

**La comunicazione, elementi
teorici ed aspetti pratici**

LA COMUNICAZIONE

I Principi

NON SI PUO' NON COMUNICARE

**OGNI COMUNICAZIONE E' COMPORTAMENTO
OGNI COMPORTAMENTO E' COMUNICAZIONE**

**IL SIGNIFICATO DELLA COMUNICAZIONE
STA NEL RISULTATO CHE SE NE OTTIENE
E NON NELLE INTENZIONI DI CHI COMUNICA**

LA COMUNICAZIONE

Le Tipologie

COMUNICAZIONE VERTICALE

**E' LEGATA AL CONCETTO DI GERARCHIA ED
AUTORITA'**

COMUNICAZIONE ORIZZONTALE

**SI SVOLGE TRA PERSONE DI LIVELLO
SIMILARE NELL'ORGANIZZAZIONE**

LA COMUNICAZIONE

Le Tipologie

**UNO STESSO MESSAGGIO NON
MANTIENE SEMPRE IL MEDESIMO
SIGNIFICATO;
ESSO CAMBIA IN RELAZIONE AL
TIPO DI COMUNICAZIONE**

LA COMUNICAZIONE

Le Tipologie 2

COMUNICAZIONE AD UNA VIA

COMUNICAZIONE A DUE VIE

**SI HA QUANDO LA COMUNICAZIONE E' AD
ANDATA E RITORNO (FEED-BACK)**

COMUNICAZIONE SISTEMICA

LA COMUNICAZIONE

Le Tipologie 3

COMUNICAZIONE VERBALE

COMUNICAZIONE PARA-VERBALE

COMUNICAZIONE NON-VERBALE

LA COMUNICAZIONE

Le Tipologie 3

COMUNICAZIONE VERBALE

**E' LEGATA AL SIGNIFICATO
CONVENZIONALE DELLE PAROLE**

LA COMUNICAZIONE

Le Tipologie

COMUNICAZIONE PARA-VERBALE

**E' LEGATA AL TONO, AL VOLUME, AL
RITMO DELLA VOCE, ALLA VELOCITA'
DEL PARLARE, ecc.**

LA COMUNICAZIONE

Le Tipologie 3

COMUNICAZIONE NON-VERBALE

E' IL LINGUAGGIO DEL CORPO:

- MIMICA FACCIALE**
- POSTURA**
- RAPPORTO CON LO SPAZIO**
- CONTATTO**
- ABBIGLIAMENTO**
- ECC.**

LA COMUNICAZIONE

Cosa dicono queste facce?

1



2



3



4



5



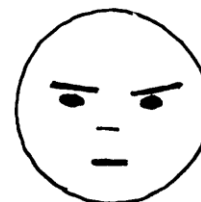
6



7



8



9



10



11



12



LA COMUNICAZIONE

Cosa dicono queste facce?

Le risposte

Faccia

Emozione/umore

1

Indifferente

2

Ostile

3

Felice

4

Molto arrabbiata

5

Triste

6

Timidamente felice

7

Indisposta

8

Arrabbiata

9

Felice in modo innaturale

10

Molto triste

11

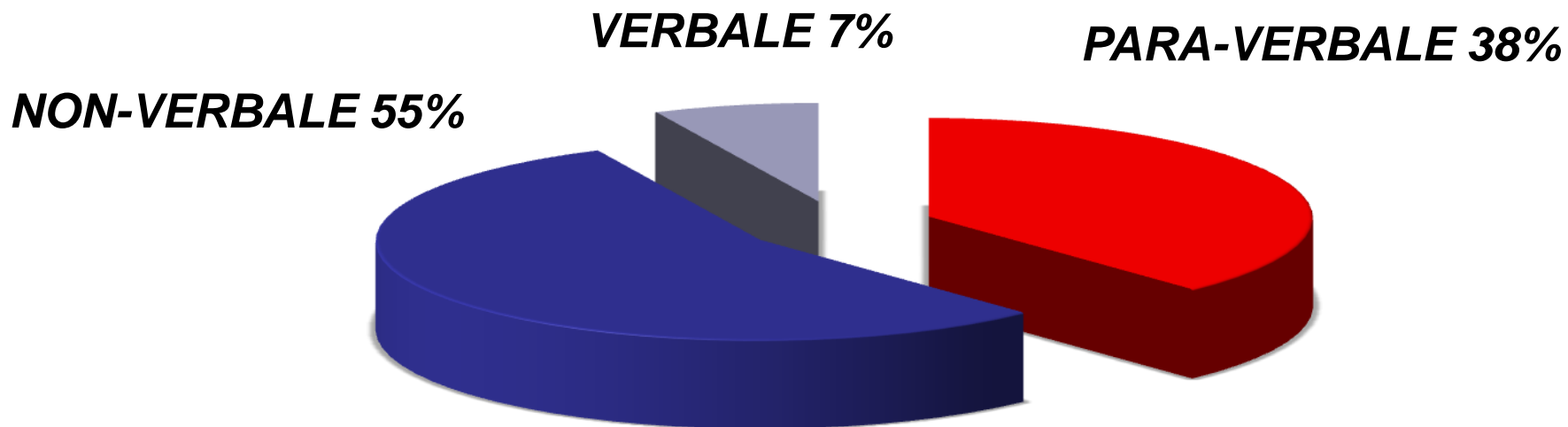
Scettica

12

Addolorata

LA COMUNICAZIONE

Le Tipologie 3



Il Grafico di Mehrabian

LA COMUNICAZIONE

Le Tipologie 3

SE I TRE LIVELLI DELLA COMUNICAZIONE

NON SONO COERENTI

PREVALGONO I SIGNIFICATI ESPRESSI

DALLA COMUNICAZIONE

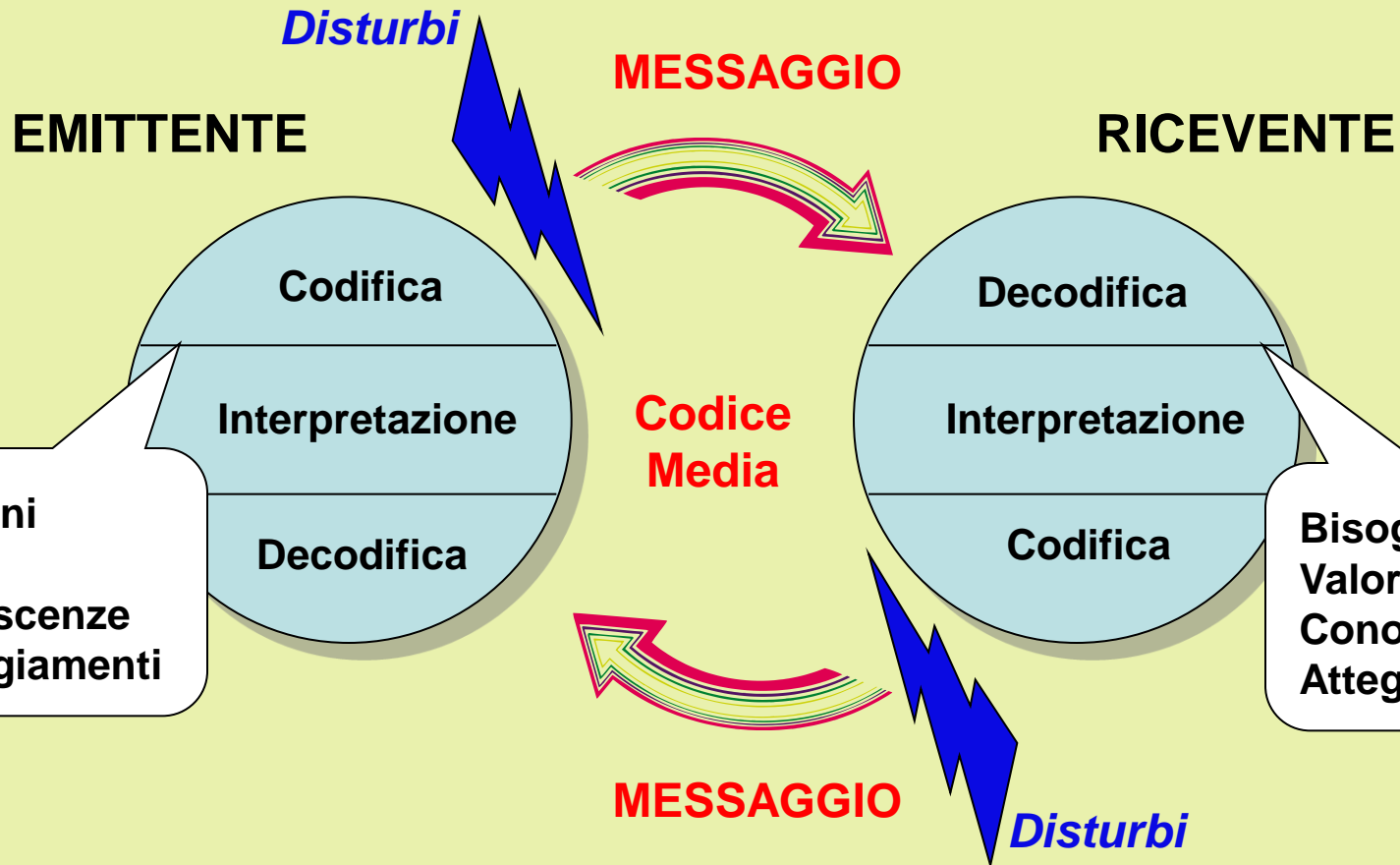
NON-VERBALE E PARA-VERBALE

META-COMUNICAZIONE

LA COMUNICAZIONE

Il Processo

CONTESTO



LA COMUNICAZIONE

Il Processo / Le barriere

- TECNICHE**
- CULTURALI**
- LINGUISTICHE**
- IDEOLOGICHE**
- PSICOLOGICHE**
- OPERATIVE**
- ECC.**

LA COMUNICAZIONE

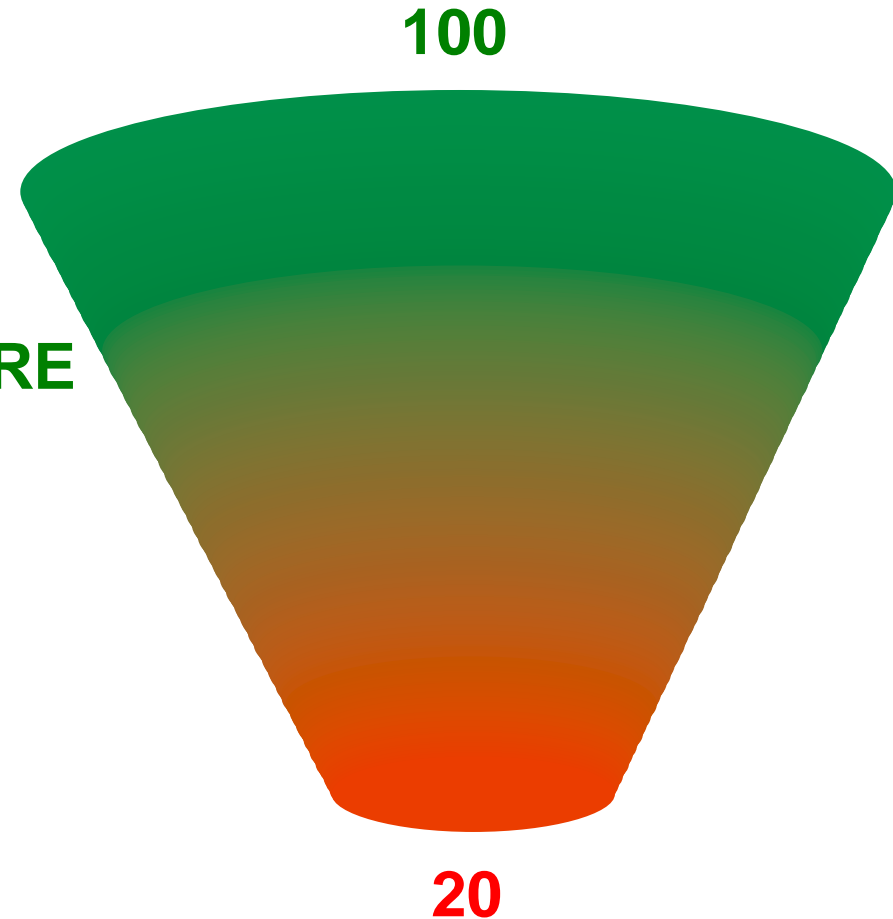
Il Processo / L'imbuto

EMITTENTE

CIO' CHE DEVE DIRE
CIO' CHE VUOLE DIRE
CIO' CHE SI RICORDA DI DIRE
CIO' CHE DICE

RICEVENTE

CIO' CHE ASCOLTA
CIO' CHE CAPISCE
CIO' CHE RICORDA
CIO' CHE UTILizzerà



LA RISERVA MENTALE

RISERVA MENTALE

Uno dei maggiori ostacoli alla comunicazione è sempre la “Riserva Mentale”. Quando le persone sentono o vedono qualcosa che si scontra con le loro convinzioni o i loro valori, sperimentano la Dissonanza Cognitiva.

A causa del disagio causato dalla dissonanza, tenderanno a giustificare le proprie convinzioni e i propri comportamenti attuali, o a distorcere le nuove informazioni in modo che non mettano più in discussione la loro “visione globale”.

LA RISERVA MENTALE

RISERVA MENTALE

Alcune persone famose sono state vittime della loro riserva mentale

- “Chi diavolo vorrà mai sentire gli attori parlare?” (Harry Warner, 1927)
- “Non vi è alcuna possibilità che l’uomo possa mai sfruttare la carica dell’atomo” (Robert Millikan, Premio Nobel, 1923)
- “Le donne sensibili e responsabili non vogliono votare” (Grover Cleveland, 1927)
- “Macchine volanti più pesanti dell’aria sono impossibili” (Lord Kelvin, 1891)

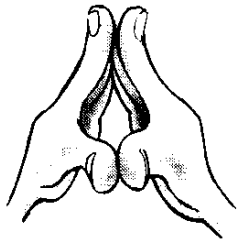
LA RISERVA MENTALE

Dovendo inevitabilmente affrontare problemi del tutto naturali di **riserva mentale**, dobbiamo aiutare i partecipanti a superare il disagio creato dalla dissonanza cognitiva.

Come il Marco Antonio di Shakespeare, dobbiamo sempre partire dal **loro punto di vista** "Bruto fu un uomo d'onore", e trovare un metodo che li coinvolga e li aiuti a cambiare idea.

Concentrandosi su questi metodi, li aiuteremo o giustificare il cambiamento delle loro capacità, conoscenze e attitudini, offrendo loro un motivo reale per farlo.

TIPI DI LINGUAGGIO CORPOREO – LE MANI



Mani a campana
Sicurezza di sé
(Arroganza intellettuale)



Mani giunte
Ansia
(Atteggiamento controllato)

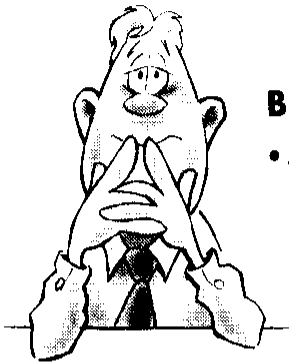


Toccarsi il naso
Dubbio



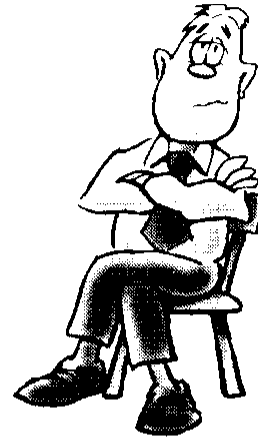
Tenersi il mento
Valutazione critica

TIPI DI LINGUAGGIO CORPOREO – LA POSTURA



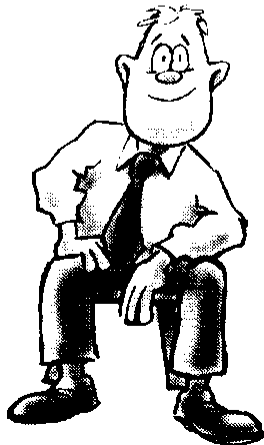
Braccia verso l'alto

- Atteggiamento riservato, difensivo



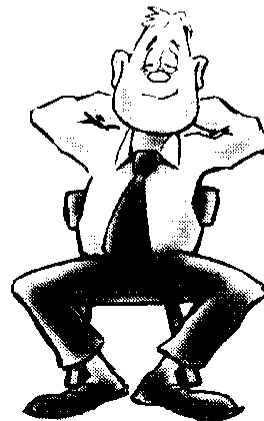
Braccia/gambe incrociate/accavallate

- Atteggiamento chiuso, non convinto



Piegarsi in avanti

- Disponibilità, sentirsi pronto!



Piegarsi all'indietro

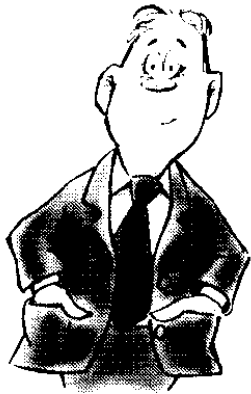
- Superiorità, sicurezza di se



Togliersi i fili dalla giacca

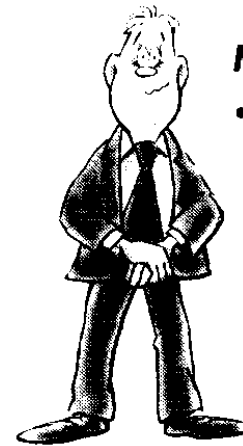
- Disapprovazione

TIPI DI LINGUAGGIO CORPOREO – LA POSTURA



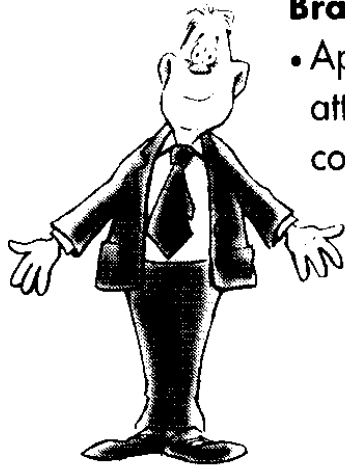
Pollici in fuori

- In carica! Dominante



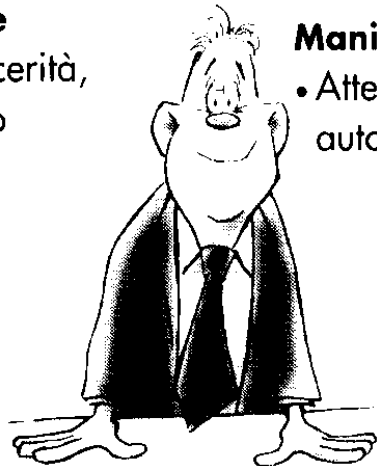
Mani a foglia di fico

- Autocontrollo, tensione



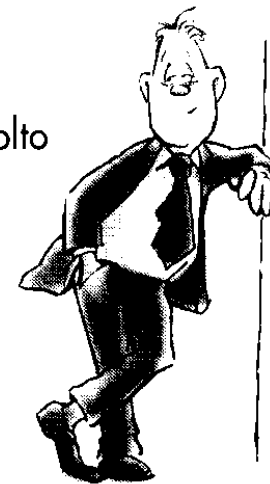
Braccia aperte

- Apertura, sincerità, atteggiamento conciliatorio



Mani sul tavolo

- Atteggiamento autoritario, coinvolto



Appoggiarsi

- Assenza di timor sicurezza casuale

LA COMUNICAZIONE - IL LESSICO

Se volete dire "mi salutò sventolando la mano" non usate l'espressione "fece un gesto ondulatorio di commiato".

Chi parla in pubblico ha spesso la tentazione di fare dell'esibizionismo.

Combattetela!

I pensieri chiari di solito raggiungono il pubblico se espressi con parole semplici.

Usate parole concrete: cane è un cane, "capacità" dipende dall'ascoltatore

LA GESTIONE DEI “CASI DIFFICILI”: IL COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Il comportamento assertivo e' un comportamento sociale che consente di raggiungere gli obiettivi prefissati senza creare situazioni di conflittualità e senza cedere totalmente alle richieste dell'altro

LA GESTIONE DEI “CASI DIFFICILI”: NEGOZIAZIONE E COMPETIZIONE

IO VINCO

IO PERDO

TU VINCI

ASSERTIVITÀ

**RICERCA DEL
VANTAGGIO
RECIPROCO**

LOGICA NEGOZIALE

**SODDISFAZIONE DEI
BISOGNI DI ENTRAMBI**

**RICERCA DEL
VANTAGGIO ALTRUI A
DANNO PROPRIO**

LOGICA RINUNCIATARIA

**SODDISFAZIONE DEI
BISOGNI DELL'ALTRO**

PASSIVITÀ

TU PERDI

AGGRESSIVITÀ

**RICERCA DEL
VANTAGGIO PROPRIO
A DANNO ALTRUI**

LOGICA COMPETITIVA

**SODDISFAZIONE DEI
PROPRI BISOGNI**

LOGICA DISTRUTTIVA

DANNO MIO DANNO TUO

**TANTO PEGGIO TANTO
MEGLIO**

CATASTROFE

LO STILE ASSERTIVO - PRESUPPOSTI

L'ascolto attivo, attraverso la riformulazione l'interlocutore trasmetterà al suo emittente indicazioni, con cui dimostrare di averne compreso il messaggio, di aver colto l'atmosfera emozionale e sentimentale che lo circonda, ecc.,

Descrizione non valutativa del comportamento: al posto di etichette, epiteti, ecc., bisogna operare una descrizione precisa del comportamento sul quale si desidera esprimere un'opinione,

LO STILE ASSERTIVO - PRESUPPOSTI

Accettazione ed espressione del sentimento:
l'espressione di un sentimento positivo rende più calorosa la relazione, collocandola sul piano di una fiducia e disponibilità reciproca, se il sentimento provato è negativo dobbiamo esprimerlo ugualmente evitando di colpevolizzare l'altro,

Indicazione degli effetti prodotti dal comportamento:
spesso le persone non si rendono conto di produrre effetti negativi con il loro comportamento.

LO STILE ASSERTIVO - ESEMPI

- **Quando intervieni così spesso, mi sento a disagio perché ...**
- **Il fatto che Lei mi interrompa spesso quando parlo, mi irrita perché ...**
- **Ho notato che alcune volte non presti attenzione a quanto sto dicendo e ciò mi dispiace perché ...**
- **Capisco le difficoltà ma non è possibile agire in questo modo perché ...**

IL MESSAGGIO ASSERTIVO - CARATTERISTICHE

Il messaggio assertivo è:

DIRETTO. Frasi come: “ Molti pensano che”, “ Non è normale che tu ti comporti così”, ecc. non esprimono uno stile assertivo; si richiede quindi, la sostituzione di una fraseologia indiretta e manipolativa con una nella quale la persona si esprime in modo immediato, utilizzando il pronome “io”

ONESTO. Esprime senza ambiguità alcuna ciò che la persona pensa e/o sente

COERENTE. Quanto viene affermato a voce, trova perfetta rispondenza nel linguaggio del corpo.

ADEGUATO. Lo stile comunicativo sarà adeguato alla situazione e alle caratteristiche del nostro interlocutore.

LE STRATEGIE ASSERTIVE

- 1. SAPER DIRE DI NO**
- 2. LA TECNICA DEL DISCO ROTTO**
- 3. L'ASSERZIONE NEGATIVA**
- 4. L'INCHIESTA NEGATIVA**

L'ASCOLTO ATTIVO

E' il lato RICETTIVO della comunicazione

E' un atto VOLONTARIO a differenza del sentire

Saper ascoltare significa CAPIRE con chiarezza



L'ASCOLTO ATTIVO – I PASSI



- **segnalare la disponibilità all' ascolto**
- **stare in silenzio e mettersi nei panni dell'interlocutore**
- **inviare messaggi di accoglimento verbali e non verbali e incoraggiare ad approfondire**
- **chiedere informazioni (tecnica delle domande)**

L'ASCOLTO ATTIVO – I PASSI



- **inviare segnali di comprensione**
- **riflettere come in uno specchio, riformulare senza giudicare**
- **interpretare e riassumere il messaggio, negoziandone il significato con l'altro**

LE STRATEGIE ASSERTIVE

Esempi:

“Alessandro eravamo d'accordo che avresti eseguito i compiti per casa che ti avevo assegnato. Vedo che in realtà non li hai eseguiti. Ci sono stati dei problemi? Degli ostacoli imprevisti?”

Il dirigente ha deciso che una certa pratica gli sia consegnata da Mariella entro le 15.00. Sono ora le 15.30 e Mariella non si è ancora presentata. Ecco l'intervento: “Mariella, le avevo assegnato un'ora ben precisa per completare la pratica. Ci sono dei problemi imprevisti? Posso aiutarla?”

LA GESTIONE DEI “CASI DIFFICILI”: IL COMPORTAMENTO ASSERTIVO NELLA PRATICA

- **Descrivere fatti, attenersi a dati obiettivi**
- **Argomentare in modo esplicito le richieste**
- **Motivare sulla base di dati e vincoli obiettivi**
- **Esprimere i propri bisogni/richieste parlando della situazione oggettiva**
- **Esprimere disponibilità alla ricerca di soluzioni che soddisfino i diritti/bisogni dell'altro nel rispetto dei diritti/bisogni propri**

LA GESTIONE DEI “CASI DIFFICILI”: IL COMPORTAMENTO ASSERTIVO NELLA PRATICA

- **Dire di no in modo non aggressivo senza attaccare l'altro e motivando/argomentando in base a dati e fatti**
- **Dire di no fissando ed esplicitando con calma, ma fermamente, i limiti invalicabili del “patto formativo”**
- **Dire di no, ma lasciare aperte alternative**
- **Assumersi la responsabilità delle decisioni**

LA GESTIONE DEI “CASI DIFFICILI”: LE COSE DA EVITARE

DI FRONTE A CRITICHE E AGGRESSIVITÀ **EVITARE:**

Una reazione **PASSIVA** perché comunica debolezza, insicurezza ed incapacità

Una reazione **AGGRESSIVA** perché scatena soltanto un'altra risposta aggressiva creando un circolo vizioso