



**La comunicazione per il successo
nella vita e nel lavoro**

Corso a cura di Agape Consulting

La comunicazione per il successo nella vita e nel lavoro

La capacità di comunicare e di negoziare è il principale fattore di successo nella vita e nel lavoro. Spesso sentiamo dire: “Buoni comunicatori si nasce”, ma non è così. Ognuno di noi ha un potenziale relazionale da sviluppare.

Questo potenziale, che è massimo nel neonato, il quale è puro, viene, con il passare del tempo, ad essere progressivamente ridotto dai condizionamenti sociali e culturali che l'essere umano subisce nel corso degli anni. Questi condizionamenti portano l'uomo, per difendersi, a costruire “maschere”, “barriere”, “strategie”, atteggiamenti funzionali ad un determinato scopo e in un determinato contesto ma che, se adottate in modo ripetitivo, con il passare del tempo provocano malessere, perché non sono più funzionali alle nuove situazioni che ciascuno di noi si trova a vivere.

Le vecchie risposte non sono sempre adatte ad affrontare le nuove situazioni. Solo chi si mantiene puro, grazie ad una costante “pulizia”, riesce ad utilizzare, almeno in parte, l'attitudine originale per comunicare con successo con sé stesso e con gli altri.

Anche chi è consapevole di avere l'attitudine può rendersi conto, osservando altri esempi di successo, che applicando alcune semplici tecniche ed accorgimenti possiamo raggiungere risultati mai immaginati, aumentando il nostro benessere in ogni aspetto della vita. Inoltre, la capacità di comunicare si riflette sulla propria abilità nel negoziare che diventa vincente se, alla sua conclusione, tutte le parti in causa hanno ottenuto dei vantaggi.

Questo corso on line ha l'obiettivo di sviluppare le competenze di relazione individuali, attraverso la conoscenza di alcune delle regole fondamentali individuate dai più efficaci modelli di studio della comunicazione (Comunicazione strategica, Analisi Transazionale, Programmazione Neuro Linguistica).

L'abbiamo ideato pensando soprattutto ai fruitori e costruendo un percorso che permetta di acquisire in poco tempo le nozioni fondamentali per autovalutare il proprio modo di comunicare e individuare nuove soluzioni da sperimentare.

Se, durante la fruizione, o dopo aver completato il corso, notate degli errori, delle imperfezioni o volete segnalarci dei miglioramenti da apportare al corso, vi preghiamo di farlo, chiamando la Àgape Consulting.

Se, invece, desiderate avere una guida per applicare quello che avete imparato alla vostra realtà o per realizzare alcuni vostri obiettivi di miglioramento della capacità di relazionarvi, potete prenotare una o più sessioni di coaching con Massimo Fancellu, coach della Àgape Consulting e principale autore del corso.

Per contattarci, telefonate al numero 079.233476 o scrivete all'indirizzo info@agapeconsulting.it.

Le competenze relazionali

Nel corso degli anni abbiamo elaborato un modello per l'insegnamento/apprendimento delle competenze relazionali che, piuttosto che fornire regole rigide di comportamento, ricette o sintesi di sperimentazioni condotte su questo o quello specifico argomento, cerca di strutturare esperienze e stimolare riflessioni su come ciascuno, in base ai suoi obiettivi ed al suo temperamento, può sviluppare ed "interpretare", facendole proprie, le capacità e le azioni che caratterizzano la comunicazione efficace.

Per la prima volta con questo corso, abbiamo rielaborato il nostro modello per facilitare l'apprendimento "on line" delle conoscenze necessarie per distinguersi nell'arte della comunicazione efficace.

Ma quali sono le cosiddette competenze relazionali? Cioè cosa è utile saper fare per comunicare con gli altri in maniera eccellente?

Abbiamo voluto riassumere, qui di seguito, quell'insieme di caratteristiche che rendono una comunicazione corretta e funzionale:

- **Riconoscimento/coinvolgimento/attenzione verso gli altri/empatia.**
- **Capacità di ascolto**
- **Assertività ed espressione di sé**
- **Capacità di negoziazione e di mediazione**
- **Capacità di gestire le dinamiche emotive e creare stati d'animo positivi**
- **Flessibilità**

Àgape Consulting s.a.s. di Fancellu Massimo A.P. e C.

Via Turritana, 20 - 07100 Sassari - Tel. 079/233476 – Fax 079/2006184 – info@agapeconsulting.it - www.agapeconsulting.it
P.IVA 02024820900

Sono queste le capacità che tratteremo durante questo corso di formazione, che si articolerà in 6 moduli, ciascuno dedicato a sviluppare una delle competenze individuate.

Gli strumenti che utilizzeremo sono:

- I contenuti teorici, in versione pdf
- Alcuni brevi filmati (tutorial) che esemplificano alcuni argomenti e, in particolare l'empatia e la gestione delle emozioni
- Alcune esercitazioni, da svolgere on line
- I test di verifica, per autovalutare la comprensione della teoria sulla comunicazione

Riceveremo (e risponderemo volentieri) ai vostri commenti ed alle vostre domande di approfondimento: potrete contattarci all'indirizzo info@agapeconsulting.it .

Vi auguriamo una buona lettura e, soprattutto, di divertirvi ad imparare l'emozionante arte della comunicazione.

La comunicazione efficace

Per conoscere e capire la comunicazione e i suoi principi, partiamo da due domande:

1. Cosa significa comunicare?
2. Quando si può parlare di "comunicazione efficace"?

Cosa significa "comunicare"

Comunicare significa mettere in comune¹, cioè condividere informazioni, sensazioni ed emozioni, idee e progetti.

¹ Il termine "comunicare" deriva dal latino *communicāre*, cioè "rendere comune", "far partecipe altri di qualcosa".

Normalmente, si tende a distinguere la comunicazione (interpersonale) dalla pura e semplice trasmissione. La differenza sta nel fatto che nella comunicazione interpersonale esiste un diretto contatto tra chi trasmette i messaggi e chi li riceve.

Questa relazione diretta consente a chi vuole comunicare di ricevere e utilizzare immediatamente la reazione (detta feedback o risposta) per “aggiustare il tiro”; chi, invece, trasmette (si pensi ad esempio alle diverse forme di comunicazione d’impresa come siti internet, pubblicità, volantini, ecc.) non ottiene feedback immediati, cioè non può valutare direttamente la reazione che i messaggi che invia suscitano nei destinatari ma se ne accorge solo a distanza di tempo e con meno possibilità di cogliere l’opportunità dei feedback positivi e di gestire quelli negativi.

Quando si può parlare di comunicazione efficace?

La comunicazione si può dire efficace quando chi comunica raggiunge i risultati che intendeva ottenere. La comunicazione, per essere efficace, spesso (ma non sempre) deve anche essere “chiara”, ossia B deve comprendere il concetto che A ha voluto trasmettere.

La chiarezza del messaggio è certamente una premessa importante, ma non basta a garantirne l’efficacia.

Ad esempio, se A dice a B “lanciati dal quinto piano” a meno di situazioni estremamente particolari, B non mette in atto tale comportamento pur avendo perfettamente compreso il contenuto.

Comunicare in modo efficace implica la capacità di motivare e persuadere da parte dell’emittente e la disponibilità e il desiderio da parte dei destinatari del messaggio, che esulano dal processo comunicativo vero e proprio. La comunicazione inoltre non può prescindere dall’ambiente nel quale si svolge (ambiente di lavoro, gruppo di amici, squadra sportiva) né dalla relazione che esiste fra le persone che comunicano.

La prima competenza utile per imparare le regole della comunicazione, quindi è la responsabilità.

Essere responsabili dei propri risultati

Assumersi la responsabilità di qualcosa significa essere disponibili a fare ciò che serve per ottenerlo e ad imparare dall’esperienza, per riuscire sempre meglio.

Chi vuole raggiungere risultati positivi, quindi, dovrebbe avere chiarezza circa i risultati che vuole raggiungere e sulle sue motivazioni rispetto a questi risultati (è davvero disponibile a fare quello che

serve per raggiungere questi risultati?) e stabilire un piano di azione (cosa serve fare e quali sono i momenti migliori per farlo?).

Infatti, per avere successo, ma anche per essere felici, è importante agire: i risultati importanti, in ogni ambito della vita personale e professionale arrivano quando siamo disponibili ad accoglierli e quando mettiamo in atto comportamenti (tra i quali il nostro modo di relazionarci con gli altri) congruenti con i nostri obiettivi.

La nascita della comunicazione moderna

Paul Watzlavick, nel suo libro intitolato “Pragmatica della comunicazione umana”, edito nel 1967, definisce alcuni principi fondamentali della comunicazione e dà il via al filone della comunicazione strategica, creando la famosa “Scuola di Palo Alto”, il cui nome deriva dalla sede californiana della scuola.

Poco più avanti, nei primi anni '70, Richard Bandler, uno studente di informatica, e John Grinder, un ricercatore di linguistica, scrivono il libro “La struttura della magia” (edito nel 1975), dopo aver studiato le strategie terapeutiche e di comunicazione di alcuni geni della psicoterapia moderna: Milton Erickson, Virginia Satir e Fritz Pearls.

In questo libro viene presentato un nuovo ed originale modello di comunicazione: la programmazione neuro linguistica (PNL).

Questi due libri sanciscono, di fatto, la nascita della comunicazione moderna.

Nei prossimi paragrafi presentiamo i 5 principi sui quali si basano la comunicazione strategica e la PNL.