



Information summary: La comunicazione interpersonale

- Copia ad esclusivo uso personale dell'acquirente -

© **Olympos Group srl**

Vietata ogni riproduzione, distribuzione e/o diffusione sia totale che parziale
in qualsiasi forma senza il preventivo consenso scritto.

Indice:

Introduzione	pag. 3
La comunicazione interpersonale	pag. 5
Come dare contributi	pag. 9
Come avere contributi	pag. 12
Componenti della comunicazione: contenuti, comportamenti e atteggiamenti	pag. 17

0 - Introduzione

Le persone comunicano per molti motivi differenti:

- ◊ informare
- ◊ insegnare
- ◊ cooperare
- ◊ negoziare
- ◊ aiutare o sostenere
- ◊ persuadere
- ◊ intrattenere
- ◊ supervisionare o dirigere
- ◊

La comunicazione chiara, accurata ed efficace è la “linfa vitale” dell’organizzazione. Senza una comunicazione efficace tra individui nell’organizzazione, tra le direzioni, tra la Banca e i fornitori o i Clienti non sarebbe possibile per l’organizzazione sopravvivere.

Noi abbiamo appreso a parlare, a camminare, a giocare e a vestirci, perciò pensiamo che sia una capacità che si sviluppa naturalmente. Ma osservando le altre persone possiamo accorgerci che questo non è del tutto vero. A cosa è dovuto questo?

Il punto centrale è il seguente:

la comunicazione non è un’azione singola ma un processo composto da più azioni

è questo fatto che rende complesso il processo comunicativo, ma non impossibile!

Il processo comunicativo è, quindi, un flusso di informazioni che passa tra due individui, tra direzioni e tra organizzazioni. Come in una partita di tennis il flusso parte da un emittente e raggiunge il ricevente, poi i ruoli si invertono.

Tutto molto semplice vero?

In questo flusso di informazioni nella realtà si frappongono degli ostacoli che influenzano l'efficacia della comunicazione: **le barriere alla comunicazione**. Conoscerle ci consente di riuscire a minimizzarle o gestirle: nervosismo rispetto a quello che si deve dire, fretta, ansia, ecc.

Non comunichiamo mai ciò che diciamo ma solamente ciò che l'altro ha capito

Una prima suddivisione del messaggio che l'emittente invia è tra parte **verbale e non verbale**.

I bravi comunicatori conoscono bene l'impatto sugli altri della parte non verbale della comunicazione.

- ◊ La parte Verbale è ciò che dici (le parole che usi)
- ◊ La parte Non verbale è come lo dici (usando la voce ed il corpo per creare il giusto impatto)

Secondo le ricerche più attuali le persone comunicano attraverso le parole, la voce (tono volume, pause, ecc..), il corpo (espressioni facciali, gestualità, prossemica, ecc...). Tuttavia oltre il 90% della comunicazione passa attraverso la voce ed il corpo (il non verbale) e il resto attraverso le parole (il verbale).

Questo vuole dire che se il verbale e il non verbale coincidono avrai il giusto impatto sulle persone che:

- ✓ ti comprenderanno
- ✓ ti crederanno
- ✓ si fideranno
- ✓ lavoreranno con te

In caso contrario, se la comunicazione che fai contiene segnali contrastanti: le persone non riusciranno a comprenderti, non ti crederanno, non si fideranno di te e non vorranno lavorare con te.

La comunicazione, abbiamo detto, è un flusso di informazioni tra emittente e ricevente.

Le due azioni coinvolte sono parlare ed ascoltare.

E' interessante notare una particolarità. I metodi che l'Uomo ha per comunicare sono essenzialmente quattro:

1. **leggere**
2. **scrivere**
3. **parlare**
4. **ascoltare**

Sui primi tre riceviamo un lungo training scolastico e familiare che inizia con le nostre prime parole (mamma, pappa, ecc...) e primi scarabocchi; prosegue poi nell'istituzione scolastica dove si richiede lo sviluppo certo di lettura e scrittura (affiancata dal far di conto). In tutti questi anni di scolarizzazione nessuno si è mai spinto ad accennare cosa sia l'ascolto e come si possa applicare l'ascolto efficace.

1. La comunicazione interpersonale

«Pensate da uomini saggi, ma parlate come la gente comune..» (Aristotele)

Esistono innumerevoli tentativi di definizione del processo comunicativo. Una definizione semplice ed efficace di comunicazione la troviamo anche solo osservando come è composta la parola comunicazione.

COMUNIC + AZIONE: azione che mette in comune.

“La comunicazione, facendo partecipi gli individui di pensieri, sentimenti, propositi, idee ecc... di altri, rende possibili i rapporti fra i componenti dei singoli gruppi e fra questi ed altri gruppi, e con essi la coesistenza umana.”
(Dizionario psicologico)