

Come comunicare in modo efficace, empatico, e professionale per emozionare veramente il tuo interlocutore.



La scrittrice Maya Angelou diceva:

“Ho imparato che le persone possono dimenticare ciò che hai detto, ciò che hai fatto, ma non dimenticheranno mai come le hai fatte sentire.”

... quindi, secondo me è fondamentale **portare la tua comunicazione su un altro livello**. C O M E ? Imparando a comunicare al meglio con le diverse tipologie di persone che incontri durante la giornata.

Ci sono tanti accorgimenti che ti aiutano a **emozionare veramente il tuo interlocutore**.

Probabilmente ti sarà capitato di avere a che fare con **persone che ti chiedono suggerimenti su come procedere**. Tu fornisci tutti i consigli possibili ma a loro non va bene mai nulla.

Oppure ti sarà capitato di **salutare una persona con cordialità e col sorriso e di rimanerci male** quando lui /lei a mala pena ti guarda negli occhi, sussurra un saluto, prende e se ne va.

O magari ti **rendi conto che non sempre la tua semplice richiesta di collaborazione/aiuto basta** per coinvolgere l'altro. Dice di sì, ma poi si dimentica oppure fa finta di dimenticarsi.

Con questo e-book puoi iniziare ad acquisire una consapevolezza e sensibilità per te stesso e per la comunicazione con tutti. Poi scegli tu quando e come “trasformare” la tua vita.

Indice

Cosa sono le Soft Skills ? _____	pagina	02 - 03
Le 10 Soft Skills più richieste nel 2020 _____	pagina	03 - 05
Come fare la differenza _____	pagina	05 - 06
Metodo di comunicazione O.O.C.B. di Gallone® _____	pagina	07 - 12
Conoscere sé stessi		
Osservare senza giudicare		
Ascolto attivo		
Comunicare con il cuore		
Comunicare in modo efficace.		

Cosa sono le Soft Skills e perché servono ?

Le Soft Skills, o competenze trasversali, chiamate anche competenze relazionali e comunicative, sono quelle competenze chiave che chiunque deve possedere per gestire in autonomia il proprio lavoro e interagire con colleghi, superiori e familiari a prescindere dal ruolo che si svolge.

Le Soft Skills sono “strategiche” per la crescita, il benessere e la tua prosperità. Sono quelle caratteristiche intangibili che una persona ha o ha sviluppato, attraverso la propria educazione e la propria crescita personale quindi sono **abilità personali**.

Essere consapevole della propria persona, sviluppare e migliorare i **comportamenti per vivere meglio con gli altri**, avere **attitudini, mindseting e atteggiamenti** specifici in base alle situazioni che vivi.

Una persona dotata di queste competenze relazionali e comunicative è in grado di **capire quando parlare e quando no, cosa dire e in che modo**.

È fondamentale far emergere le proprie abilità trasversali, cioè riscoprire e sviluppare le proprie conoscenze per **distinguersi** e avere maggiore successo.

E qui la buona notizia!

Le **SOFT SKILLS** sono **innate** ... e grazie ad una formazione specifica possono essere **allenate e riscoperte**

→ Vuol dire che possiamo allenarci su tutte le competenze in cui siamo un po' carenti!

→ Possiamo padroneggiarle e tradurle in capacità concrete.

Le 10 Soft Skill più richieste nel 2020



- 2020**
1. Complex Problem Solving
 2. Critical Thinking
 3. Creativity
 4. People Management
 5. Coordinating with Others
 6. Emotional Intelligence
 7. Judgement and Decision Making
 8. Service Orientation
 9. Negotiation
 10. Cognitive Flexibility

Il **World Economic Forum** ha pubblicato il REPORT "The Future of Jobs" indicando le 10 Soft Skills più richieste nel 2020.

Uno studio in cui ai responsabili delle risorse umane e ai principali strateghi di 366 aziende leader mondiali è stato chiesto quali competenze si aspettano dai dipendenti.

I risultati rappresentano più di 13 milioni di dipendenti in tutto il mondo.

Vediamo di quali competenze si tratta:

1) CAPACITÀ DI RISOLVERE PROBLEMI

Come faccio: Identificazione - Analisi - Creatività - Attuazione – Controllo

2) PENSIERO CRITICO

Vuol dire “ragionare con la proprio testa”. Saper osservare e ascoltare -> e poi: effettuare analisi e valutazioni

3) CREATIVITÀ

Pensare “fuori dagli schemi”, creare collegamenti originali, trovare soluzioni innovative, sviluppare e proporre idee originali.

4) GESTIONE DELLE PERSONE

È la capacità di coinvolgere tutte le persone con idee chiare sul da farsi, valorizzarle e dare loro feedback.

5) CAPACITÀ DI COORDINARSI CON GLI ALTRI

È la capacità di lavoro in team, comprendere i bisogni degli altri in maniera empatica e adattarsi alle richieste degli altri.

6) INTELLIGENZA EMOTIVA

Viene definita come l’abilità di percepire ed esprimere le emozioni. Vuol dire saper utilizzare, comprendere e gestire le emozioni di sé stesso e degli altri.

7) CAPACITÀ DI GIUDIZIO E DI PRENDERE DECISIONI

Prendere decisioni strategiche al momento opportuno, soprattutto in momenti di difficoltà per reagire e affrontare al meglio il cambiamento.

8) ORIENTAMENTO AL SERVIZIO

Una competenza che consente di prevedere i reali bisogni del cliente e di adoperarsi per soddisfarli.

9) NEGOZIAZIONE

La capacità di sfruttare i margini di trattativa per raggiungere un risultato positivo, trovando un equilibrio tra gli obiettivi prefissati e i limiti imposti dall'interlocutore.

10) FLESSIBILITÀ

Abilità di cambiare comportamenti in base al cambiamento di regole.

Vuoi approfondire questo argomento?

Puoi partecipare ad un corso online oppure scarica una lezione e per vederla quando vuoi tu.

<https://bookme.name/TrainingSoftSkills/come-allenare-le-soft-skills>

<https://bookme.name/TrainingSoftSkills/lezione-per-allenare-le-soft-skills>

Come fare la differenza?



Tutti possiamo lasciare il proprio segno, riuscire a cambiare le cose e dare il nostro contributo. **“Le piccole attenzioni fanno la differenza.”**

Walt Disney diceva:

“L'unico modo per iniziare a fare qualcosa
è smettere di parlare e agire.”

Nel momento giusto trovi la motivazione, la forza e la convinzione per capire qual è il tuo approccio comunicativo con gli altri, cosa e come vuoi comunicare, in quale modo vuoi trattare gli altri, quali scelte vuoi fare e quali passi intendi compiere.

“Nei nostri rapporti interpersonali non dobbiamo mai dimenticare che i nostri compagni di vita o di lavoro sono esseri umani e in quanto tali avidi di gratificazione. È questo il segreto.” (Dale Carnegie)

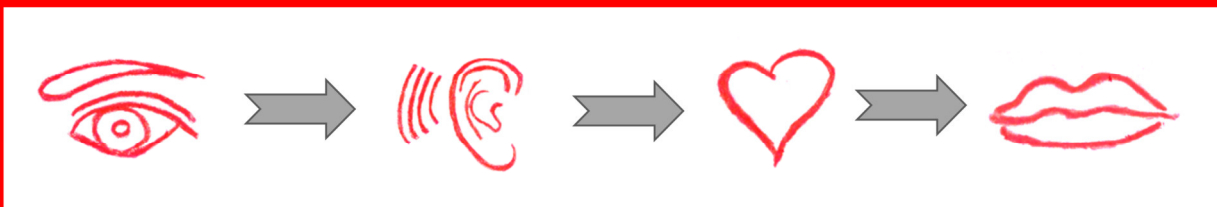
Consigli da seguire per fare la differenza:

1. Interessati sinceramente delle altre persone
2. Sorridi
3. Ricordati i nomi delle persone
4. Essere dei buoni ascoltatori
5. Parla di quello che interessa agli altri
6. Cerca onestamente di vedere le cose dal punto di vista del tuo interlocutore
7. Fai domande invece di impartire ordini diretti
8. Mostra rispetto per le opinioni altrui
9. Se hai torto, ammettilo subito
10. Evita le discussioni inutili

FAI BRILLARE IL DIAMANTE CHE HAI DENTRO DI TE !

I PENSIERI INFLUENZANO IL NOSTRO COMPORTAMENTO

Metodo di comunicazione O. O. C. B. di Gallone®



Ci sono tanti modi e tecniche per comunicare efficacemente. Eh sì lo so! Nelle diverse tecniche però mi mancava sempre il “lato umano”, allora ho voluto creare il mio **Metodo di comunicazione O.O.C.B. di Gallone®**. Non si tratta di un modello da imparare a memoria per risolvere tutti i problemi di comunicazione: invece per me era fondamentale capire prima sé stessi attraverso l’allenamento dell’auto-percezione, comprendere i canali sensoriali, sviluppare una nuova consapevolezza per quanto riguarda il linguaggio, la voce e l’ascolto attivo e “metterci il cuore” in tutte le azioni. E voilà un metodo semplice da imparare che si traduce in risultati immediati.

Ecco un riassunto per spiegarmi meglio

Primo Step: CONOSCI TE STESSO

Lo sapevi che la percezione della realtà è filtrata dai cinque sensi: vista, udito, olfatto, gusto, tatto? Questi "sistemi rappresentazionali", chiamati anche “sistemi sensoriali”, non sono nient'altro che il modo attraverso il quale gli individui interpretano e rappresentano sé stessi, la realtà.

Allora sicuramente adesso pensi: “a cosa mi serve tutto questo?”

Serve prima per capire come utilizzi i sensi, come ti esprimi, quale linguaggio usi e quali parole preferisci.

E una volta capiti questi sistemi sensoriali significa poter comprendere davvero chi ci sta di fronte e modulare la comunicazione nel modo giusto.

Facciamo un esercizio pratico

Chiudi gli occhi. - ricorda la tua ultima vacanza

Cosa ti ricordi per prima cosa? Descrivi il tuo ricordo.

Se descrivi le immagini (bellissimo paesaggio, colori del tramonto ...) allora sei una persona **visiva**. Se invece ricordi suoni e rumori (rumore del mare, il canto degli uccellini, la musica in piazza...) sei una persona **auditiva**. E se ricordi le sensazioni (quanto ti sei sentito bene, la sensazione di relax e serenità...) allora sei una persona **cinestesica**.

La maggior parte delle persone utilizza prevalentemente il sistema sensoriale visivo (40%) e quello cinestesico (40 %), mentre solo il 20% utilizza il canale uditivo

Ti sembra “banale” e “semplice”? Allora immagina una coppia in cui lei è “visiva” e lui è “uditivo”.

Lei dice: “Caro perché non mi guardi mai quando ti parlo?” e lui risponde: “Anche se non ti guardo ti ascolto, non preoccuparti”

Possono nascere dei malintesi e insoddisfazioni invece con la consapevolezza che siamo tutti diversi riusciamo prima a capire “il mondo” dell’altra persona e possiamo “adattare” il nostro linguaggio a quello dell’altro. Nei corsi poi andiamo molto più nel dettaglio per scoprire fino in fondo i nostri canali sensoriali.

Secondo Step: OSSERVARE

Jiddu Krishnamurti diceva:

**“La più alta forma di intelligenza umana
è la capacità di osservare senza giudicare.”**

È fondamentale osservare attentamente prima te stesso e poi chi hai davanti.

Per molte persone è difficile osservare in modo neutro perché l'abitudine di valutare, giudicare e interpretare sono saldamente ancorati.

Se vuoi veramente capire, allora osserva senza giudizi e guarda oltre i confini.

Fai finta di essere una telecamera di sorveglianza. Osserva semplicemente senza valutare e senza giudicare.

Fai un mini test :

Leggi queste frasi e decidi se sono osservazioni o valutazioni/giudizi.

- 1) Ultimamente arrivi sempre in ritardo.
- 2) Il mio responsabile di reparto è una brava persona.
- 3) La signora Rossi ha parlato con me per dieci minuti.

(punto 1 e 2 sono valutazioni, 3 osservazione)

Terzo Step: ASCOLTARE

**Il nostro più grande problema di comunicazione è
che non ascoltiamo per capire.
Ascoltiamo per rispondere.**

Succede ogni giorno che per motivi di tempo o per superficialità o per il nostro stato d'anima facciamo fatica ad ascoltare veramente il nostro interlocutore. Ascoltare attivamente può cambiarci la vita in meglio perché i malintesi diminuiscano e la comunicazione arriva a un altro livello.

Vediamo i 5 livelli per ascoltare, per valutare il nostro livello di ascolto e per diventare consapevole del nostro comportamento.

5 LIVELLI DI ASCOLTO

1. IGNORARE: “Entra da un orecchio ed esce dall'altro ...”
2. DIALOGO INTERNO: Mentre ascolti pensi già a quello che vuoi rispondere
3. ASCOLTO SELETTIVO: Ascolti solo ciò che ti interessa
4. ASCOLTO CON FILTRI: Giudizio e pregiudizi (per esempio ascolti in modo diverso se hai davanti: uomo/donna, persona anziana, un bambino, una persona di un'altra etnia o religione...)
5. ASCOLTO ATTIVO: vedi l'elenco sotto.

Ascoltare attivamente vuol dire:

- Non interrompere
- Ascolta sempre l'intero messaggio
- Prima capisci, poi elabora
- “Senti” anche con gli occhi
- Dai del tempo all'altro
- Mostra sincero interesse per l'altro
- «Linguaggio corporeo d'invito» (gestualità)
- Poni domande aperte e pertinenti («chi domanda comanda»)
- Riassumere con parole positive

Quarto Step: COMUNICA CON IL CUORE



Empatia – che cos'è ?

abilità di linguaggio e di comunicazione per rimanere "umani" anche in condizioni difficili

Attenzione non confondere EMPATIA con COMPASSIONE.

Una persona che visibilmente è triste, scossa o malinconica spesso ha semplicemente bisogno di qualcuno che ascolti e che sia presente e basta. Certamente l'empatia è una scelta, ed è una scelta vulnerabile perché per entrare in contatto con l'altro, devo entrare in contatto con qualcosa dentro di me che conosce questi sentimenti.

Ma cosa succede invece di solito? Spesso diciamo: "Eh, sì ! E' successo anche a me..." raccontando magari il nostro problema; oppure ... "dai, non è niente" diminuendo il problema dell'altro oppure introducendo un argomento totalmente diverso.

Quindi potresti dire: "Non so nemmeno cosa dire in questo momento, ma sono contento che tu me ne abbia parlato." La verità è che raramente una risposta può migliorare le cose, quello che migliora le cose è il legame.

Essere empatico: cosa vuol dire?

- ♥ essere presente
- ♥ creare un legame senza criticare
- ♥ ascoltare in modo globale e profondo,
- ♥ tenere conto dei bisogni ed emozioni degli altri
- ♥ regalare emozioni uniche
- ♥ creare rapporti più solidi e duraturi
- ♥ facilitare la comunicazione tra le persone

Quinto Step: COMUNICA EFFICACEMENTE

**“La comunicazione è la chiave del successo ...
e le tue parole sono il codice”**

Katja Penny

Comunicare in modo efficace significa sapersi esprimere in ogni situazione con qualunque interlocutore (sia a livello verbale che non) e in modo chiaro e coerente.

Per fare sì che la comunicazione diventi efficace, serve conoscere i principi della comunicazione. Ecco un esempio che secondo me è fondamentale.

LA RESPONSABILITA'

Vuol dire che IO sono responsabile per la comprensione del messaggio. Quindi se l'altra persona non capisce sono IO a riformulare il mio messaggio!



Un altro punto importante sono le domande. Saperle fare vale oro. Ecco un paio di suggerimenti:

- Spiega perché fai la domanda
- Evita le domande offensive
- Chiedi conferma
- Evita domande suggestive
- Fai solo una domanda alla volta.

Vuoi scoprire di più sul mio metodo O.O.C.B.?

Puoi partecipare ad un corso online oppure scaricare la lezione per vederla quando vuoi tu.

<https://bookme.name/TrainingSoftSkills/metodo-O.O.C.B.-per-comunicare-efficacemente>

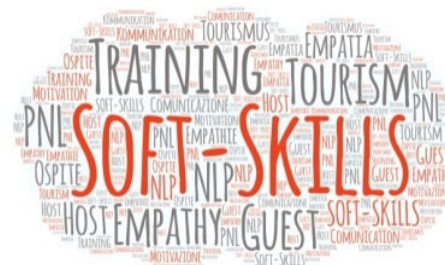
<https://bookme.name/TrainingSoftSkills/lezione-metodo-O.O.C.B.>

... sarei felice di poterti aiutare a capire quanto sia importante una comunicazione onesta con te stesso e con gli altri...



Vuoi conoscere le mie offerte:

<https://bookme.name/TrainingSoftSkills>



Contatti:

HELENE GALLONE

TRAINING SOFT SKILLS

Via Giuseppe Ungaretti 4/a

I-20068 Peschiera Borromeo (MI) - Italia

<https://www.trainingsoftskills.com/>

<https://www.facebook.com/GalloneHelene>

https://www.xing.com/profile/Helene_GALLONE

<https://www.linkedin.com/in/gallone-helene-801345160>

<https://www.instagram.com/helenegallonetrainer/?hl=it>

<https://www.youtube.com/channel/UCIDIPIKYrOg-4m0wdkFRxjQ/>

**Non vedo l'ora di ricevere la tua chiamata
+39 338 2579567**

**Non vedo l'ora di ricevere la tua
e-mail
info@trainingsoftskills.com**