



# LA COMUNICAZIONE FRA NOI E GLI ALTRI



La radice del termine “comunicazione” risale al verbo greco **koinonéo (partecipo)** - *chiaramente legato all'idea della Koinè, della comunità - e al latino communico (metto in comune, condivido).*







IL LIBRO CHE HA APERTO  
LE PORTE DELLA PNL  
IN TUTTO IL MONDO



introduzione alla  
**PNL**  
COME CAPIRE E FARSI  
CAPIRE MEGLIO USANDO LA  
**PROGRAMMAZIONE  
NEURO-LINGUISTICA**

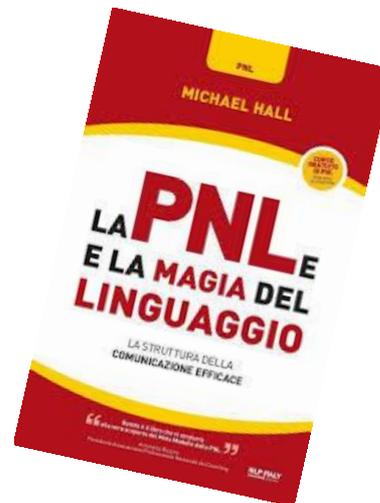
Solo  
€ 9,90

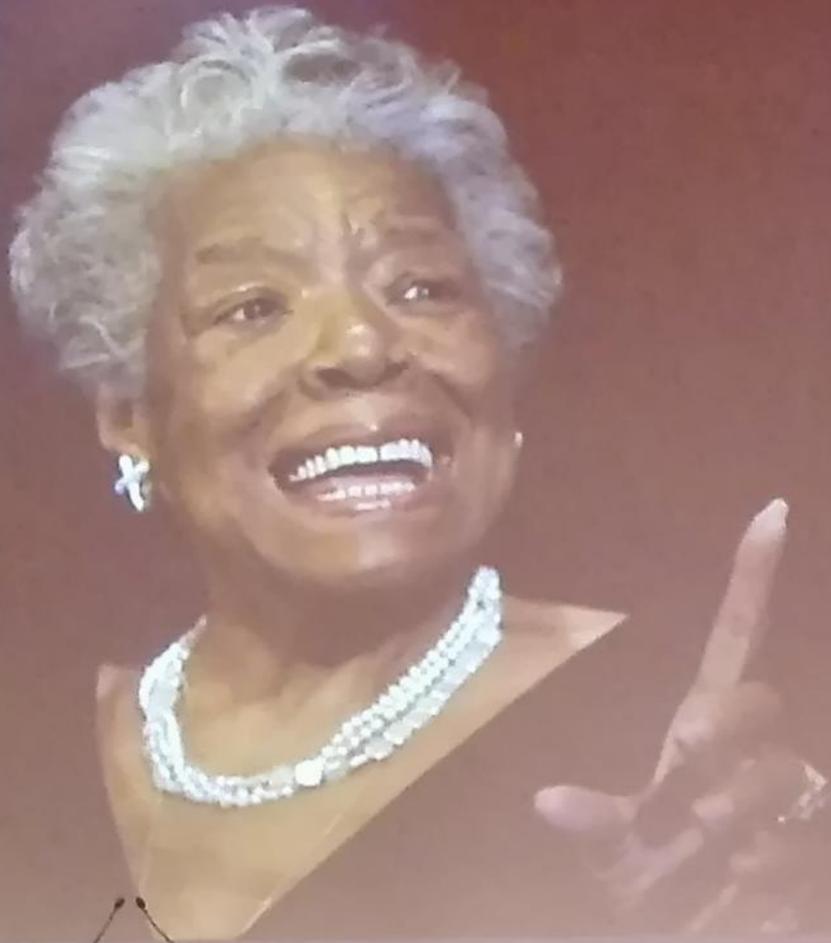
**CORSO GRATUITO**

Acquistando questo libro  
riceverai gratuitamente un corso di PNL.  
[www.introduzioneallapnl.it](http://www.introduzioneallapnl.it)

Il libro che spiega la PNL  
in modo semplice e chiaro.

Antonella Rizzuto  
Trainer di PNL e Presidente Associazione  
Professionisti Teorici del Coaching





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

Maya Angelou





**CISL**  
**PENSIONATI**



**Dignità  
Ascolto  
Rispetto”**

**VALORI SENZA TEMPO**  
*che noi difendiamo*





# **ASPETTI CHE FACILITANO IL RAPPORTO**

- **LA CALMA NELL'ACCOGLIENZA**
- **LA CAPACITA' D'ASCOLTO**
- **INDICAZIONI PRECISE**
- **PAZIENZA**
- **CHIEDERE AIUTO O CHIARIMENTI A COLLEGHI**
- **GENTILEZZA**
- **RINVIARE CHIARIMENTI CON TELEFONATA**
- **DARE APPUNTAMENTI**
  
- **IL TU O IL LEI?**
- **PARLARE IN DIALETTO?**

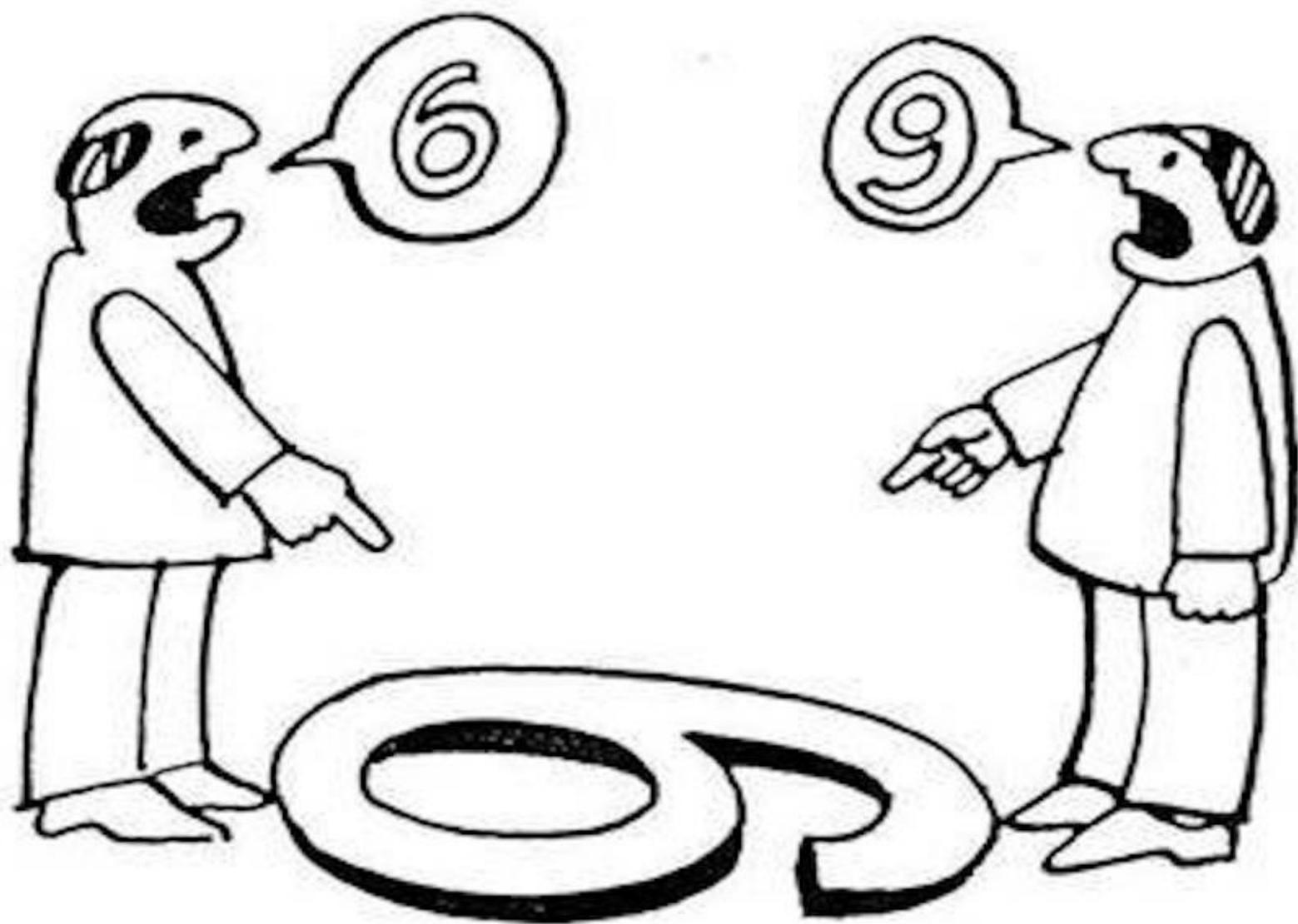
## **ASPETTI CRITICI**

- SUPERFICIALITA' NELLA RISPOSTA**
- DISORDINE SULLA SCRIVANIA**
- OPUSCOLI O INFORMATIVI DA CERCARE E NON SI TROVANO**
- INTERRUZIONI ESTERNE**
- ATTEGGIAMENTO DI SUPERIORITA'**
- POCO SFORZO PER CAPIRE IL PROBLEMA**
- MODO DI VESTIRSI**
- RISPOSTE EVASIVE**
- NON SCRIVERE QUALI DOCUMENTI SERVONO**
- POCA SICUREZZA**
- USO DI FRASI FATTE**
- USARE IL TU O IL DIALETTO IN MODO SCORRETTO**
- UN PO' DI IMBARAZZO VERSO LA PERSONA DIFRONTE A NOI**

**SI FA FATICA A  
METTERSI NEI  
PANNI DEGLI  
ALTRI**



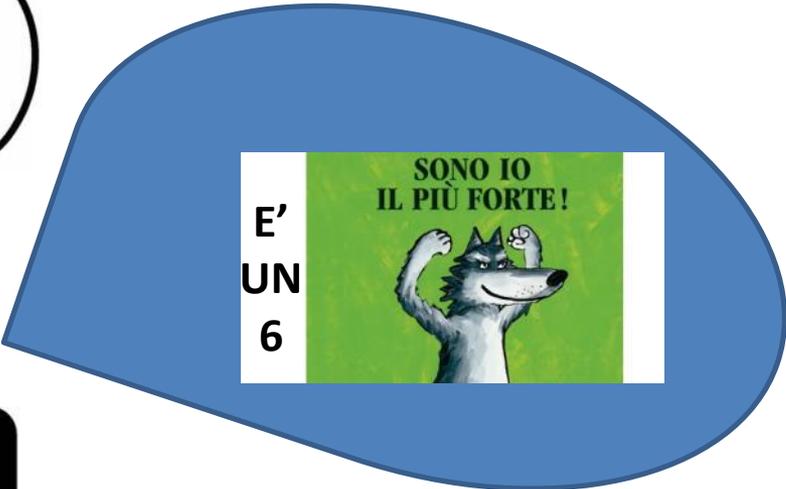
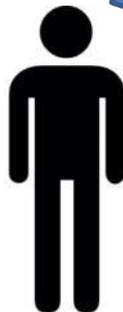
# **I PUNTI DI VISTA**





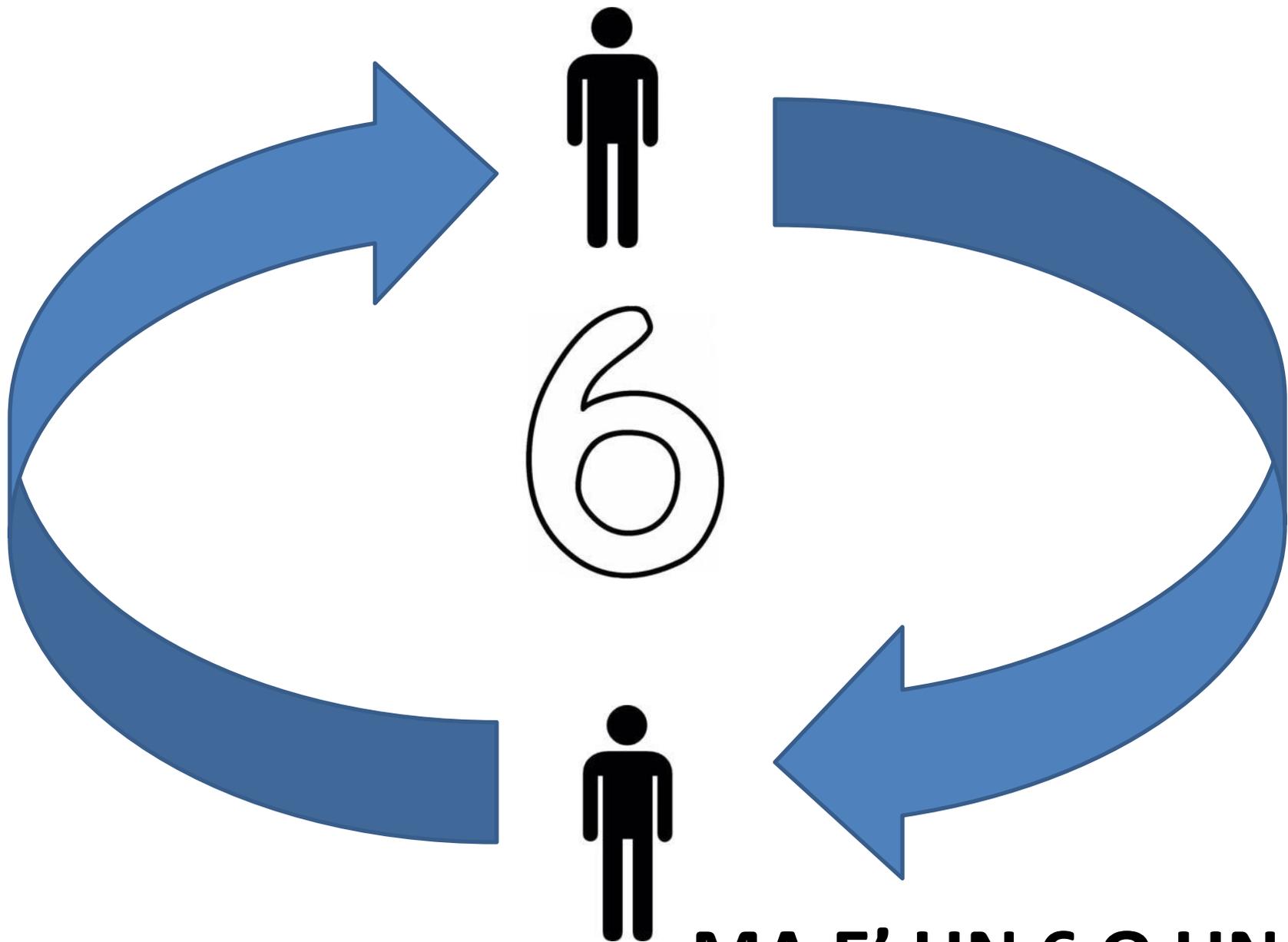
??!!

6



E'  
UN  
6

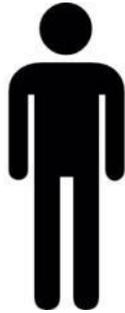
SONO IO  
IL PIÙ FORTE!



**MA E' UN 6 O UN 9?**



6







**PUNTO DI  
ASCOLTO E  
DI  
CONTATTO**



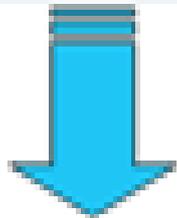
**PAUSA FUMO E CAFFE'**



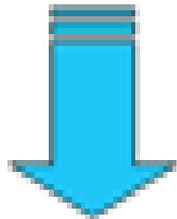
**COMUNICAZIONE A UNA E A DUE VIE**



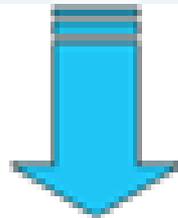
# 3 livelli per comunicare



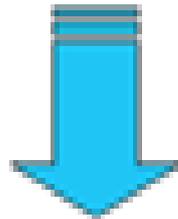
Verbale



Parole



Para verbale



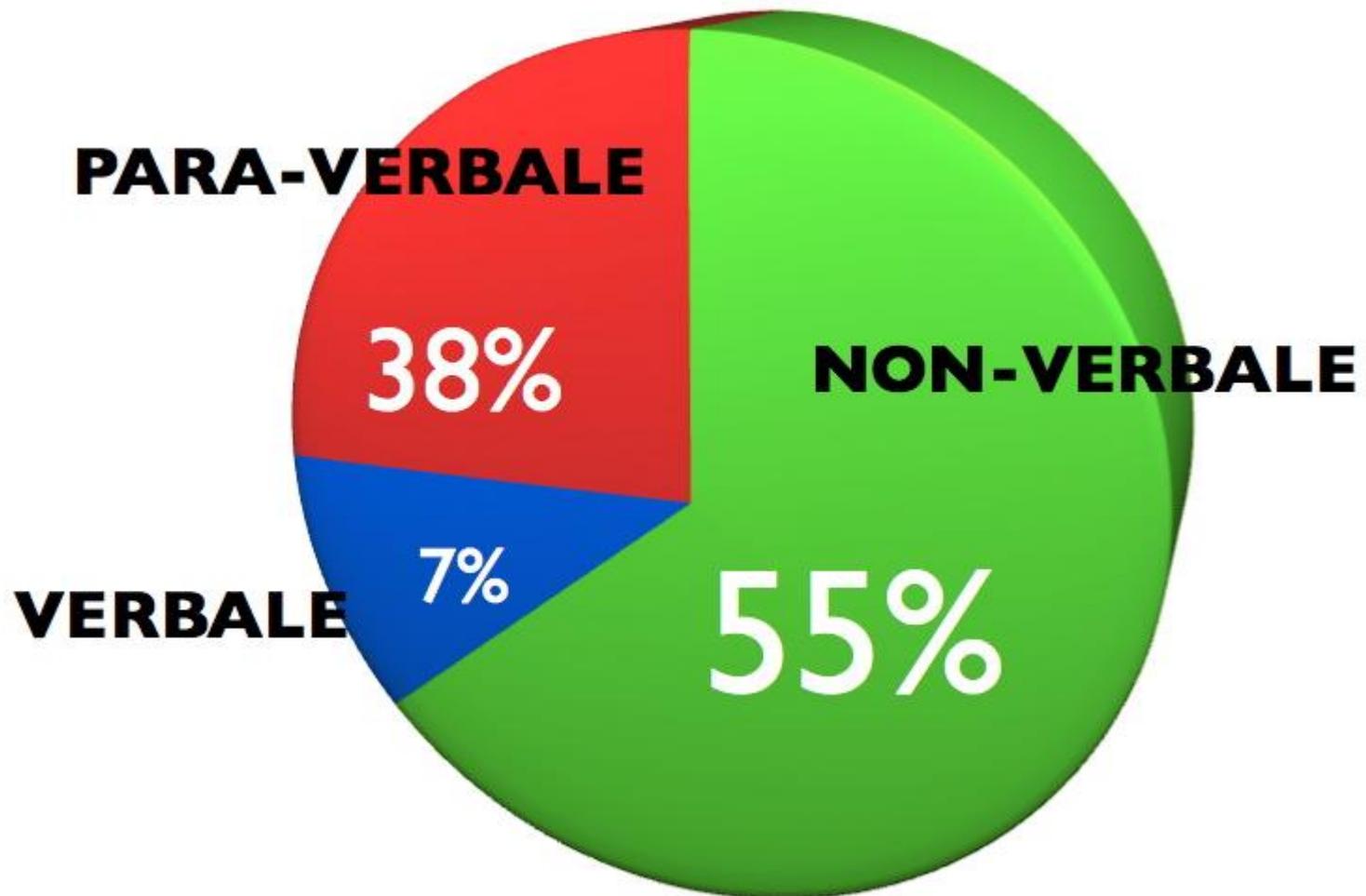
Tono  
Timbro di voce  
Volume

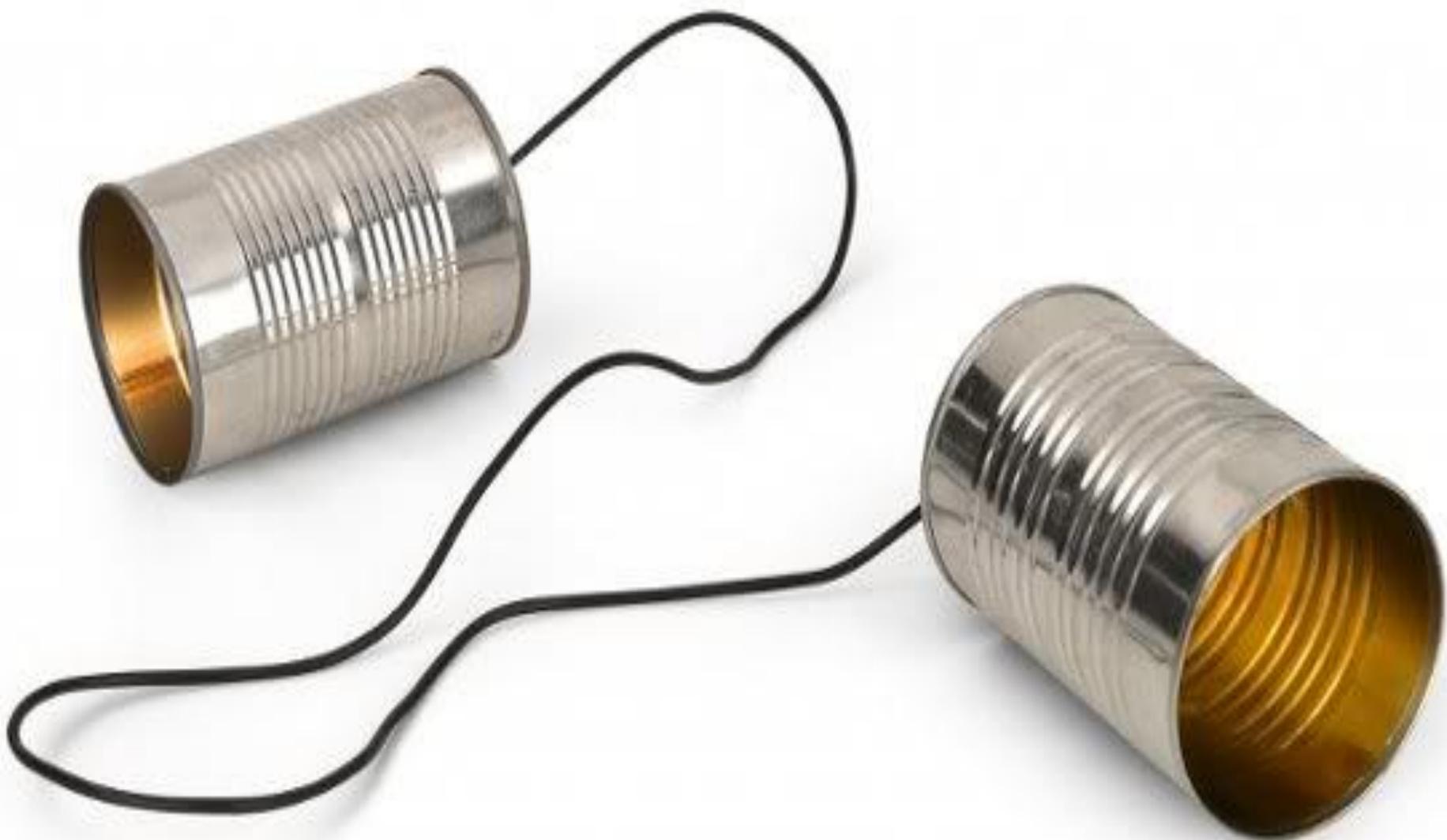


Non verbale



Linguaggio  
del corpo





***IL TELEFONO SENZA FILI***

## **IL TELEFONO SENZA FILI**

**Il Signor Bianchi Giovanni di anni 58 dopo una cena con amici durante la quale aveva bevuto abbondantemente usciva dal ristorante “La Cicogna zoppa” e saliva sulla propria auto per ritornare a casa.**

**L’auto di grande cilindrata, una Maserati, viaggiava a una velocità di molto superiore ai limiti previsti sulla strada statale della Fondovalle resa sdruciolevole a causa di una pioggerellina persistente.**

**Al Kilometro 45 della Fondovalle la Maserati urtava violentemente un carro agricolo che procedeva in senso contrario con la sola luce di posizione di destra funzionante e che occupava una parte della carreggiata percorsa dal sig. Bianchi.**

**Malgrado la frenata e a causa dello stato della strada l’auto non riusciva ad arrestare la propria corsa e il Bianchi non ha potuto evitare un urto semifrontale.**

**Il Bianchi subito soccorso è stato trasferito al CTO di Torino dove è stato ricoverato con una prognosi di 30 giorni; il guidatore del carro ha subito un trauma cranico con prognosi di 40 giorni.**

## IL TELEFONO SENZA FILI – LE PAROLE CHIAVE

Il **Signor Bianchi Giovanni** di anni 58 dopo una cena con amici durante la quale **aveva bevuto abbondantemente** usciva dal ristorante “La Cicogna zoppa” e saliva sulla propria auto per ritornare a casa.

L’auto di grande cilindrata, una Maserati, viaggiava a una **velocità di molto superiore ai limiti** previsti sulla strada statale della Fondovalle resa sdrucchiolevole a causa di una pioggerellina persistente.

Al Kilometro 45 della Fondovalle la Maserati **urtava violentemente un carro** agricolo che procedeva in senso contrario **con la sola luce di posizione di destra funzionante** e che **occupava una parte della carreggiata percorsa dal sig. Bianchi.**

Malgrado la frenata e a causa dello stato della strada l’auto non riusciva ad arrestare la propria corsa e il Bianchi non ha potuto evitare un **urto semifrontale**. Il Bianchi subito soccorso è stato trasferito al CTO di Torino dove è stato ricoverato con una prognosi di **30 giorni**; il guidatore del carro ha subito un trauma cranico con prognosi di **40 giorni**.

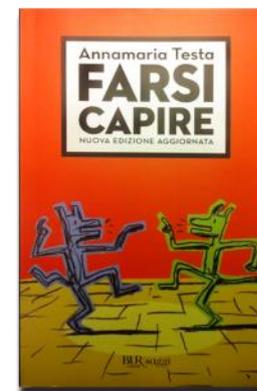
# Il linguaggio facilita o meno la comunicazione



**La staff tecnica dell'INAS ha suggerito alla FNP di mantenere il feeling operativo politico costruito con la line dell'INPS nell'iter applicativo della NASPI per non pregiudicare la Fase 2 degli accordi e non causare disguidi inopinati.**

**Inoltre tutte le R.L.S. della FNP devono impegnarsi nella compilazione dei RED per facilitare le varie casistiche della TARI a suo tempo concordate.**

**Prima del prossimo weekend verrà programmato un meeting finalizzato ad un feedback con gli operatori anche per valutare il trend delle domande e le ricadute sul marketing organizzativo della FNP.**



**A OGNUNO**

**IL ....**

**SUO!**



**SERVITORE  
O  
SERVO?**



**BUON PRANZO A TUTTI**



BEST.IT