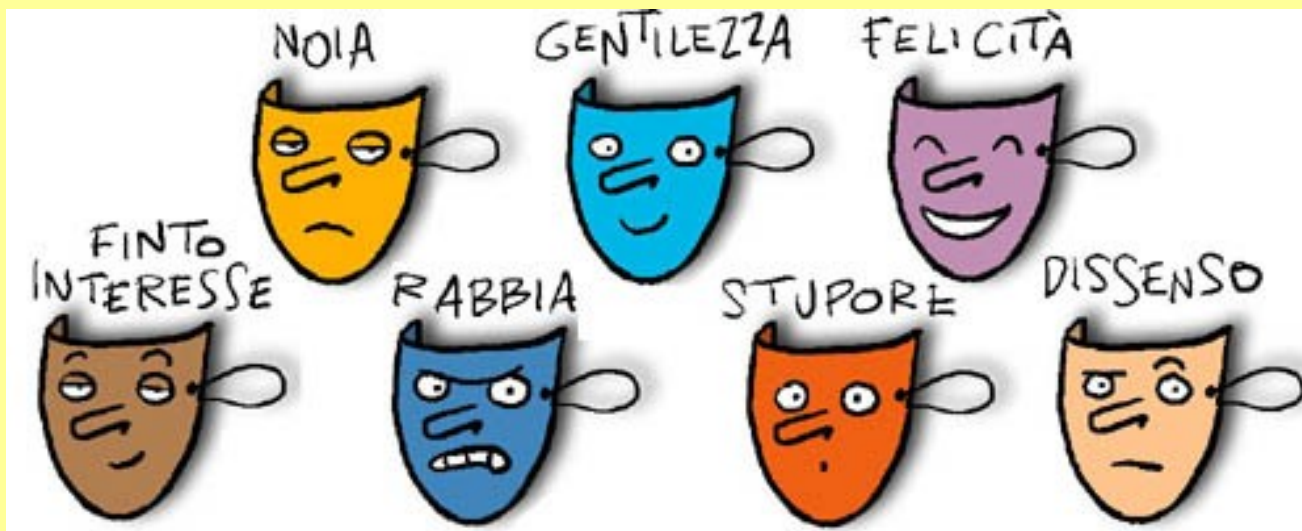


cenni di comunicazione non verbale





obiettivo:

diventare buoni osservatori per saper cogliere i segnali non verbali che ci arrivano dall' interlocutore per poterli comparare con quanto dice

sviluppare la capacità di osservazione

osservare non é la medesima cosa di guardare

- **guardare non sempre é vedere**
- **osservare significa avere una visione consapevole critica ed attenta dell' azione che si svolge davanti ai nostri occhi**
- **osservare una persona (gesti, espressioni volto, ambiente, ecc) significa interpretare e decodificare una serie di informazioni che la persona inconsciamente trasmette e ci forniscono precise indicazioni sui reali sentimenti che non desidera rivelare verbalmente**

il nostro corpo parla per noi, comunica agli altri anche quello che con le parole spesso é difficile dire

svela la nostra personalità anche se cerchiamo di nasconderla accuratamente

lasciamo parlare il nostro corpo, adoperiamo questo tipo di linguaggio , efficace e poco faticoso, più significativo e più genuino

usare il linguaggio non verbale servirà a farci capire meglio le emozioni ed i problemi degli altri e a rendere più comprensibili anche i nostri

NELLA CABINA TELEFONICA



1.



2.



3.

la prima impressione

presentazione

quattro chiacchiere

uno sguardo spesso sfuggivo

alla fine sappiamo riferire

il colore degli occhi e dei capelli

il tipo di abito o di scarpe

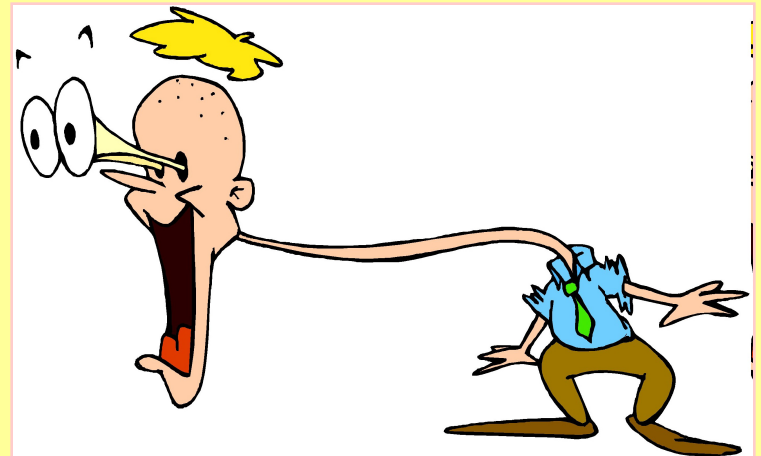
esprimiamo anche un giudizio su di lui

perché abbiamo ascoltato e osservato

l'abbigliamento

il tono di voce

il linguaggio del corpo



regola n° 1



- non esiste nessuna regola
- (tutto va bene fino a prova contraria)
- (non c' é nulla di cui ci si possa fidare)

regola n° 2



- ricordiamo che
- un solo segnale é paragonabile ad una parola sentita " al volo " ovvero non significa nulla !!
(unica eccezione : improvvisi spostamenti del peso del corpo)
- una serie di segnali formano una " frase "



+



+

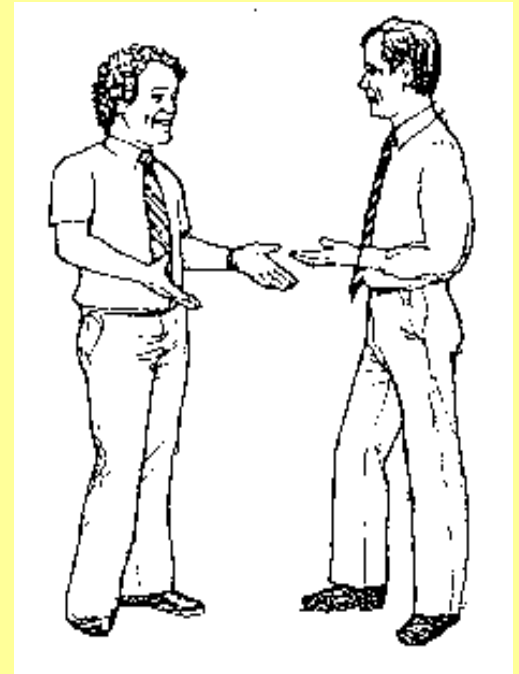


=

regola n° 3

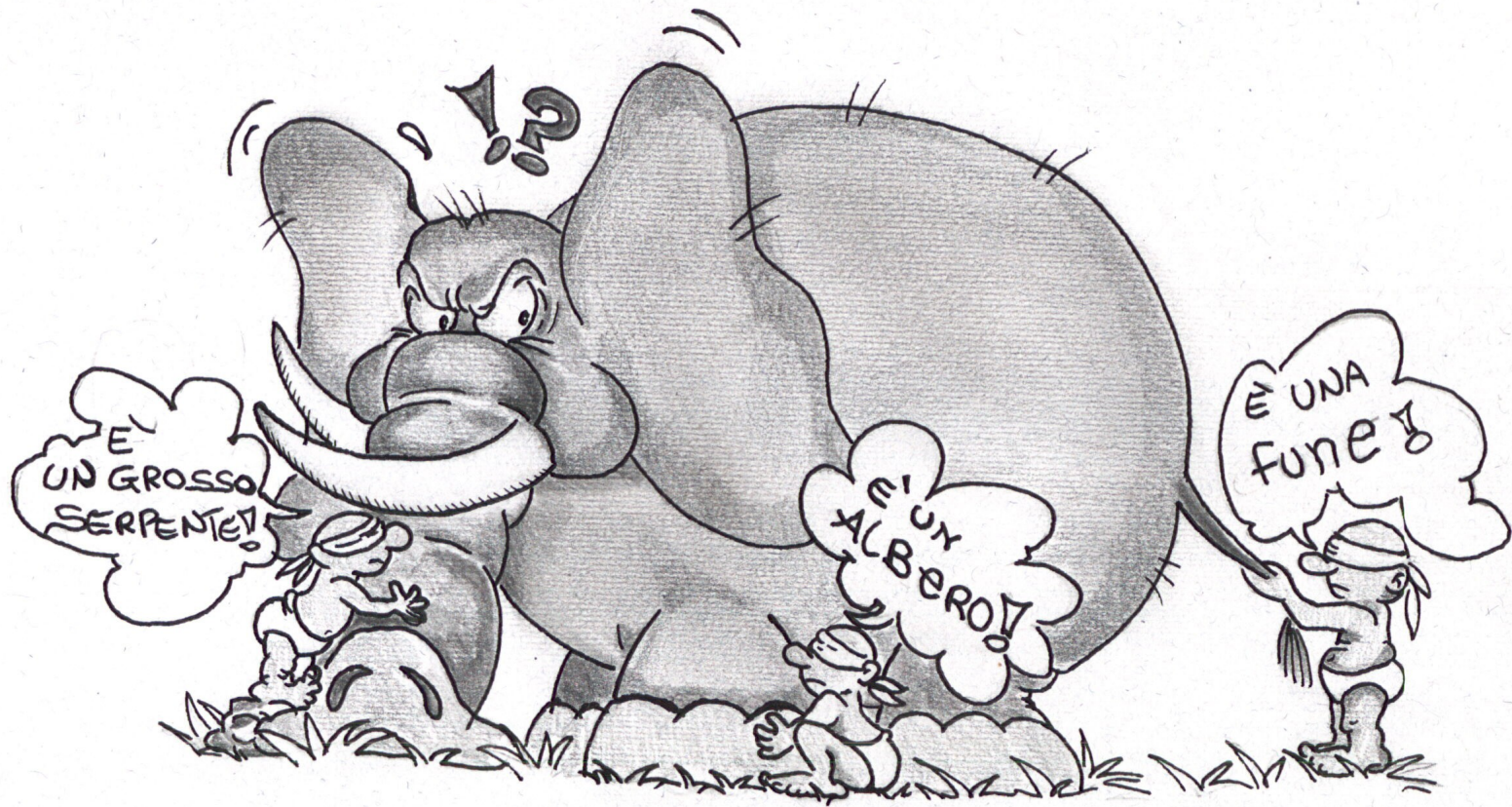
- quando riteniamo di " aver capito " un segnale non verbale preoccupiamoci di procedere ad una verifica, non presumiamo di aver indovinato le intenzioni dell' interlocutore
- come ?

- con una domanda aperta
(*cosa le sembra la mia proposta*)
- con una domanda chiusa
(*può essere pericolosa*)
- con il " silenzio attivo "
(*si sente costretto a dire qualcosa*)



INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 1: BISOGNA **OSSERVARE L'INSIEME**



INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 2 : **GUARDARE OLTRE L'APPARENZA**

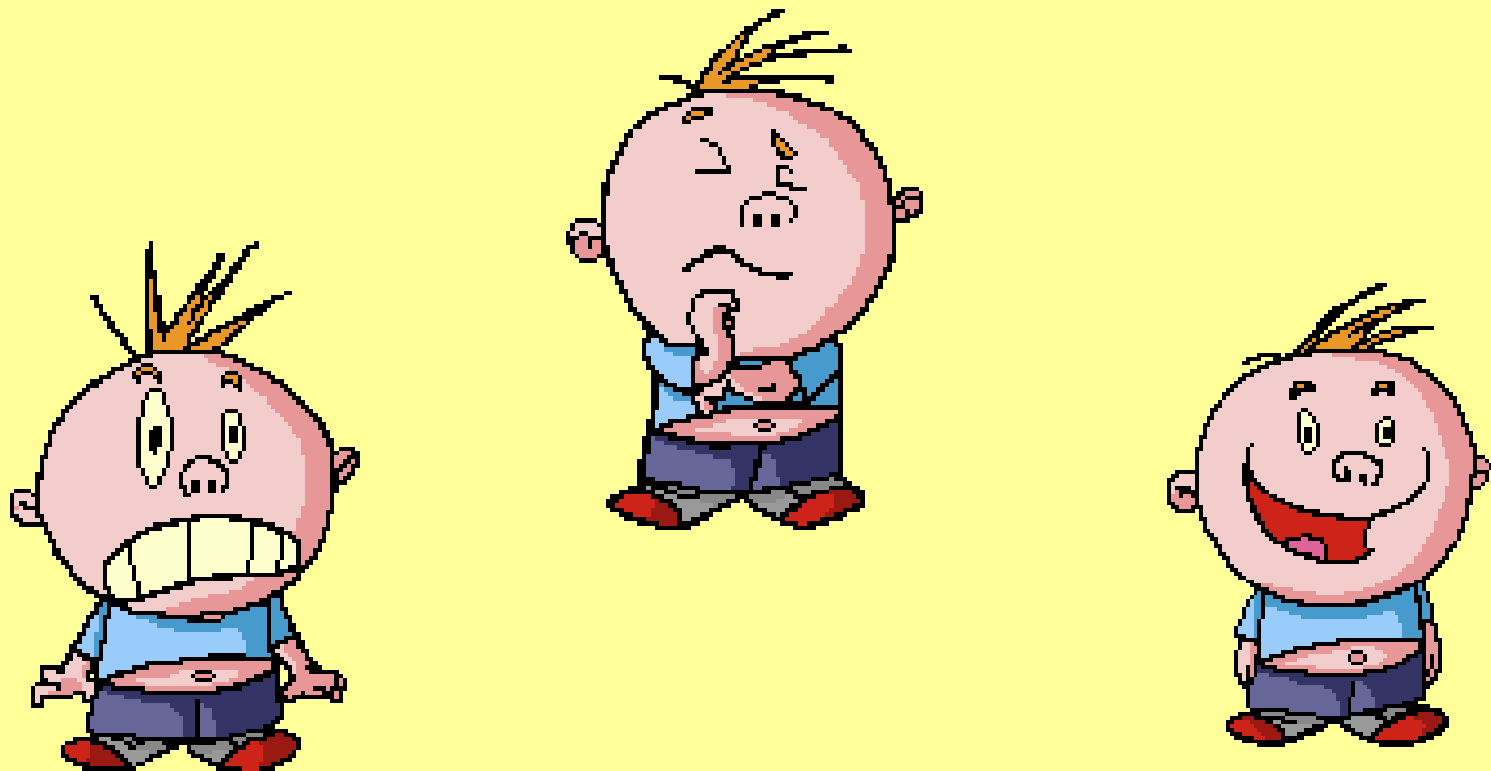
COSA CI STA DIETRO LA MASCHERA ?
È VERO IL MESSAGGIO ESPPLICITO O QUELLO
NASCOSTO ?
QUALE CONVIENE RECEPIRE ?



INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 3: LA CNV VA LETTA NELLA SUA DINAMICA

I CAMBIAMENTI, LE ALTERAZIONI, DICONO DI PIU' DEI SEGNALI SINGOLI



INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 4 : **LA CNV VA LETTA NEL SUO CONTESTO**

Sportivo?



Sportivo!!!?



INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 4 : LA CNV VA LETTA NEL SUO CONTESTO

LA SITUAZIONE, IL MOMENTO, I RAPPORTI, DANNO SENSI DIVERSI AGLI STESSI SEGNALI

Prega?



Gioca!



- **I dati più significativi delle ricerche di Hall (1984)**
 - **Le donne prestano molta attenzione agli indici non verbali, sono abili a riconoscerli e ad interpretarli**
 - **Le donne sorridono di più, guardano in volto, sono espressive, toccano di più**
 - **le donne sono abili a riconoscere le emozioni**

l'antipatia a prima vista

- ci ricorda qualcuno che ci é antipatico
- ci ricorda qualcosa che non approviamo in noi stessi
- minaccia la nostra sicurezza

cmpil

non sottovalutiamo l'effetto pigmalione

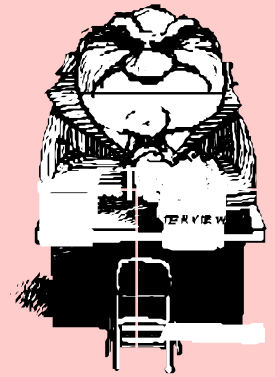
che ci induce a trasformare l'altro a somiglianza dell'immagine che abbiamo di lui

- se credo che il mio interlocutore non sia sincero, probabilmente diventerò anch'io meno sincero; lui avvertirà la mia simulazione e lo sarà a sua volta: io avrò così la conferma della mia aspettativa iniziale



5 CRITERI DI PERCEZIONE

- **l' atteggiamento** la postura che l' individuo assume in un dato momento ed i movimenti che modificano le posizioni del corpo
- **la mimica** i segnali che possiamo osservare sul volto di una persona
- **la gestualità** i gesti delle braccia, delle mani, le azioni
- **la distanza** la distanza che si assume rispetto agli altri e gli atti che la modificano
- **il paraverbale** i fenomeni che appaiono nel modo come uno parla, le espressioni sonore prive di contenuto verbale



ALCUNI CRITERI DI VALUTAZIONE

- * **onestà / sincerità**
(la sincerità assoluta é offensiva ?, non mentiamo mai a noi stessi o agli altri ?)

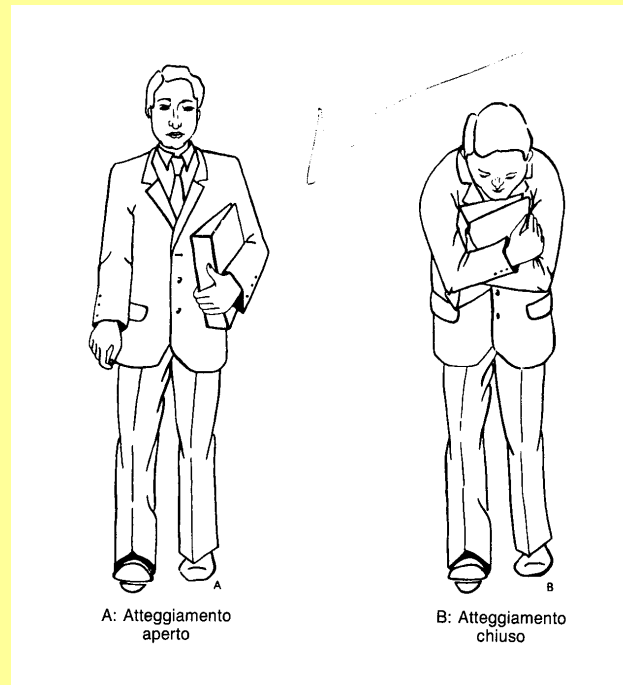
- * **congruenza / incongruenza**
1 - discrepanza rispetto a quanto detto
2 - discrepanza tra un segnale osservato e le nostre aspettative
3 - discrepanza rispetto alla persona

- * **spontaneità / autodisciplina**
(spesso la spontaneità é una reazione irriflessiva come la mancanza di tatto)

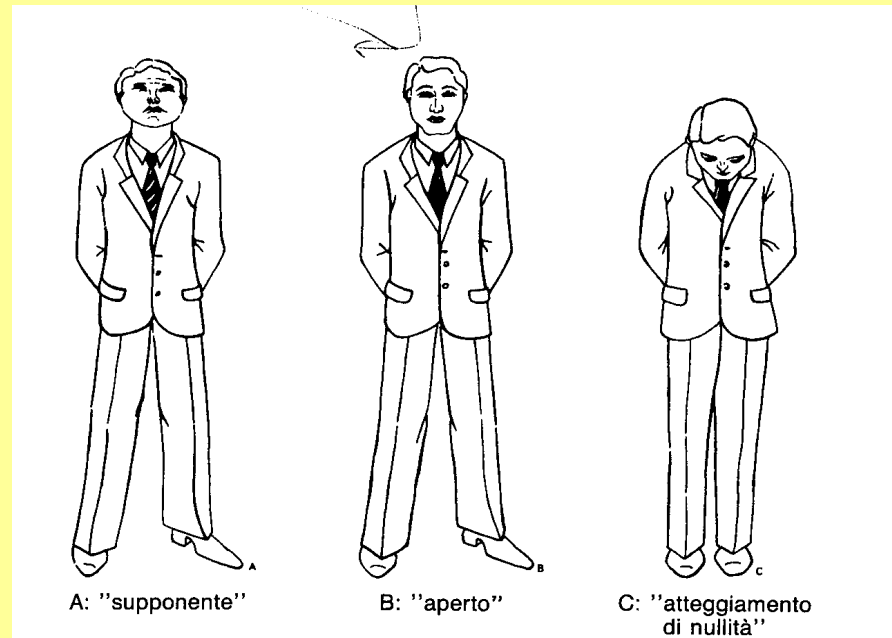
- * **positivo / negativo**
(sono spesso etichette molto soggettive)

- * **scherzo ed ironia**
(attenzione come la interpretiamo o la interpretano gli altri)

- **PORTAMENTO ERETTO E NON ATTEGGIAMENTO APERTO - CHIUSO**
- un atteggiamento eretto indica una persona corretta
- una inclinazione in avanti indica un insicuro (senza contatto oculare o sguardo dal basso verso l' alto)



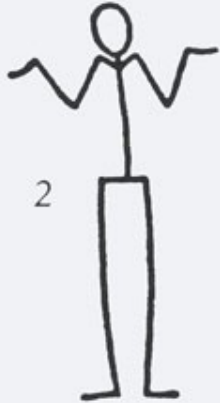
- una inclinazione all' indietro una persona supponente (con sguardo dall' alto in basso)
- l' atteggiamento chiuso si assume proteggendo la carotide, ovvero sollevando le spalle od incassando la testa, spesso trincerandosi dietro un oggetto
- camminando uno guarderà davanti a sé, l' altro guarderà " dentro ", testa abbassata disinteressandosi del percorso



posture



1



2



3



4

1. perplesso
2. indifferente
3. accogliente
4. risoluto
5. furtivo
6. in collera
7. disteso
8. timido



5



6



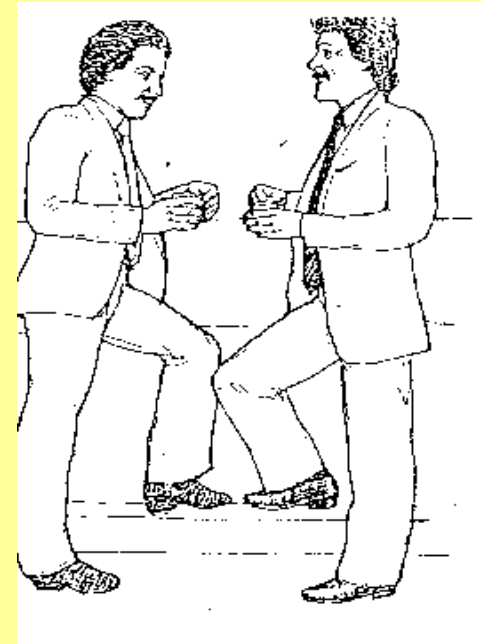
7



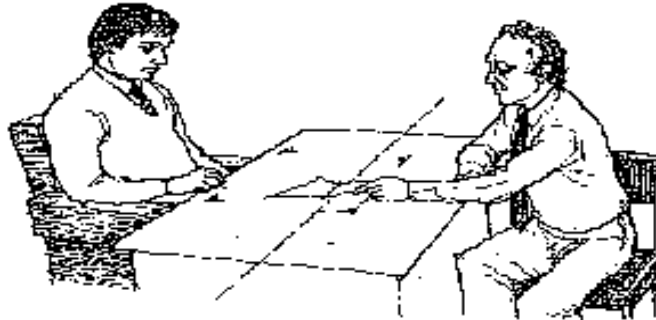
8

l'eco posturale

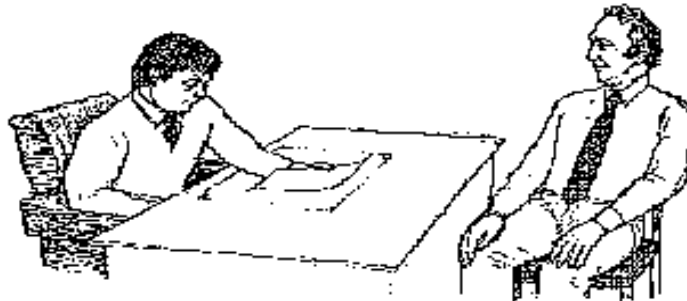
- quando due amici si incontrano e
- discorrono in maniera informale:
 - assumono posture simili
 - sincronizzano i loro movimenti
 - si offrono sigarette o bibite
- sono segnali inconsci che affermano che stanno bene insieme



(1)



(2)



(3)

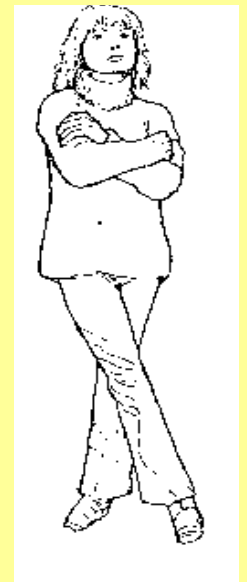


- 115 -

i segnali di barriera

ovvero nascondersi dietro il corpo di un adulto

- le braccia davanti al corpo
- strofinarsi le mani al ristorante o in un posto nuovo appena arrivati
- tenere le mani sulla vita
- unire le mani ed infilarle tra le gambe
- la scrivania

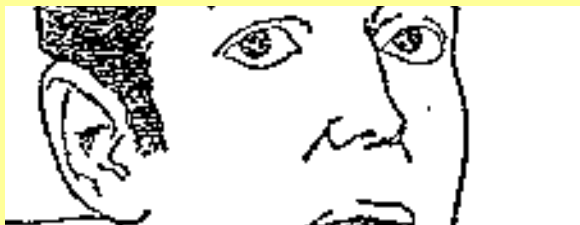


le tre parti del volto

- regione frontale incluse le sopracciglia



- parte mediana : occhi, naso, guance, labbro super.



- labbro inferiore e mento



regione frontale incluse le sopracciglia

inviano messaggi sui processi mentali ed analitici

la contrazione delle sopracciglia anticipa :

- le pieghe orizzontali della fronte indicano che l' attenzione é fortemente attratta da qualcosa, spesso si accompagnano a :

- occhi spalancati (attesa, spavento)

- occhi semichiusi (alta attenzione, volume basso)



- le pieghe verticali della fronte indicano che tutta l' attenzione é concentrata intensamente su qualcosa o qualcuno

- spesso in fase di decisione, unito a segnali provenienti dal mento e dalla bocca



parte mediana : occhi, naso, guance, labbro superiore

ci ragguaglia sull' atteggiamento della persona nei confronti del mondo esterno

- lo sguardo " fermo " deve essere mobile, le pupille sono mobili; in caso contrario provochiamo disagio nell' interlocutore !
- il contatto oculare stabilisce un contatto! un buon contatto viene definito quello in cui l' ascoltatore tiene lo sguardo rivolto verso il parlatore, mentre quest' ultimo guarda meno spesso l' ascoltatore (sta riflettendo e quindi guarda di frequente verso l' alto)
- il contatto oculare inteso come " controllo " costituisce un aspetto essenziale per la conduzione del colloquio
- una buona regola è questa: *prima stabilire il contatto oculare e poi parlare, anche con coloro che hanno lo sguardo sfuggente*
- lo sguardo fisso sulla bocca : innervosisce



- labbro inferiore e mento

la bocca é il collegamento con l' ambiente esterno, il labbro inferiore ed il mento vengono collegati alla sfera emotiva e istintuale

- un acuto desiderio di percepire si accompagna spesso all' atto di aprire parzialmente o completamente la bocca

- quando facciamo uno sforzo chiudiamo la bocca, alcuni tirano fuori la punta della lingua, altri contraggono la bocca, storcendola

- controllare gli angoli della bocca : ridere rilassa innumerevoli muscoli

- quando si tenta di farsi valere si tende a spostare il mento in avanti, quando si gode passivamente si tende a ritirare il mento all' indietro



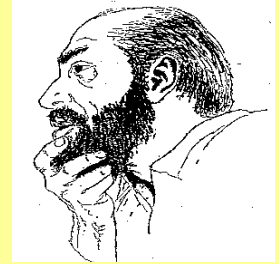
LA GESTUALITÀ



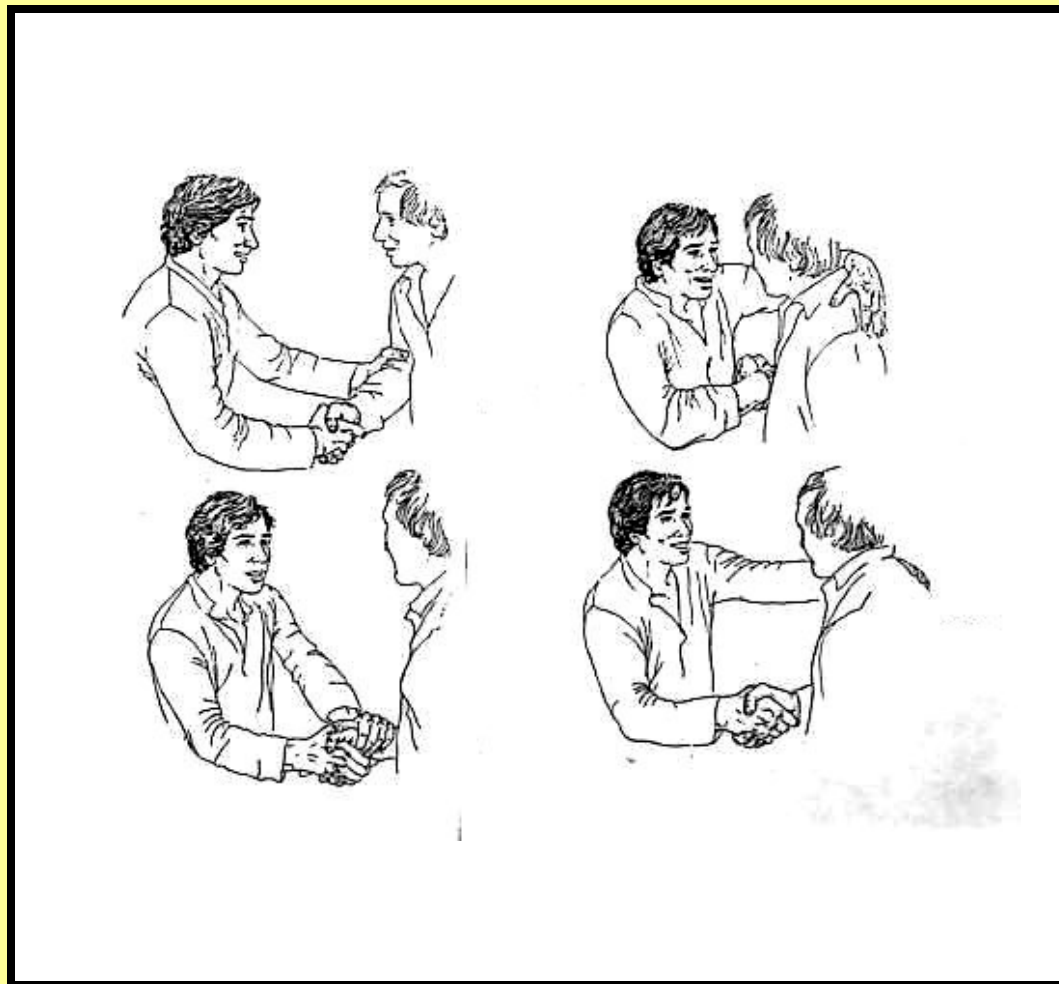
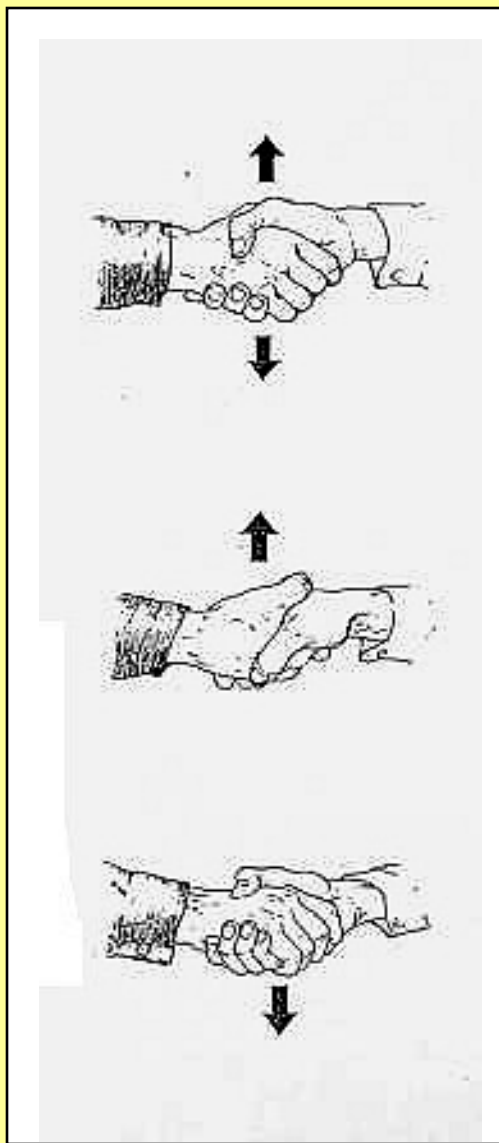
- quanto più entrano in gioco i sentimenti, tanto più accentuata sarà anche la gestualità
- le mani non sanno mentire
 - - l' indecisione si accompagna spesso a movimenti della mano verso il naso
 - - quando si é imbarazzati o si sta decidendo spesso ci si tocca i capelli
 - - i grandi movimenti eseguiti con calma possiedono pathos ed enfasi
- quanto più un individuo é " se stesso " tanto minore é la probabilità che possiamo registrare in lui segnali che appaiono incongruenti rispetto alla persona

segnali della mano

- tamburellare le dita = segnale di impazienza
- dita appoggiate sulla testa = valutazione critica
- testa appoggiata alle dita = noia e disinteresse
- ascoltare con la mano sulla guancia = molto interesse
- se l' indice é diretto verso la tempia = interesse ma atteggiamento critico
- accarezzarsi il mento = sta valutando la situazione ovvero sarà presa una decisione
- braccia incrociate sul petto ed accavalla le gambe appoggiandosi all' indietro = ci dice " no, così no !
- sfregarsi la nuca = atteggiamento pensoso
- appoggiarsi all' indietro congiungendo le mani dietro la testa = gesto di soddisfazione o di superiorità



la stretta di mano



la stretta a due mani

contro una mano dominante = prendere la mano tra tutte e due le mani

se voglio fraternizzare = porto la mano sinistra dietro alla spalla del mio interlocutore

se voglio mantenere le distanze = porto la mano sinistra alla spalla del mio interlocutore

saluto con braccio teso = mantengo le distanze

tiro la mano verso di me = voglio farlo entrare nella mia sfera intima

se si avvicina con il palmo verso il basso = approccio in posizione di superiorità

sfregarsi le mani = scacciare una delusione o sopprimere pensieri tristi

il " tetto " = verso l' alto ok, viceversa siamo stati bocciati

le mani

non riescono a mantenere nessun segreto sono la diramazione del nostro cervello

la mano aperta

la mano aperta dispone alla cordialità

segno di onestà, forza e potere

si viene accettati più facilmente

le richieste effettuate a mano aperta non hanno bisogno di un tono imperativo

rivelatrici

se mi copro la bocca mentre tu parli, significa che non ti credo del tutto

le bugie solleticano il naso, e la mano non sta ferma! o dirottiamo sfregandoci gli occhi

sfregarsi le orecchie = vorrei tapparmi le orecchie

grattarsi dietro le orecchie = insicurezza o dubbio

l' indice nel colletto = senso di oppressione

se tiriamo il colletto = scacciamo un' arrabbiatura o vogliamo sfogarci



lo sguardo:

- aggressivo

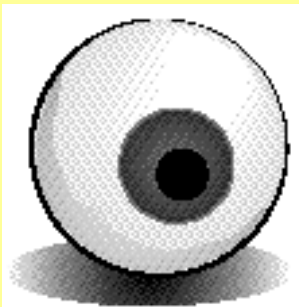
diretto, fisso, sfidante

- passivo

sfuggente, abbassato

- assertivo

diretto ma non fisso, franco



lo sguardo

lo sguardo durante la conversazione

segnale

sguardi alla fine di una espressione altrui

sguardi intensificati mentre si parla

sguardi intensificati mentre si pongono domande sull' altra persona

cosa succede quando qualcuno ci fissa intensamente ?

e durante una conversazione l' altro gira gli occhi da un' altra parte ?

come sono gli occhi di chi ha paura?

e quelli di chi é in collera?

di chi é gioioso ?

effetto

rinforzo, l' altro parlerà più a lungo sullo stesso argomento

é più persuasivo

l' altro parla più di se stesso



segnali di menzogna

- - tenere le mani più ferme del normale
- - aumento degli auto-contatti mano/faccia
 - * sfregarsi il mento
 - * far pressione sulle labbra
 - * coprirsi la bocca
 - * toccarsi il naso
 - * dita a ventaglio sulle labbra
 - * indice sul labbro superiore
 - * mano di fianco alla bocca
 - * strofinarsi una guancia
 - * grattarsi un sopracciglio
 - * tirarsi il lobo di un orecchio
 - * accomodarsi i capelli

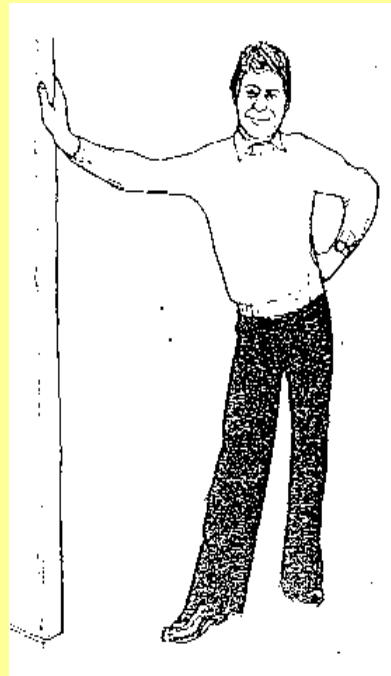


LA DISTANZA

- **la condizione per la quale lasciamo deliberatamente che qualcuno acceda alla zona intima é la fiducia**
- **chi non rispetta la zona intima di un altro lo costringe a lottare o fuggire , se non lotta o fugge accumula ormoni da stress nell' organismo**
- **se siamo costretti per necessità ad avvicinarci troppo ad un altro , lo trattiamo , secondo un patto non scritto, come una " non persona "**

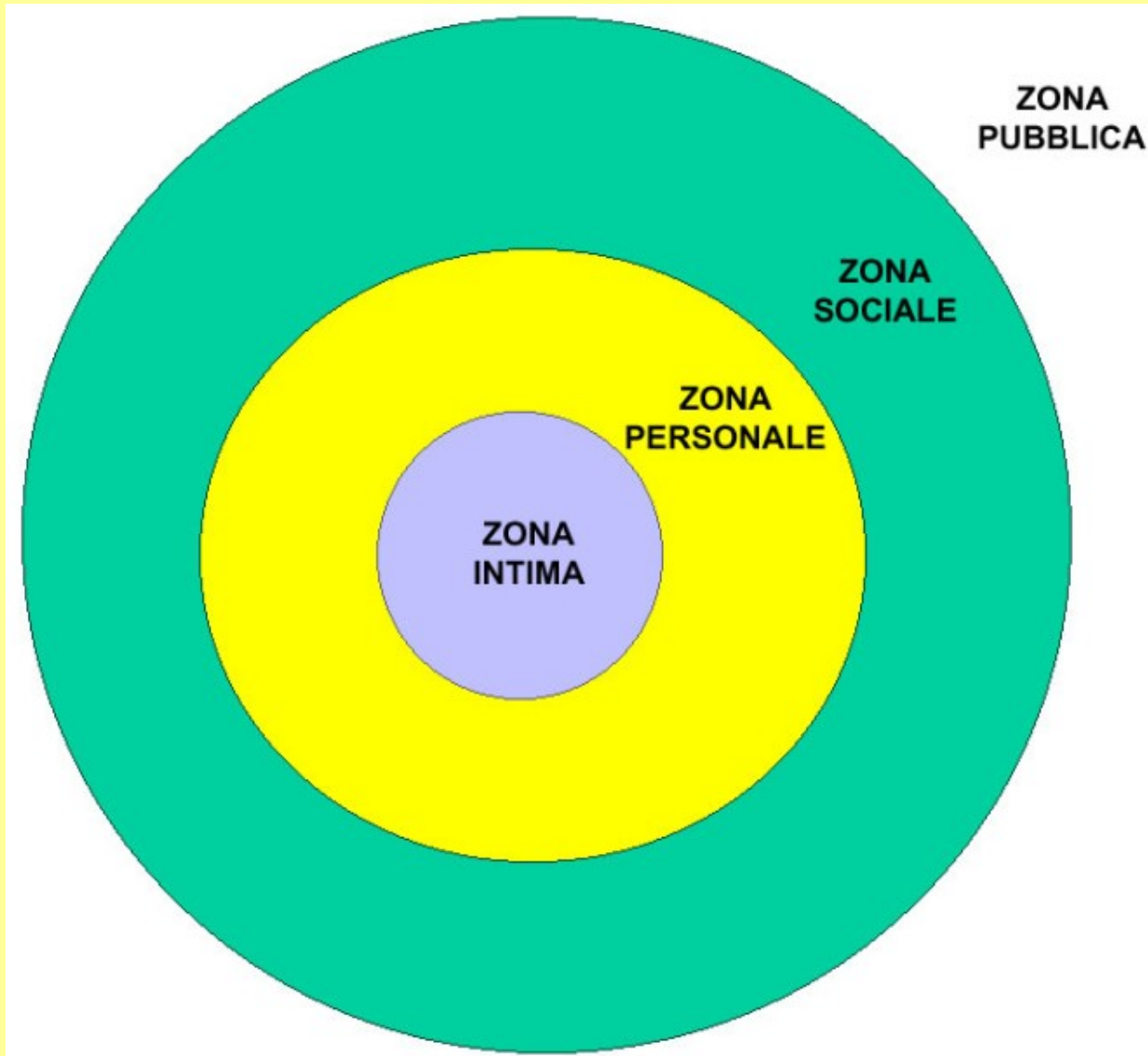
lo spazio che non vogliamo invaso

- * anche in mezzo ad una folla vogliamo il nostro spazio
- * se le difese territoriali vengono invase, non ci sentiamo più sicuri
- * la gestione opportuna delle distanze, pur provocare un comportamento teso o disteso in relazione al nostro modo di invadere o rispettare il suo spazio



La DISTANZA fisica tra noi e gli altri comunica la distanza sociale e relazionale

Jodoro



comportamento spaziale

- vicinanza

intima	45 cm : facile contatto fisico, odore dell'altro, non si vede molto bene, si parla sottovoce, intensità delle emozioni
personale	da 45 cm a m. 1,20 : si può toccare l'altro, si può vedere bene, non si sentono odori/profumi
sociale	da m. 1,20 a m. 3,65 : da dietro una scrivania, é necessario un tono di voce alto
pubblica	oltre 3,65 : apparizioni in pubblico

-orientazione del corpo

angolazione secondo cui le persone si situano nello spazio l'una rispetto all'altra

-altezza si utilizza

- * stando in piedi o seduti,
- * usando un palco o sedendo sul pavimento
- * portando scarpe con tacchi alti
- * variando la postura

comportamento spaziale

-modificazioni dell' ambiente fisico

- * delimitazione del territorio con oggetti personali, spostando mobili, ecc.
- * sedie più piccole per gli ospiti, o lato piccolo di una scrivania
- * creando barriere

dominanza

- * deferenza mantenendo la distanza
- * tribuna per i leader, simbolo naturale di status
- * il posto di capotavola
- * rimanere dietro la scrivania
- * entrare senza bussare

il territorio personale

- * disturbare una persona che non vuol essere disturbata
- * prendere oggetti senza autorizzazione
- * sedersi vicino ad un altro in una biblioteca vuota

IL PARAVERBALE

- il ritmo con cui si parla non ha alcun valore informativo, ma viene notato (spiacevolmente) quando non corrisponde alle aspettative
- la melodia dell' eloquio contiene numerose informazioni sia sul piano del contenuto sia sul piano della relazione
- quanto più spesso si ripetono le stesse frasi, tanto più aumenta la velocità relativa dell' eloquio
- la pausa può significare:
 - rafforzare un concetto
 - attirare l' attenzione
 - per riflettere
 - per far parlare l' altro
 - perché si è distratti da qualcosa
- un tono di voce alto significa :
 - voler farsi valere
 - essere impegnati animatamente
- quando non siamo sicuri di quello che diciamo : abbassiamo la voce e spesso portiamo la mano davanti alla bocca

esame comparato : modo di parlare / carattere

caratteristica della voce e del linguaggio

volume

**alto
medio
basso**

timbro

**monotono
variato**

nasalizzazione

**eccessiva
assente**

dizione

**sporca
pulita**

cadenza

**veloce
lenta**

affettazione

**eccessiva
assente**

modulazione

**con ripetiz. e insistenze
senza ripetizioni ed ins.**

caratteristica psicologica corrispondente

**aggressività
oscillaz. aggress/remissività
remissività, rinuncia**

**semplicità
tendenza alle complicazioni**

**immaturità
maturità**

**inibizione e complessi
mancanza di inib/complessi**

**emotività
razionalità**

**sopravvalutazione di sé
giusta valutazione di sé**

**insicurezza
sicurezza**

interlocutore dell' altro sesso

uno sguardo che dura più ' di tre secondi é indice di disponibilità

pupille dilatate, sguardo profondo : interesse suscitato

un piede indirizzato verso l' altro : indica il suo obiettivo

la disponibilità si indica con :

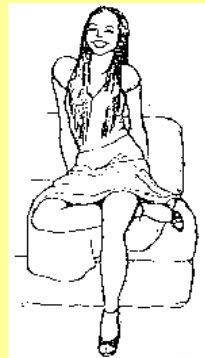
il pollice che indica la zona genitale

gambe divaricate (uomo)

lisciarsi i vestiti

buttare indietro la testa (donna)

gambe divaricate (donna)



la mano sul fianco (uomo)

aggiustarsi la cravatta (uomo)

accarezzarsi i capelli

scoprire i polsi (donna)

labbra umide e leggermente socchiuse(donna)



il **paraverbale**, cioè
i segnali della
voce (voce acuta,
parlare velocemente,
ecc.)

la **mimica**, ovvero
i segnali del viso
(sorriso,
sopracciglia
aggrottate, ecc.)

la **postura**, ovvero i
segnali del busto,
delle gambe e dei
piedi (accavallare
le gambe, busto
proteso in avanti,
ecc.)

i **segnali automatici**,
come l' arrossire,
il sospirare,
il sudare,
la dilatazione
della pupilla

i segnali del corpo

la **gestualità**,
ovvero i segnali delle
braccia e delle
mani (grattarsi,
stare a braccia
conserte, ecc.)

il **contatto
fisico**: la pelle
calda, fredda,
sudata

i **segnali sociali**,
come
l' abbigliamento,
la cosmesi

la **prossemica**:
la distanza,
vicinanza con
l' interlocutore

**più ne raccogliamo (collegandoli) nella relazione,
più affidabilità interpretativa avremo**

chi volesse tentare di **“imparare questo linguaggio,**
dovrà procedere per gradi, prima individuando
i segnali non verbali più usati, per poi tentare di scoprirne i significati
e le possibilità di utilizzo.

l' obiettivo della conoscenza potrà essere non solo quello di
affinare le proprie capacità comunicative
attraverso l' utilizzo consapevole del linguaggio
non verbale (traguardo molto difficile da
raggiungere), ma anche quello di poter
interpretare più chiaramente il messaggio
dell' interlocutore.

attraverso l' **osservazione**, la capacità di ascolto
riusciremo a riconoscere il **linguaggio**
del corpo, per poi passare ad interpretarlo e.....
giudicarlo positivo/negativo, in base ai criteri di:

- onesta'/sincerita'
- congruenza/incongruenza
- spontaneita'/autodisciplina
- scherzo / ironia

Occorre, però, **molta prudenza** : nessun criterio e' assoluto, anche quello che ci sembra il più accettabile.

Anche la sincerità a tutti i costi potrebbe risultare inopportuna e/o offensiva, inaccettabile.

Nessun segnale da solo ha un significato univoco.

Il linguaggio verbale e quello non verbale sono interdipendenti e, quindi, nell' interpretazione, dobbiamo tener conto necessariamente di entrambi.

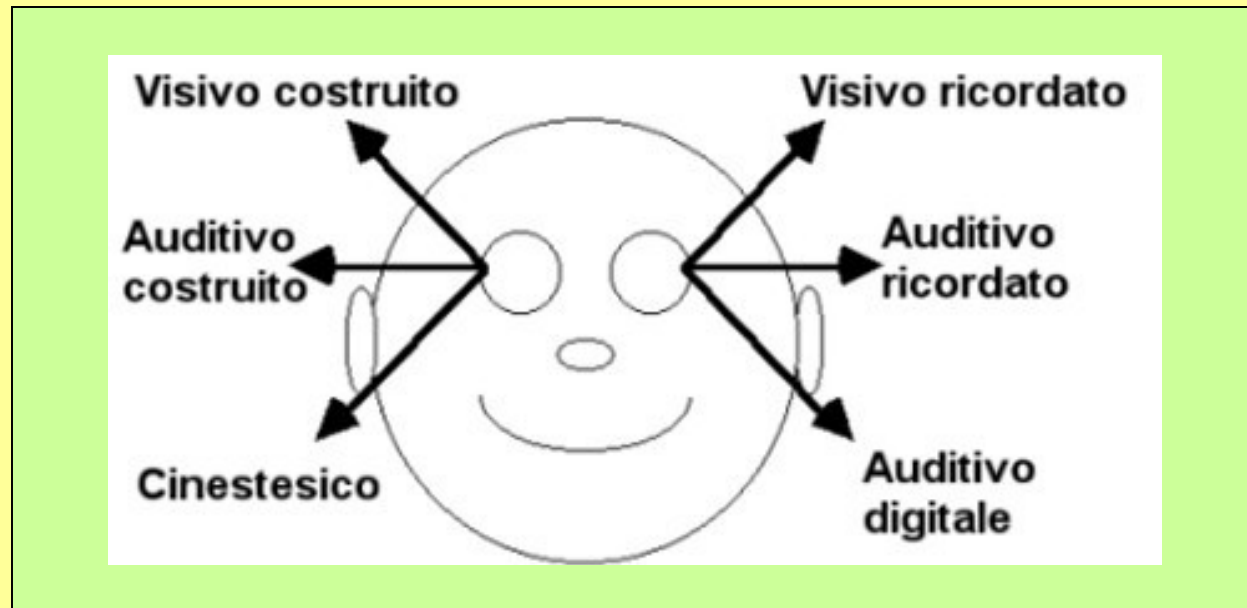
- per sviluppare la “relazione”
 - attenzione a *come* si dicono le cose
 - uso di informazioni non verbali (linguaggio corporeo)
 - comunicazione delle emozioni, degli stati d’animo
 - espressione del proprio sentire



dalla PNL

L'esperienza è legata alle informazioni che il sistema nervoso ci invia sotto forma di percezioni

- visive
- auditive
- cenestesiche



GLI OCCHI

verso l' alto accedono al canale visivo

a sinistra facilita l' accesso ai ricordi (passato)
a destra all' immaginazione (costruisce immagini)

allineati all' altezza delle orecchie accedono al canale auditivo

a sinistra suoni rievocati
a destra suoni creati

lo sguardo rivolto verso il basso

a destra apre la strada al canale cinestetico

a sinistra si sintonizza sul canale auditivo interno :
la voce dentro di noi

sistemi rappresentazionali 1

le persone visive

- ragionano per immagini, colori, dimensioni
- letteralmente, “ vedono “ i concetti nella loro mente



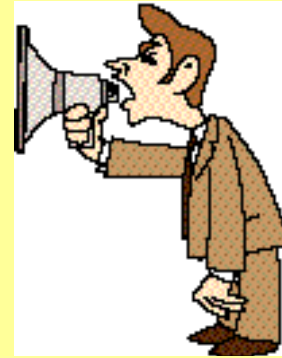
caratteristiche

- postura eretta, respirazione alta, parlata veloce, voce acuta e nasale

espressioni comunemente utilizzate

- ora riesco a vedere la cosa,
- riguardando la cosa ...,
- mi pare oscuro,
- non riesco proprio ad immaginarci in quel lavoro,
- devo avere un quadro più chiaro del problema,
- questo getta un po' di luce sulla questione,
- un esempio illuminante e pittoresco
- sembra una buona idea,
- comincio a vederci chiaro,
- balza agli occhi

sistemi rappresentazionali 2



le persone auditive

- ragionano verbalizzando , quindi, parlando (anche tra sé e sé)

caratteristiche

- ascoltano con attenzione il loro dialogo interno e ciò che viene loro detto
- scelgono con cura ogni singola parola ed ogni espressione da usare
- parlano piuttosto lentamente, scandendo bene le parole e modulando con precisione tono e tempo di voce
- cercano sempre di trovarsi nelle migliori condizioni per ascoltare senza disturbi

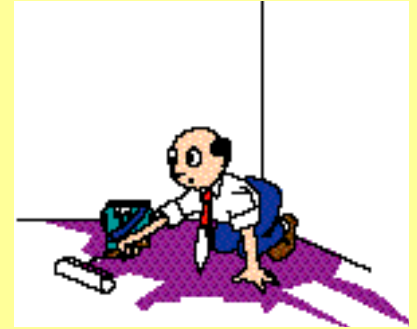
espressioni comunemente utilizzate

- mi suona giusto,
- mi é frullata per il capo un ' idea,
- non riesco proprio a sintonizzarmi con loro,
- chiediti se é giusto ed ascolta attentamente la risposta,
- qualcosa mi dice che é il momento di andarsene
- sento la tua riluttanza,
- non hai risposto a tono,

sistemi rappresentazionali 3

le persone cinestetiche

- ragionano in base alle sensazioni e a ciò che provano



caratteristiche

- amano il contatto sia con le persone che con le cose
- prestano grande attenzione alle caratteristiche fisiche: ruvidezza, morbidezza, profumo, gusto
- hanno una gestualità lenta, voce profonda, respirazione addominale

espressioni comunemente utilizzate

- mi sfugge, è viscido
- stavo con l' orecchio proteso alla sua risposta,
- volli spiegarmi ma non me ne diede l' appiglio ,
- espresse un giudizio pesante - la sua opinione era ben saldo,
- il terreno cominciò a scottare sotto i suoi piedi,
- volle toccare con mano ogni punto della questione prima di decidere,

OLFATTIVI trovano poco impiego nella nostra cultura

esempio

A.: Non vedo molto chiaramente come Lei possa aiutarmi.

Risposta efficace:

B.: Mi permetta, allora, di illustrarle meglio il panorama delle mie proposte per far luce sulla questione.

Risposte non efficaci:

B.: Mi permetta, allora, di parlarle più a lungo, e si accorgerà che c'è armonia tra i suoi interessi e la mia proposta.

B.: Appena avremo toccato tutti i punti, sentirà di poter afferrare l'utilità della mia proposta.

visivo:

- * - cura particolare all'immagine di sé
- * - notevole gusto estetico
- * - attento agli aspetti formali della comunicazione
- * - mantiene distanze fisiche e formali
- * - sintetico nell'esposizione
- * - tende a distrarsi velocemente
- * - si esprime per immagini
- * - parla per punti
- * - e' influenzato dalla sfera visiva dell'esperienza
- * - tende a voler vedere prima di parlare
- * - parla molto velocemente e spesso interrompe
- * usa frasi tipo: - ...chiariremo gli aspetti fondamentali della questione
- * - ...potrà vedere con chiarezza le prospettive dell'affare
- * - ...lasci che le illustri lo schema che ho predisposto.
- * per relazionarsi efficacemente con un "v":
 - rispettare il suo bisogno di distanza fisica;
 - * - parlare in modo sintetico e per punti;
 - * - schematizzare e fare uso di supporti cartacei fin dall'inizio;
 - * - parlare per immagini e aiutarlo a visualizzare contesto e contenuti;
 - * - fornire tempi e scadenze delle occasioni di incontro.

auditivo:

- * - cura particolarmente gli aspetti linguistici del discorso;
- * - ama fare molte domande
- * - talvolta prolisso
- * - sensibile al tono di voce e al ritmo
- * - vuole sentire più opinioni prima di decidere
- * - odia essere interrotto quando parla
- * - preferisce vedere prima di parlare
- * - vuole ritrovare le stesse parole usate da se stesso.

usa frasi del tipo:

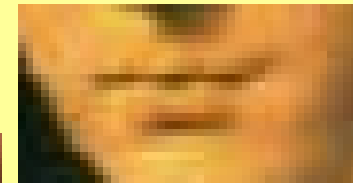
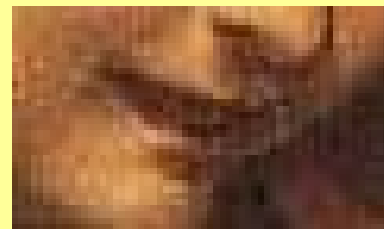
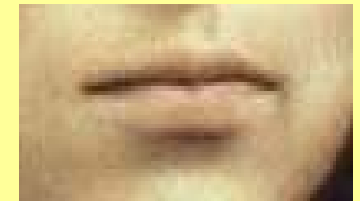
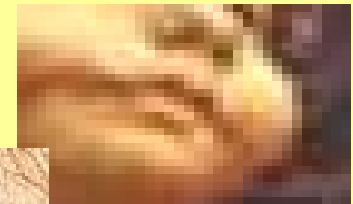
- * - ...questo prospetto le sarà sicuramente utile per trovare la risposta ai quesiti che mi poneva;
- * - ...è una tematica molto diffusa in questo periodo, secondo le opinioni che raccolgo tra i miei interlocutori;
- * - ...facendo questa scelta, tra qualche anno potrà affermare che...
- * - per relazionarsi efficacemente con "A":
- * - utilizzare terminologia precisa
- * - fare molte domande e rispettare le sue pause di riflessione
- * - non interromperlo
- * - riferire chi ha già parlato bene di noi;
- * - spiegare contesto e contenuto
- * - gesticolare poco
- * - usare supporto cartacei e spiegarli nei dettagli
- * - informarlo frequentemente anche per telefono

cenestesico:

- * - **si basa molto sulla fiducia reciproca;**
- * - **e' particolarmente sensibile al feeling interpersonale;**
- * - **ama la vicinanza fisica e il contatto;**
- * - **attento ai risvolti pratici;**
- * - **ha bisogno di esempi concreti;**
- * - **tende ad essere impulsivo;**
- * - **vuole toccare con mano prima di decidere;**
- * - **ha un buon "fiuto" e segue l'istinto.**
- * **usa frasi del tipo:**
- * - **...toccare con mano i risultati;**
- * - **...fiducia e garanzia sono alla base di...**
- * - **...i risultati fino ad ora ottenuti sono la prova tangibile...**
- * - **per relazionarsi efficacemente con un "K":**
- * - **creare sintonia il prima possibile;**
- * - **evitare barriere formali**
- * - **utilizzare esempi pratici ed esperienze già fatte**
- * - **andare velocemente al "succo" del discorso**
- * - **personalizzare il rapporto di fiducia**
- * - **essere presenti con visite e telefonate di assistenza.**

esercizio

**provate a descrivere cosa
trasmettono i seguenti
sorrisi, questo esercizi**



un aiuto:

simpatia - neutralità

freddezza - odio -rancore

curiosità -gioia -tristezza- rabbia

dolore -amarezza -serenità

indifferenza -amore

fernando cova

il rapporto empatico a

ovvero uniformarsi al comportamento dell' altro

non crea rapporto

non essere d' accordo con l'altro

parlare più veloce di quanto l' altro possa ascoltare

non essere sintonizzato sul suo modello percettivo

il rapporto empatico b

per creare il “ rapporto”

calibrare il ritmo di voce e quello della respirazione con l' altro

annuire con il suo stesso ritmo

dondolarsi quando lui si dondola

respirare alla stessa velocità



prima rispecchiare e poi

assumere lentamente l' atteggiamento
che vorremmo che l' altro assumesse,
suggerendo
in maniera non verbale rilassamento,
consenso, apertura , ecc...



per instaurare un rapporto empatico:

saper ascoltare attentamente e con vivo interesse

chiamare spesso con il nome l'interlocutore

guardare molto l'interlocutore mentre parla,
comunicandogli segnali di attenzione

inclinare leggermente il capo mentre ascoltiamo

annuire e dar segni di assenso

di tanto in tanto accennare a piccoli movimenti
di carattere corporeo



per instaurare un rapporto empatico:

piegarsi leggermente verso di lui

sorridere simpaticamente, senza sforzo

evitare segnali di barriera

**usare a proposito i movimenti
delle mani, mostrando preferibilmente i palmi**

**parlare in maniera fluida, evitando
le note stridule ed usando un linguaggio
adatto alla cultura dell'interlocutore**



domande, dubbi, esempi