

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE nel colloquio di lavoro



Alcuni accorgimenti per migliorare
l'impressione che diamo di noi



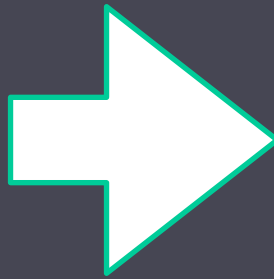
ANTEV

Bergamo
Luglio 2019

Carlo Maria Veronelli
Consulente per la Comunicazione ANTEV

Comunicare significa:

- inviare
- trasmettere
- trasferire
- notifiche
- far sentire
- far vedere
- illustrare
- far conoscere
- partecipare
- unire



- conoscenze
- opinioni
- idee
- bisogni
- aspirazioni

- Qualunque attività, per cui è necessaria più di una persona, diventa praticamente irrealizzabile se ciascuno non ha un'idea precisa di cosa l'altro stia facendo:
 - come fossero due pianisti che suonano insieme, a quattro mani, un pezzo musicale;
 - due giocatori di tennis in "doppio";
 - due piloti di aereo nel cockpit.



La finestra di JOHARI

I presupposti della comunicazione



- *“non si può non comunicare!
Ogni comunicazione è
comportamento ed ogni
comportamento è
comunicazione; il risultato
della comunicazione è ciò che
si ottiene e non le intenzioni
che si avevano”*

*Paul Watzlawick
filosofo e psicologo austriaco*

Gli elementi della comunicazione



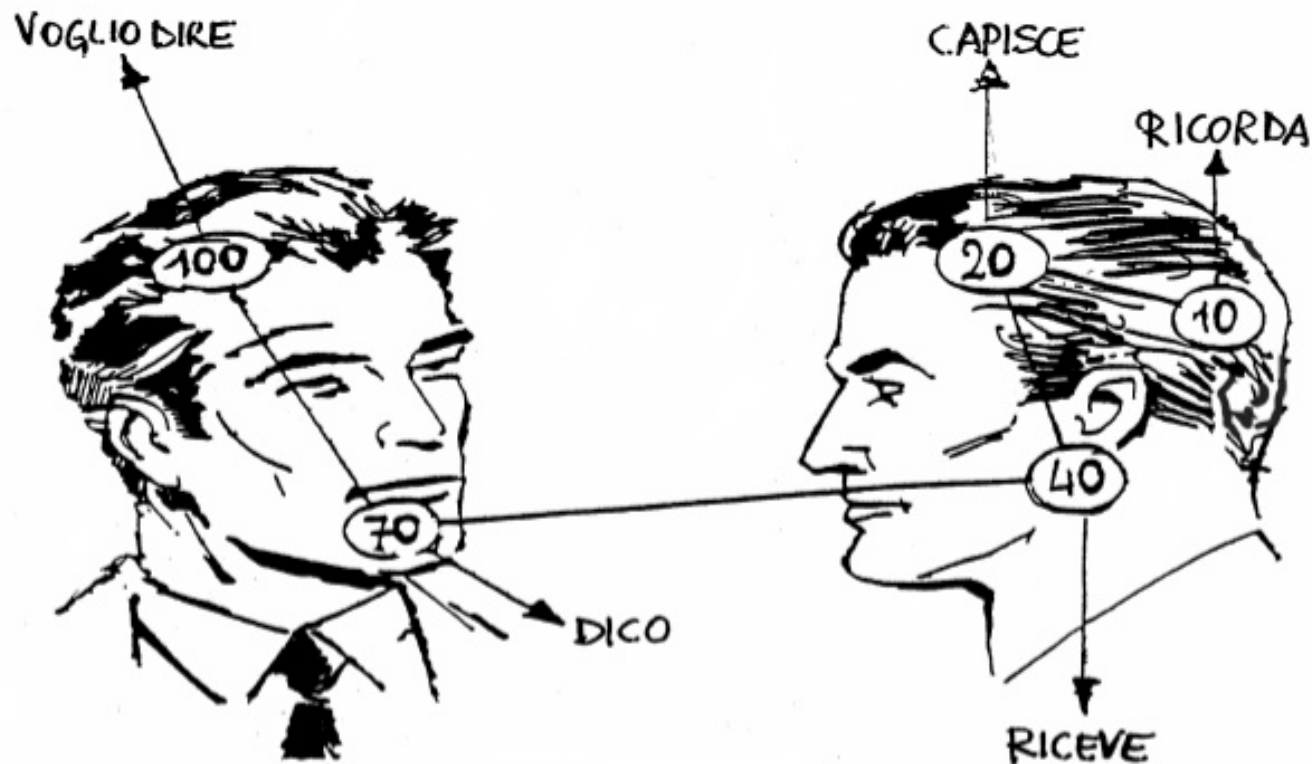
EMITTENTE:

forma il suo messaggio attraverso una codifica e lo invia attraverso il canale.

RICEVENTE:

scompone il messaggio con i suoi codici per riformulare posteriormente la sua risposta.

Cosa voglio comunicare



*Scuola di formazione Paolo Alto - CA
Roman Jakobson - linguista e semiologo Russo
"il processo della comunicazione circolare"*

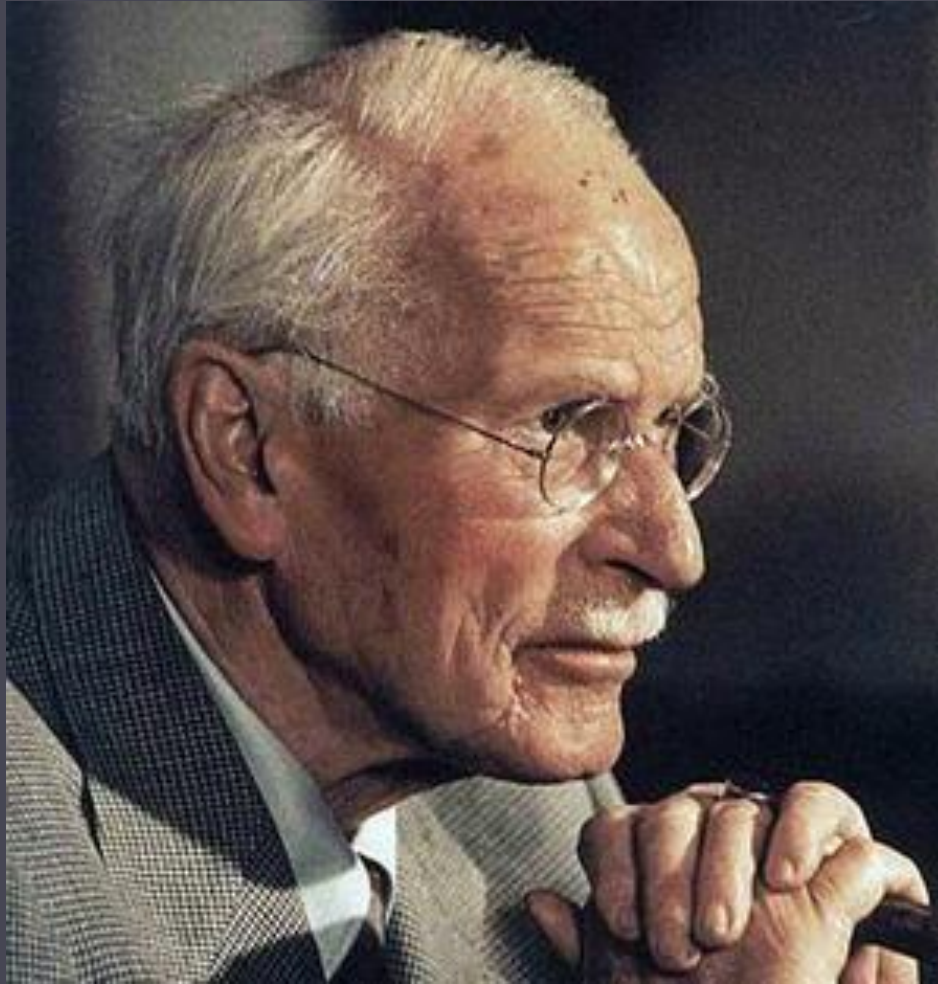
Ognuno percepisce la propria realtà in modo soggettivo;
tuttavia sono stati individuati “fattori comuni” che si
basano sulle tre principali attività sensoriali



La mappa, quindi, non è il
territorio (dell'altro ...)



- Non tutti “vedono le stesse cose
- Non tutti “odono” le stesse cose
- Non tutti “sentono” le stesse cose (a livello emozionale)



*“La scarpa che
sta bene ad una
persona, sta
stretta ad un'altra;
non c'è una
ricetta di vita che
vada bene a tutti”.*

*Carl Gustav Jung
psichiatra, psicoanalista e antropologo
Svizzero*

- A seconda della modalità di rappresentazione interna dominante, le persone ricordano un episodio della loro vita, maggiormente, se esso è accompagnato ad una sensazione legata al canale:
 - visivo;
 - auditivo;
 - cinestesico.
- La scelta di questi canali risale ai primi anni di vita ed è quasi sempre legata ai rapporti, più o meno, intensi con i genitori (principalmente la mamma).



VISIVI (circa il 55%)

- Questo “gruppo umano” è quello che basa la comunicazione, memoria ed apprendimento sul senso della vista.
- Le immagini ed i colori sono alla base di ogni esperienza di vita.
- Il metodo di comunicazione, maggiormente utilizzati, verte su una parlantina veloce e per immagini, accompagnati da una spiccata gestualità.



AUDITIVI (circa il 20%)

- Questo “gruppo umano” è quello che basa la comprensione del mondo sul senso dell’udito.
- La sua comunicazione sarà scandita, lenta e sia memoria che apprendimento sono facilitati dalla presenza di suoni, uscite, rumore, parole ritmi.
- Spesso, il linguaggio ha a che fare il suono:
 - “è musica per le mie orecchie ...”
 - “te lo dico forte e chiaro ...”
 - “non mi suona bene ...”

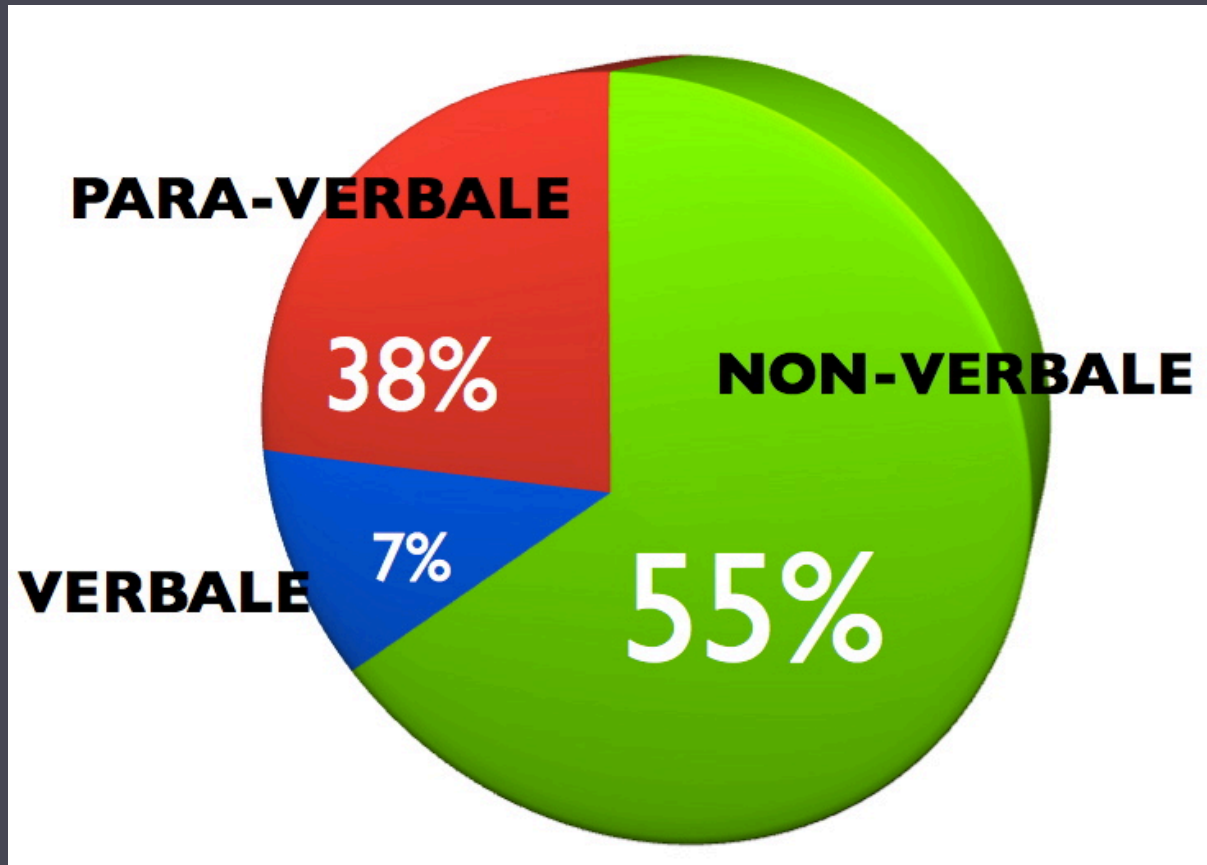


CINESTESICI (circa il 25%)

- Questo “gruppo umano” è quello che basa la propria comprensione del mondo sulle sensazioni derivate da tatto olfatto e gusto.
- Utilizza un linguaggio ricco di termini legati alle sensazioni ed è, tendenzialmente, emotivo e riflessivo, intento com'è ad analizzare il mondo attraverso le proprie sensazioni.

	ha la schiena appoggiata, la testa e le spalle dritte o incurvate	respira con il torace superficialmente, ha lo sguardo trasverso, il tono di voce alto ed il ritmo veloce	si tocca o indica gli occhi e compie gesti al di sotto del livello oculare	muove gli occhi in alto a sinistra per ricordare ed in alto a destra per costruire immagini nuove	vedere, guardare, visione, chiaro, limpido, colore, immagine, mostrare, prospettiva, mettere in luce
	ha il corpo proteso in avanti, la testa eretta, le spalle all'indietro, le braccia conserte	respira con il diaframma, ha la fronte aggrottata, il tono e il ritmo di voce variabili	indica le orecchie o muove le mani vicino alle orecchie e si tocca la bocca o la mascella	muove gli occhi all'altezza delle orecchie: a sinistra per ricordare suoni e parole, a destra per costruirli/le	sentire, armonia, ascoltare, lingua musica, suono, parlare, conversazione, raccontare, sintonizzarsi, cantare, leggere
	ha il corpo e la testa protese in avanti, come si guardasse la pancia, le braccia a penzoloni o si tiene le mani	respira con l'addome in modo profondo, accompagna la voce con una profonda emissione di fiato e ritmo lento	si tocca l'area del torace e dello stomaco e compie gesti al di sotto del collo	muove gli occhi in basso a sinistra per accedere alle sensazioni e in basso a destra per il dialogo interiore	afferrare, toccare, pratico, sensazione, solido, pesante, spostare, approfondire, collegare

La modalità comunicative



Le modalità

- La comunicazione è, in estrema sintesi, il linguaggio del corpo, e precisamente:
 - il messaggio;
 - il tono della voce;
 - il colorito;
 - la gestualità;
 - la postura;
 - **la prossemica**

Il linguaggio del corpo

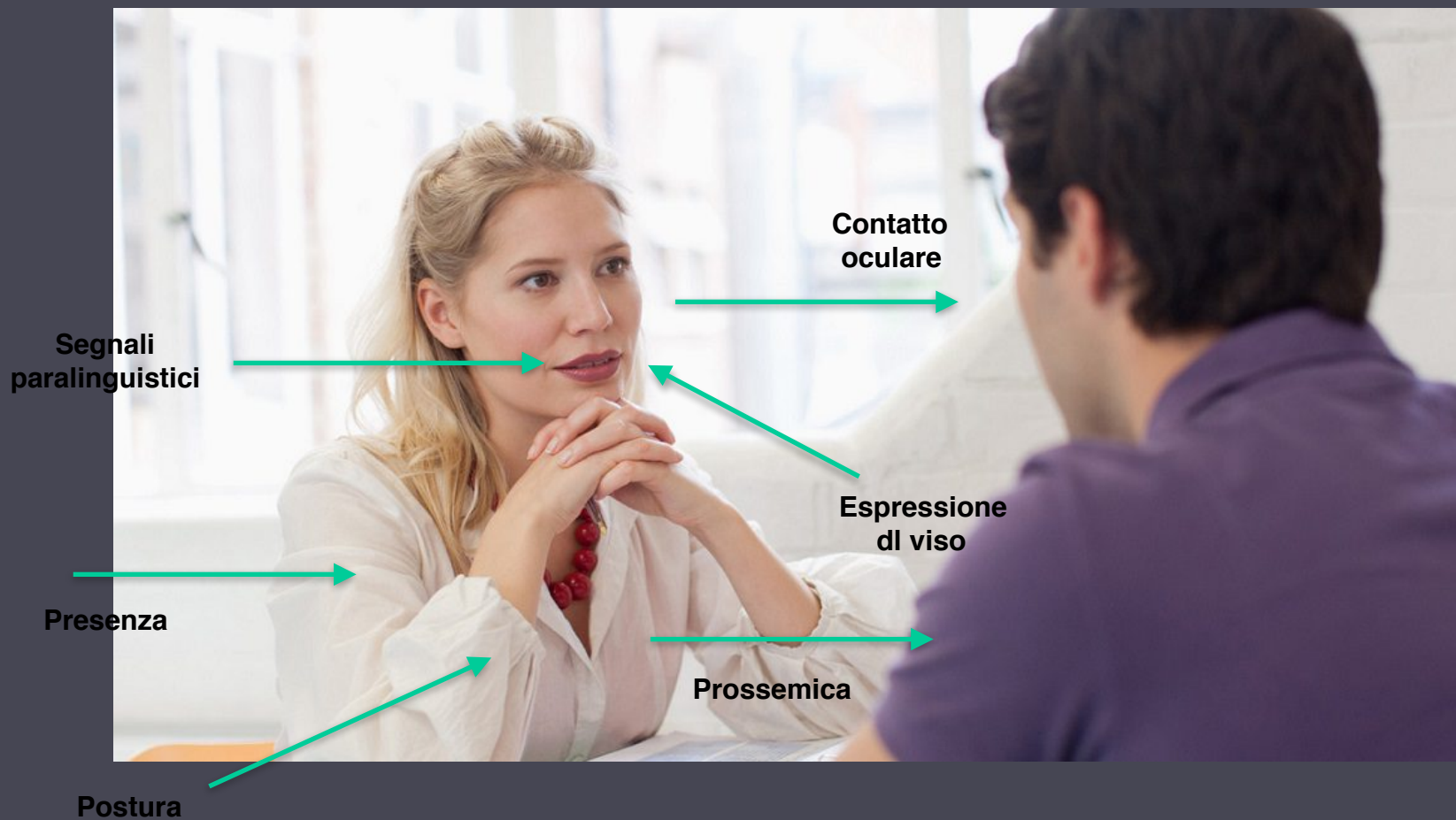
- Chiunque lo parla (inconsapevolmente), ma quasi nessuno è in grado di comprenderlo consapevolmente, ossia, di interpretarlo.
- Arriva prima delle parole perché è più veloce ed immediato.
- Ad esempio: in un paese straniero anche se on conosciamo la lingua, il linguaggio del corpo “traduce” ciò che vogliamo dire per noi.

- I segnali sul piano del contenuto danno informazioni, mentre i segnali sul piano della relazione danno informazioni sulle informazioni.
- I segnali sul piano del contenuto si possono comprendere tanto meglio quanto più positiva è la dinamica della relazione tra gli interlocutori.
- I segnali sul piano del contenuto e su quello della relazione possono essere congruenti o incongruenti. La congruenza vince.
- L'insicurezza porta spesso all'incongruenza e questa può essere male interpretata.



“La comunicazione non verbale è un elaborato codice segreto che non scritto da nessuna parte, non è conosciuto da nessuno ma è compreso da tutti”.

*Edward Sapir
linguista, etnologo e antropologo statunitense*

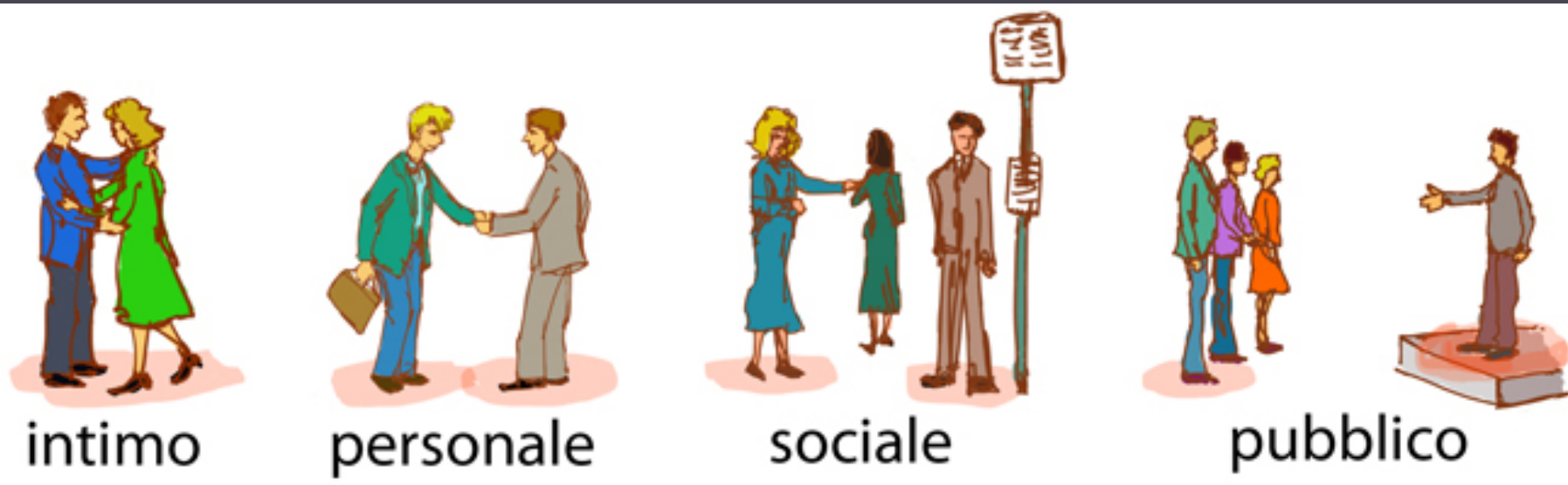


La funzione della “gestualità”

- Duplice è la funzione della gestualità:
 - in quanto codice che prevede una serie di segni dotati di significato autonomo e convenzionale , costituisce un vero e proprio linguaggio;
 - in quanto mezzo di sostegno dell’esposizione verbale esercita il più grande rinforzo dell’espressività verbale.
- Allorché una persona esperta riterrà di “aver capito” determinati segnali del linguaggio corporeo, si preoccuperà di procedere ad una verifica, anziché presumere di aver indovinato le intenzioni dell’altro.

- Un segnale da solo il più delle volte non ha un preciso potere enunciativo. Nessun atteggiamento o movimento del corpo ha un preciso significato in sé: il linguaggio del corpo e il linguaggio verbale sono interdipendenti.
- Quando percepiamo dei segnali incongruenti tra parole e linguaggio corporeo, sappiamo semplicemente che si è verificata una incongruenza, ma non sappiamo ancora a cosa si debba attribuire.
- Quanto più uno è se stesso, tanto minore è la probabilità che si possano registrare in lui segnali che appaiono incongruenti rispetto alla sua persona.

- Un qualsiasi mutamento improvviso dell'atteggiamento esterno riflette sempre un mutamento improvviso dell'atteggiamento interno.
- La **prossemica** studia i comportamenti spaziali, il modo in cui ci collochiamo nello spazio e regoliamo le nostre distanze rispetto agli altri e all'ambiente.
- Il nostro spazio personale rivela infatti la nostra posizione sociale, il nostro sesso, la nostra personalità, il tipo di relazione che stiamo intrattenendo o desideriamo intrattenere, il nostro grado di soddisfazione, disagio.



0 > 45 cm

45 > 120 cm.

120 > 250 cm.

> 250 cm.

La “zona intima”

- **Relazioni appropriate:**

- contatti intimi (amore, conforto, carezza) e contatti praticati in sport come la lotta e il pugilato.

- **Qualità sensoriali:**

- l'odore e il calore sono gli input sensoriali dominanti;
- il modo primario di comunicare passa dalle vocalizzazioni al toccarsi.

La “zona personale”

- **Relazioni appropriate:**

- contatti fra amici e interazioni quotidiane con persone che si conoscono.

- **Qualità sensoriali:**

- minore importanza per odore e calore rispetto alla distanza minima; la vista diventa il canale sensoriale dominante:
- la comunicazione avviene prevalentemente in modo verbale e non con il tatto.

La “zona sociale”

- **Relazioni appropriate:**

- contatti impersonali, con persone che non si conoscono o per affari.

- **Qualità sensoriali:**

- odore e calore sono input minimi; le informazioni date dai canali visivi sono meno dettagliate rispetto alla distanza personale;
- le comunicazioni avvengono vocalmente ad un normale livello di voce; non è possibile toccarsi.

La “zona pubblica”

- **Relazioni appropriate:**

- contatti formali fra un individuo (ad esempio un attore o un politico) e il pubblico.

- **Qualità sensoriali:**

- odore e calore assenti; l’input visivo non è dettagliato;
- comportamenti non verbali esagerati per migliorare e integrare la comunicazione verbale.

Le domande, l'ascolto, l'osservazione



L'ascolto

- Costituisce la principale ed irrinunciabile tecnica per realizzare un'efficace comunicazione.
- Ascoltare non significa soltanto sentire, così come osservare non significa soltanto vedere.
- Mentre si insegna a parlare, in nessuna scuola si insegna ad ascoltare; né da giovani né da adulti esistono corsi di addestramento generale all'ascolto (tranne gli specifici formativi e specialistici)
- Eppure si sta parlando dell'attività umana più praticata della vita e soprattutto nel lavoro.

I 3 Livelli D'ascolto



Modalità di Ascolto

Sentire
Ascolto Passivo
Ascolto Attivo
Ascolto Empatico

Efficacia Comunicativa

Nulla
Minima
Media
Massima

Grado di Difficoltà

Nessuno
Minimo
Medio
Massimo



L'ascolto "passivo"

- Quando assistiamo ad una lezione universitaria, ad una conferenza; quando guardiamo un programma in TV, sperimentiamo una forma di ascolto passivo.
- In simili circostanze, infatti, prestiamo attenzione a ciò che l'interlocutore dice, attraverso uno sguardo centrato sull'obiettivo ed una postura rilassata.
- Questa modalità di ascolto non presuppone la necessità di interagire verbalmente, fermandosi ad una mera registrazione dei dati trasmessi.

L'ascolto "attivo"

- Permette di instaurare relazioni migliori, più solide e durature, sia in ambito lavorativo che nella sfera privata.
- Arricchisce sul piano umano e culturale, attingendo preziose informazioni dalle altrui esperienze.
- Rafforza l'empatia, nei confronti del vissuto emotivo altrui, andando oltre a ciò che ci viene espresso dalle sole parole.

L'ascolto "empatico"

- E' quello più fedele alla comunicazione efficace perché, oltre a mantenere la conversazione aperta, ci permette di scoprire aspetti ancora sconosciuti del nostro interlocutore.
- l'empatia è una dote straordinaria che ognuno di noi può apprendere e sviluppare nel corso della vita.
- ci permette di entrare in sintonia con gli altri, mettendoci nei loro "panni".

L'ascolto "empatico"

Io ti sto ascoltando



Con la bocca chiusa



Guardandoti negli occhi



Con il cervello acceso





Il Manuale dell'Ascolto Efficace



1



Eliminare o
ridurre al
minimo i rumori

2



Posizionarsi
uno di fronte
all'altro

3



Assumere una
posizione
rilassata

4



Guardare negli
occhi
l'interlocutore

5



Dedicare tempo
alle
conversazioni

6



Non dare
risposte
affrettate

7



Non modificare
il messaggio
ricevuto



Obiettivo	Metodo	Domande
■ Per chiedere maggiori informazioni e controllare se si è ben compreso.	■ Fare una domanda del tipo: "che cosa, come, quando, dove" e poi ripetere ciò che si è compreso.	■ "è così che vede il problema?" ■ "mi spiega cosa intende quando dice" ■ "che cosa significa di preciso ...?"
■ Per controllare la precisione dell'ascolto e incoraggiare un'ulteriore discussione,	■ Ripetere i concetti fondamentali di chi parla, sottolineandone i fatti.	■ "a quanto mi pare di capire, le cose stanno così?" ■ "credo lei voglia dire questo ... conferma?"

Obiettivo	Metodo	Domande
▪ Per dimostrare che stiamo ascoltando e abbiamo capito. ▪ Per ridurre l'ansia ed ogni sentimento negativo ▪ Per dimostrare che ci rendiamo conto dei sentimenti di chi ci parla.	▪ Illustrare, con parole diverse, i sentimenti di chi ci parla. ▪ Assumere l'atteggiamento di chi parla, serio o noncurante che sia.	▪ "si sente trattato ingiustamente?" ▪ "è spiacevole quelle che è successo!" ▪ "come hanno potuto dirle questo!" ▪ "è assolutamente offensivo ciò che le hanno detto!"
▪ Per tirare le somme e per passare ad una nuova fase della discussione. ▪ Per riprendere alcuni argomenti. ▪ Per fare il punto della situazione.	▪ Ripetere, ponderare e riassumere i concetti e i giudizi più importanti.	▪ "sono questi gli elementi principali del problema ..." ▪ "allora vediamo ... abbiamo discusso di questi fatti ..." ▪ "questi i concetti da lei esposti ... vero?"

Obiettivo	Metodo	Domande
▪ Per mantenere una posizione neutrale, pur mostrandoci interessati. ▪ Per incoraggiare il nostro interlocutore a parlare.	▪ Non pronunciarsi né a favore né contro, pur usando un tono cordiale	▪ “capisco ...” ▪ “mi rendo conto ...” ▪ “già, già ...” e poi restare in silenzio quando il nostro interlocutore rimane in silenzio anch’egli.
▪ Per riconoscere l’esistenza del problema	▪ Affermare che esiste un problema.	▪ “mi racconti un po’ questa strana faccenda ...” ▪ “quanto mi dice mi sembra veramente preoccupante ...”

La riformulazione

- Stabilire un clima piacevole.
- Essere disponibile ad ascoltare l'altra persona con i suoi limiti.
- Evitare le distrazioni.
- Ascoltare e riassumere le idee base.
- Ripetere in modo essenziale quello che ha detto l'interlocutore.
- Comprendere la struttura interna del discorso dell'interlocutore.
- Ascoltare come se si dovesse redigere una relazione.
- Prendere nota.

- Per dimostrare che abbiamo che abbiamo ascoltato e capito, Voltaire diceva:
 - "il segreto per essere noiosi è dire tutto";
- Il mio capo usava dire:
 - "se non nullo di impronte da dire inizia dalla fine";
- A In un mondo che corre, bisogna essere sintetici:
 - "comprendo quanto sia importante per lei ...";
 - "ho ascoltato attentamente ..."



“potete farvi più amici in due mesi, dimostrando interesse per gli altri, di quanto vi riesca a farne in due anni, tendando di indurre gli altri a interessarvi a voi”

Dale Breckenridge Carnegie

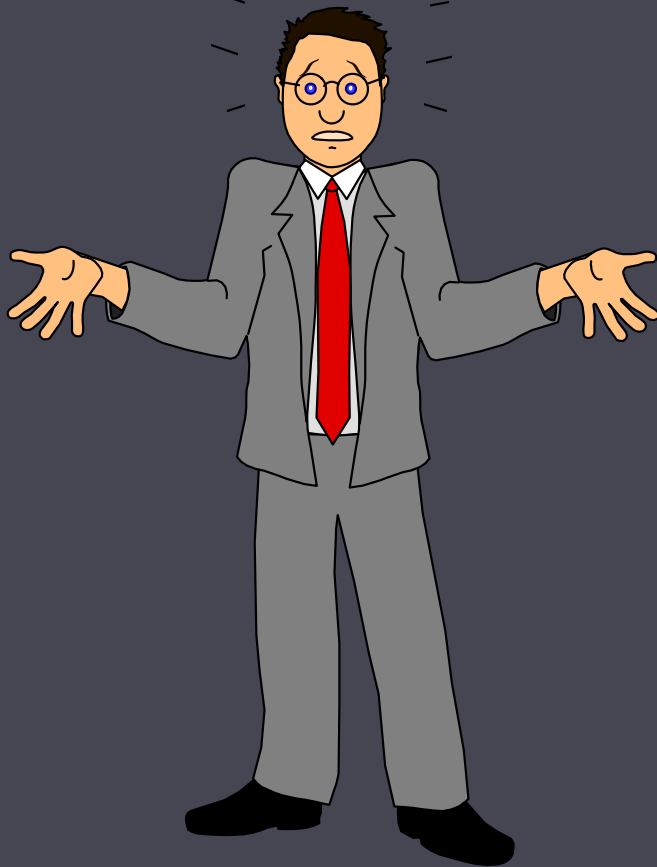
Scrittore e insegnante statunitense., formatore di numerosi corsi sullo sviluppo personale, vendita, leadership, relazioni interpersonali.

- Alcuni accorgimenti che potrebbero essere in grado di migliorare sensibilmente l'impressione che diamo di noi, oltre a quanto diciamo:
 - stretta di mano sicura al selezionatore;
 - non sedetesi prima di essere invitati a farlo;
 - fare attenzione a come si è seduti;
 - stabilire e mantenere un concetto visivo con il selezionatore;
 - fare trasparire interesse;
 - attenzione all'aspetto parafernale della comunicazione;
 - cercare di essere più naturali possibile;

- Al contrario, ecco alcuni errori che bisognerebbe cercare di evitare:
 - non dondolarsi sulla sedia;
 - non tormentarsi capelli, bocca, viso o tormentarsi la cravatta;
 - non evitare lo sguardo dell'intervistatore/i;
 - non imporsi il blocco dei gesti;
 - non tenere le braccia conserte;
 - non essere, o almeno dimostrare di non essere, indifferenti alle sollecitazioni di chi ci ascolta;

- 7. non avere timore del silenzio (pause);
- 8. non presentarsi in abbigliamento casual;
- 9. non promettere ciò che non si può mantenere;
- 10. non pensare che saper parlare con le persone sia un **dono di natura**.

IL LINGUAGGIO "SEGRETO" DEL CORPO



Le parole che non si dicono e la
mappa delle emozioni

- Il linguaggio del corpo è un sistema di comunicazione a tutti gli effetti, anche se non verbale.
- Durante una conversazione, oltre l'80% delle informazioni che riceviamo non vengono espresse a parole.
- Da un'attenta interpretazione della gestualità, della mimica, dell'espressione del viso e della postura, è possibile (non infallibile) "interpretare" i pensieri di chi abbiamo di fronte e rendere il processo comunicativo ancora più chiaro

- I nostri atteggiamenti sono:
 - INCONSCI:
 - indica, generalmente, tutte le attività mentali che non sono presenti nella coscienza di un individuo.
 - INCONSPEVOLI:
 - perché sono modelli comportamentali, alla base dell'agire umano, ma di cui il soggetto non è consapevole.
 - Ma ... ACCURATI.
 - sono precisi e ripetitivi.

(Carl Gustav Jung, *L'inconscio*; in *La psicologia dell'inconscio*)

Il “priming”

- E' un sistema **nmenomico** inconsapevole che consente ad uno stimolo, al quale si è stati esposti una prima volta, di essere riconosciuto successivamente senza averne consapevolezza.
- Questo accade perché la conoscenza è immagazzinata attraverso un sistema a rete, composta da “nodi semantici, cioè di “categorie di significato” che si includono l’una nell’altra, proprio come Internet.

Il linguaggio “corporeo”

Chiunque lo parla (inconsapevolmente),
ma quasi nessuno è in grado di “comprenderlo”
consapevolmente, ossia, di interpretarlo.

- I segnali sul piano del contenuto danno informazioni, mentre i segnali sul piano della relazione danno informazioni sulle informazioni.
- I segnali sul piano del contenuto si possono comprendere tanto meglio quanto più positiva è la dinamica della relazione tra gli interlocutori.
- I segnali sul piano del contenuto e su quello della relazione possono essere congruenti o incongruenti: la congruenza vince.
- L'insicurezza porta spesso all'incongruenza e questa può essere male interpretata.

- Chi non sa rendersi conto dei segnali del proprio linguaggio corporeo, è probabile che non sia in grado di registrare con molta precisione i segnali altrui.
- Quanto maggiore è la capacità di un individuo di comprendere il proprio mondo emotivo, tanto maggiore sarà di conseguenza anche la sua capacità di intuire quello degli altri.

**Crea
un'immagine**

**Ricorda
un'immagine**

Crea un suono

**Ricorda un
suono**



**Ricorda una
sensazione**

**Dialogo
interiore**



Noia o interesse?

Questi sentimenti sono semplici da capire al primo sguardo. La persona annoiata è in genere semi-accasciata; gli occhi ridotti a due fessure; lo sguardo assente o concentrato su altro. Se invece siamo riusciti a conquistare l'attenzione del nostro interlocutore, questo sarà proteso verso di noi; i suoi occhi "vivi" e puntati su chi sta parlando; spesso il volto sarà sorretto dalla mano "in tensione", con l'indice puntato verso l'alto.



Chiusura o apertura.

Per capire se una persona sta assumendo un atteggiamento di "apertura" o di "chiusura", nei nostri confronti, è essenziale guardare se incrocia le braccia o le gambe. In caso affermativo, molto probabilmente, ci sta trasferendo una sensazione di disagio.



Sfregarsi gli occhi.

Se il nostro interlocutore si sfrega un occhio, potrebbe voler dire che non vuole vedere qualcosa oppure, più semplicemente, perché ci vede poco. In altri casi potrebbe indicare il tentativo di "buggerarci".



In fuga o sicuri de sé?

Chi si siede con le gambe nella posizione del runner, è di fatto pronto a “scappare” via dalla situazione/conversazione. Chi si siede accavallando le gambe, in modo da appoggiare solo la caviglia ad una gamba, con il corpo proiettato all’indietro e le mani intrecciate dietro la nuca -in un atteggiamento tipico dello “strafottente”, si sta atteggiando al “so tutto io!”

E’ una posizione poco amata dalle donne, soprattutto se vedono un uomo sedersi così al lavoro o ... fuori.



Sono stanco o ti sto "fregando"?

La mano dietro il collo e lo sguardo sofferente oppure stanco, o stufo di alcune cose. Tuttavia tale gesto potrebbe anche indicare un tentativo di inganno.



Riflessivo o annoiato?

Sostenersi il mento con una mano, può significare riflessione, concentrazione oppure ... noia!

By touching his cuff, watch or sleeve this person is calming down his agitation



Cercare la calma.

Una persona che sta cercando di calmarsi, da uno stato di agitazione, probabilmente inizierà toccare i polsini della sua camicia, le maniche e/o l'orologio.



Come accavalli le gambe?

L'accavallamento "classico" è ritenuto, dagli uomini, molto deduttivo; le donne timide e riservate, invece, piegano le gambe all'indietro, come per ritirarsi o coprirsi.



Sicuri di sé.

La distanza tra gli interlocutori e le mani in tasca, con pollici esternati, indicano sicurezza di sé e anche convinzioni di essere superiori all'altro.



Chi ti interessa?

Lo dicono i piedi!

L'orientamento dei piedi dimostra verso chi è indirizzata l'attenzione. Allo stesso modo, possono indicare l'esclusione di un "terzo incomodo" dalla conversazione.



Senza il minimo interesse.

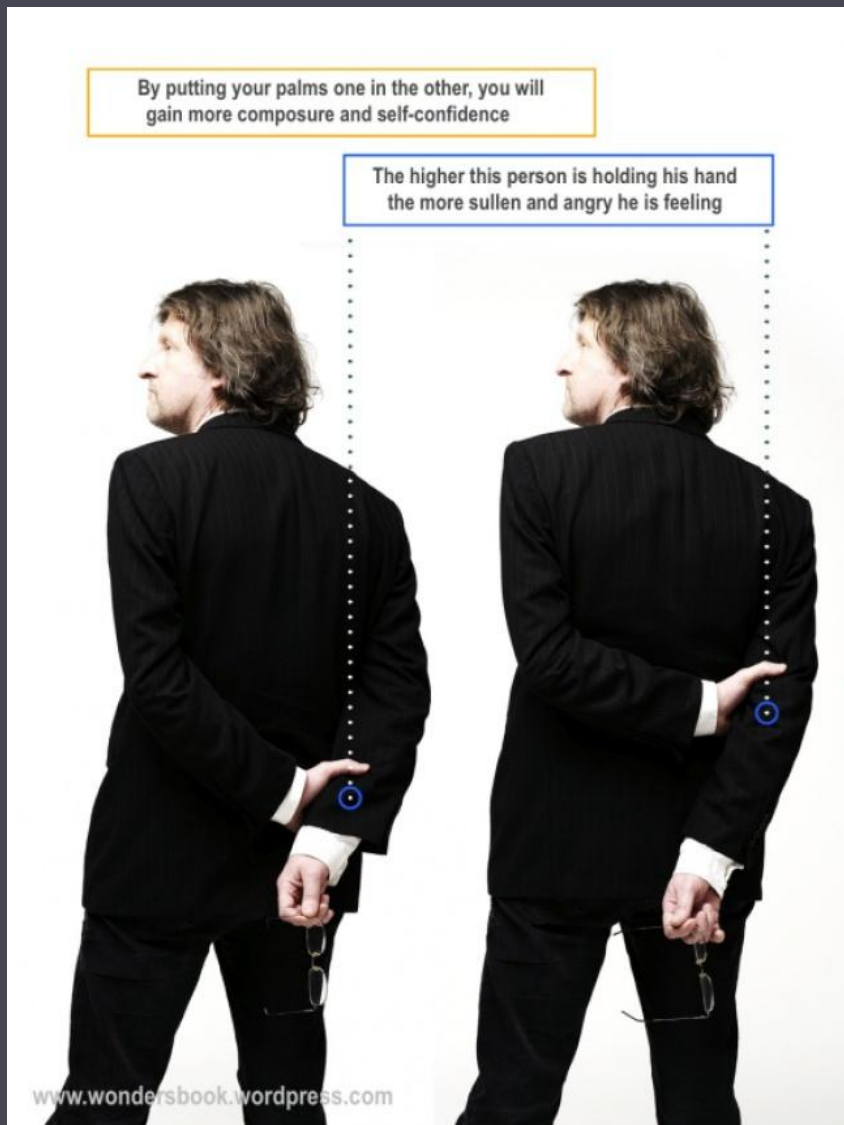
Le persone che si siedono di fronte a noi con un'espressione "strafottente", le braccia incrociate con le mani sono le ascelle, pollici alzati e gambe divaricate: indicano un totale distacco dalla situazione.



Testa dura!

Una persona ostinata, dispettosa e che non si cura delle opinioni degli altri, siede accavallando una gamba e trattenendone l'altra con entrambe le mani

Questa postura è detta anche il 4americano".



Irritazione o compostezza?

Mettere le mani dietro la schiena e sorreggerne una con il palmo opposto, indica ricerca di compostezza e fiducia in sé.

Se, però, la mano sale molto a sorreggere il braccio, può significare che la persona è irritata e scontroso.

If a person pats the other's back during a hug, it can signify confusion or wanting to break the hug



www.wondersbook.wordpress.com

Stai indietro!

Le persone che, durante un abbraccio, picchiettano con le mani le spalle o la schiena dell'altro, significa che non stanno gradendo il gesto.

Fonti della ricerca:

- Alexander Lowen
- Marco Pacori
- Alessandro Pachino
- Monique Mizrhail

• Bibliografia:

- "Comunicazione efficace" - Serena Pattaro
- "Ascolto attivo ed empatia" - Daniele Trevisani
- "La comunicazione emozionale" - Dorian Marangon
- "Intelligenza emotiva" - Daniel Goleman
- "Il dizionario dei gesti" - Lilia Angela Cavallo
- "Il linguaggio del corpo" - Alexander Lowen