



---

# COMUNICAZIONE:

come renderla assertiva ed efficace



# WoMEN IN CHANGE - COMUNICAZIONE ASSERTIVA – Reggio Emilia – 28 Maggio 2015



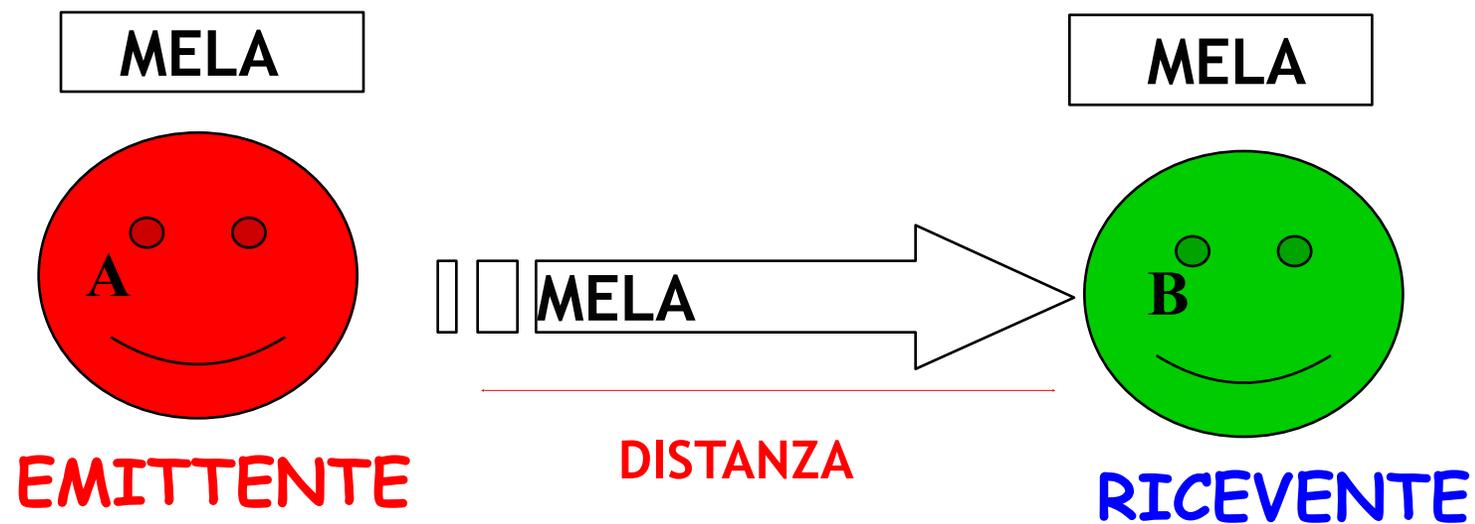
**Federica Broccoli**  
[www.federicabroccoli.com](http://www.federicabroccoli.com)

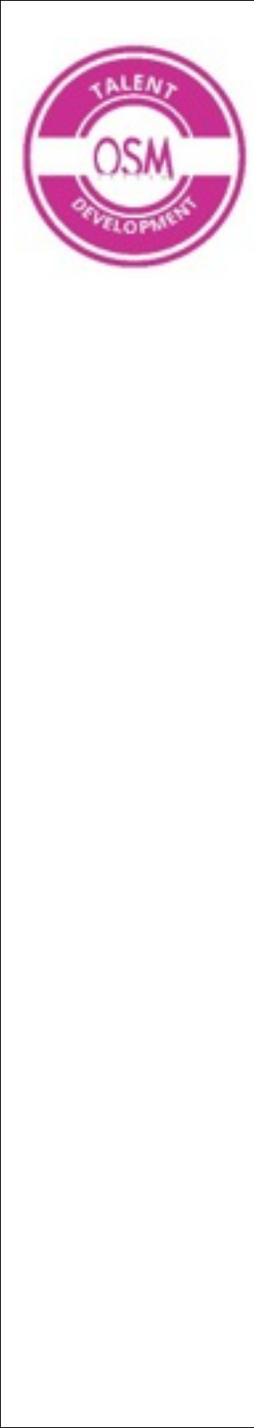


# COMUNICAZIONE EFFICACE ....

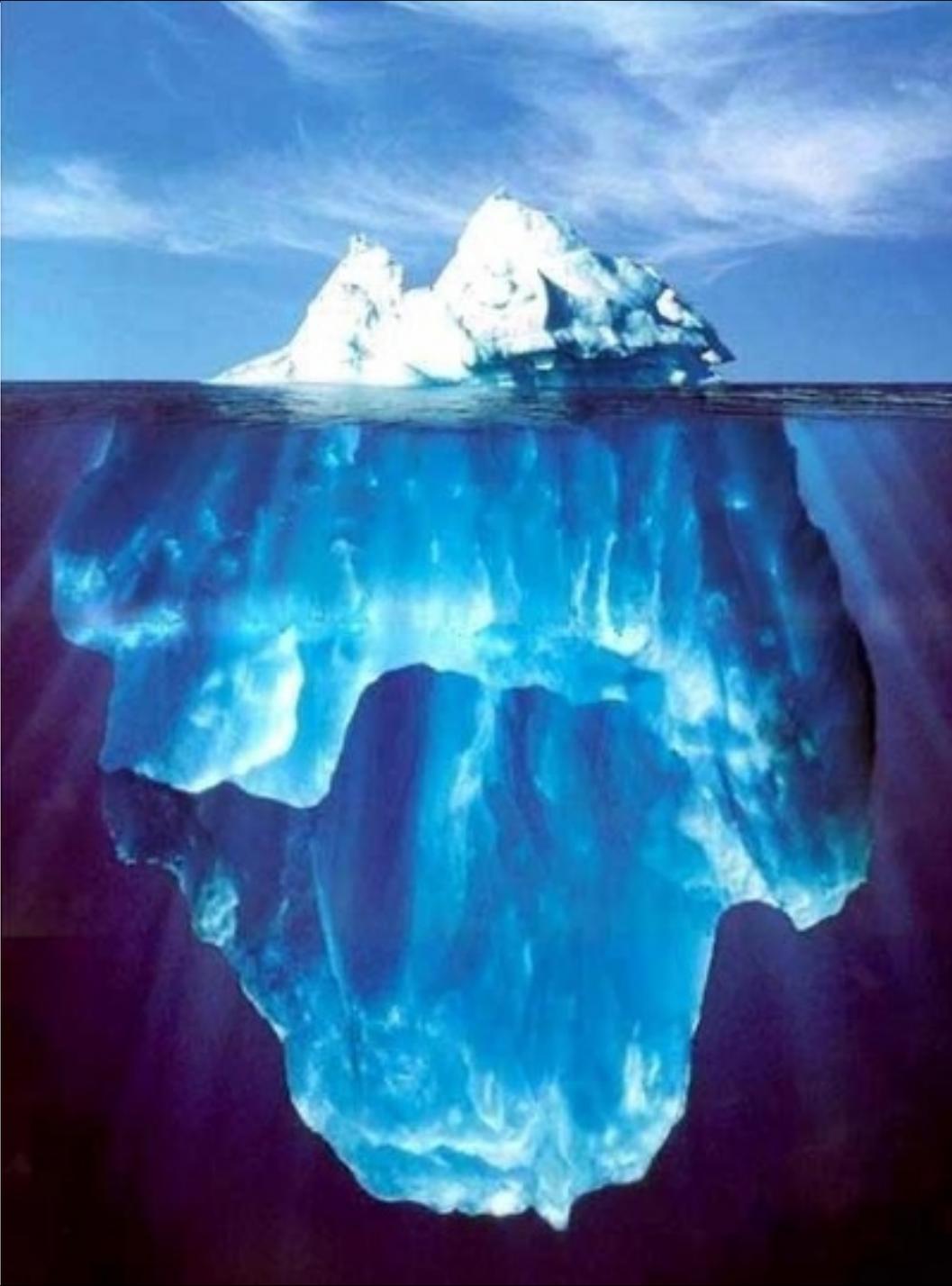
- Come parlare alle persone
- Come entrare in sintonia con gli altri
- Come ottenere qualcosa da qualcuno
- Come riuscire a convincere
- Come capire e farsi capire

## SCHEMA DELLA COMUNICAZIONE





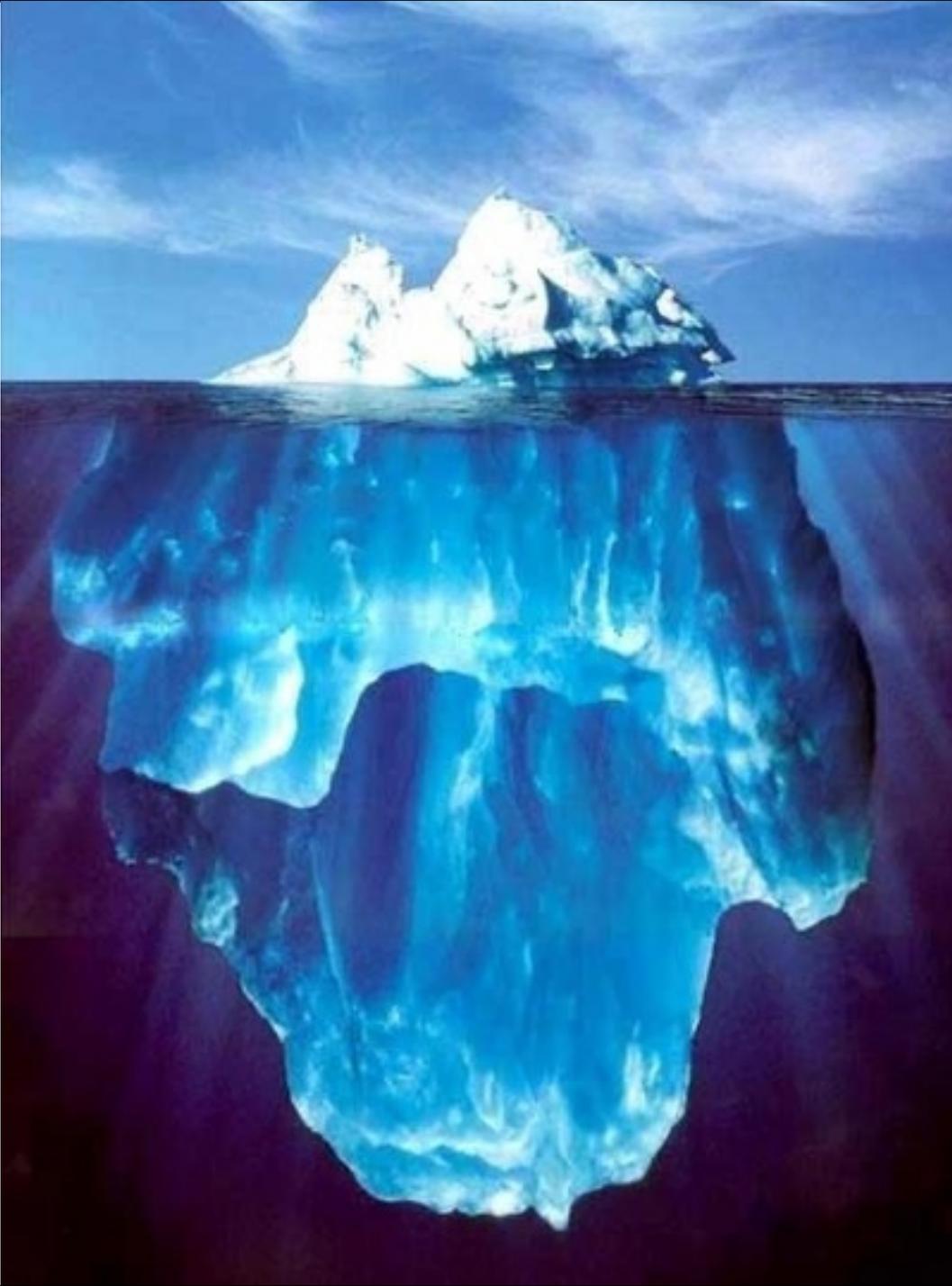
# **COSA PUO' RENDERE LA COMUNICAZIONE INEFFICACE ?**



**Tangibile:**  
**SI VEDE**

---

**Intangibile:**  
**NON SI VEDE**



**Comunicazione Tangibile:**

**20%**

---

**Comunicazione Intangibile:**

**80%**



# COMUNICAZIONE TANGIBILE....

- Parole
- Atteggiamenti
- Espressioni del viso
- Movimenti del corpo
- Voce





# COMUNICAZIONE INTANGIBILE....

- Attenzione
- Intenzione
- Emozione



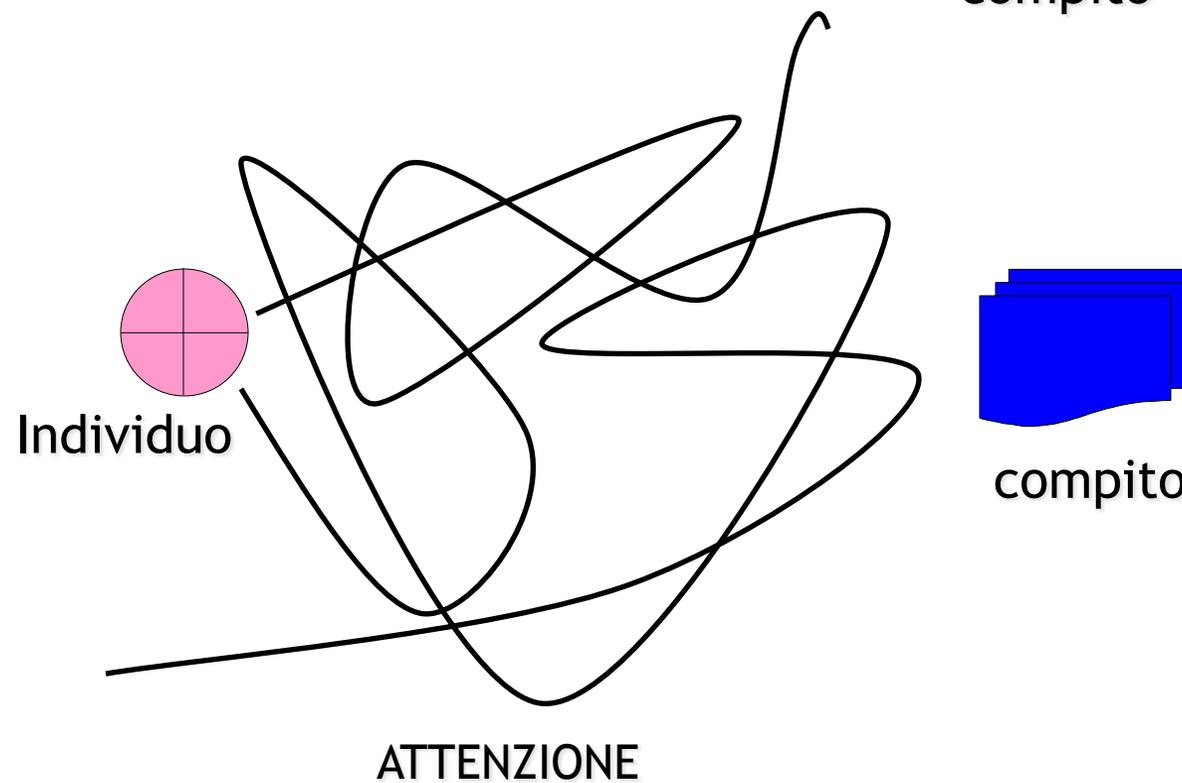


# Il 1° Fattore Intangibile: l'attenzione.



Perché?

# DUE MODI DI PENSARE (E DI AGIRE)





# LE UNITA' DI ATTENZIONE

- Ognuno di noi ha a disposizione un certo numero di unità di attenzione.
- Queste sono il nostro carburante per affrontare con efficacia le situazioni, i problemi e le difficoltà che incontriamo.
- Non sono infinite.....



# L'ATTENZIONE E' DIVISIBILE

Mettiamo che il totale sia 100:

- Situazione familiare : 30%
  - Problema di lavoro: 10%
  - Problema di salute : 10%
- 
- Nella comunicazione il risultato dipende da quanta attenzione riusciamo a mettere sul punto ricevente.



# SE C'E' POCA ATTENZIONE....

- Quando le unità di attenzione cominciano a scarseggiare la persona "mentalmente" non sta facendo quello che sta facendo. Sembra che lo stia facendo, ma in realtà è altrove.
- La persona non sta facendo **DAVVERO** quello che sta facendo.



# L'attenzione è presenza... e competenza!

- La competenza non è una questione di essere più intelligenti di qualcun altro. E' questione di essere capaci di fare quello che si sta facendo, più di qualcun altro.
- Si potrebbe dire che una persona competente sia più presente. Ma questo, in realtà, significa "essere più capace di mettere l'attenzione su ciò che si fa".



# Ma chi deve esercitare attenzione....??

- Chi emette la comunicazione.
- Deve assicurarsi di avere la propria attenzione e contemporaneamente quella del proprio interlocutore.



# Il 2° Fattore Intangibile: l'intenzione.



Che cos'è?



# INTENZIONE

- Manifestazione della volontà e del convincimento
- Fattore di comando
- Decisione senza controintenzioni
- L'intenzione non è il comando verbale; è l'onda portante che traina la verbalizzazione.



# INTENZIONE NELLA COMUNICAZIONE

La convinzione appartiene al mondo dell'intenzione. Quando siamo convinti di qualcosa ci ritroviamo in uno stato mentale nel quale diventiamo risoluti e determinati.

L'intenzione non è aggressività o durezza. È invece una manifestazione di decisione ad altissimo livello.



# INTENZIONE NELLA COMUNICAZIONE

L'intenzione non ha nulla a che fare con le parole, la logica o i movimenti del corpo. L'intenzione è una sorta di onda energetica, una sorta di atteggiamento mentale interiore, che si propaga verso l'obiettivo e che porta con sé le parole dette, esattamente come un forte vento porta con sé le foglie.

L'intenzione è impalpabile, ma colpisce. E' un flusso ordinato di energia focalizzato. È diretto a un obiettivo. Non è sparpagliato o disordinato.



# INTENZIONE NELLA COMUNICAZIONE

Capacità di decidere qualcosa DAVVERO.  
Senza Controintenzioni.



# Il 3° Fattore Intangibile: l'emozione.



Che cos'è?



# DEFINIZIONE DI EMOZIONE

Etimologia: dal latino

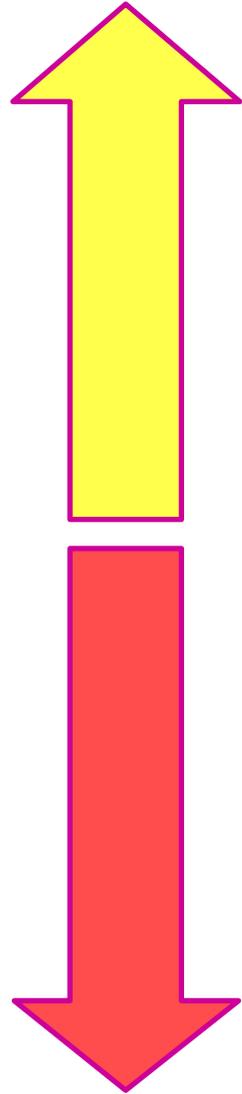
**E - muovere**

Significato: muovere da, smuovere

**L'emozione è ciò che muove le persone**



# SCALA DEI LIVELLI EMOTIVI



Entusiasmo

Allegria

Forte Interesse

Soddisfazione

Conservatorismo/Logicità

Routine/Noia

Ostilità/Conflitto

Ira/Collera

Risentimento

Ansia/Timore

Afflizione

Apatia



# EFFICACIA NELLA COMUNICAZIONE

In alto sulla scala parli con gli altri, in basso parli con te stesso!

**Bisogna comunicare al livello emotivo più alto possibile!**



# COME EMOZIONARE

- Il tuo entusiasmo.
- La tua empatia (= capacità di interpretare accuratamente le sensazioni dell'altra persona).
- La tua capacità di comprendere e menzionare le difficoltà o i pensieri intimi che le persone hanno sperimentato o stanno sperimentando.
- Il fatto che con piccole cose spesso possiamo scatenare grandi cambiamenti.
- Valori come "libertà" e "onore".
- Rivelazioni riguardo a te stesso.
- Per emozionare parla di cose che emozionano te.



# EFFICACIA NELLA COMUNICAZIONE



L'EFFICACIA LA OTTIENI  
NON PARLANDO ALLA  
TESTA DELLE PERSONE...  
MA AL CUORE!!!