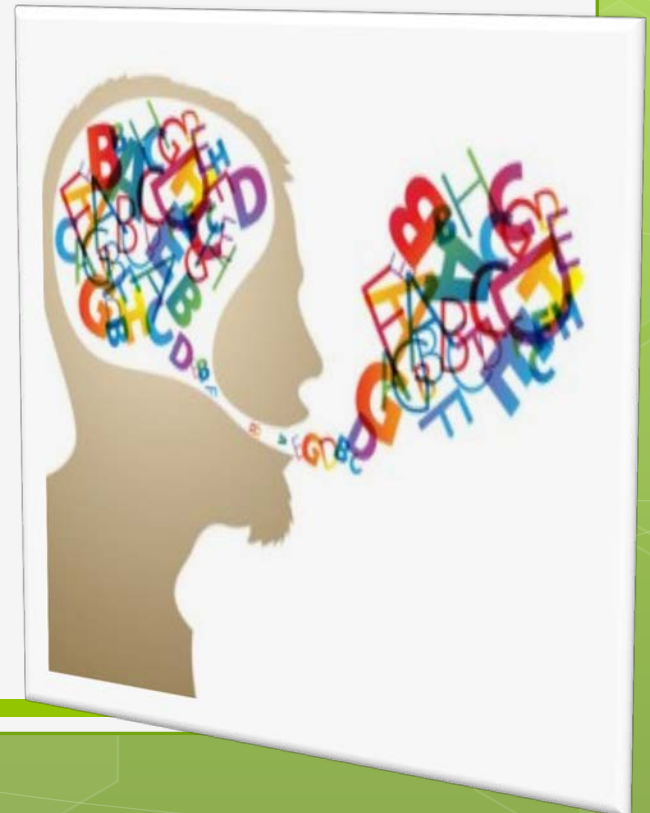




Cos'è la
Comunicazione e
come
comunichiamo.

Lezione n. 3

- Definizioni
- I linguaggi della comunicazione
- processo comunicativo



Cosa è la comunicazione?

○ Definizioni

La comunicazione: dal latino *communis* = *agere, che appartiene a tutti* (**mettere in comune**, far partecipare).

..... Ogni processo consistente nello scambio di messaggi, attraverso un canale e secondo un codice, tra un sistema (animale, uomo, macchina ecc.) e un altro della stessa natura o di natura diversa.

Palo Alto – Watzlawick

I principi della comunicazione

- Non si può non comunicare
- Il significato della comunicazione sta nel risultato che otteniamo e non nelle intenzioni di chi comunica.

**L'EFFICACIA
DELLA
COMUNICAZIONE
SI MISURA
DAL RISULTATO!**



I linguaggi della comunicazione

- Come trasmettiamo informazioni?

IL LINGUAGGIO

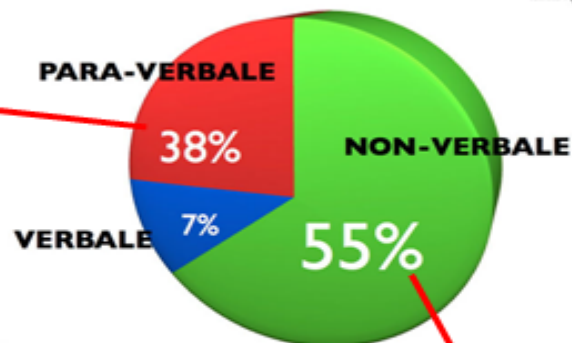
Si tratta del **codice** (il sistema di segni che usiamo per comunicare) della **comunicazione verbale**: quella espressa pronunciando le parole con la voce.



Come comunichiamo?

Ruolo della Comunicazione

Tono della voce, Timbro, Ritmo, Alcuni effetti vocali (ad es. tremolio...), Espressioni paraverbali ("ehmm...", "uhmm..."), Velocità, Cadenza.



Il Grafico di Mehrabian

Espressioni del volto, Sguardo, Postura e Orientamento spaziale (di fianco; faccia a faccia); Distanza interpersonale o Prossimica; Movimenti del corpo e la gestualità; Aspetto esteriore

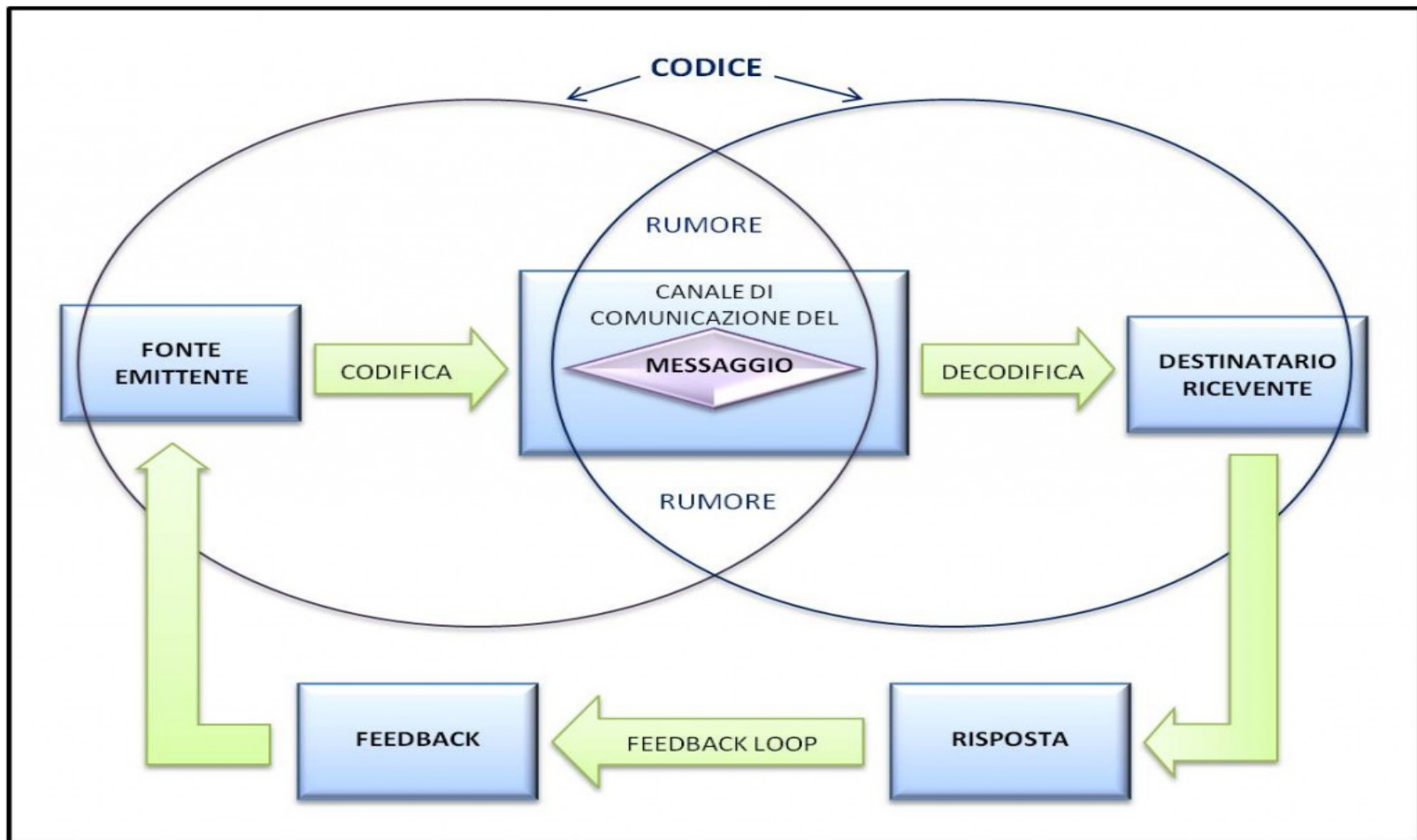
Come comunichiamo?

- Se i tre livelli di comunicazione non sono coerenti prevalgono i significati espressi dalla comunicazione non verbale!
- ***Quale è il processo con cui trasferiamo informazioni?***



Processo comunicativo

- Il processo comunicativo si basa su alcuni elementi fondamentali: **Il modello di Shannon-Weaver 1949**



Analizziamo

- **Fonte/emittente:** L'emittente è chi invia il messaggio. Esso ne decide la forma e di conseguenza un processo di codifica che ne permetta l'efficacia comunicativa. ***Inoltre dovrà apparire attendibile (onesto e obiettivo), di competenza professionale, "simpatico" e "accattivante" al fine di risultare credibile al proprio destinatario.***
- **Codifica:** La codifica è il processo mediante il quale la fonte/mittente esplicita la propria idea utilizzando determinati segni ***(linguaggio, simboli, immagini, suoni).***

Analizziamo

- **Messaggio:** L'elemento centrale di un piano di comunicazione è costituito dal messaggio, che, per essere efficace deve attirare l'attenzione, mantenere elevato l'interesse del consumatore, sollecitare il desiderio e spingerlo all'azione. Fattori costitutivi del messaggio sono la **struttura e i contenuti**.
- **Struttura:** esposizione degli argomenti (***ad esempio è necessario decidere se esporre l'argomento principale all'inizio o alla fine del messaggio***)
- **Contenuti:** possono essere di differenti tipologie: **informativo** (cioè facendo leva su elementi logico-razionali) o di tipo **simbolico** (cioè facendo leva su fattori emozionali).

Analizziamo

- **Canale/mezzo di comunicazione:**

- Il mezzo di comunicazione (caratterizzato da proprie caratteristiche distintive) permette la transizione del messaggio dall'emittente al destinatario.

La scelta del canale deve essere coerente con il messaggio e la strategia di comunicazione, al fine di raggiungere il pubblico prescelto in modo efficiente ed efficace.

- **Decodifica:** La decodifica è il processo attraverso il quale chi riceve attribuisce un significato ai simboli trasmessi dalla fonte e viene effettuata dai **destinatari/riceventi** in base alle loro esperienze, valori e convinzioni.

Analizziamo

- **Rumore:** Durante il processo di comunicazione si può verificare un fenomeno detto rumore, cioè l'insieme di fattori che operano una **distorsione** non pianificata del messaggio, che dunque potrà non essere recepito correttamente dal destinatario. ***Il rumore può consistere in un semplice errore o nell'uso di termini e immagini che non riescono a comunicare con chiarezza il messaggio.***
- **La risposta:** E' il percorso inverso al processo di comunicazione. ***La risposta consiste nell'impatto che il messaggio ha sulla conoscenza e sul comportamento del destinatario.***
- **Il feedback:** Consente di svolgere un'azione di controllo sulle modalità con le quali gli interlocutori/destinatari interpretano il messaggio, e dunque di capire se la comunicazione è stata efficace. ***Il feedback con la risposta crea quindi il feedback loop, cioè il circuito di retroazione.***

In conclusione...

- ◉ **Codice Comune:** una comunicazione efficace è estremamente difficile.
- ◉ Affinché la comunicazione del messaggio avvenga in maniera efficace, è necessario che mittente e destinatario abbiano un **codice comune**, ovvero che condividano una capacità di comprensione e un sapere che permettano di stabilire una **corrispondenza fra i criteri di codifica e di decodifica dei messaggi (per esempio, parlare la stessa lingua o condividere lo stesso sistema di valori).**

Comunicazione non verbale

Comunicazione non verbale

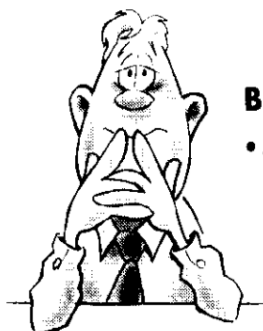
- **Prossemica**
- **Postura**
- **Movimenti e gesti**
- **Espressioni del viso**
- **Movimenti degli occhi**
- **etc**
- *La prossemica è la disciplina che studia lo spazio e le distanze all'interno di una comunicazione, sia verbale che non verbale*

Comunicazione paraverbale

- **Prosodia**
- **Tono di voce**
- **Volume**
- **Timbro della voce**
- **Ritmo del parlare**
- **etc**
- *La prossemica è la disciplina che studia lo spazio e le distanze all'interno di una comunicazione, sia verbale che non verbale*

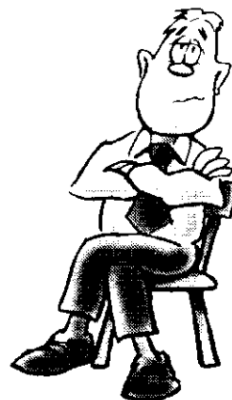
Comunicazione non verbale

POSIZIONI E GESTI: STARE SEDUTI



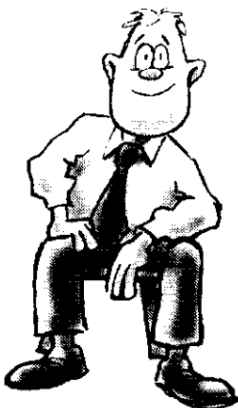
Braccia verso l'alto

- Atteggiamento riservato, difensivo



Braccia/gambe incrociate/accavallate

- Atteggiamento chiuso, non convinto



Piegarsi in avanti

- Disponibilità, sentirsi pronto!



Piegarsi all'indietro

- Superiorità, sicurezza di se



Togliersi i fili dalla giacca

- Disapprovazione

Prospettiva emotiva

- Le espressioni facciali hanno valore emotivo in quanto sono l'emergenza immediata e spontanea delle emozioni:

Emozione = Espressione facciale – (web)



Dipendenze dal contesto e dai valori

- La mano a borsa per noi italiani significa : « Chi? Che cosa? »
- In Grecia significa: « Buono »
- Per dire «**si**» o «**no**» in Italia e nei paesi europei di solito si muove il capo in senso verticale in Bulgaria è il contrario.



Quindi..

- Conoscere i significati della comunicazione non verbale

Non serve

Per interpretare le intenzioni nascoste dell'interlocutore.

Serve

Per controllare il nostro comportamento ed imparare ad essere consapevoli degli effetti che la nostra comunicazione produce negli altri.

Che tipo di linguaggio siamo?

Assertività

Postura

Eretta – Rilassata

Espressione del corpo

Coinvolta interessata

Occhi

Contatto oculare diretto

Voce

Chiara – amichevole

Gestualità

Aperta

○ **Con:**



- Integrità
- Onestà
- Franchezza
- Rispetto



Leadership
Assertività

Aggressivo..

Postura

Rigida – pugni serrati

Espressione del corpo

Minacciosa – mascelle serrate

Occhi

Fissi – Sporgenti

Voce

Veloce e ad alto volume

Gestualità

Accusatoria –

Invadente dello spazio



Passivo

Postura

Curva – Accasciata – piegata

Espressione del corpo

Vuota – sorriso di convenienza

Occhi

Evitanti – rivolti verso il basso

Voce

Bassa – esitante -lenta

Gestualità

Torcersi le mani



Alcuni esempi...

- Esempi di comunicazione non verbale applicata alla comunicazione pubblicitaria (ottica di mercato) di tipo emozionale .
- La comunicazione pubblicitaria si serve spesso delle emozioni per far leva sui sentimenti del consumatore/cliente.



Importanza della comunicazione non verbale

- Spot Rosato



- <https://www.youtube.com/watch?v=BUIVwAEJuU4>

Non verbale



- **Verifica**
- <https://www.youtube.com/watch?v=Egn4sahullY>
- **Come?**
- https://www.youtube.com/watch?v=uhyIwORAC_I

Comunicazione

- Partendo dal principio che è impossibile non comunicare, dobbiamo essere in grado di distinguere le differenti tipologie di comunicazione per far arrivare il nostro messaggio in modo chiaro e completo.
- ***La comunicazione è l'elemento essenziale in tutti i campi per far arrivare il vostro messaggio al :***
 - *Cliente*
 - *Utente*
 - *Destinatario*
 - *Azienda*
 - *Istituzione*
 - *Consumatore*
 - *Etc.*