



**LA
COMUNICAZIONE**

**COMUNICARE VIENE DAL LATINO
“COMMUNIS”, “COMMUNICARE” CIOÈ
METTERE IN COMUNE TRA DUE O PIÙ
PERSONE ESPERIENZE, INFORMAZIONI,
PENSIERI, EMOZIONI.**

COMUNICAZIONE: CHE COS'È?

- Evento che “accade”
- Aspetto “naturale” dell'uomo
- Poca attenzione al controllo
- Poca attenzione all'intenzionalità
- Spesso sottovalutata come strumento di costruzione di relazioni

I TIPI DI COMUNICAZIONE

VERBALE: parola scritta o pronunciata

NON VERBALE: gesti, postura, sguardi, vestiario

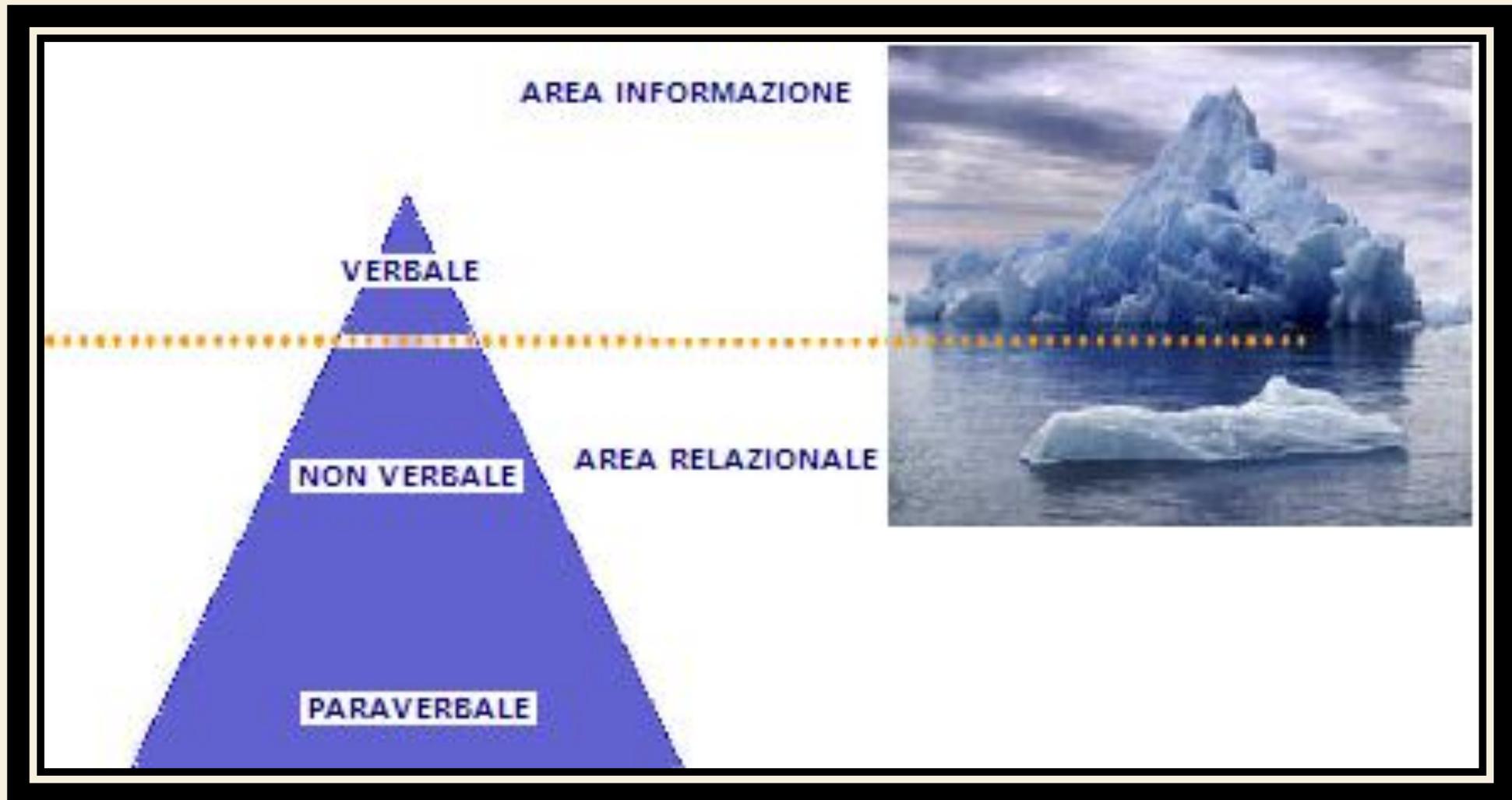
PARAVERBALE: tono della voce, ritmo, pause, silenzi

“

**Tra il dire e il fare
c'è di mezzo il
non verbale!**

”

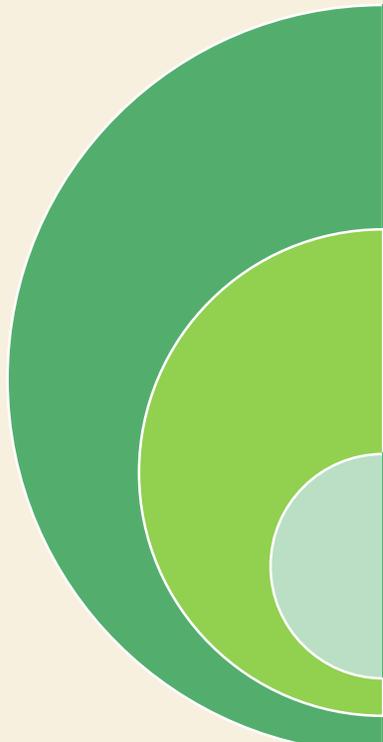
DIMENSIONI DELLA COMUNICAZIONE



IL SISTEMA DELLA COMUNICAZIONE



GLI STILI COMUNICATIVI



PASSIVO: tendenza ad evitare le responsabilità e i conflitti

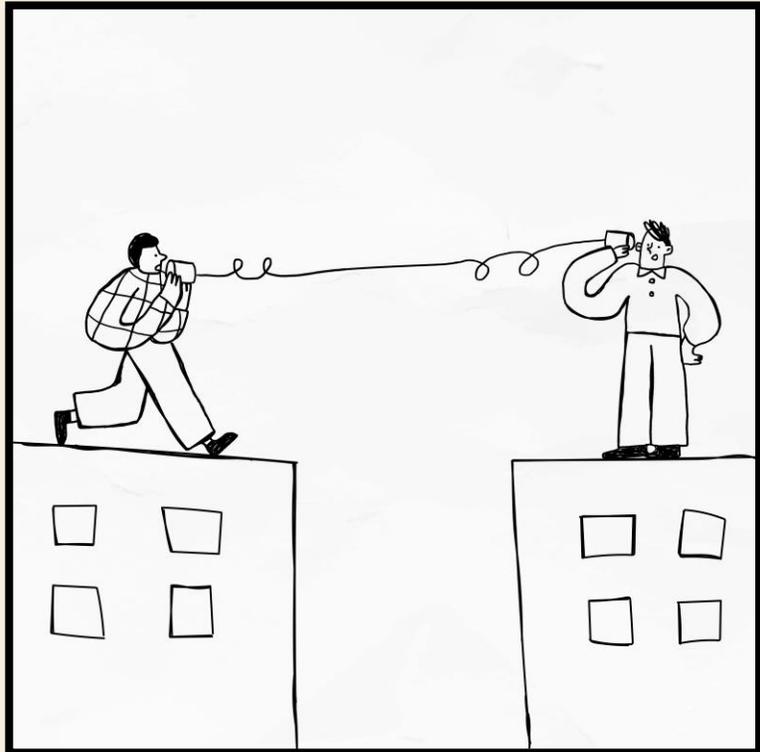
AGGRESSIVO: tendenza a dominare e a svalutare gli altri

ASSERTIVO: capacità di esprimere idee, sentimenti e bisogni, affermare i propri diritti, considerando i diritti altrui

**GLI ASSIOMI
DELLA
COMUNICAZIONE**

1° ASSIOMA

NON SI PUÒ NON COMUNICARE



- Ogni atteggiamento, comportamento o silenzio costituisce per l'altro una precisa comunicazione.
- La comunicazione ha luogo anche quando non è intenzionale o non è conscia.
- L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri, i quali, a loro volta, non possono non rispondere a questi messaggi e in tal modo comunicano anche loro.
- Quindi tutto è comunicazione.

2° ASSIOMA

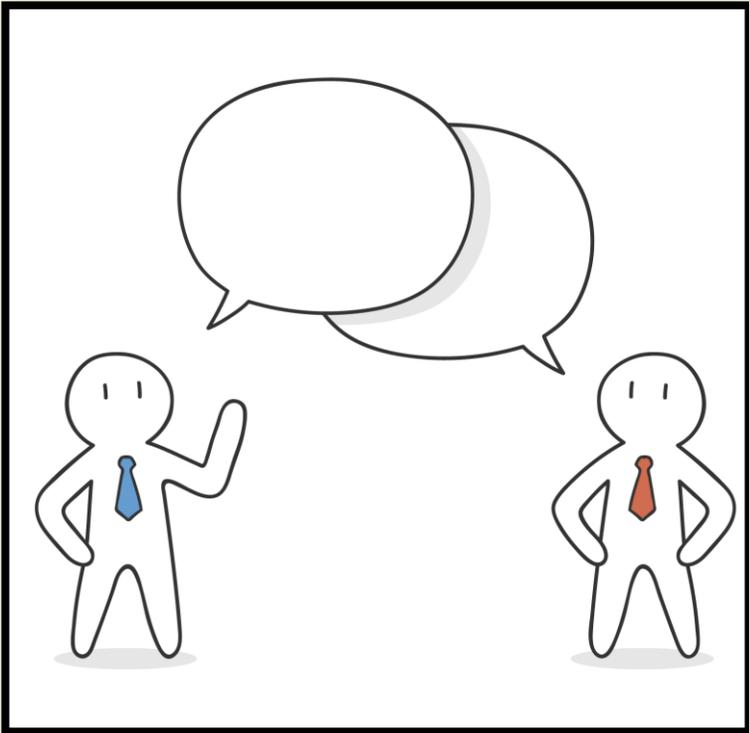
OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI CONTENUTO E UN ASPETTO DI RELAZIONE DI MODO CHE IL SECONDO CLASSIFICA IL PRIMO ED È QUINDI METACOMUNICAZIONE



- Ogni atto comunicativo porta con sé due aspetti inscindibili: il contenuto di ciò che vogliamo comunicare e il modo con cui lo comunichiamo.
- Come viene passato un messaggio determina l'aspetto relazionale tra due o più soggetti.
- Lo stesso contenuto detto in modo o in contesti diversi definisce diverse relazioni tra chi comunica.

3° ASSIOMA

LA NATURA DI UNA RELAZIONE DIPENDE DALLA PUNTEGGIATURA DELLE SEQUENZE DI COMUNICAZIONE TRA I COMUNICANTI



- La sequenza che verrà stabilita dallo scambio dei messaggi, unita al momento in cui si osserva o si percepisce la comunicazione, determinerà la relazione tra i soggetti coinvolti.
- Tramite la punteggiatura della sequenza, è possibile comprendere alcuni elementi dell'interazione: chi ha iniziato la conversazione, se uno sta cercando di convincere l'altro, la tipologia di relazione che c'è tra i due.

4° ASSIOMA

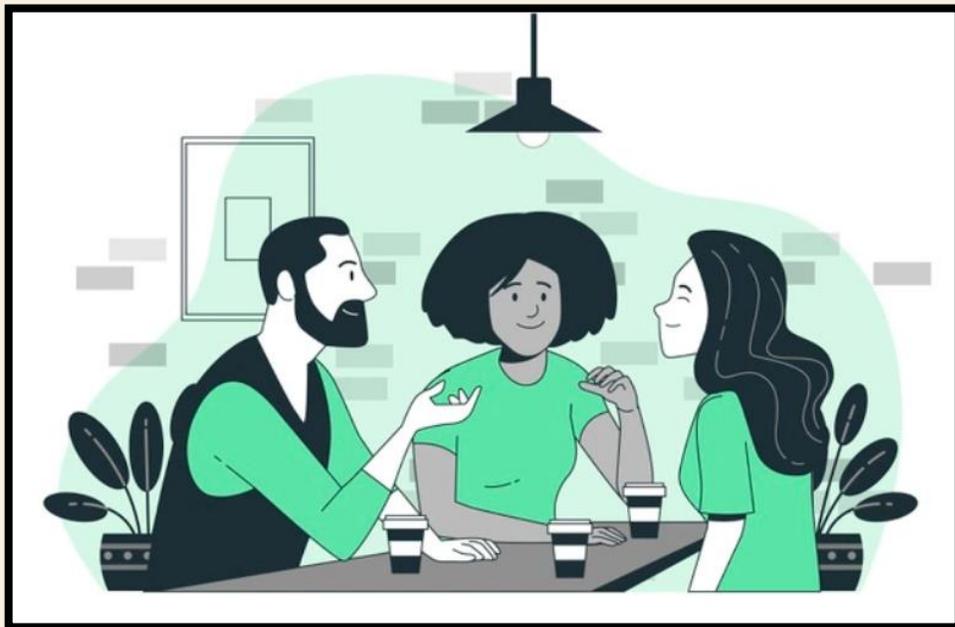
OGNI COMUNICAZIONE PUÒ ESSERE DIGITALE O ANALOGICA



- Nella comunicazione umana abbiamo due possibilità del tutto diverse di far riferimento agli oggetti: o rappresentarli con una immagine oppure dando loro un nome.
- Utilizzare i due livelli di comunicazione potenzia il messaggio e stimola le sensazioni.

5° ASSIOMA

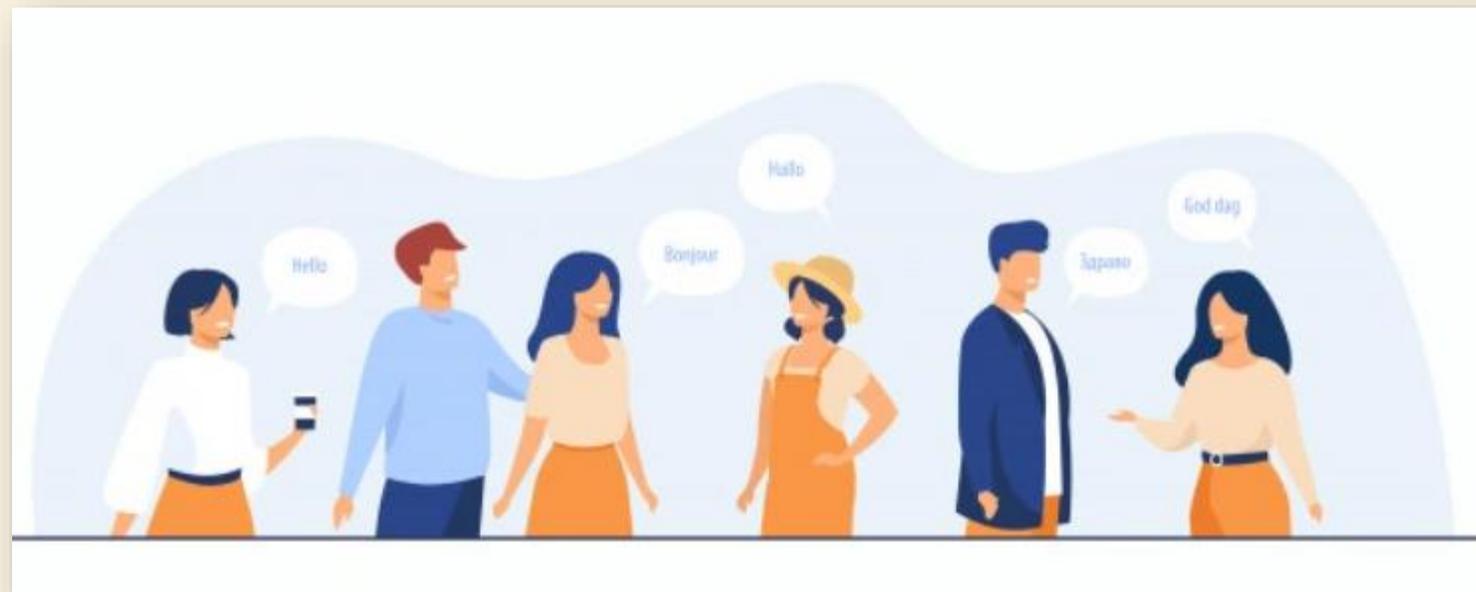
TUTTI GLI SCAMBI DI COMUNICAZIONE SONO SIMMETRICI O COMPLEMENTARI, A SECONDA CHE SIANO BASATI SULL'UGUAGLIANZA O SULLA DIFFERENZA



- Le relazioni simmetriche sono quelle caratterizzate dall'uguaglianza e dalla minimizzazione della differenza, mentre il processo opposto caratterizza l'interazione complementare.
- Nelle relazioni complementari si hanno due diverse posizioni: una primaria definita *one up* e l'altro tiene invece una posizione secondaria o inferiore definita *one down*.

Gli assiomi sono una guida nella gestione della relazione con gli altri.

Conoscerli e saperli utilizzare consente di imparare a gestire la propria comunicazione, anziché subire gli effetti di uno scambio non controllato e pianificato.



LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

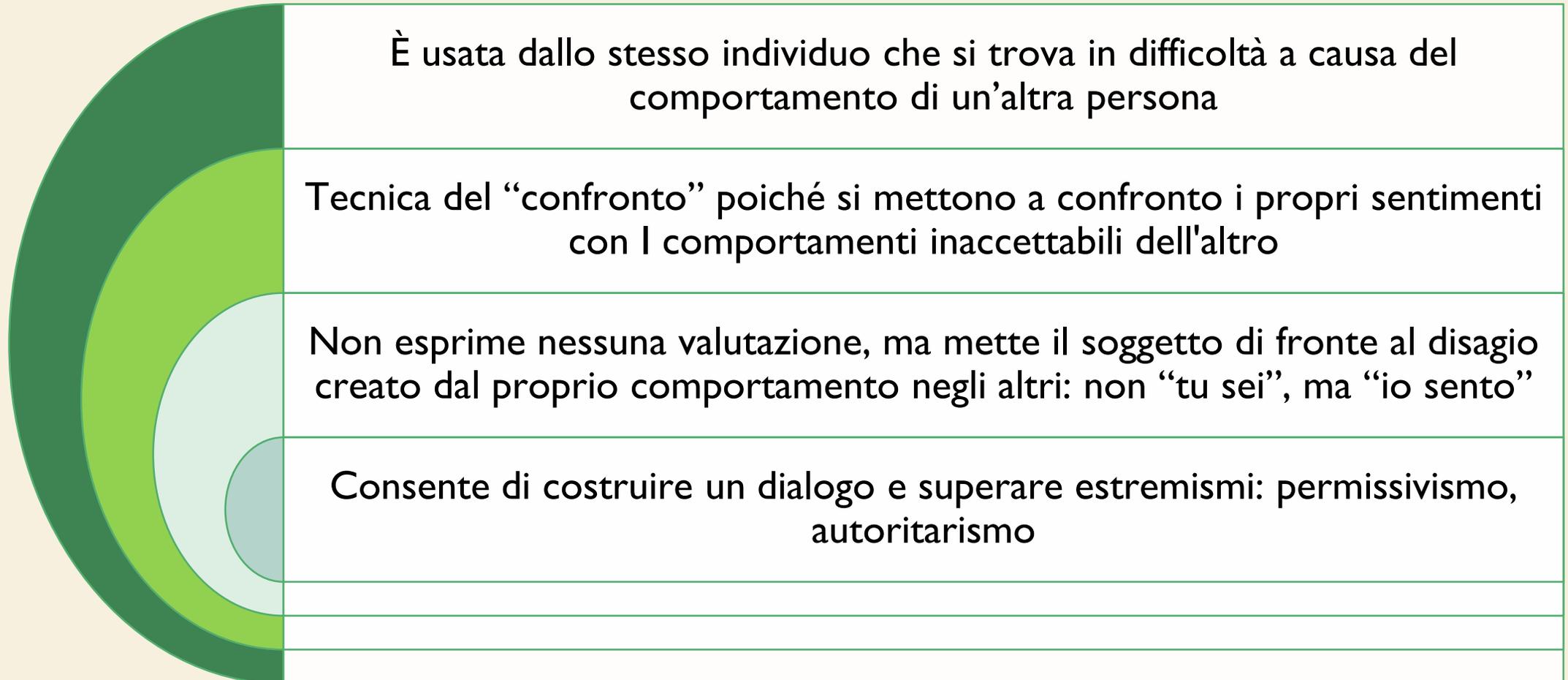
- ➔ esplicitare e difendere il proprio punto di vista **in modo autentico**, in condizioni di calma e pacatezza che fanno sentire la persona “emotivamente adeguata”
- ➔ suscitare e recepire l’espressione delle **posizioni altrui**

COMUNICAZIONE ASSERTIVA: COME SI FA?

- iniziare lo scambio con frasi come *“Dal mio punto di vista penso che...”*, *“Se ho capito bene...”*, *“Se guardo le cose alla luce delle mie informazioni attuali...”*
- aiutare gli interlocutori ad esprimere il loro punto di vista (non farlo al posto loro!), *“Ho notato questo o quel comportamento..., come devo interpretarlo?”*
- importante saper aspettare in SILENZIO la risposta

RELAZIONE EFFICACE

TECNICA COMUNICATIVA DEL “MESSAGGIO IO” (GORDON)



BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

- **ORDINARE – ESIGERE** (*“fallo e basta!”*)
- **MINACCIARE** (*“se non mi ubbidisci, finisce male”*)
- **PERSUADERE CON ARGOMENTAZIONI LOGICHE** (*“non importa cosa provavi, ma è ovvio che sarebbe stato meglio stare zitti, fidati”*)
- **GIUDICARE – DISAPPROVARE** (*“secondo me stai sbagliando”*)
- **FARE COMPLIMENTI ED APPROVARE IMMERITATAMENTE** (*“assolutamente sì, hai capito subito, bravissimo!”*)
- **UMILIARE – RIDICOLIZZARE** (*“sei così stupido da non capire...”*)
- **CAMBIARE ARGOMENTO** (*“ok...ma hai visto che bel cielo oggi?”*)
- **INTERROGARE** (*“perché gli hai detto così? Ma quando gliel’hai detto? Non potevi dirglielo meglio?”*)

COMUNICAZIONI DIRETTIVE

- ~ **MORALIZZARE**: così deve essere (si esercita pressione)
- ~ **DOGMATIZZARE**: è così (non accetta, rifiuta)
- ~ **DIAGNOSTICARE**: (la tua situazione è questa. Tu sei...)
- ~ **INTERPRETARE**: questo è così perché (l'esperto...vedi uso del cognome)
- ~ **GENERALIZZARE**: succede spesso a tutti (non prendere sul serio)
- ~ **MINIMIZZARE**: non è proprio niente
- ~ **TROVARE SOLUZIONI**: fai così (non aiuta a prendere decisioni)

Ascolto Attivo

Saper ascoltare l'altro



È prestare attenzione sia alla comunicazione verbale che non verbale

Senza alcun giudizio, evitando di esprimerlo ma anche di manifestarlo

Evitando qualsiasi tipo di distrazione, anche i tuoi pensieri

È comunicare la nostra comprensione

Ascolto Empatico

Saper comprendere l'altro



**È la capacità di mettersi nei panni dell'altro
condividendo le sensazioni che mostra**

Non importa il perché ma il come
“sei importante, ho stima di te e riconosco, rispetto e condivido il tuo sentimento”

**Significa osservare la comunicazione non verbale e
verbale per capire l'altro**

È accettazione incondizionata

Ascolto attivo e empatico

COSA CI GUADAGNI?

01

Attiva un arricchimento personale

02

Fornisci sostegno al tuo interlocutore e lo fa sentire apprezzato

03

Riduce le incomprensioni

04

Aiuta il tuo interlocutore a esprimersi senza paura

05

Aumenta la fiducia e l'autostima in te stesso

06

Incrementa il controllo che hai sugli eventi



**COMUNICAZIONE
NON VERBALE**

COMUNICAZIONE VERBALE VS. NON VERBALE

è consapevole ed
intenzionale

fornisce informazioni
sugli argomenti espressi

è parzialmente rilevante
nelle relazioni

in gran parte inconsapevole, non
intenzionale e non controllabile

fornisce informazioni sul
soggetto che la esprime

è ambigua

è fondamentale nelle relazioni

La comunicazione non verbale è così strutturata e definita:

1 - prossemica

2 - sistema paralinguistico

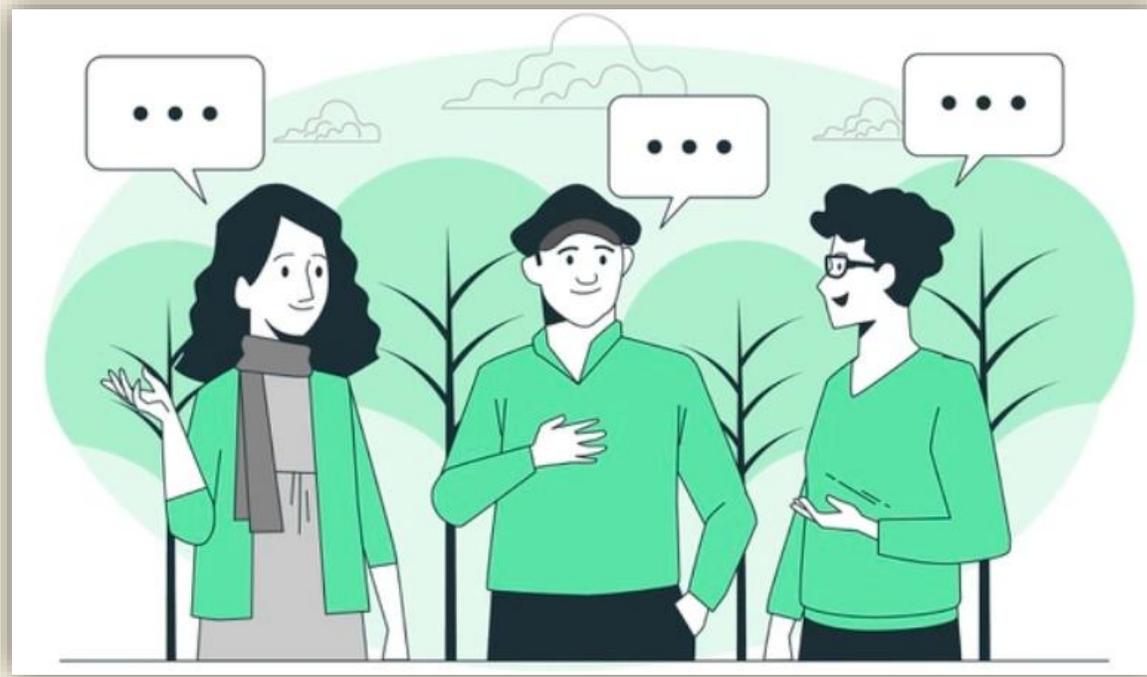
3 - sistema cinesico

4 - aptica

La prossemica riguarda la **gestione dello spazio e del territorio dell'individuo.**

Lo spazio può essere suddiviso in 4 zone principali:

1. zona intima
2. zona personale
3. zona sociale
4. zona pubblica



Comunicazione non verbale

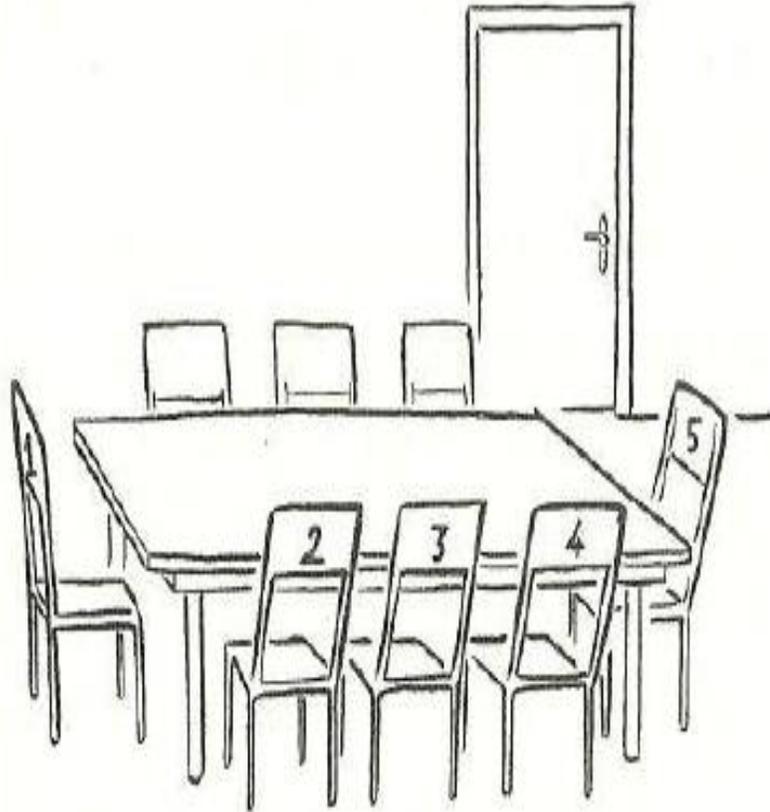
1 - Prossemica



PROSSEMICA

- **distanza intima** (fino a 40 cm): l'interlocutore invade il sistema percettivo dell'altro e tale distanza è di frequente seguita dal contatto fisico
- **distanza personale** (da 40 a 120 cm): corrisponde alla distanza di due braccia che si tendono ed è utilizzata quando si vuol parlare più in segretezza con qualcuno, isolandosi dagli altri
- **distanza sociale** (da 120 a 360 cm): è tipica del contatto formale, solo di carattere oculare
- **distanza pubblica** (da 360 cm in poi): è usata nelle conferenze, in cui c'è estraneità tra gli interlocutori

Esempi



1 - Persona con più autorità

5 - Persona con un'autorità seconda solo al n°1

2, 3, 4 - Altre figure dominanti, in ordine d'importanza.

Le persone poste dall'altro lato del tavolo sono svantaggiate

SISTEMA PARALINGUISTICO

Il paralinguistico è il **sistema vocale non verbale**.
Indica l'**insieme dei suoni emessi durante una conversazione a prescindere dal loro significato**

Ad esempio:

- il tono della voce
- la frequenza e l'intensità della voce
- il ritmo (la velocità delle frasi e le pause)
- il silenzio

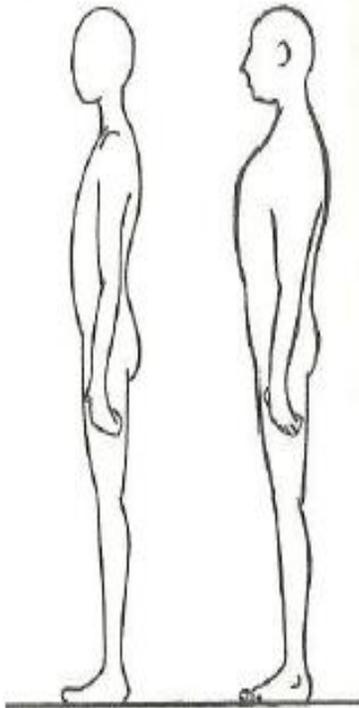
CINESICA

La cinesica riguarda la **comunicazione espressa dalla mimica facciale, dai movimenti degli occhi e del corpo** (movimento delle mani, postura).

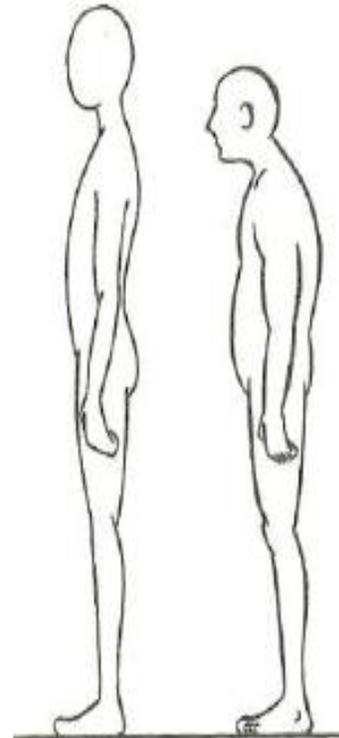
Ad esempio il guardare qualcuno negli occhi è spesso interpretato come segnale del fatto di voler iniziare una conversazione o un'interazione.

Comunicazione non verbale

Esempi



Postura gonfiata: nega i sentimenti (a differenza della precedente, cui prende solamente le distanze) e mira a comandare, ad avere il potere, sugli altri come su di sé



Postura sottomessa: apparentemente sottomesso, ma per necessità. L'aggressività è bloccata, come pure il desiderio di autoaffermarsi. Odieranno tutti i loro capi, perché vorrebbero stare al posto loro

Esempi



Gambe incrociate:
protezione e chiusura. Persona
a disagio in quel contesto



Gambe larghe:
sfida. Tendenza a mostrarsi
come il più forte



Gambe strette:
insicurezza. Fortemente
emozionato

APTICA

L'aptica si riferisce alle **diverse forme di contatto fisico**.

Può essere distinta in:

Contatto formale (es. stretta di mano, doppio bacio)

Contatto informale (un abbraccio, una pacca sulla spalla)

LE VERTICALI



A META'



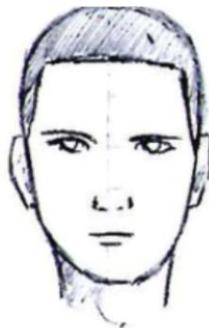
OCCHI ALTI



OCCHI BASSI



MEDIE



BASSE



ALTE

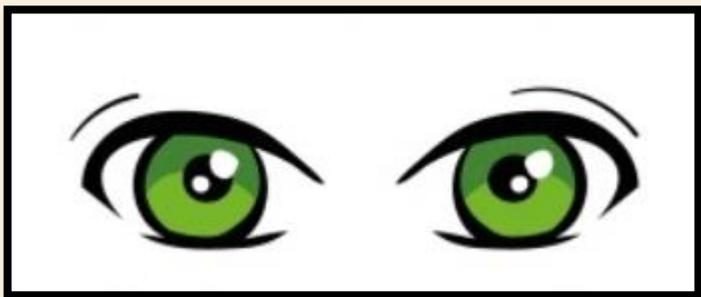
A stylized, light green outline of a human figure, showing the head, torso, and legs, positioned on the left side of the slide. The outline is composed of a solid green line and a slightly offset, lighter green line, creating a double-line effect.

I GRADI CORPOREI

- ❖ LEGGEREZZA
- ❖ PESANTEZZA
- ❖ ATTIVITA'
- ❖ PIGRIZIA

**LA PERCEZIONE
NELLA
COMUNICAZIONE**

PERCEZIONE VISIVA: fascino e rassicurazione **Come posso influenzare chi ho di fronte?**



- Postura eretta
- Movimenti armonici
- Andatura rilassata ma decisa
- Gestione estetica adeguata
- Respiro regolare
- Focalizzazione rilassata
- Sapersi muovere nell'ambiente
- Segnali di apertura senza eccedere

PERCEZIONE TATTILE: morbidezza e decisione **Come posso influenzare chi ho di fronte?**



- Quello che conta è ciò che metto nel contatto
- La stretta di mano dovrà essere a metà tra una carezza e un massaggio
- La stretta di mano sarà «piena» ma senza sfidare
- La mano dovrà essere asciutta, pulita e preferibilmente calda
- La presa dovrà dare la sensazione di avvolgere l'altra persona

PERCEZIONE UDITIVA: calma, fascinazione e attrazione

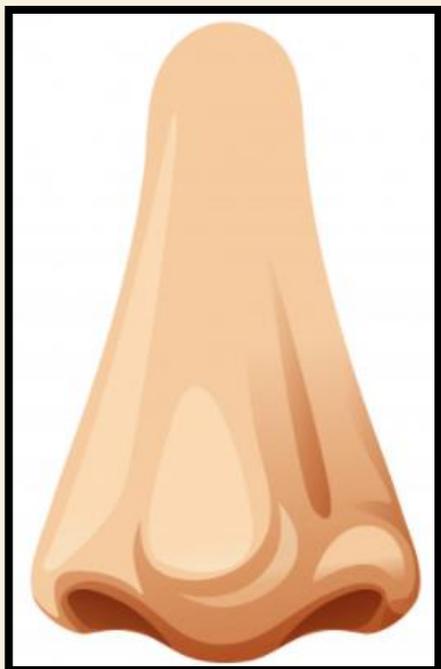
Come posso influenzare chi ho di fronte?



- La voce deve attrarre e non creare avversione.
- Il tono deve essere suadente, non alto e nemmeno basso.
- Il volume adeguato.
- Il ritmo lento per poi aumentare.
- Il timbro non deve essere troppo marcato né moscio bensì di presenza.

PERCEZIONE OLFATTIVA: presente ma non
invadente

Come posso influenzare chi ho di fronte?



- Evitare odori forti
- Evitare eccessi di profumo
- La sensazione dovrà essere di pulito
- Stare attenti alla cura e pulizia dei propri denti e alito

CONSIGLI UTILI

CONSIGLI DA SEGUIRE

Per ascoltare in modo attivo ed empatico



01

Ascolta almeno il doppio di quanto parli

1. **Guarda la persona** che sta parlando
2. **Mostrati interessato** (es. cenni con il capo o espressioni sonore come “mh”, “già”, “ok”, “capisco”, ecc.)
3. **Non intervenire precocemente**, non interrompere il tuo interlocutore, non terminare frasi al posto suo, e non fare altre attività contemporaneamente
4. **Fai domande quando non sei sicuro** di aver capito o quando hai bisogno di ulteriori informazioni (es. “Mi può fare un esempio?”)
5. **Verifica se hai compreso** riassumendo i punti più importanti e chiedendo conferma di aver capito tramite la tecnica della riformulazione (es: “Quindi mi sta dicendo che...”, “Mi pare di capire che...”)

CONSIGLI DA SEGUIRE

Per ascoltare in modo attivo ed empatico



02

Adegua il tuo linguaggio a quello del tuo interlocutore

Chiediti sempre: chi ho davanti?

Quando hai davanti qualcuno, raccogli mentalmente i seguenti elementi: sesso, età, grado di istruzione, competenza linguistica, grado di conoscenza dell'argomento. Queste informazioni, analizzate sistematicamente, ti aiuteranno a scegliere di volta in volta le parole giuste.

CONSIGLI DA SEGUIRE

Per ascoltare in modo attivo ed empatico



03

Attenzione al linguaggio non verbale

Comunicazione verbale e non verbale devono essere sempre coerenti tra loro.

Diventa consapevole dell'uso che fai del tuo linguaggio non verbale. Quando interagisci con un qualsiasi interlocutore, chiediti sempre:

- 1. Come è la mia espressione facciale in questo momento?** (sorridente/rassicurante/indifferente/sfidante/ostile/ ecc.)
- 2. Quale tono sto utilizzando?** (pacato/gentile/seccato/brusco/saccente/annoiato/ ecc.)
- 3. Cosa sto comunicando con la mia postura?** Ricorda che, in generale, una postura eretta e leggermente protesa verso l'altro comunica interesse e disponibilità; al contrario, le braccia conserte comunicano chiusura

CONSIGLI DA SEGUIRE

Per ascoltare in modo attivo ed empatico



04

Ricorri il meno possibile al gergo tecnico

Le persone apprezzano di più l'uso di un vocabolario e di uno stile espositivo semplici.

L'uso di tecnicismi...

- Diminuisce le probabilità che la tua comunicazione vada a buon fine
- Fa sentire l'altra persona a disagio, disorientata e nel peggiore dei casi, stupida

CONSIGLI DA SEGUIRE

Per ascoltare in modo attivo ed empatico



05

Segui questo schema!

Io

Chi sono io? Che ruolo ho in questa comunicazione?
Quali sono le risorse a mia disposizione? Come le posso misurare?

Interlocutore (Altro, Altri)

Chi è il mio interlocutore? Che ruolo ha in questa comunicazione?

Comunicazione efficace e relazione

Qual è il mio obiettivo? Come lo misuro?
Qual è l'obiettivo del mio interlocutore?
Quali sono le “regole del gioco”?