazioni

Il frequente interpretare

Bloccare l' interazione

Offrire pseudoconforto

Stimolare conflitti

Sabotare

Fare scherzi e umorismo fuori posto

Reagire in modo cinico

Annoiarsi

Mancare e ritardare

Colloqui a parte e «gruppetti sottobraccio»

**LE CONDIZIONI PER OTTENERE
RISULTATI MIGLIORI
NEL GRUPPO**

- ➔ Garantire che tutte le competenze professionali siano presenti
- ➔ Accettare e rispettare le differenze, puntando su queste per promuovere il gruppo.
- ➔ Apprendere gli uni dagli altri, utilizzando il talento di ognuno
- ➔ Costruire la fiducia poco per volta.
- ➔ La complementarità fa la forza del gruppo.

LE RIUNIONI “VELOCI” FACCIAMOLE IN PIEDI



**COINVOLGIAMO I NOSTRI
COLLABORATORI SULLE LINEE GUIDA
DI SVILUPPO STRATEGICO**

Missione: qual è la nostra ragione d'essere

Visione: ciò che vogliamo diventare

Valori: i nostri codici di comportamento
istintivo

“RAGIONE ED EMOZIONE”

NEL LAVORO IN GRUPPO

I “luoghi” delle relazioni interpersonali

- Contatti interfunzionali
- Incontri con il capo
- Incontri con i collaboratori
- Visite ai clienti
- Appuntamenti con i fornitori
- Incontri con concorrenti
-



Telefonate
Lettere
Visite
Riunioni
Corridoio
Caffè
Ufficialità
Informalità
.....

**Gli elementi che possono
«disturbare»
l'efficace svolgimento
della riunione di lavoro**

DISTURBI DI NATURA «OGGETTIVA»

- Rumori esterni
- Troppo Caldo/ troppo Freddo
- Disagio fisico...
- Voce troppo bassa di chi parla
- Acustica precaria ecc.

DISTURBI DI NATURA SEMANTICA

- Lingua diversa
- Terminologia diversa
- Stile di comunicazione diverso
- Differenze culturali
- Prolissità, fumosità
- Linguaggio criptico

DISTURBI DI TIPO AFFETTIVO O PSICOSOCIALE

- Diffidenza
- Ansia/Insicurezza personale
- Problemi familiari/economici
- Antipatia unilaterale/reciproca
- Differenza di fede/credenze
- Diverso Status/Potere gerarchico

**COME SUPERARE
QUESTI PROBLEMI ?**

- **Sapersi mettere nella testa dell'altro**
- **Preparare e strutturare bene il messaggio nel contenuto e nella forma**
- **Adeguarsi al livello di comprensione dei nostri interlocutori**
- **Usare un linguaggio chiaro e comprensibile**
- **Voce e pronuncia chiara e distinta**
- **Fare opportune pause di tanto in tanto**

- **Riassumere di tanto in tanto se necessario**
- **Informarsi a priori sui nostri interlocutori, sulle loro aspettative, sul loro livello di conoscenza ed esperienza**
- **Saper ascoltare, soprattutto i messaggi impliciti o nascosti**
- **Curare con maniacale attenzione la «logistica» della riunione**
- **Interessare l'uditorio con aneddoti e «narrazioni»**
- **Mostrare convinzione, entusiasmo**

I RUOLI NEL GRUPPO

Perchè funzioni, un gruppo ha bisogno di ruoli individuali e di persone differenti

COMPETENZE

Organizzatore

Coordinatore

Motivatore

Innovatore

Investigatore

Valutatore

Moderatore

Cesellatore

Specialista

RUOLO

Trasforma le idee in azione

Coordina gli sforzi altrui

Porta azione ed energia

E' fonte di idee critiche

Contribuisce con idee e contatti

Analizza le idee e le cifre

Aiuta il gruppo con l'ascolto

Controlla i dettagli e i ritardi

Apporta delle competenze

PROFILO

Pratico/a, disciplinato/a, efficace

Confidente, incoraggiante, delegante

Ambizioso/a, coraggioso/a

Creativo/a, visionario/a

Estroverso/a , entusiasta

Sobrio, strategico/a, discernente

Cooperativo/a, costruttivo/a

Meticoloso/a, preciso/a

Focalizzato/a, indipendente

EMPOWERMENT

Il termine “ *Empowerment* ” nasce nell’ambito della Psicologia Clinica, circa 20 anni fa.

Empowerment significa:

**“Potenziare noi Stessi
....o qualcuno che dipende da noi”.**



Percezione interna del singolo individuo



Speranza / Disperanza:

aspettative verso la propria dimensione del lavoro e verso il proprio futuro;

Ciò che ci accade dipende da noi / ciò che ci accade dipende dagli altri

(dal capo, dallo stabilimento, dal sistema);

Senso della Competenza / Incompetenza;

Fiducia nelle proprie capacità e soprattutto nel fatto che nel momento del bisogno potrò contare sulle mie capacità;

ORIENTAMENTO

ALL' EMPOWERMENT

Potenziale: trattare i propri collaboratori come se NOI dovessimo sviluppare il loro potenziale.

Logica del lavoro come logica di crescita; ognuno prende in carico la propria crescita.



Il capo è colui che lavora per sviluppare i propri collaboratori.

Chiedete di più ai vostri collaboratori / chiedete di più a voi stessi.

LA CHECK LIST PER UN EFFICACE INTERVENTO IN PUBBLICO



Acquisire tutte le informazioni necessarie su coloro che assisteranno al nostro intervento

Preparare la scaletta del nostro discorso

Stesura della presentazione in powerpoint

Nella progettazione del nostro intervento teniamo sempre a mente questi parametri:

Il TEMPO a disposizione

Il tipo di UTENZA

Gli OBIETTIVI da raggiungere

La scaletta del nostro intervento

- II DECOLLO
- II VOLO
- L' ATTERRAGGIO

L' ORGANIZZAZIONE DELLA LOGISTICA

Il Luogo

Le attrezzature

Gli eventuali disturbi

La disposizione delle sedie dei partecipanti



QUALE MODELLO DI COMUNICAZIONE?

Logico

o

Intuitivo?

Il Modello
Logico

Il Modello
Intuitivo

Il modello logico sarà fondamentale per definire ed inquadrare determinati concetti

ma senza il **modello istintivo**, l'efficacia della comunicazione sarà certamente compromessa

Come rendere
più efficace
ed efficiente
la nostra
comunicazione in
un Gruppo di Lavoro?

- *Ciò che sento,
dimentico*

- *Ciò che vedo,
ricordo*

- *Ciò che faccio, capisco*

I SEGNALI DEL CORPO



In cima alla nostra ideale scala di credibilità
ci sono i c.d. **segnali automatici**...

- arrossire,
- impallidire
- sudare ...

....perché e' in concreto impossibile arrossire,
sudare o impallidire volontariamente

....la loro presenza indica particolare timore o
imbarazzo (arrossire), paura (impallidire)
o forte tensione (sudare).

A seguire ci sono i **segnali delle gambe e dei piedi.**

Queste sono le parti del corpo che sembrano sfuggire con maggior facilità al controllo poiché sono i principali ricettori di stati di ansia o di tensione.

Poiché dunque poco controllabili, offrono un buon indicatore di stati d'animo e pensieri.

Al terzo posto di questa scala di credibilità,
ci sono i **segnali del tronco**.

Basta fare un po' di attenzione per rendersi conto di come ci si avvicina più volentieri a persone piacevoli.

Allo stesso modo, allontanare o avvicinare il tronco ad una persona indica una diminuzione o un aumento dell'interesse o della partecipazione.



Per poter compiere un' analisi più completa possibile del linguaggio del corpo, bisogna identificare quali sono gli aspetti più importanti da considerare.

Sono 5:

- l' atteggiamento posturale,
- la mimica,
- la gestualità,
- la distanza ,
- il tono.

LA GESTIONE DELLA VOCE



L' IMPREVISTO

La PNL

**Programmazione
NeuroLinguistica**

Cosa è la Programmazione NeuroLinguistica?

La Programmazione NeuroLinguistica è lo studio di ciò che funziona nel nostro modo di pensare, di esprimerci, di comportarci

La PNL studia i nostri schemi di pensiero, comportamentali e linguistici.

E' un modo per codificare e riprodurre l'eccellenza.

Aiuta le persone a raggiungere gli obiettivi che si sono prefissati sul lavoro e nella vita

L'obiettivo della PNL è quello di poter creare delle strategie utili a :

- Prendere decisioni

- Instaurare relazioni

- Avviare un'attività
imprenditoriale

- Motivare i nostri collaboratori

- Portare equilibrio nella nostra vita

- Affrontare le negoziazioni di
ogni giorno

- Imparare ad apprendere

I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

La nostra percezione dell' ambiente viene
fortemente influenzata dai nostri schemi
mentali

Ciascuno di noi percepisce il mondo esterno
attraverso

3 SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

VISIVO _(V):

Può essere impiegato semplicemente per osservare
il mondo che ci circonda (Visivo esterno: Ve)

O per riprodurre internamente o visualizzare
mentalmente delle immagini (Visivo interno: Vi).

AUDITIVO _(A):

Quando ascoltiamo dei suoni reali utilizziamo il sistema Auditivo esterno _(Ae).

Quando creiamo suoni con la nostra mente usiamo l'Auditivo interno _(Ai).

CINESTESICO (K):

Include le sensazioni tattili, gustative, olfattive

Il cinestesico interno (K_i) riguarda le sensazioni ricordate, le emozioni e il rapporto e la consapevolezza interiori che abbiamo del nostro corpo.

Il cinestesico esterno (K_e) descrive la nostra percezione esterna di sapori, odori, oggetti o persone

Attraverso i nostri canali sensoriali riceviamo costantemente informazioni dal mondo esterno.

Di alcune di queste informazioni siamo consapevoli, di altre no

Ogni volta che un essere umano interagisce con il mondo circostante, lo fa tramite rappresentazioni sensoriali.

Le informazioni vengono raccolte attraverso tutti i canali e vengono elaborate attraverso alcuni canali sensoriali prediletti.

Infine sono riversate nel mondo esterno sotto forma di comportamento caratterizzato da specifiche modalità sensoriali.

Ogni essere umano ha un sistema
rappresentazionale **primario**

E' molto importante riuscire a capire qual è
il **sistema rappresentazionale prevalente**
del nostro interlocutore (cliente, collaboratore, partner)

Dobbiamo quindi fare in modo di **ricalcare** lo stile decisionale e il sistema rappresentazionale del nostro interlocutore

Come riusciamo a fare questo?

Osserviamo chi ci sta di fronte e concentriamoci su questi aspetti

- Il suo modo di parlare

- Come muove le mani e il suo corpo

- I movimenti dei suoi occhi

COME RICONOSCERE UNA PERSONA CHE PENSA IN MODO VISIVO?

- Parla velocemente
- Il respiro è rapido e poco profondo
- Gesticola con le mani in alto ..spesso nel tentativo di illustrare le immagini che vede nella mente
- Mostra tensione nel corpo

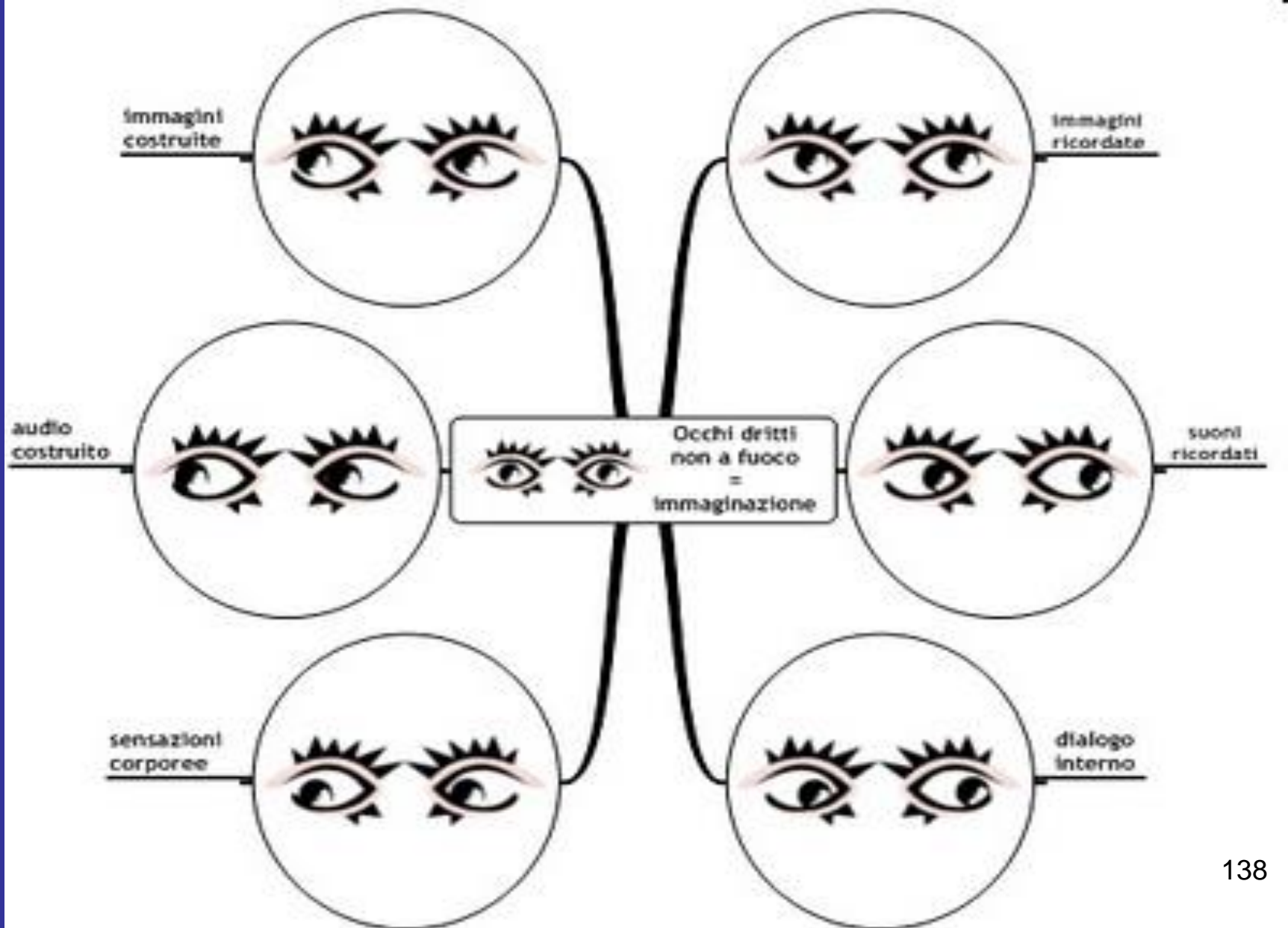
COME RICONOSCERE UNA PERSONA CHE PENSA IN MODO AUDITIVO?

- Parla con un certo ritmo, una sorta di melodia
- Il tono della voce è medio
- Gesticola verso il basso
- Tiene la testa inclinata da un lato
- Si tocca di frequente bocca e orecchie ..o tiene la mano appoggiata al viso

COME RICONOSCERE UNA PERSONA CHE PENSA IN MODO CINESTESICO?

- Parla lentamente con un tono di voce basso e facendo molte pause
- Fa dei respiri lunghi e profondi
- Tiene una postura sciolta, rilassata e molto libera

IL SIGNIFICATO DEI MOVIMENTI OCULARI



Questo lo schema

(per i mancini lo schema è speculare):



Occhi in alto a sinistra:
immagine ricordata;



Occhi in alto a destra:
immagine costruita e fantasia visiva;



Occhi di lato a sinistra:
suoni ricordati, parole,
ripetizioni e distinzioni di tonalità;



Occhi di lato a destra:
suoni e parole costruite,
ripetizioni (come le filastrocche)
o anche distinzioni di tonalità;



Occhi in basso a sinistra:
Dialogo interno;



Occhi in basso a destra:
Sensazioni, sia tattili che viscerali

CRITERI DI CONVINZIONE

Ciascuno di noi ha un modo specifico di convincersi

Alcuni clienti hanno bisogno di vedere una rappresentazione visiva del nostro progetto

Altri hanno bisogno di conoscere i dettagli in profondità

Per molti ...le decisioni vanno maturate con il tempo

Dobbiamo quindi fare in modo di ricalcare lo stile decisionale e il sistema rappresentazionale del nostro interlocutore

Un patrimonio di conoscenze
tecniche.....

ha un valore quasi nullo....

se non è sostenuto dalla
comprensione della

Mente Umana

La nostra “Mappa del Mondo....
non è il Mondo “Oggettivo”

La Mappa non è il Territorio