

Bergamo, 10 novembre 2014
Circolare Telematica n. 16
Prot. n. 2305/14

**A TUTTI I GEOMETRI
ISCRITTI ALL'ALBO
REGISTRATI AL SITO INTERNET
LORO SEDI**

▪ **Corso di formazione “IL LINGUAGGIO CHE CONVINCERE”**

Con la presente Ti informo che, in collaborazione con la Cooperativa Geometri e ComUpon, è stato organizzato un corso su come migliorare la comunicazione a tutto vantaggio dell'attività professionale.

Il corso si terrà lunedì 1 dicembre 2014 dalle ore 8.30 alle ore 18.00 presso la sede del Collegio.

La quota di iscrizione è:

- Non socio Cooperativa Geometri € 90,00+ IVA (€ 109,80)
- Socio Cooperativa Geometri € 80,00 +IVA (€ 97,60)

Il pagamento potrà essere effettuato con bonifico bancario come indicato in calce.

Dopo aver eseguito il bonifico Sei invitato ad inviare via fax al n. 035/320316 o e-mail copia del versamento effettuato con il modulo sotto riportato entro e non oltre il 20 novembre p.v.

Il corso si terrà se si raggiungeranno 30 iscrizioni.

La partecipazione al presente evento riconosce l'attribuzione di n. 4 Crediti Formativi Professionali.

Cordiali saluti.

**IL PRESIDENTE
Renato Ferrari**

**COORDINATE PER BONIFICO BANCARIO
Banca Credito Bergamasco Gruppo Banco Popolare
Intestazione Cooperativa Geometri Garanzia Credito Professionale “Gianvittorio Vitali” S.c.a.r.l.
Iban: IT87J050341112100000016915**

CORSO “IL LINGUAGGIO CHE CONVINCERE”

Il sottoscritto _____

con studio in _____ via _____ tel. _____

C.F. _____ p.iva _____ e-mail _____

Dati per l'intestazione della fattura:



**“IL LINGUAGGIO CHE CONVINCe”
Lunedì 1 dicembre 2014 - 8.30-18.00**

PROGRAMMA

SESSIONE MATTUTINA

- Ore 8,30** Registrazione dei partecipanti
Ore 9,00 Comunicare con efficacia: capire l'attitudine dell'interlocutore per creare da subito un buon rapporto.
Ore 9,30 Comprendere rapidamente lo “schema di pensiero” di chi ci sta di fronte per identificare quali siano le leve motivazionali che lo portino a prendere una decisione (o a non prenderla).
Ore 11,00 Break
Ore 11,15 Come si motivano le persone e come si mantiene il livello di interesse? Cosa le demotiva?
Ore 13,00 Pausa pranzo

SESSIONE POMERIDIANA

- Ore 14,00** Adattare il proprio linguaggio all'interlocutore perché si senta compreso e a suo agio, sia più predisposto ad ascoltare e diventi più propenso a fidarsi.
Ore 15,00 Predire ed influenzare positivamente i comportamenti altrui: migliorare la propria capacità di comunicazione e renderla “irresistibile” a chi sta di fronte.
Utilizzare il linguaggio più convincente con la persona specifica per ottenere interesse, credibilità e sintonia.
Ore 16,00 Break
Ore 16,15 Esercitazioni pratiche, individuali e di gruppo.
Ore 17,30 Compilazione questionari e test di apprendimento.
Ore 18,00 Chiusura lavori.

Il corso include esercitazioni pratiche (singole o di gruppo) e proiezioni di brevi video a supporto degli argomenti trattati.

METODOLOGIA DIDATTICA

- 50% Esposizione docente
- 20% Studio di casi
- 30% Esercitazioni

DURATA : 1 Giorno (8 ore)

DOCENTE:



Laura Maestri

Formatrice e trainer in Programmazione Neurolinguistica, intelligenza linguistica e comunicazione efficace – nelle sue diverse coniugazioni - presso istituti di formazione, aziende private, Ordini professionali, Aziende ospedaliere, Università, Collegi ed Enti di diritto pubblico, Federazioni sportive. Collabora con varie riviste con articoli sui temi del coaching e della comunicazione efficace.

IL LINGUAGGIO È UNO STRUMENTO CHE AGISCE SULLA NEUROLOGIA E PRODUCE EMOZIONI

Usatelo per migliorare la comunicazione e sfruttare a vostro vantaggio semplici affermazioni.

La mamma di un adolescente incontra i professori del liceo. Il giudizio che riceve sul ragazzo si riassume in: *“È uno studente con un buon potenziale, ma non studia!”*. La mamma, protettiva verso il figlio, alla domanda un po' burbera del papà: *“Allora, cosa ti hanno detto?”* risponde: *“Hanno detto che non studia, ma ha un buon potenziale!”* Hai notato la differenza? Le parole sono le stesse, il significato globale cambia. I professori hanno posto l'accento sul fatto che lo studente non studi, mentre la mamma – riportando il giudizio all'altro genitore – fa risaltare l'affermazione che abbia un buon potenziale. Una semplice, brevissima congiunzione come *“ma”* ha il potere di trasformare il messaggio e di far concentrare l'attenzione sulla parte che più ci interessa evidenziare; nel caso appena descritto probabilmente il papà sarà soddisfatto del complimento, minimizzando il contenuto della frase precedente. La scienza della comunicazione efficace sostiene che tutto ciò che viene detto (o scritto) prima di un *“ma”* – o parole equivalenti, fra cui però, tuttavia ecc. - venga quasi totalmente cancellato da quanto viene dopo. Questa *“magia”* espressa attraverso una breve congiunzione è la dimostrazione di come il linguaggio non sia solo un semplice mezzo per trasferire contenuti ma uno strumento molto potente che agisce sulla neurologia producendo effetti sugli stati mentali, sulle relazioni, le emozioni e le percezioni. Tutto questo ci aiuta a comprendere



Laura Maestri

“Una semplice congiunzione come il ‘ma’ ha il potere di trasformare il messaggio e far concentrare l’attenzione sulla parte che vi interessa evidenziare”.

come a volte quello che viene detto risulti irritante o induca a resistenza e ostilità da parte di chi ci ascolta: inconsapevolmente, interrompiamo l'armonia del colloquio con il cliente a causa di un *“ma”* utilizzato in modo poco strategico. *“Ha visto le mie nuove vetrine? Le piacciono?”* *“Sì, sono davvero belle ma un po' troppo piene per i miei gusti”*. Il cliente ci rimarrà molto male anche se abbiamo introdotto la risposta con un apprezzamento. Pensate a quante volte potete utilizzare questo strumento

linguistico in modo funzionale ai vostri obiettivi! Molti test hanno dimostrato che, nel caso di richieste d'intervento per manutenzione, l'utilizzo strategico del *“ma”* può aumentare o ridurre ulteriori chiamate. Ad esempio: quando il manutentore dice: *“Adesso sembra tutto a posto, ma se dovesse notare ulteriori malfunzionamenti ci richiami”* inconsapevolmente pone l'attenzione sui possibili problemi che si potrebbero ripresentare. Quando lo stesso manutentore dice: *“Se dovesse notare ulteriori malfunzionamenti ci richiami, ma adesso sembra tutto a posto”* evidenzia la situazione positiva e tranquillizza il cliente. Vi posso assicurare che nel primo caso, le chiamate per un ulteriore controllo sono molto più frequenti che nel secondo! Quando vi rivolgete al cliente, a cui dovete prospettare uno scenario avverso, adottate uno schema positivo: all'inizio parlate del possibile evento negativo, aggiungete il *“ma”* e proseguite con l'ipotesi favorevole. In questo modo minimizzerete l'eventualità negativa ed evidenzierete la circostanza ottimistica. *“Potrebbe esserci un ritardo nella consegna, ma ad oggi è tutto confermato come abbiamo concordato”*. Lo stesso risultato sorprendente si ottiene anche quando parlate a voi stessi: il dialogo interno è il motore dei pensieri che determinano i vostri comportamenti. Fate un esperimento: la prossima volta che pensate alle vacanze formulate questa frase: *“Fra qualche settimana finalmente andrò in vacanza, ma in questo periodo sono stanchissimo”*. Soffermatevi qualche secondo sulle sensazioni che state provando. Poi riformulate la frase: *“In questo periodo sono stanchissimo, ma fra qualche settimana finalmente andrò in vacanza”*. Com'è cambiato il vostro stato d'animo? Quanto è migliorato, rispetto all'asserzione precedente? Oggi avete un attrezzo linguistico in più a vostra disposizione: usatelo per migliorare la comunicazione. 