



**CHI
HA
RAGIONE?**

3° incontro
CORSO DI
COMUNICAZIONE
EFFICACE

1. LA MAPPA NON È IL TERRITORIO



- **Ognuno ha un suo modo di vedere le cose**
- **La mappa di ognuno è differente**

I PUNTI DEL GIORNO

1. COMUNICAZIONE VERBALE:

- COS'È.
- 1° assioma: ***LA MAPPA NON È IL TERRITORIO***

2. PAROLE CALDE e PAROLE CHIAVE:

- COSA SONO e
- COME RICONOSCERLE

3. CREDENZE e VALORI:

- COSA SONO e COME RICONOScerLI

1. COS'È LA COMUNICAZIONE VERBALE



COSA
DICO

È il tipo di comunicazione che trasmette un messaggio attraverso la parola in forma orale e scritta

2. PAROLE CHIAVE e PAROLE CALDE



- ❖ **identificano un dato argomento**
- ❖ **racchiudono un concetto**
- ❖ **si usano per ricercare informazioni**



- ✓ **sono 'rivestite' di emozione**
- ✓ **ci parlano di emozioni**

ESERCIZIO: RACCONTA-MI e RACCONTA-TI

Formare delle coppie, meglio se non ci si conosce

A: racconta un fatto (l'ultimo viaggio, un evento)

B: sta' attento alle espressioni facciali, alla postura,
alle parole chiave e calde

Poi ci si inverte nei ruoli

Infine, A e B si scambiano il feedback su ciò che hanno notato durante la comunicazione tra loro

3. CREDENZE e VALORI



CREDENZE

- ❑ Sono dei giudizi e delle valutazioni su noi stessi, sugli altri e sul mondo
- ❑ Dettano il nostro comportamento, ci fanno focalizzare l'attenzione su un'area escludendo le altre
- ❑ Molte sono state installate dai genitori, insegnanti quando eravamo bambini. In genere, si creano con l'esperienza
 - ❑ Rispondono alle domande: *cosa credo essere vero per me?*
di cosa sono convinto?
 - ❑ Sono **limitanti**: ci impediscono di 'osare'
potenzianti: ci permettono di 'osare'

VALORI

- Sono fonte di motivazione principale nella nostra vita
- Dettano il nostro comportamento, le nostre scelte, ci guidano nei nostri obiettivi
- Ci vengono trasmessi dalla famiglia, dall'ambiente in cui cresciamo e veniamo educati
- Rispondono alle domande: *cosa è importante per te?*
Cosa ti tira giù dal letto ogni mattina?
- Ognuno di noi ha una gerarchia di valori (priorità)

ESERCIZIO

Scrivi 3 convinzioni:

- *Sono convinto/a che...*
- *Credo che...*

Scrivi 3 valori:

- *Per me è importante...*
- *Cosa mi butta giù dal letto ogni mattina?*

RIEPILOGO



1.

- **COMUNICAZIONE VERBALE**
- **LA MAPPA NON È IL TERRITORIO**



2.

- **PAROLE CHIAVE e**
- **PAROLE CALDE**



3.

- **CREDENZE e**
- **VALORI**

ESERCIZIO PER CASA



Nelle tue
conversazioni
individua:

- **le credenze** e
- **i valori**

del tuo interlocutore,
attraverso l'ascolto
delle **parole chiave** e
delle **parole calde**.



**NOI NON VEDIAMO LE
COSE PER COME SONO,
VEDIAMO LE COSE
PER COME SIAMO**