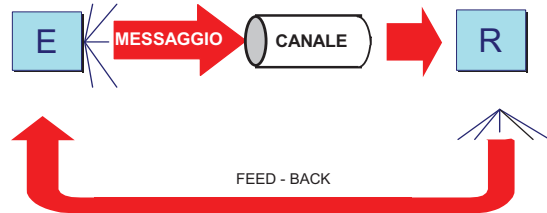


Il processo di comunicazione

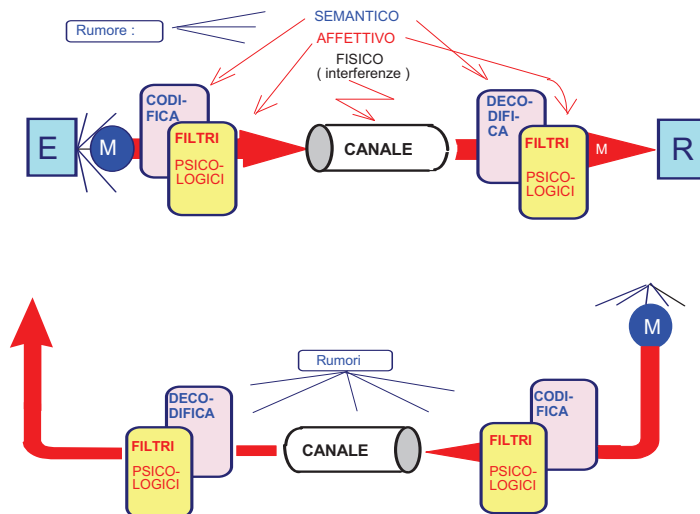


COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

- Il processo comunicativo
- La comunicazione ad una e due vie
- Comunicazione non verbale
- I problemi della comunicazione
- I correttivi
- Alcuni assiomi della comunicazione
- Ascolto attivo



Il processo di comunicazione



La comunicazione a 1 via

E → R

Vantaggi

- Rapidità di comunicazione*
- Controllo costante del potere*
- Riduzione di interferenze d'ordine ambientale-psicologico*

Svantaggi

- Difficoltà nel trasmettere fedelmente un concetto*
- Possibilità di incomprensioni, poiché spesso a parole uguali si attribuiscono significati diversi*
- Rischio di dare per scontate le conoscenze di chi ascolta*
- Difficoltà di sapere cosa è stato compreso*

Linguaggio paraverbale

- ❑ TONO DELLA VOCE
- ❑ RITMO DI ELOCUZIONE
- ❑ VOLUME, TIMBRO, SONORITÀ DELLA VOCE
- ❑ INFLESSIONI
- ❑ ALTERAZIONI (EMOTIVE) DELLA VOCE
- ❑ PUNTEGGIATURA E ACCENTUAZIONE SEMANTICA
- ❑ MODULAZIONE DELLA VOCE
- ❑ SILENZI E PAUSE
- ❑ INTERIEZIONI ECC.

MODULARE LA VOCE COME UNO STRUMENTO MUSICALE

Linguaggio del corpo

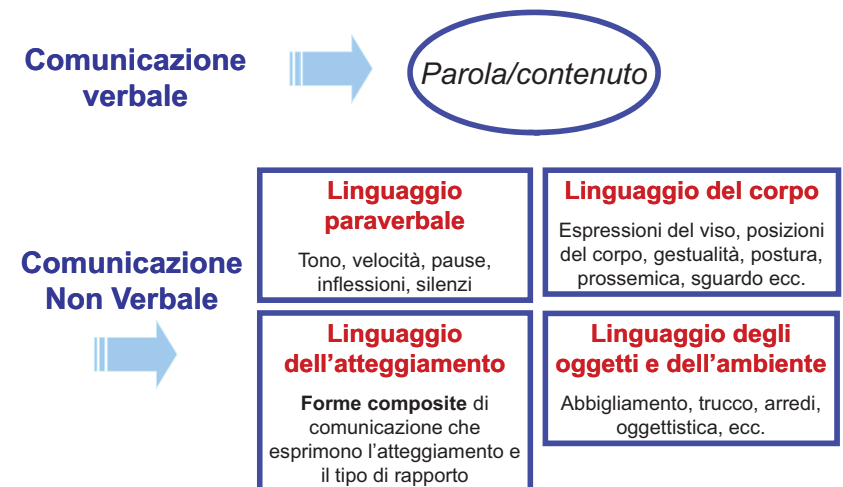
- SGUARDO E LINGUAGGIO DEGLI OCCHI
- MIMICA FACCIALE
- RITMO DEL RESPIRO
- GESTUALITÀ
- SORRISO
- POSTURA
- SPOSTAMENTI
- ABBIGLIAMENTO E TRUCCO
- POSIZIONE DELLA TESTA
- POSIZIONE DI MANI E PIEDI
- DEAMBULAZIONE
- CONTATTO CORPOREO
- DISTANZA E GESTIONE DEGLI SPAZI INTERPERSONALI (PROSSEMICA)
- ECC. ECC.

STRUMENTO PRINCIPE: LO SGUARDO

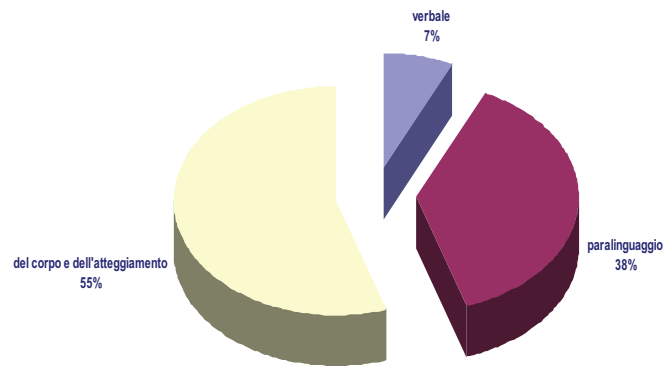
La comunicazione a 2 vie



I modi della comunicazione



La comunicazione è dovuta

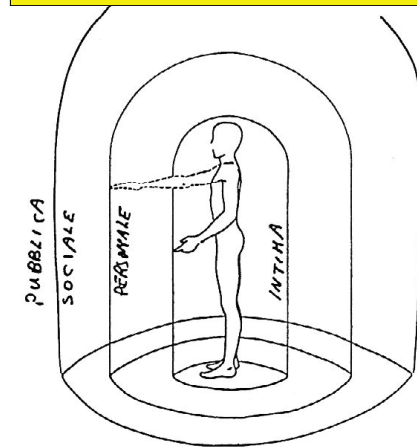


Rapporto tra comportamenti verbali e non verbali

- **possono contraddirsi:** *un sorriso può controbilanciare una frase dura; uno sguardo sfuggente può contrapporsi ad una frase amabile*
- **possono sostituirsi:** *ad es. invece di dire ciao si saluta con un gesto della mano*
- **possono essere complementari:** *ad es. il buongiorno si accompagna ad una stretta di mano*
- **possono sottolineare:** *volume di voce crescente per indicare un ordine o che si affievolisce per significare confidenza*

COMUNICAZIONE NON VERBALE

PROSSEMICA



Linguaggio dell'atteggiamento

Forme composite di linguaggio che esprimono l'atteggiamento e il tipo di rapporto

Stile di atteggiamento e rapporto nei confronti dell'altro o del gruppo

sicuro, esitante, amichevole, altero, aggressivo, compiacevole, umile ecc.

Stato dell'umore

gioviale, collerico, depresso, euforico, allarmato ecc.

Espressioni di status e di gerarchia

chi è up/ chi è down, capo, gregario, servo, padrone ecc.

Espressioni di fiducia, diffidenza, rispetto, amore, ansia, paura, ecc.

ti credo, non mi piaci, ho paura di te, è bello vederti ecc.

Espressioni di una visione esistenziale, di credenze e valori profondi

fede, al servizio degli altri, fanatismo, fondamentalismo ecc.

SIAMO TRASPARENTI COME CASE DI VETRO

INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 2 : GUARDARE OLTRE L'APPARENZA

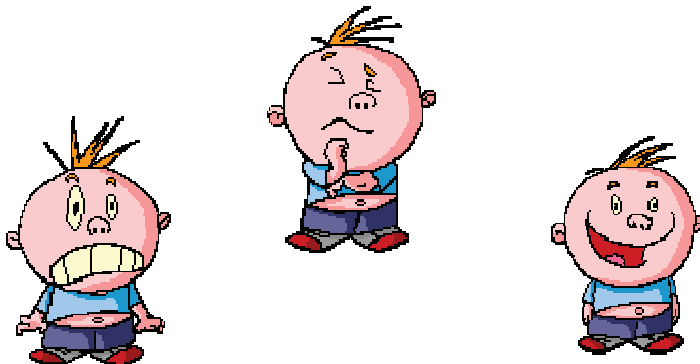
COSA CI STA DIETRO LA MASCHERA ?
È VERO IL MESSAGGIO ESPLICITO O QUELLO
NASCOSTO ?
QUALE CONVIENE RECEPIRE ?



INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 3: LA CNV VA LETTA NELLA SUA DINAMICA

I CAMBIAMENTI, LE ALTERAZIONI, DICONO DI PIU' DEI SEGNAI SINGOLI



I SEGNALI DI INFORMAZIONE RETROATTIVA

- **Feed-back** di ascolto che denota attenzione al messaggio;
- **Feed-back** di comprensione e accordo - disaccordo sul messaggio decodificato
- **Imitazione posturale** (ricalco) che denota forte **accettazione** dell'intero messaggio di chi parla

INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 1: BISOGNA OSSERVARE L'INSIEME





Prima di entrare per la porta della ragione
bisogna **APRIRE** la porta del sentimento

Problemi nella comunicazione

“RUMORI” ovvero disturbi / interferenze di natura:

Fisica o oggettiva	Che agiscono	Sul Canale e/o sui Comunicanti
Semantica o di significato	Che agiscono	Sulla Codificazione e sulla Decodificazione
Affettiva e/o psicosociale	Che agiscono	Sui filtri affettivi o psicosociali coi quali diamo valore ai nostri interlocutori e ai loro messaggi

INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 4 : **LA CNV VA LETTA NEL SUO CONTESTO**

Sportivo?



Sportivo!!!?



INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 4 : **LA CNV VA LETTA NEL SUO CONTESTO**

LA SITUAZIONE, IL MOMENTO, I RAPPORTI, DANNO SENSI DIVERSI AGLI STESSI SEGNAI

Prega?

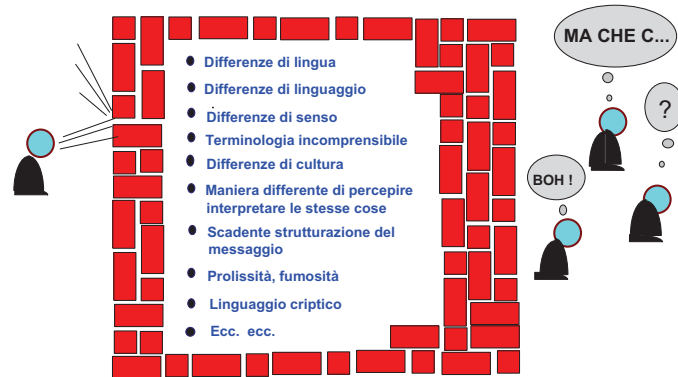


Gioca!

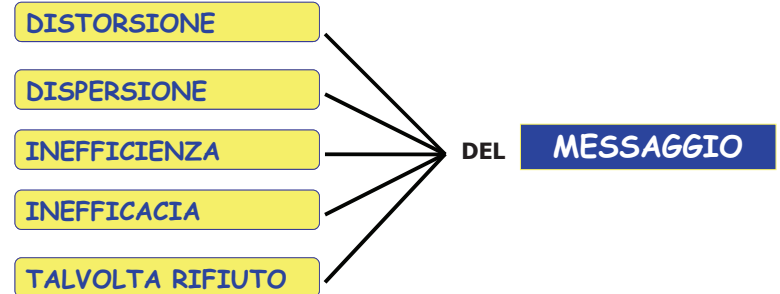


I FILTRI SEMANTICI O DI SIGNIFICATO

MURO DELL'INCOMPRESIONE SEMANTICA



Gli effetti dei problemi della comunicazione



I FILTRI AFFETTIVI O PSICOSOCIALI

MURO DELL' INCOMUNICABILITA' (FILTRI EMOTIVO/AFFETTIVI)



Correttivi

PER I PROBLEMI DI NATURA FISICA O OGGETTIVA

AD ESEMPIO:

- ❖ RUMORI ESTERNI
- ❖ CALDO
- ❖ DISAGIO FISICO
- ❖ VOCE TROPPO BASSA DI CHI PARLA
- ❖ ACUSTICA PRECARIA ECC.

I CORRETTIVI SONO

- ❖ Ridondanza
- ❖ Feedback
- ❖ Verifica della comprensione
- ❖ Eliminazione delle cause (se possibile)

Attenzione !!!

- Ciò che noi *pensiamo*;
- Ciò che *vorremmo dire*;
- Ciò che noi *realmente diciamo*;
- Ciò che il nostro interlocutore *ode*;
- Ciò che *ritiene di aver udito*;
- Ciò che *capisce*;
- Ciò che *pensa*;
- Ciò che *accetta*;
- Ciò che *ricorda*;
- Ciò che *vorrebbe dirci*;
- Ciò, che *realmente ci dice*.

Questo vuol dire:

- Penso di dire **100 cose**
- Riesco a dirne **70**
- L'interlocutore ne sente **50**
- Ne capisce **30**
- Ma è convinto di aver capito **100**

Correttivi

In presenza di uno o di entrambi i muri, che fare?

Ancora **Ridondanza**
Feedback
Verifica della comprensione
Eliminazione delle cause (se possibile)

Inoltre:

Per superare o contornare il muro dell'INCOMPRESIONE SEMANTICA

- Sapersi mettere nella testa di chi deve capire
- Preparare e strutturare bene il messaggio nel contenuto e nella forma
- Adeguarsi al livello di comprensione dei nostri interlocutori
- Usare un linguaggio chiaro e comprensibile
- Voce e pronuncia chiara e distinta
- Fare opportune pause di tanto in tanto
- Riassumere di tanto in tanto se necessario
- Informarsi a priori sui nostri interlocutori, sulle loro aspettative, sul loro livello di conoscenza ed esperienza
- Saper ascoltare, soprattutto i messaggi impliciti o nascosti
- Curare l'esposizione
- Interessare l'uditorio
- Mostrare convinzione, entusiasmo

Correttivi

Per superare o contornare il muro dell'INCOMUNICABILITÀ

oltre a quanto sopra :

- ☐ Informarsi e tenere conto di: cultura / valori / pregiudizi degli altri comunicanti
- ☐ Curare in particolare il primo momento dell'incontro (fase di riscaldamento)
- ☐ Saper entrare nella testa dell'altro:
cosa si aspetta, che sa, quali sono i suoi punti forti e quelli da non toccare ecc.
- ☐ Da cui anche saper percepire i segnali deboli (feedback)
del suo linguaggio non-verbale (paraverbale, corpo e atteggiamento)
- ☐ Da cui anche calibrare il proprio ritmo, voce, vocabolario, gesti e atteggiamenti sui suoi
- ☐ Creare un rapporto di accettazione (meglio ancora di empatia)
- ☐ Rispettare il punto di vista altrui. Rispettare la persona
- ☐ Se serve, stabilire una forma di contratto psicologico,
verificare e negoziare cioè la disponibilità e il consenso degli ascoltatori a lavorare con voi
- ☐ Metterci entusiasmo e calore (atteggiamento positivo)
- ☐ Controllare l'ansia, ma senza esagerare nello sforzo

Assiomi della comunicazione

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione



L'Ascolto

- Volere ascoltare
- Mostrare che si ascolta
- Saper ascoltare



Assiomi della comunicazione

Non si può non comunicare
Anche il silenzio è comunicazione



Assiomi della comunicazione

Tutti gli scambi di comunicazione sono
simmetrici o complementari



L'Ascolto Attivo

L'ascolto attivo non è una formula meccanica e ripetitiva.

Comunica **stima, interesse, immedesimazione.**

E' l'espressione verbale dell'**empatia.**

L'ascolto

La comunicazione è in primo luogo rilasciare un messaggio, ma è anche, e a volte soprattutto ascoltare il messaggio altrui.

Ascoltare qualcuno significa mettersi al suo posto e tentare di comprendere il suo punto di vista.



Per fare ascolto attivo:

- ❗ Cancellare i pregiudizi
- ❗ Evitare valutazioni affrettate
- ❗ Eliminare le distrazioni
- ❗ Non interrompere
- ❗ Mantenere il contatto visivo
- ❗ Intervenire solo tra le "pause"
- ❗ Controllare la propria emotività
- ❗ Cercare di capire lo "spirito" al di là delle parole
- ❗ Osservare il comportamento non verbale

- ❗ Evitare di trarre conclusioni fin dalle prime battute
- ❗ Interloquire ogni tanto con rapide domande che rassicurino l'interlocutore circa la nostra attenzione
- ❗ Cercare di cogliere l'idea-base di ogni esposizione
- ❗ Prestare attenzione anche quando l'argomento è conosciuto
- ❗ Assicurarsi che l'interlocutore abbia espresso la propria opinione

