

La comunicazione.

**Tecniche di
comunicazione
nella vita quotidiana e lavorativa**

CORSO ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

LEZIONE 2 – Ing. Martina Grasso

Qual è la differenza tra parlare e comunicare?

PARLARE: dire qualcosa
a voce per mezzo di parole



COMUNICARE : dal latino: [communicare],
mettere in comune, derivato di [commune],
propriamente, che compie il suo dovere
con gli altri, composto di [cum] insieme e
[munis] ufficio, incarico, dovere, funzione.

PARLARE NON SIGNIFICA COMUNICARE

Comunicazione : è un'espressione sociale,
un mettere un valore al servizio di qualcuno o qualcosa fuori da sé:
per comunicare non basta pronunciare,
scrivere o disegnare;

la comunicazione avviene quando l'espressione è compresa e
diventa patrimonio comune
per la costruzione di una discussione,
di un sapere, di una cultura.

**Nella comunicazione,
qual è il peso
delle parole,
dei toni di voce
e del «non verbale»?**

COMUNICAZIONE

7% VERBALE

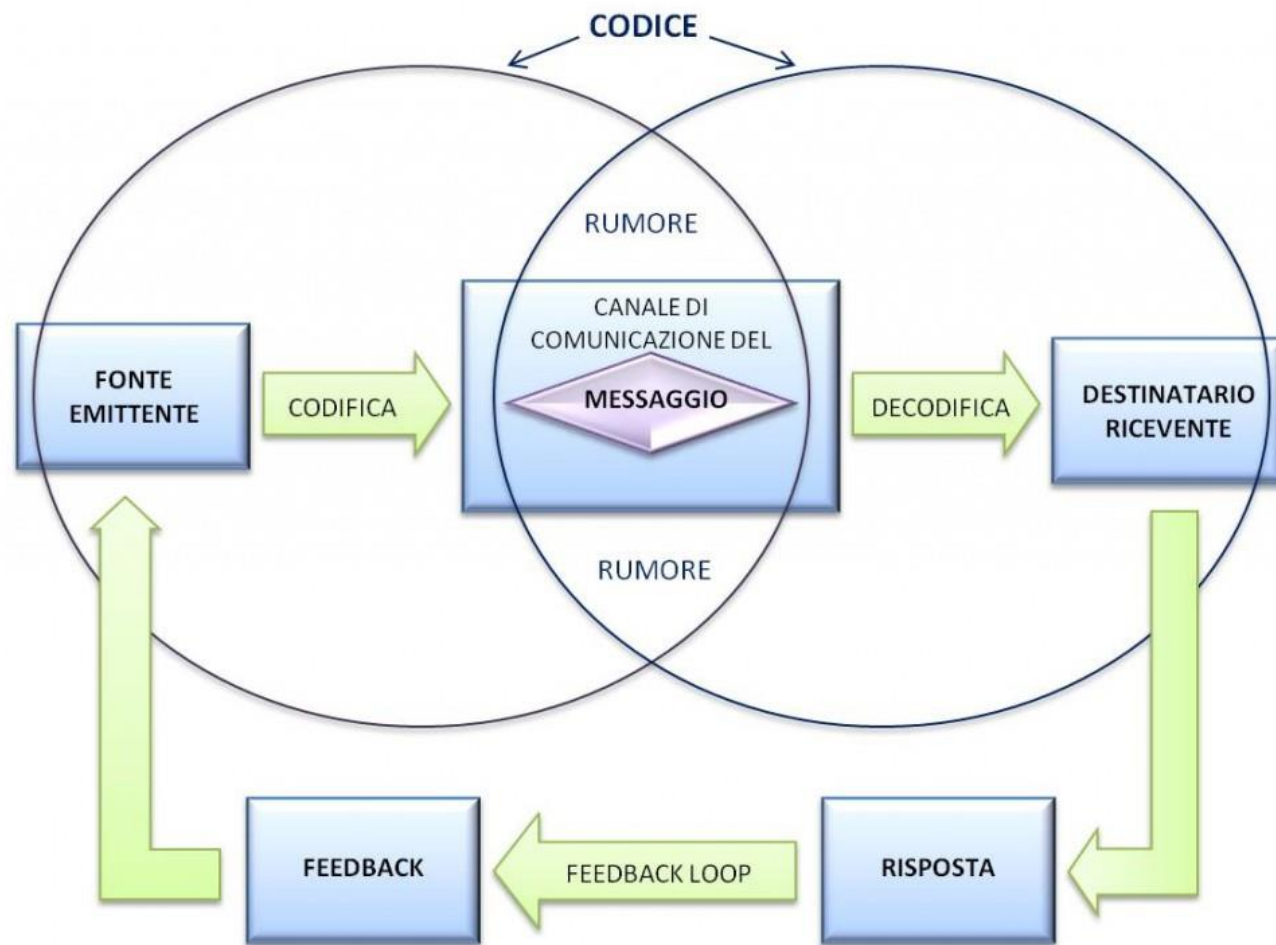
38%
PARAVERBALE

55% NON
VERBALE

Uno studio condotto nel 1972 dallo psicologo statunitense Albert Mehrabian ("*Non-verbal communication*") ha mostrato che ciò che viene percepito in un messaggio vocale può essere così suddiviso:

- Movimenti del corpo (soprattutto espressioni facciali) 55%
- Aspetto vocale (Volume, tono, ritmo) 38%
- Aspetto verbale (parole) 7%

**Il linguaggio del corpo
e quello verbale
sono interdipendenti.
Nella comunicazione interpersonale
un ruolo fondamentale è giocato dal
NON VERBALE**



Modello di Shannon-Weaver 1949

La comunicazione
è condivisione,
è interazione,
è *feed back*.
Non è, quindi, solo
passaggio unidirezionale
di notizie e di informazioni.

Nel processo comunicativo
si trasferiscono significati
da una persona ad altre
per influenzarne
reciprocamente
il pensiero e
il comportamento



Primo assioma della comunicazione

NON SI PUO' NON COMUNICARE. IL SILENZIO!

Qualsiasi comportamento, in situazione di interazione tra persone, è una forma di comunicazione.
Qualsiasi atteggiamento diventa immediatamente portatore di significato per gli altri: ha dunque valore di messaggio.
Anche i silenzi, l'indifferenza, la passività e l'inattività sono forme di comunicazione al pari delle altre.

POSSIAMO COMUNICARE BENE,
POSSIAMO COMUNICARE MALE,
MA NON POSSIAMO NON
COMUNICARE



La comunicazione efficace

- Saper comunicare è un'abilità. Buoni/e comunicatori/trici si diventa.
- Esercitarsi e studiare migliora la capacità comunicativa, il feed back (effetto di ritorno del messaggio) e la presa di coscienza delle potenzialità comunicative.

**L'obiettivo
di un buon comunicatore è
entrare in relazione con chi ascolta.**

**Il risultato della comunicazione
è il feed back che si riceve.**

La comunicazione può essere:

Comunicazione "faccia a faccia"



- l'importanza delle variabili **non** verbali -

Comunicazione verbale: utilizza le parole

Comunicazione non verbale: espressione dei volto, gesti, tono della voce, etc. E' meno facilmente sottoponibile a "censura", e quindi tradisce gli effettivi sentimenti, stati d'animo, opinioni.

Comunicazione simbolica: il nostro modo di vestire, gli oggetti di cui ci circondiamo, etc, costituiscono una parte molto significativa della nostra comunicazione

Comunicazione verbale

*In ogni caso occorre fare molta attenzione perché non tutto quello che viene comunicato arriva al ricevente.
Anzi, di solito:*



Comunicazione non verbale

```
graph TD; A[Comunicazione non verbale] --> B[COMUNICAZIONE NON VERBALE]; A --> C[COMUNICAZIONE PARAVERBALE];
```

COMUNICAZIONE NON VERBALE

- POSTURA
- MOVIMENTI E GESTI
- ESPRESSIONI DEL VISO
- MOVIMENTI DEGLI OCCHI ECC.

COMUNICAZIONE PARAVERBALE

- TONO DI VOCE
- VOLUME
- TIMBRO DELLA VOCE
- RITMO DEL PARLARE ECC.

La comunicazione non verbale

- È contestuale (avviene sempre in un preciso contesto)
 - È comunicativa (non si può non comunicare)
 - È caratterizzata da più comportamenti e gesti
 - È più credibile

Il linguaggio del corpo

1. **Aspetto esteriore**
2. **Portamento/atteggiamento**
3. **Mimica facciale**
4. **Gestualità**
5. **Voce (volume e tono)**
6. **Distanza e gestione dello spazio**

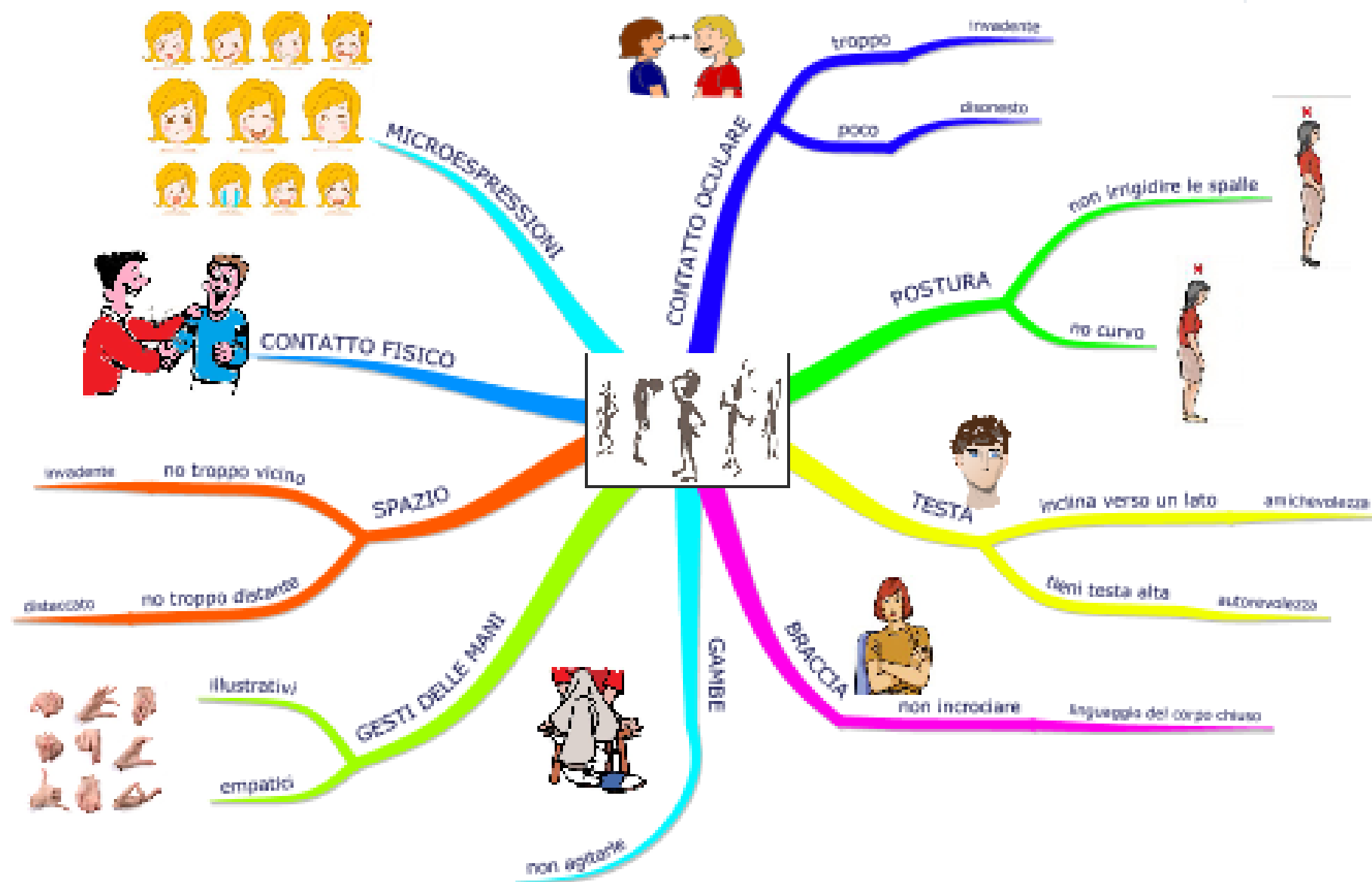


Le espressioni del volto

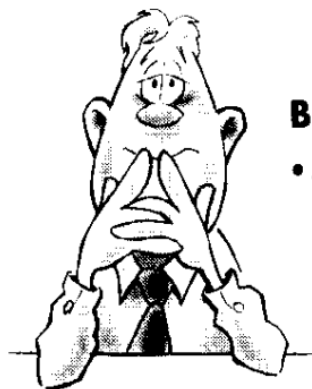


10 Errori Da Evitare Nella Comunicazione Non Verbale

Le [per]Mappe del miglioramento personale www.perni.it

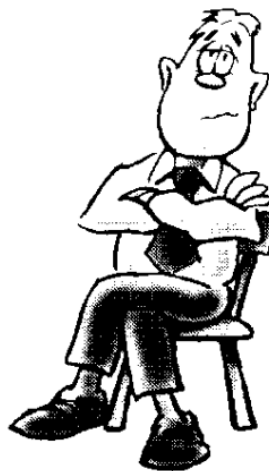


POSIZIONI E GESTI: STARE SEDUTI



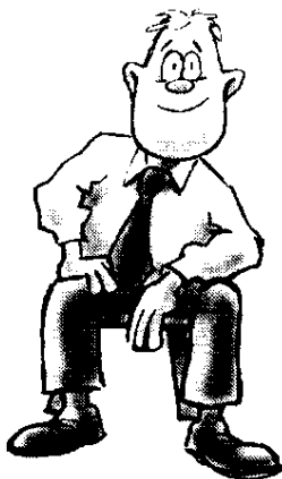
Braccia verso l'alto

- Atteggiamento riservato, difensivo



Braccia/gambe incrociate/accavallate

- Atteggiamento chiuso, non convinto



Piegarsi in avanti

- Disponibilità, sentirsi pronto!



Piegarsi all'indietro

- Superiorità, sicurezza di se



Togliere i fili dalla giacca

- Disapprovazione

L'importanza dell'Ascolto Attivo



L'ENTUSIASMO è

l'autentica forza della comunicazione:

“parliamo con la mente ma comunichiamo con il cuore”

Una comunicazione efficace,
davvero interattiva e produttiva

è una

comunicazione che genera un rapporto

e con questo una possibilità di

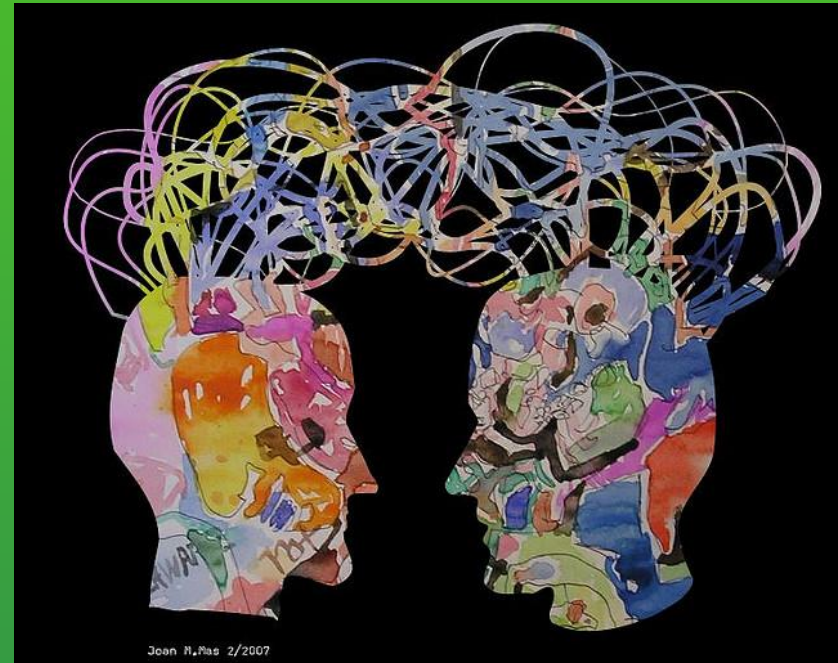
cambiamento,

una nuova prospettiva,

una nuova apertura che può diventare

spesso un miglioramento.

Entrare in comunicazione
ed in relazione con il nostro interlocutore
vuol dire
cercare di **far combaciare**
la mappa del nostro mondo
con quella di chi ci sta di
fronte,
significa andare al passo
con i suoi ragionamenti.



Ascolto attivo significa giungere alla
conoscenza del nostro interlocutore. E' chiaro che
una qualsiasi conoscenza dell'altro
presuppone una preventiva
conoscenza di noi stessi.

**Ma la conoscenza dell'altro
non avviene soltanto
tramite l'osservazione o
l'ascolto passivo che possiamo attuare.
Affinché la comunicazione
produca una reale e profonda conoscenza del nostro
interlocutore,
è essenziale
entrare in un rapporto di **empatia** con lui.**

L'ASCOLTO EMPATICO

→ fattore cruciale di una comunicazione efficace.

La comunicazione efficace si basa di fatto sull'accoglienza, sul coinvolgimento personale, sulla responsabilità, sull'empatia, sulla fiducia.

*“Abbiamo due orecchie e una lingua, per ascoltare il doppio e parlare la metà”
(detto popolare)*

*“Un ascolto molto attento è un modo significativo di essere d'aiuto”
(C. Roger)*

L'ASCOLTO ACCOGLIENTE

PREVEDE:

- la disponibilità a fare spazio dentro di noi
- la valorizzazione della persona nostro interlocutore, sede di potenzialità, talenti e progetti, punti di vista differenti
- l'individuazione dei suoi bisogni
- la risposta accurata alle sue eventuali richieste d'aiuto, crescita, autorealizzazione.

La domanda fondamentale che deve richiamarci alla
responsabilità della
comunicazione e della relazione con l'altro è dunque:

*“quanto ascolto
l'altro?”*

Attuare un ASCOLTO EMPATICO vuol dire :

- “Mettersi nei panni dell’altro”
- “Camminare nelle sue scarpe”
- “Vedere il mondo con i suoi occhi”
- “Entrare in sintonia con l’altro”
- “Sentire dentro di sé come sente l’altro”

LE 7 REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

- 1) Non aver fretta di arrivare alle conclusioni.
- 2) Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista (per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista!).
- 3) Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
- 4) Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio.
- 5) Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.
- 6) Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione.
- 7) Per essere un buon ascoltatore devi adottare una metodologia umoristica.

**I maggiore OSTACOLI all'ascolto
possono essere attribuiti a :**

- mancanza di tempo**
- egocentrismo**
- narcisismo**
- presunzione**
- pregiudizi**
- agitazione**
- disinteresse**
- assenza di una visione propria**
- carenza d'empatia**



**Nella comunicazione
e relazione
l'ascolto è fondamentale.
Esso è la
metà del dialogo.**

Il DIALOGO presuppone:

- 1) Parità morale dei 2 interlocutori, quindi, reciproco rispetto.
- 2) Tutti possono imparare e tutti possono insegnare qualcosa; in altri termini, non ci sono ruoli unidirezionali.
- 3) La disponibilità ad imparare attraverso la ricerca comune .
- 4) La reciprocità: ognuno può porre domande, fare osservazioni ed ascoltare le risposte.

La comunicazione efficace deve combattere alcune
BARRIERE

La conversazione dunque è tanto più produttiva quanto più è fluida e bidirezionale.
È tanto più costruttiva quanto più le persone si aprono tra loro e sono pronte ad assumere temporaneamente il punto di vista e l'emozione dell'altro.



Generalmente più che ascoltare aspettiamo con impazienza che l'interlocutore finisca di parlare per controbattere.

Accade, quindi, che mentre l'altro/a parla, noi pensiamo a ciò che vogliamo dire, mentre credevamo di Ascoltare 'con attenzione'.

Ascoltare è una delle qualità più importanti e difficili da affinare.



L'ascolto attivo è a due vie e richiede: attenzione a partecipazione e comprensione dell'altro/a.

Nell'ascolto attivo si distinguono 5 tappe fondamentali:

- 1 Ascoltare il contenuto e fare domande di chiarimento
- 2 Capire le finalità della comunicazione (non interpretare)
- 3 Valutare la comunicazione non verbale dell'interlocutore
- 4 Controllare la propria c.n.v e i propri filtri
- 5 Ascoltare con partecipazione e senza giudicare

L'ascolto attivo richiede:

1. Un uso congruo e efficace della comunicazione verbale e non verbale
2. Uso di domande (chiuse/aperte)
3. Uso di tecniche specifiche: parafrasare, rispecchiare, chiarire, riassumere
4. Messaggio in prima persona
5. Uso dell'empatia (mettersi nei panni degli altri, capirne le emozioni, comunicare un atteggiamento aperto e dare messaggi di condivisione)

Concludendo

CONTATTO VISIVO: abilità nel cercare il contatto visivo con tutti i partecipanti.
Evitare lo sguardo nel vuoto o diretto solo su alcuni. Esprimere un contatto visivo sicuro.

SORRISO APERTURA: trasmettere una percezione di proiezione verso l'uditorio.

GESTUALITA': abilità nel dare forza al messaggio con una gestualità spontanea e disinvolta.

POSTURA E MOVIMENTI: esprimere sicurezza e padronanza d'aula attraverso una posizione eretta e con movimenti disinvolti. Evitare le posizioni insicure di appoggio e i movimenti nervosi.

VOLUME E TONO DI VOCE: abilità di usare un volume adeguato e tonalità variabili. Evitare di parlare sottovoce e con tono monocorde.

PERSONALITA' - HUMOUR - ENTUSIASMO: esprimere la propria personalità ed i propri punti di forza senza inibizioni, manifestare entusiasmo in ciò che si dice.

LINGUAGGIO - NON PAROLE - PAUSE: usare un linguaggio semplice, naturale, incisivo e sintetico. Ricorrere ad aneddoti, esempi, analogie. Evitare le non parole". Dare forza "al discorso con le pause.

GESTIONE STRESS: abilità nel gestire la propria emozione utilizzandola produttivamente.

RACCOMANDAZIONI finali per una COMUNICAZIONE EFFICACE:

Nel rapporto con il tuo interlocutore:

- 1) NON PRE-GIUDICARE, NON GIUDICARE
- 2) NON PRE-CLASSIFICARE
- 3) NON AGGREDIRE
- 4) METTITI AL SUO PARI, IMMEDESIMATI
- 5) ASCOLA, ASCOLTA, ASCOLTA E POI ASCOLTA TOTALMENTE
- 6) COGLI ED ESALTA I PUNTI POSITIVI
- 7) SII TOLLERANTE ED APERTO AL CAMBIAMENTO E ALL'ACCETTAZIONE DELL'ALTRO E DELLA SUA OPINIONE
- 8) CONCEDI TEMPO ALL'INTERLOCUTORE
- 9) NON DARE NIENTE PER SCONTATO
- 10) INVESTI ENERGIA NELL'ASCOLTO.

È IMPEGNATIVO MA MOLTO
APPAGANTE.

Saper comunicare: Vantaggio per tutti noi

```
graph TD; A[Saper comunicare: Vantaggio per tutti noi] --> B[Nella scuola]; A --> C[Nei percorsi formativi futuri]; A --> D[A lavoro]; A --> E[Nella vita quotidiana];
```

Nella scuola

**Nei percorsi
formativi futuri**

A lavoro

**Nella vita
quotidiana**

COMUNICHIAMO INSIEME !!!

<https://www.youtube.com/watch?v=Qk7p0xBoFKM>



COMUNICAZIONE VIA CELLULARE:

- 1) VERBALE - NON VERBALE - PARAVERBALE ???
- 2) EFFICACE O INEFFICACE???
- 3) MEGLIO PARLARE A VOCE O VIA CELLULARE ???
- 4) QUANDO LEGGI UN SMS AD ALTA VOCE LO INTERPRETI A MODO TUO. MA QUANTO SI AVVICINA A QUELLO CHE REALMENTE IL TUO AMICO INTENDEVA DIRE???



NELLA VITA QUOTIDIANA:

- 1) TI SEI MAI TROVATO IN SITUAZIONI IN CUI NON RIUSCIVI A COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE IL MESSAGGIO CHE INTENDEVI TRASMETTERE???
- 2) A SCUOLA COME COMUNICHI???
- 3) MEGLIO COMPITI SCRITTI O INTERROGAZIONI???
- 4) DIFFICOLTA' DI COMUNICARE CON PROF. – LE VOSTRE OPINIONI