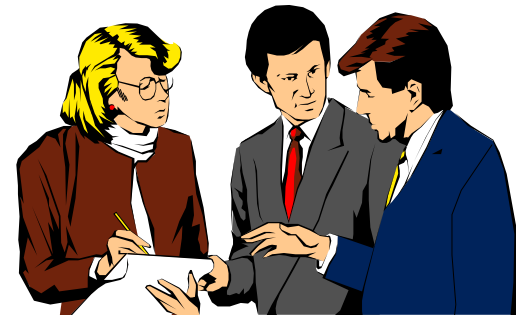


COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

- 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



La comunicazione a 1 via

E  **R**

Vantaggi

Rapidità di comunicazione

Controllo costante del potere

*Riduzione di interferenze
d'ordine ambientale-
psicologico*

Svantaggi

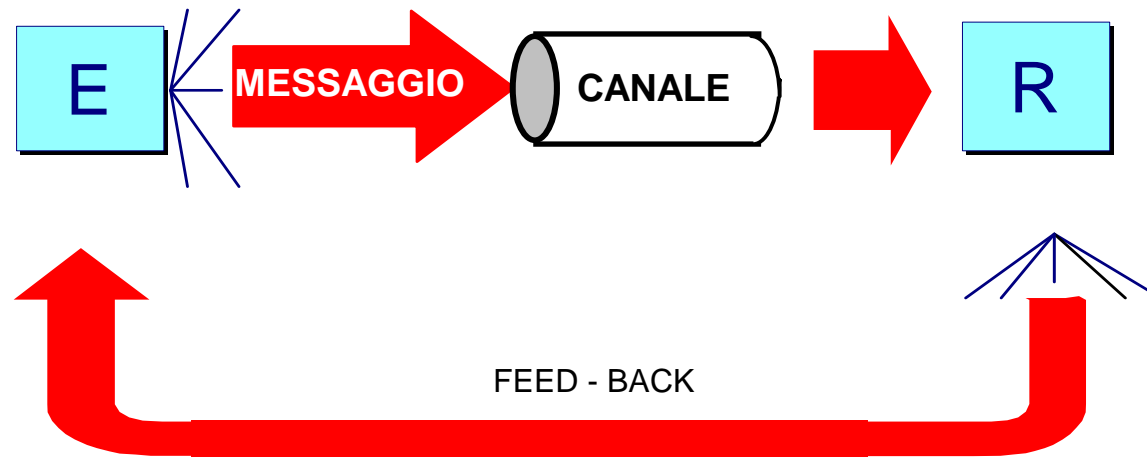
*Difficoltà nel trasmettere
fedelmente un concetto*

*Possibilità di incomprensioni,
poiché spesso a parole
uguali si attribuiscono
significati diversi*

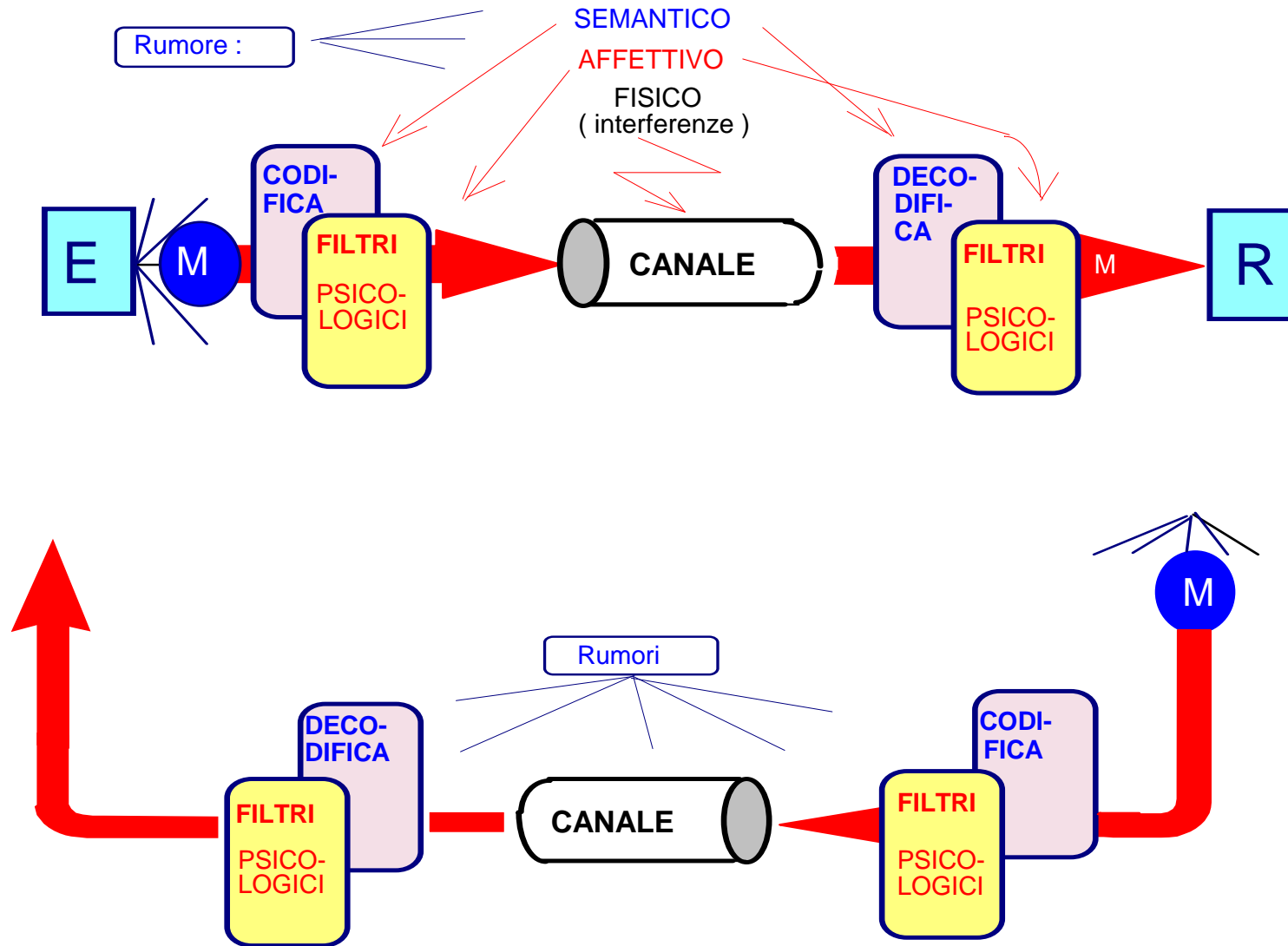
*Rischio di dare per scontate le
conoscenze di chi ascolta*

*Difficoltà di sapere cosa è
stato compreso*

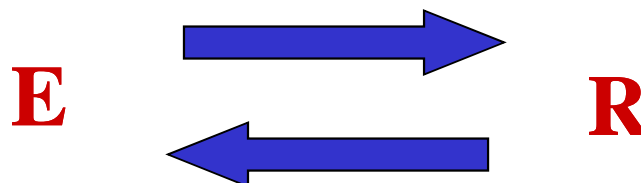
Il processo di comunicazione



Il processo di comunicazione



La comunicazione a 2 vie



Vantaggi

Maggiore chiarezza e precisione

*Possibilità di ritardare il messaggio
in funzione del feed-back inviato
dal ricevente*

*Bilanciamento della capacità di
trasmissione con quella di
ricezione*

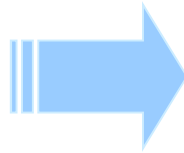
Svantaggi

Necessità di maggiore tempo

*Rischio di allargamento di
campo*

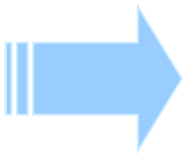
I modi della comunicazione

**Comunicazione
verbale**



Parola/contenuto

**Comunicazione
Non Verbale**



Linguaggio paraverbale

Tono, velocità, pause,
inflessioni, silenzi

Linguaggio del corpo

Espressioni del viso, posizioni
del corpo, gestualità, postura,
prossemica, sguardo ecc.

Linguaggio dell'atteggiamento

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

Linguaggio degli oggetti e dell'ambiente

Abbigliamento, trucco, arredi,
oggettistica, ecc.

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

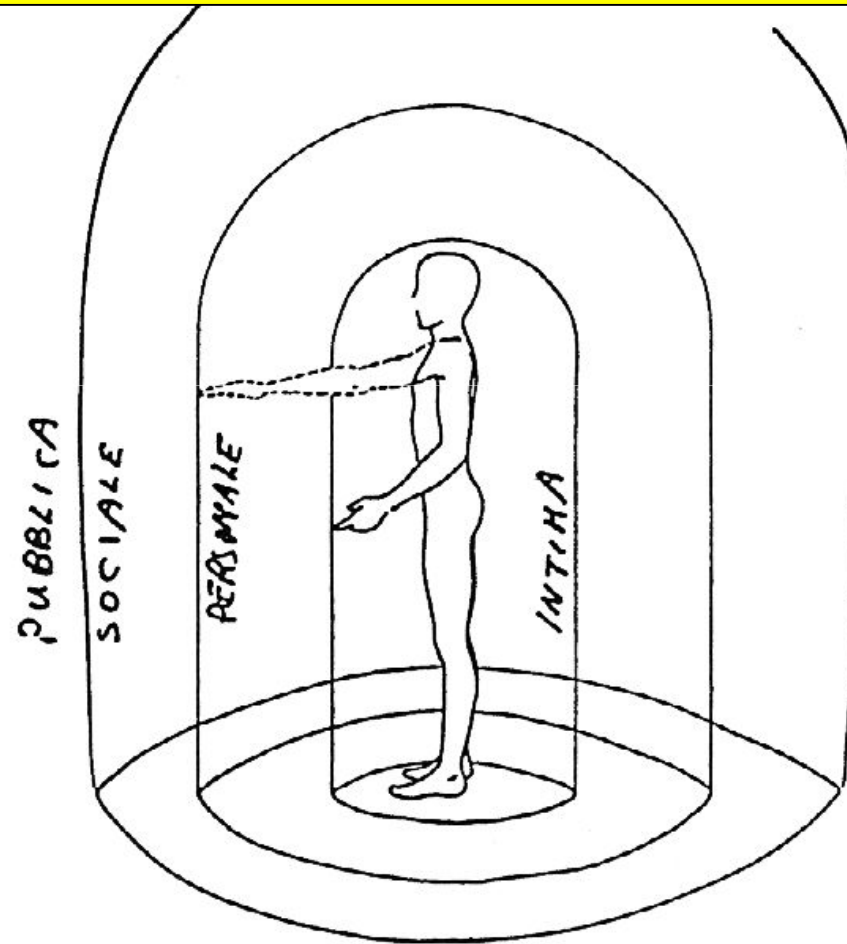
Linguaggio del corpo

- **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

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.

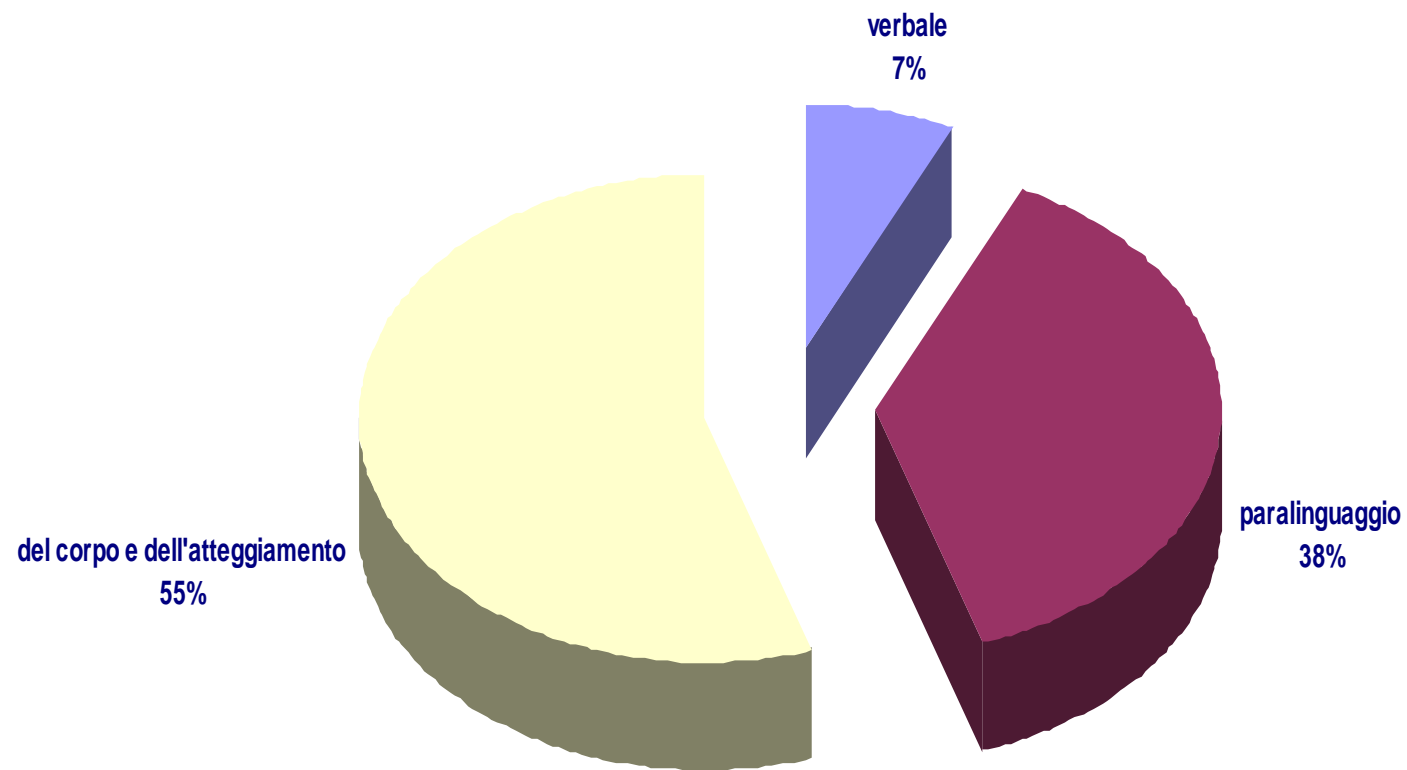
ti credo, non mi piaci, ho paura di te, è bello vederti ecc.

Espressioni di una visione esistenziale, di credenze e valori profondi

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

SIAMO TRASPARENTI COME CASE DI VETRO

La comunicazione è dovuta



Rapporto tra comportamenti verbali e non verbali

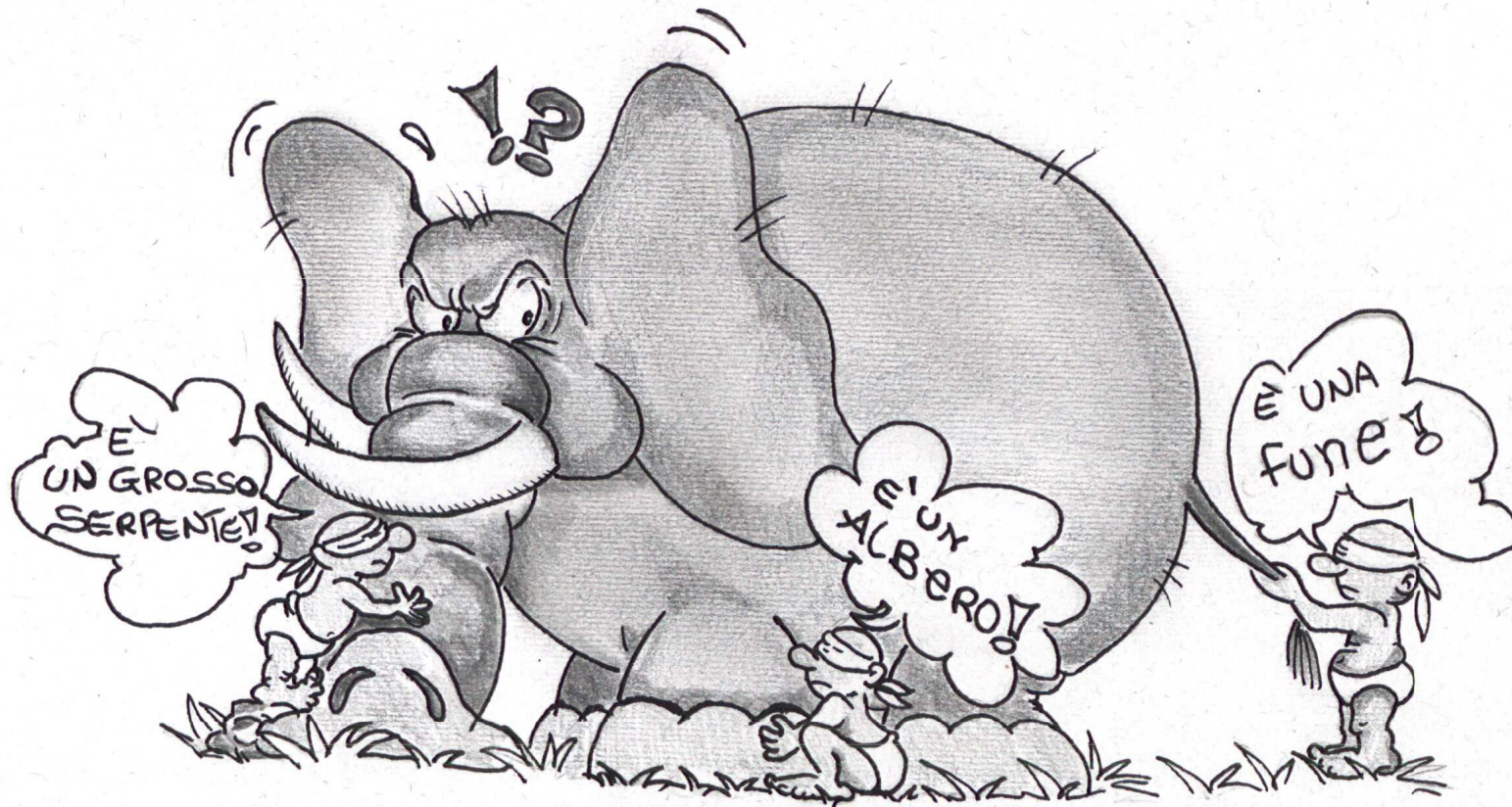
- **possono contraddirsi**: *un sorriso può controbilanciare una frase dura; uno sguardo sfuggente può contrapporsi ad una frase amabile*
- **possono sostituirsi**: *ad es. invece di dire ciao si saluta con un gesto della mano*
- **possono essere complementari**: *ad es. il buongiorno si accompagna ad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

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**



INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 2 : GUARDARE OLTRE L'APPARENZA

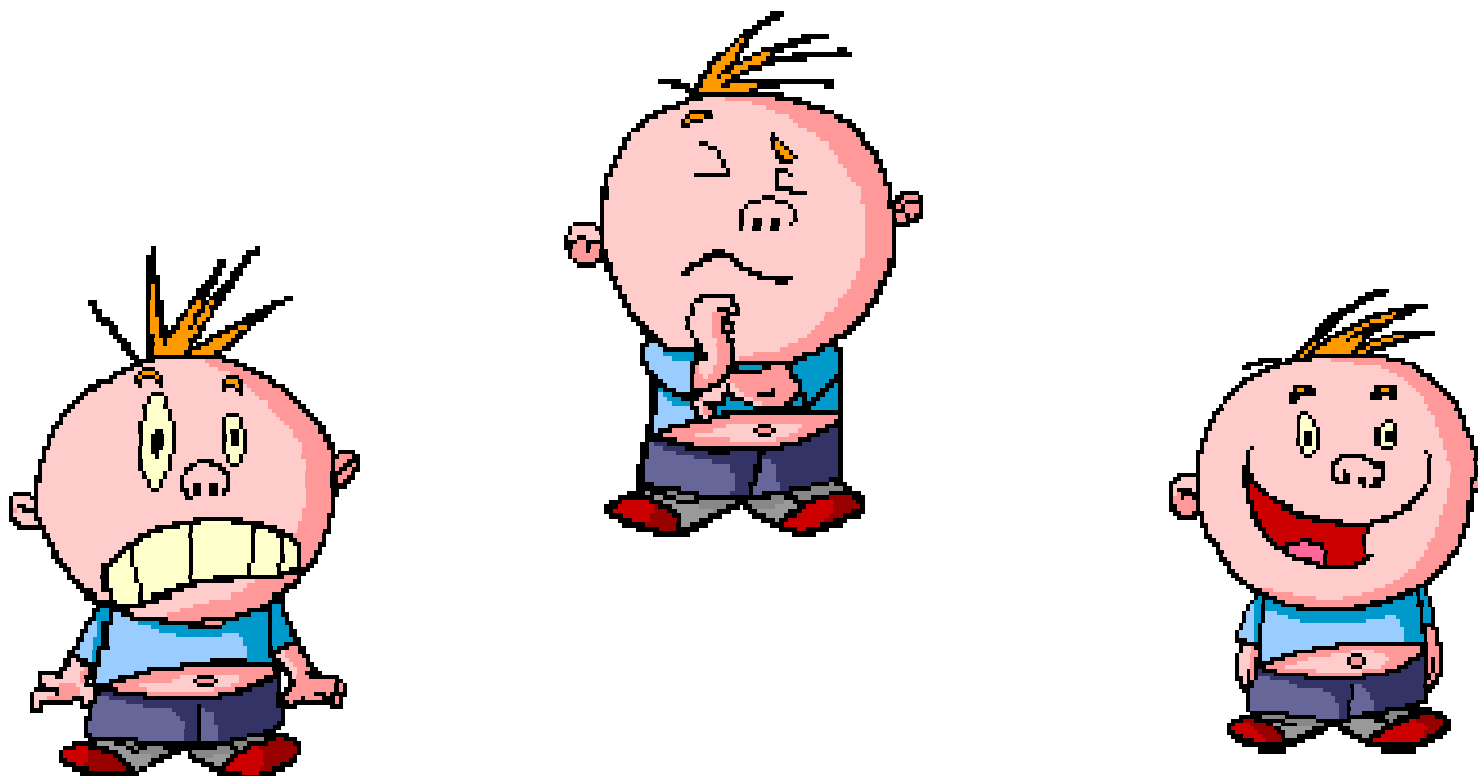
COSA CI STA DIETRO LA MASCHERA ?
È VERO IL MESSAGGIO ESPlicitO O QUELLO
NASCOSTO ?
QUALE CONVIENE RECEPIRE ?



INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO NON VERBALE

REGOLA 3: LA CNV VA LETTA NELLA SUA DINAMICA

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



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 SEGNALE

Prega?



Gioca!





**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

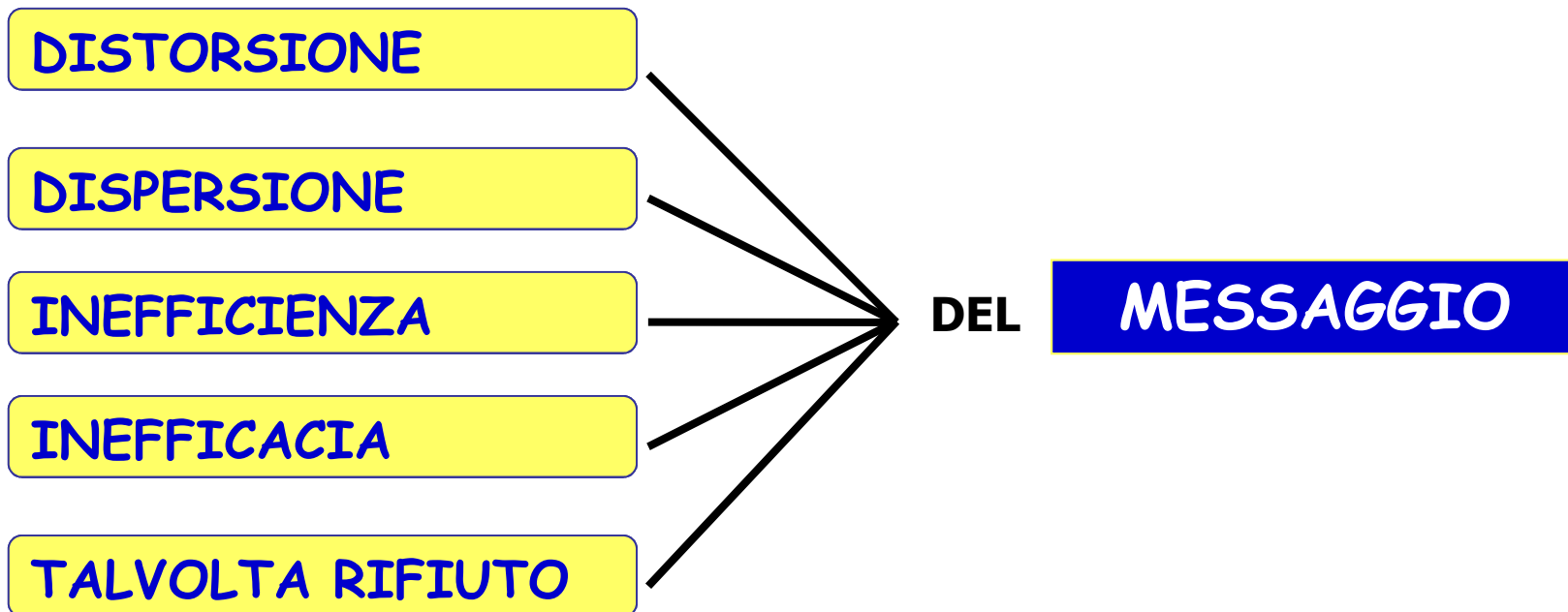
**Sulla Codificazione e sulla
Decodificazione**

**Affettiva e/o
psicosociale**

Che agiscono

**Sui filtri affettivi o psicosociali
coi quali diamo valore ai nostri
interlocutori e ai loro messaggi**

Gli effetti dei problemi della comunicazione



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)

I FILTRI SEMANTICI O DI SIGNIFICATO

MURO DELL'INCOMPRENSIONE SEMANTICA



I FILTRI AFFETTIVI O PSICOSOCIALI

MURO DELL' INCOMUNICABILITA' (FILTRI EMOTIVO/AFFETTIVI)



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**

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** **50**
 sente
- **Ne capisce** **30**
- **Ma è convinto di** **100**
 aver capito

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**



Assiomi della comunicazione

Ogni comunicazione ha un aspetto
di contenuto e uno di relazione



L'Ascolto

- **Volere ascoltare**
- **Mostrare che si ascolta**
- **Saper ascoltare**



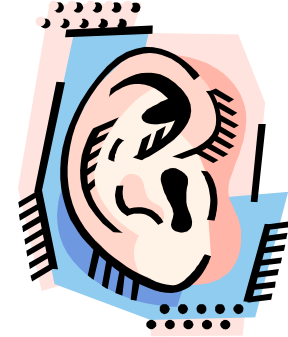
L'ascolto

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**

L'Ascolto Attivo

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

Comunica stima, interesse,
immedesimazione.

E' l'espressione verbale dell'empatia.