

## SEMINARIO "SAPER COMUNICARE" (MODULO B)

**SEDE DEL CORSO:** Ordine e Fondazione dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Torino in Via Giolitti 1

**DATE DEL CORSO:** 3, 17, 24 febbraio 2017 dalle ore 14.00 alle ore 18.00, e 10 marzo 2017, dalle ore 14.00 alle ore 17.00, per un totale di 15 ore

**RELATORI:** ing. Massimo Arattano, arch. Albertina Gatti

### PROGRAMMA:

#### ➤ **Presentazione**

Sono stati individuati diversi aspetti, o fasi, della comunicazione che necessitano di essere conosciuti ed attentamente curati affinché una comunicazione risulti efficace. Una qualunque comunicazione in cui una o più di queste fasi risulti assente o sia gestita male ha elevate probabilità di non essere recepita correttamente. In taluni casi può addirittura generare irritazione, lasciando il proverbiale amaro in bocca a chi vi partecipa. Potremmo paragonare gli effetti generati dalla inosservanza di ciascuna di queste indispensabili fasi della comunicazione agli effetti prodotti da veri e propri virus. Ebbene sì, metaforicamente parlando, potremmo dire che esistono dei virus della comunicazione capaci di infettarla. Per poter debellare quei virus è necessario in primo luogo conoscerli. Il passo successivo consiste invece nell'esercitarsi adeguatamente in ciascuna delle fasi della comunicazione individuate.

#### ➤ **Saper gestire distanza, direzione, attenzione ed intenzione nella comunicazione**

Un primo passo da compiere per poter comunicare bene, senza generare turbamenti ed irritazione, è quello di imparare a gestire adeguatamente la distanza e la direzione della comunicazione. Spesso questi due aspetti vengono invece trascurati. Le comunicazioni non vengono indirizzate adeguatamente e la distanza non viene gestita. Indipendentemente dal contenuto, una comunicazione per la quale ciò avvenga è destinata ad incontrare difficoltà più o meno grandi. Aggiungiamo a questo una scarsa attenzione ed un'intenzione debole nell'affermare e comunicare ciò che si deve, e gli ingredienti per una cattiva comunicazione ci sono tutti. Dopo aver esplorato con attenzione le componenti non verbali di una comunicazione efficace, in questa lezione verranno eseguiti due esercizi di gruppo per imparare a gestire distanza, direzione, attenzione e intenzione nella comunicazione.

#### ➤ **Sapersi predisporre a comunicare**

Una importante capacità che è necessario conquistare per poter comunicare efficacemente è quella di riuscire a sentirsi a proprio agio di fronte ad un'altra persona. Spesso, invece, non lo si è. Come si conquista una tale capacità? In questa prima lezione verranno illustrati gli elementi fondamentali per raggiungerla. Verranno quindi fatti svolgere degli esercizi che consentiranno agli allievi di esercitarsi nell'uso di tali



elementi. Al termine degli esercizi gli allievi sapranno come predisporre a comunicare per poter avere, sin dall'inizio, una comunicazione di successo.

➤ **Non cedere a provocazioni ed interferenze**

Non è sufficiente sapersi predisporre alla comunicazione. Benché sia fondamentale saper essere a proprio agio di fronte ad un'altra persona è altrettanto indispensabile riuscire a mantenere quell'agio di fronte a qualsiasi possibile provocazione o interferenza che dovesse manifestarsi. A volte è sufficiente un'espressione facciale sgradita da parte del nostro interlocutore per scoraggiarci e farci risultare meno efficaci nella nostra comunicazione. Altre volte possono essere i commenti a quanto stiamo dicendo a scoraggiarci. Imparare dunque ad affrontare provocazioni ed interferenze, reali o presunte che siano, è fondamentale per poter comunicare bene. Ci sono esercizi molto semplici che consentono di farlo. Saranno proprio tali esercizi, ispirati alla *exposure therapy*, a costituire la base di questa lezione.

➤ **Gestire una comunicazione alla volta**

Una comunicazione è spesso costituita da più comunicazioni. Ciascuna di esse va spesso gestita adeguatamente e singolarmente prima di passare alla successiva. Il modo per farlo è quello di segnalarne la fine. Se non si sa di doverlo fare e come farlo e, dunque, non si pone fine alle singole comunicazioni è facile che l'intera comunicazione deragli. In questa lezione si scoprirà come chiudere una comunicazione prima di passare alla successiva. Si eseguiranno quindi degli esercizi per migliorare le abilità degli allievi nel farlo.

➤ **Non farsi sviare**

A volte capita, durante una comunicazione, di lasciarsi sviare dai nostri interlocutori. Quando ciò accade c'è il rischio di non riuscire a portare a termine la comunicazione così come originariamente intesa. Ciò accade più spesso di quanto si potrebbe sospettare. Come si evita di essere sviati nelle proprie comunicazioni? Ancora una volta una questione di conoscenza e di esercizio. Occorre sapere cosa possa sviare una comunicazione e come porvi rimedio. Quindi è necessario esercitarsi a farlo.

➤ **Guidare la comunicazione**

La comunicazione non è costituita da un flusso continuo in un'unica direzione. I nostri interlocutori spesso reagiscono e rispondono alle nostre comunicazioni ed a quanto noi diciamo. Per comunicare efficacemente è dunque necessario prendersi cura di quanto ci viene detto, occorre rispondere quando è necessario e poi continuare nella comunicazione originariamente intrapresa. Ancora una volta si tratta di un'abilità da conoscere, apprendere ed esercitare.