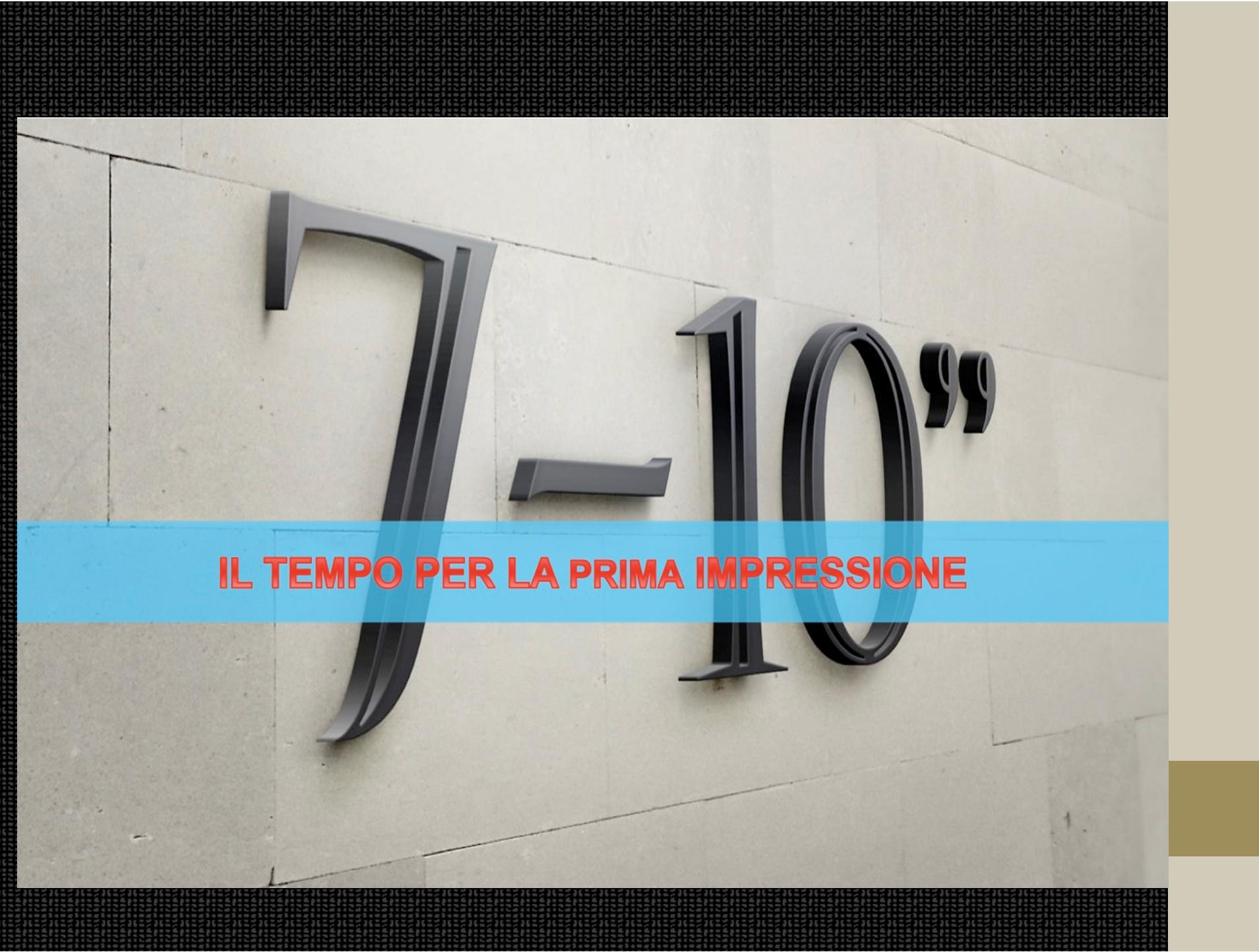


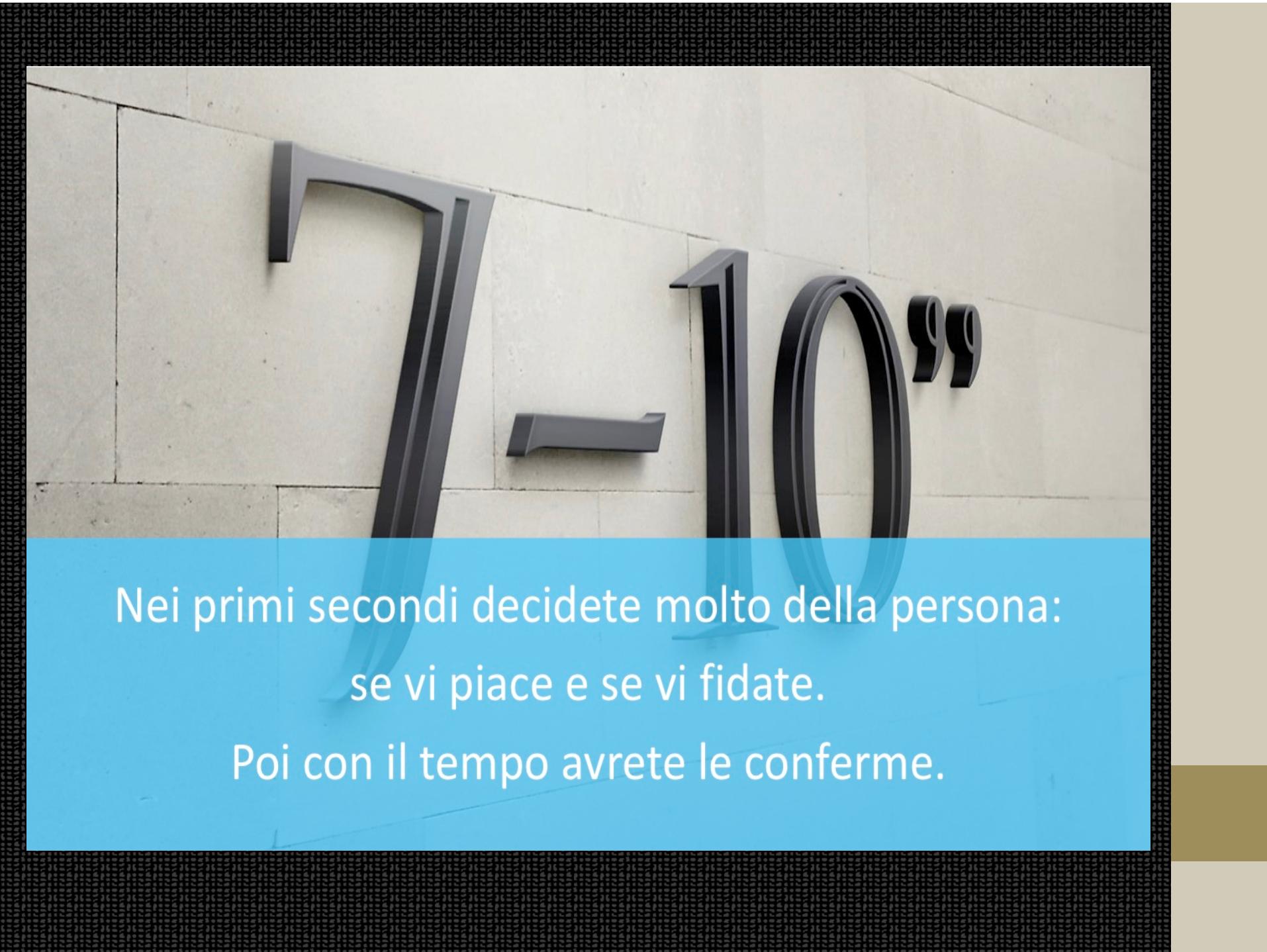
# Comunicazione efficace

Dr.ssa Alessia Trani  
[alessia.trani@virgilio.it](mailto:alessia.trani@virgilio.it)  
[a.trani@unicas.it](mailto:a.trani@unicas.it)

10'9"



**IL TEMPO PER LA PRIMA IMPRESSIONE**



Nei primi secondi decidete molto della persona:

se vi piace e se vi fidate.

Poi con il tempo avrete le conferme.

Come le rappresentazioni mentali condizionano la nostra comunicazione?

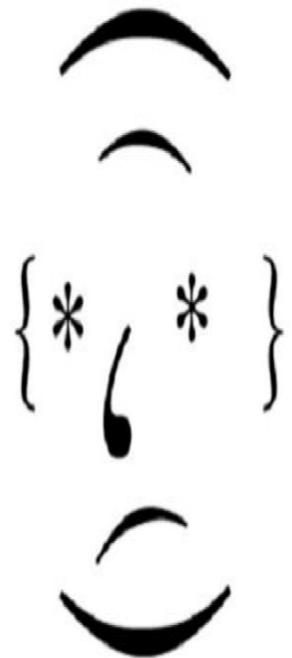


le  
la



Come sarebbe se riuscissimo a fare a meno delle nostre rappresentazioni mentali?

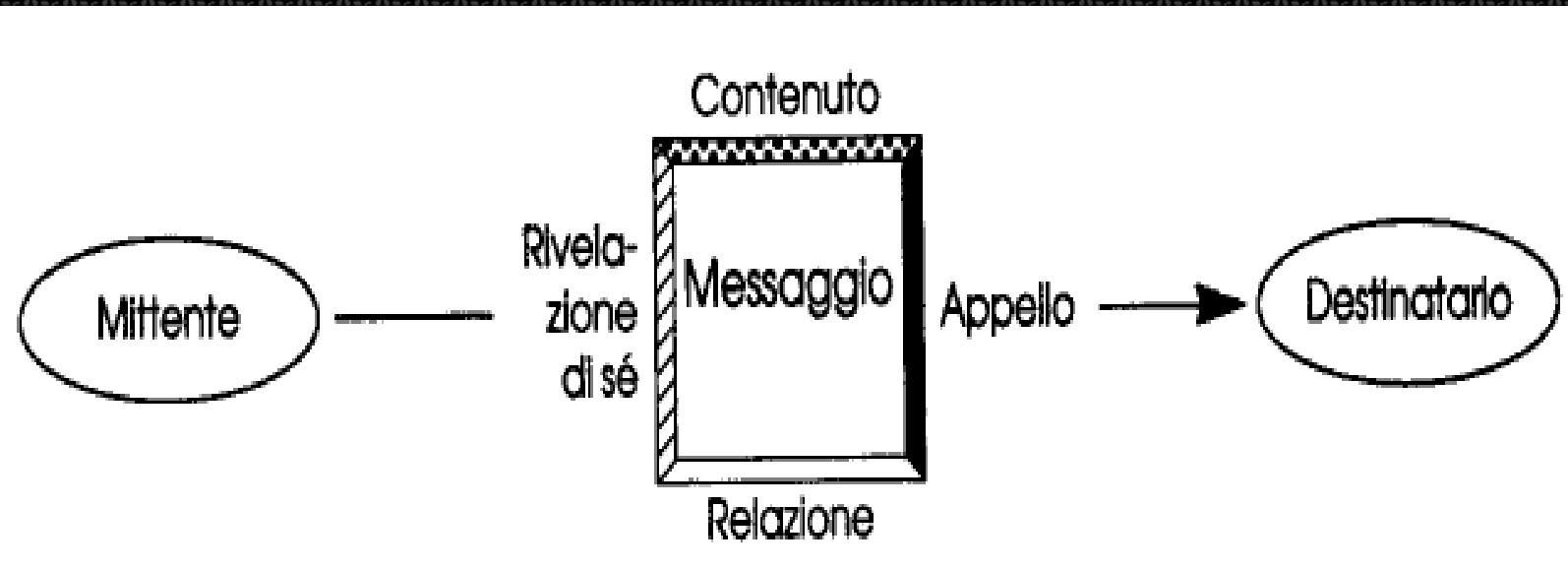
## Errori di Giudizio



Una valutazione  
senza errori  
è pressoché  
impossibile

- L'abilità comunicativa è una conquista difficile e raggiungerla comporta dei problemi, però è possibile.
- È una vera e propria necessità degli esseri viventi.
- Tanto più riusciremo a comunicare – e a cooperare - quanto più riusciremo ad uscire dalle nostre opinioni e ideologie, dai nostri punti di vista, per porci in quello degli altri.
- Nella vita è fondamentale cercare sempre di assumere il ruolo dell'altro, per capire il suo punto di vista.

- Le caratteristiche fondamentali della comunicazione possono essere schematizzata. Questo è il quadrato di Schulz von Thun:



# Ascolto attivo



# Ascolto attivo

- L'**obiettivo** di una comunicazione efficace è quello di poter comprendere più chiaramente il messaggio verbale, non verbale e para-verbale dell'interlocutore.
- Per poter fare questo l' applicazione delle **abilità di ascolto e di empatia** è determinante.
- Le informazioni sull'altro che provengono dall'osservazione e dall'ascolto del linguaggio delle parole e del corpo dovranno essere sempre verificate, affinché non assumano la veste cristallizzata dell'interpretazione.

# Saper ascoltare

Comunicare significa rendere comune, far partecipi gli altri di qualcosa.

Non significa possedere solamente una buona capacità di esprimersi (saper parlare) ma anche avere una buona capacità d'ascolto (saper ascoltare). Quando si tratta di affrontare discorsi impegnativi e di risolvere problemi in ambito familiare o lavorativo ascoltare è senza dubbio una delle qualità più importanti e difficili da affinare.

# Problemi di comunicazione

- La cosa interessante, a questo proposito, è che nel 99% dei casi le persone sono sinceramente convinte di essere già perfettamente in grado di ascoltare il proprio interlocutore. Eppure la realtà dei fatti è ben diversa e i problemi di comunicazione sono praticamente all'ordine del giorno per la stragrande maggioranza delle persone.
- Più che ascoltare aspettiamo con impazienza che l'interlocutore finisca il suo turno di parola per controbattere con il nostro ragionamento, che abbiamo accuratamente «perfezionato» proprio mentre credevamo di ascoltare “con attenzione”.

# Comprendere

- Al contrario l' ascolto è dato dalla capacità di comprendere una prospettiva diversa dalla propria, di considerare le caratteristiche dell' altro ed i suoi attributi di ruolo, di tenere presente la prospettiva durante l' interazione. Pensare che l'interlocutore possa aver ragione significa anche credere che quello che sta dicendo abbia un valore e un significato degno di essere attentamente compreso e che può andare al di là delle parole utilizzate per esprimerlo.

# Il non ascolto

Sono molte le occasioni in cui ***non ascoltiamo*** gli interlocutori:

- si ascolta solo ciò che si vuole sentire (filtro);
- si pensa a cosa si dirà, non concentrandosi su ciò che sta dicendo l'interlocutore (prove);
- si riferisce tutto quanto si ascolta alla propria esperienza (identificazione);
- si accantona quanto viene detto perché ritenuto di poca importanza (denigrazione);
- si esprime accordo per ogni cosa viene detta (accondiscendenza);
- si cambia troppo rapidamente argomento mostrando disinteresse (deviazione);

# Azioni comportamentali consapevoli

- Tali comportamenti possono essere corretti mettendo in atto delle *azioni comportamentali consapevoli*.
- Innanzitutto bisogna smettere di essere concentrati su sé stessi. Non essere ansiosi di rispondere immediatamente al proprio interlocutore (o, ancora peggio, di interromperlo), come se si trattasse di una «gara» a chi dimostra per primo di avere ragione.
- Piuttosto, è consigliabile ascoltare con grande attenzione il punto di vista dell'altro e poi rispondere dopo aver riflettuto attentamente sulle conseguenze che le proprie parole potrebbero avere.

# Il messaggio

- L'interlocutore non è un serbatoio neutro, ma un soggetto con proprie idee precostituite e propri modi di usare il linguaggio.
- Per questo la comunicazione necessita della conoscenza di queste caratteristiche dell'interlocutore.
- *Il messaggio deve essere adattato a chi si ha di fronte.*
- Quindi, la conoscenza dell'interlocutore, perlomeno nella maggior parte delle situazioni di ogni giorno, la si può ottenere soprattutto, se non solo, attraverso l'ascolto.

# Ascolto efficace

- È l'ascolto di ciò che ha da dire chi si ha di fronte che costituisce la fonte delle informazioni per modulare il nostro messaggio in modo che sia efficace.
- Proprio per questo **un grande comunicatore è prima di tutto un grande ascoltatore.**
- L'essenza di un ascolto efficace, quindi, consiste nel credere che ciò che ci viene detto possa avere in ogni caso un interesse e che potrebbe svelarci qualcosa sull'interlocutore che non sappiamo ancora, cosa che rende degno il suo messaggio della nostra massima attenzione.

# Skills di ascolto attivo

- Parafrasare i significati: tradurre con parole proprie le cose che sono state dette dall'altro
- Riflettere le emozioni: quando qualcuno esprime emozioni o sembra emozionato (arrabbiato, felice, ecc.),
- Riflettere sugli eventi: riassumi brevemente I contenuti, gli aspetti fattuali, o ciò che ha detto l'emittente

# Cattive abitudini – **DIFFICOLTA'**:

- Interrompere
- Giungere subito alle conclusioni
- Terminare le frasi al posto di un altro
- Cambiare spesso argomento
- Linguaggio corporeo inappropriato
- Non rispondere alle domande degli altri
- Incapacità a porre domande

# Buone abitudini nella comunicazione

- Guardare negli occhi l'emittente
- Porre domande
- Dare il tempo di articolare il discorso
- Restare in ascolto e controllare le proprie emozioni
- Mostrarsi interessato
- Rispondere in modo assertivo

# Attenzione!!!

- In ogni caso occorre fare molta attenzione perché non tutto quello che viene comunicato arriva al ricevente.  
[SEP] Anzi, di solito:
  - - IL SOGGETTO VUOLE DIRE 100
  - - IN REALTÀ DICE 80
  - - IL RICEVENTE SENTE 50
  - - CAPISCHE 30
  - - RICORDA 20!!!

# Esercitazione

- Si tratta di una semplicissima *attività di riscaldamento* volta ad una prima apertura si sé agli altri, a ravvivare gli scambi reciproci dei membri del gruppo e a scoprire modalità comunicative diverse
- Ciascun partecipante sceglie un altro membro del gruppo secondo il criterio della conoscenza minima.
- Le coppie così formate si distribuiscono a piacimento nella stanza, rispettando un opportuno spazio, in modo da non essere disturbate dalle altre. Ogni coppia deve decidere chi è A e chi è B.



- Nella *prima fase* tutti gli A, utilizzando l'opportuno tono di voce, si presentano a B per farsi conoscere. Il contenuto della conversazione è del tutto libero. Il soggetto B ha la consegna di ascoltare con grande attenzione le parole di A senza intervenire mai verbalmente, incoraggiando l'interlocutore con un atteggiamento assertivo e partecipe. (Tempo: 3 m.)





- Nella *seconda fase* B riproduce il più fedelmente possibile quanto ascoltato, mettendosi nei panni di A, e cioè parlando in prima persona e usando il nome del compagno: deve diventare A. (3 m.) Poi le parti si invertono e tocca ad A immedesimarsi in B ripetendone la presentazione. (3 m.)

### *Terza fase: personale riflessione.....*

Quanta attenzione ho prestato?

- Prevalentemente, in che modo l'altro si è presentato a me?
- Statutario (informazioni: dove vivo, chi sono i membri della mia famiglia, età, mezzi di trasporto utilizzati ...)
- Relazionale ( la mia famiglia, il mio carattere...)
- Esistenziale (chi sono, quali sono le mie convinzioni, i miei ideali ...)
- Positivo/negativo (ha puntato più sui difetti o sulle qualità?)



## Quanta attenzione ho prestato?



- I contenuti della sua conversazione di che tipo erano?
- Fare (vado a sciare, pratico il calcio ...)
- Amare (mi piace ...)
- Possedere (ho un cane, possiedo un motorino ...)
- Ha preferito parlarmi prevalentemente del suo:
- Passato
- Presente
- Futuro

# Esercitazione

- Racconto e riflessione su una situazione tipo capitata a lavoro...
- Simulazione....

# Esercitazione

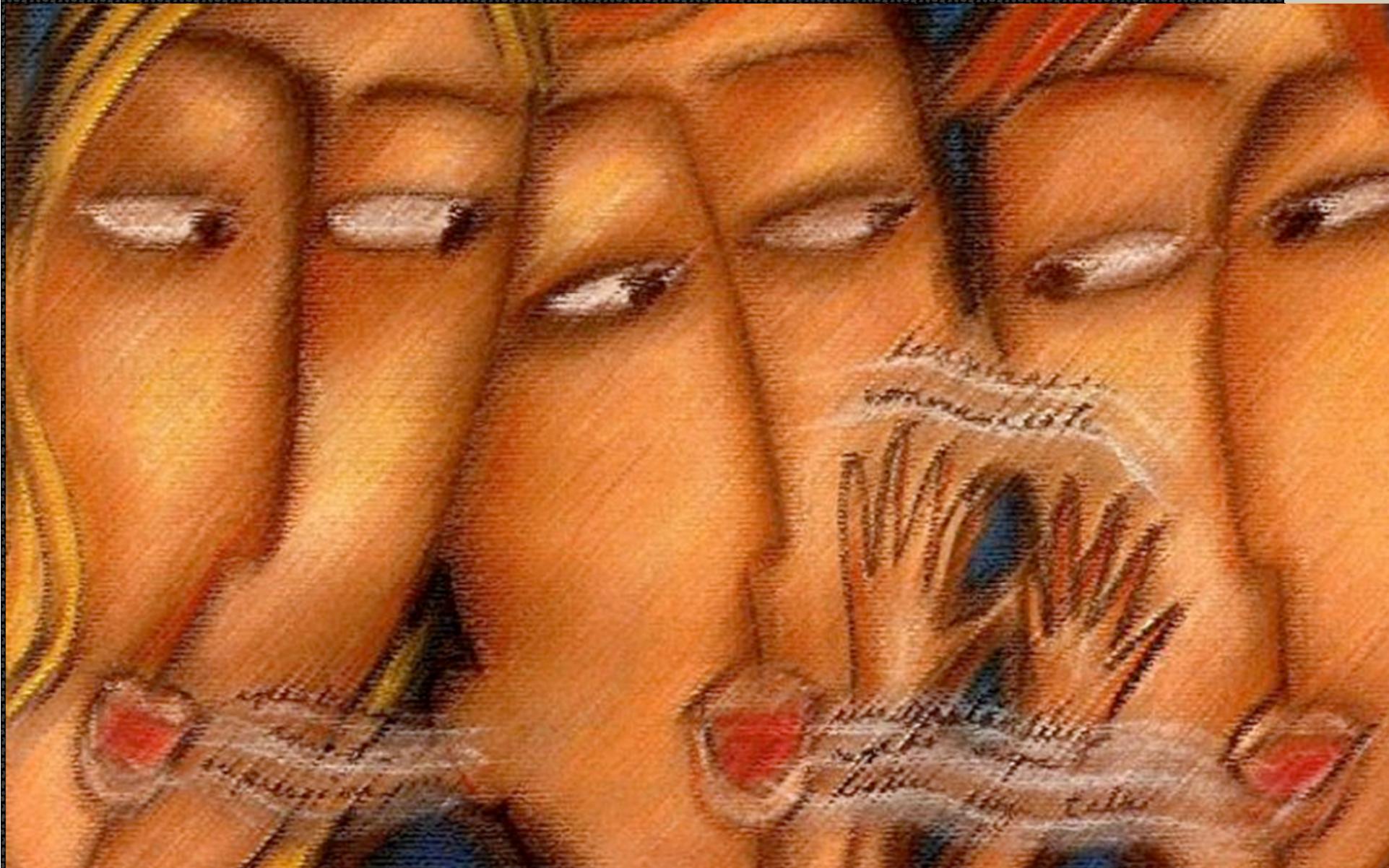
- Prendere un foglio di carta, che resterà anonimo
- Al centro del foglio scrivere una frase, un titolo di una canzone, il titolo di un film,
- una poesia, o se preferite disegnate, anche un semplice simbolo, purché sia
- qualcosa che vi
- rappresenti...



# Esercitazione

- Prendere un foglio di carta, che resterà anonimo
- Al centro del foglio scrivere il problema comunicativo che maggiormente percepite...
  
- Alternativa...decidere una problematica di gruppo

# Stili comunicativi



- Il nostro modo di stare in relazione e di comunicare non è mai uguale, nei contesti e nelle relazioni: ognuno di noi ha un proprio modo di stare in relazione che difficilmente può essere spiegato attraverso delle categorie. Tuttavia, pur nella variabilità ed unicità dei nostri comportamenti, sembra che in ciascuno di noi ci sia una certa costanza sul modo di relazionarsi e di pensare a sé e all'altro. La letteratura ha individuato tre stili comunicativi: **lo stile assertivo, lo stile aggressivo e lo stile passivo.**
- Alcuni autori (Anchisi, Gambotto Dassy, 1995) in realtà hanno distinto e descritto anche i comportamenti aggressivo-passivo, passivo-aggressivo, passivo-manipolativo. Nella classificazione più frequente tuttavia si fa riferimento a tre stili principali. Essa rappresenta un valido strumento per chiarire la responsabilità di ognuno di noi sull'esito delle nostre comunicazioni: per essere consapevoli di alcuni “automatismi” che ci caratterizzano e porre la nostra attenzione su ciò che può migliorare le nostre relazioni.

## **STILI COMUNICATIVI A CONFRONTO...**

### **STILE PASSIVO**

- La caratteristica principale di questa modalità comunicativa è la difficoltà ad esprimere le proprie opinioni o i propri sentimenti. Chi ha uno stile passivo ritiene gli altri migliori di sé, teme il giudizio degli altri, fa fatica a rifiutare le richieste, tende a sottomettersi al volere altrui, fa fatica a proporre iniziative e a prendere decisioni: pertanto difficilmente riesce a soddisfare i propri bisogni e desideri. All'interno di una relazione o comunicazione l'obiettivo generale è evitare ogni possibile conflitto, ridurre l'ansia di esporsi, rimandare le decisioni e ottenere la benevolenza dell'interlocutore.



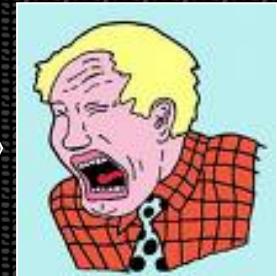
## **STILI COMUNICATIVI A CONFRONTO...**

### **STILE PASSIVO**

- È tuttavia possibile che l'iniziale simpatia suscitata da interlocutori con questo stile lasci il posto ad emozioni di noia, irritazione o antipatia. Chi ha uno stile passivo è caratterizzato da convinzioni quali “ le mie opinioni non contano”, “non serve a niente che io parli, tanto nessuno mi ascolta”, “gli altri sono più bravi di me”, “e se sbagliassi?”, “ho bisogno della loro approvazione”, “non mi accetteranno se...”. A partire da queste convinzioni i comportamenti che più frequentemente vengono messi in atto sono l'evitamento, il silenzio e una scarsa partecipazione alle attività mentre le emozioni sperimentate sono rabbia repressa, colpa, paura, tristezza, ansia e frustrazione.

## STILE AGGRESSIVO

- Il comportamento aggressivo è invece tipico di quando si tenta di soddisfare unicamente i propri bisogni prevaricando gli altri. Chi ha uno stile aggressivo ritiene di essere sempre nel giusto, addossa agli altri la responsabilità dei propri errori, è irremovibile e rigido rispetto alle proprie posizioni. L'obiettivo generale è quello di averla vinta a tutti i costi, di dominare l'altro e di rassicurarsi degradandolo. Le convinzioni di chi ha uno stile aggressivo sono: "La miglior difesa è l'attacco", "Solo mostrandosi forti si può vincere", "Devi mostrarti forte altrimenti gli altri se ne approfittano", "Chi fa da sé fa per tre", "Se non ti imponi subisci".



## STILE AGGRESSIVO

- Chi ha uno stile aggressivo è esageratamente competitivo, invade lo spazio altrui, genera nell'altro paura o aggressività e ostacola la trasmissione e la comprensione del messaggio che sta inviando. Le persone che hanno a che fare con un interlocutore aggressivo possono spesso sentirsi svalutate e non considerate. Sebbene a breve termine si abbia la sensazione di avere le cose sotto controllo e di ottenere ciò che si desidera, alla lunga tuttavia, un comportamento aggressivo può condurre ad una condizione di stress e di isolamento sociale nonché ad una sensazione di logoramento e stanchezza.



# STILE ESPRESSIVO ASSERTIVO

- Il comportamento assertivo si esprime attraverso la capacità di utilizzare lo stile relazionale e la modalità di comunicazione più adeguati in base al contesto relazionale e all'obiettivo che si vuole raggiungere. Non esiste quindi una risposta assertiva definibile in modo assoluto: uno stesso comportamento (ad es: il silenzio) può essere considerato a seconda della situazione un comportamento passivo, aggressivo, oppure una risposta assertiva: dipende dallo scopo che il soggetto persegue, dal vissuto emotivo che prova, dalle regole culturali della relazione. Il comportamento assertivo può essere definito come un'onesta espressione dei propri bisogni, emozioni e opinioni adeguatamente alla situazione specifica in cui ci si trova senza che questo provochi senso di colpa o rabbia.



## STILE ESPRESSIVO ASSERTIVO

- L'assertività si esprime anche attraverso la comunicazione non verbale, mostrando interesse nell'ascoltare le persone con cui si parla, accompagnando ciò che dicono con l'espressione del viso, assumendo una postura di apertura verso l'altro ed avendo un tono di voce chiaro ed in linea con il messaggio che si sta inviando. L'obiettivo generale di uno stile assertivo è quello di migliorare le relazioni sociali, soprattutto in quei contesti in cui è frequente che le relazioni siano conflittuali e che le nostre esigenze e quelle altrui siano in contrasto. Possiamo definire un individuo assertivo colui che in un contesto con due o più persone: ha ben chiaro cosa desidera; agisce per ottenerlo; rispetta i diritti degli altri; non si sente in colpa; mantiene una buona opinione di sé anche nel caso gli sia difficile o impossibile raggiungere ciò che desidera.



## STILE ESPRESSIVO ASSERTIVO

- Tuttavia esistono alcune situazioni che possono mettere alla prova la nostra assertività e spingerci ad adottare uno stile passivo o aggressivo: per esempio presentare il proprio punto di vista o manifestare il proprio disaccordo; fare una richiesta o rifiutarla; formulare una critica costruttiva e riceverla; fare o ricevere dei complimenti; esprimere e gestire le proprie emozioni o un conflitto. Solo un adeguato monitoraggio dei propri punti di forza e delle aree da migliorare così come l'abilità di stabilire relazioni paritarie potrà farci adottare uno stile assertivo. L'assertività è quindi il frutto di una scelta che implica una capacità di comprensione e ascolto empatico verso gli altri, una capacità di raggiungere dei compromessi, di vivere le relazioni in modo aperto e disponibile e di accettare la possibilità di non piacere a tutti o che a volte un obiettivo possa non essere raggiungibile.



- Conoscere i tre stili comunicativi aiuta a riconoscere il proprio e, di conseguenza, migliorare se c'è bisogno.

• **A quale stile comunicativo somigli?**

# Esercitazione la NASA

Siete i membri dell'equipaggio di una spedizione sulla luna. La vostra navicella spaziale si è schiantata sul suolo lunare, ma non tutto è perduto: l'equipaggio è illeso e a circa 300 Km da dove vi trovate c'è un modulo lunare di salvataggio con un altro equipaggio: la vostra unica via di salvezza per raggiungere la terra. Sia la navicella distrutta che il modulo lunare di salvataggio sono sul lato illuminato della luna. Tutta l'attrezzatura presente nella vostra navicella è inutilizzabile, a parte 15 oggetti. Analizzate, valutate e quindi classificate in ordine di importanza tutti gli oggetti a vostra disposizione.

- **Fase 1**
- Ogni membro dell'equipaggio, da solo, classifica gli oggetti per importanza, numerandoli da 1 (più importante per sopravvivere) a 15 (meno importante).
- Non è possibile che diversi oggetti occupino la stessa posizione.
- 
- **Fase 2**
- I membri dello stesso equipaggio si riuniscono per elaborare una soluzione collettiva.

<b>I 15 oggetti</b>	<b>Ordine di importanza per il viaggiatore</b>
fiammiferi	
cibo concentrato	
50 metri di corda di nylon	
paracadute di seta	
unità di riscaldamento a celle solari	
due pistole calibro 45	
latte in polvere	
mappa stellare	
canotto auto-gonfiante di salvataggio	
bussola magnetica	
25 litri di acqua	
razzi e luci di segnalazione	
valigetta del pronto soccorso	
ricetrasmettente alimentata dall'energia solare	
bombole di ossigeno	

## **La soluzione ufficiale della NASA**

<b>Ordine</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Commento</b>
1	bombole di ossigeno	Il bisogno più immediato per la sopravvivenza
2	25 litri d'acqua	Essenziale per la sopravvivenza
3	cibo concentrato	Un modo efficace per fornire energia all'organismo
4	mappa stellare	Metodo di orientamento molto importante
5	ricetrasmettente alimentata dall'energia solare	Utili per la comunicazione con la base, ma le onde FM hanno un piccolo intervallo di ricezione e richiedono un'antenna ricevente in vista
6	canotto auto-gonfiante di salvataggio	La bombola di CO <sub>2</sub> può essere usata come mezzo di propulsione e il canotto può essere utile per trasportare oggetti
7	valigetta del pronto soccorso	Vitamine e medicine si possono usare per mantenere la salute
8	50 metri di corda di nylon	Utile per scalare pendii, per eventuali ferite e per trasportare materiale
9	paracadute di seta	Utile come protezione dai raggi solari, come trasporto e per avvolgersi dentro nelle fasi di sonno.
10	latte in polvere	Importante come cibo, ma meno comodo del cibo concentrato
11	razzi e luci di segnalazione	Possono essere usati come segnale di pericolo o di comunicazione con la base o per meglio vedere la mappa
12	due pistole calibro 45	Possibili mezzi di propulsione
13	unità di riscaldamento a celle solari	Non necessaria sulla faccia della Luna illuminata dal Sole
14	bussola magnetica	Il campo magnetico lunare non è polarizzato: la bussola non serve all'orientamento
15	fiammiferi	Inutili: l'esigua concentrazione di ossigeno nell'atmosfera lunare rende i fiammiferi non utilizzabili

# Esercitazione “Il Pazzo”

ORA ASCOLTERE UNA STORIA , ALLA FINE DI ESSA VI SARA'  
CHIESTO DI ESPRIMERE I VOSTRI PUNTI DI VITA....

VI DIVIDERETE IN DUE GRUPPI:

- GRUPPO OSSERVATO
- GRUPPO OSSERVATORE

- “Il Pazzo”

Una giovane donna sposata, trascurata da un marito troppo preso dal suo lavoro, si lascia sedurre e va a passare la notte dal suo seduttore, in una casa situata dall’altro lato del fiume.

Per tornare a casa sua, l’indomani all’alba, prima del rientro del marito, che sta per tornare da un viaggio, deve attraversare il ponte. Ma un pazzo minaccioso le vieta il passaggio.

Corre allora a cercare un traghettatore che chiede il pagamento del passaggio.

La donna non ha denaro. Spiega e supplica.

Ma egli rifiuta di lavorare senza prima essere pagato.

La donna allora va a trovare il suo amante e gli chiede i soldi.

Egli glieli rifiuta senza dare spiegazioni.

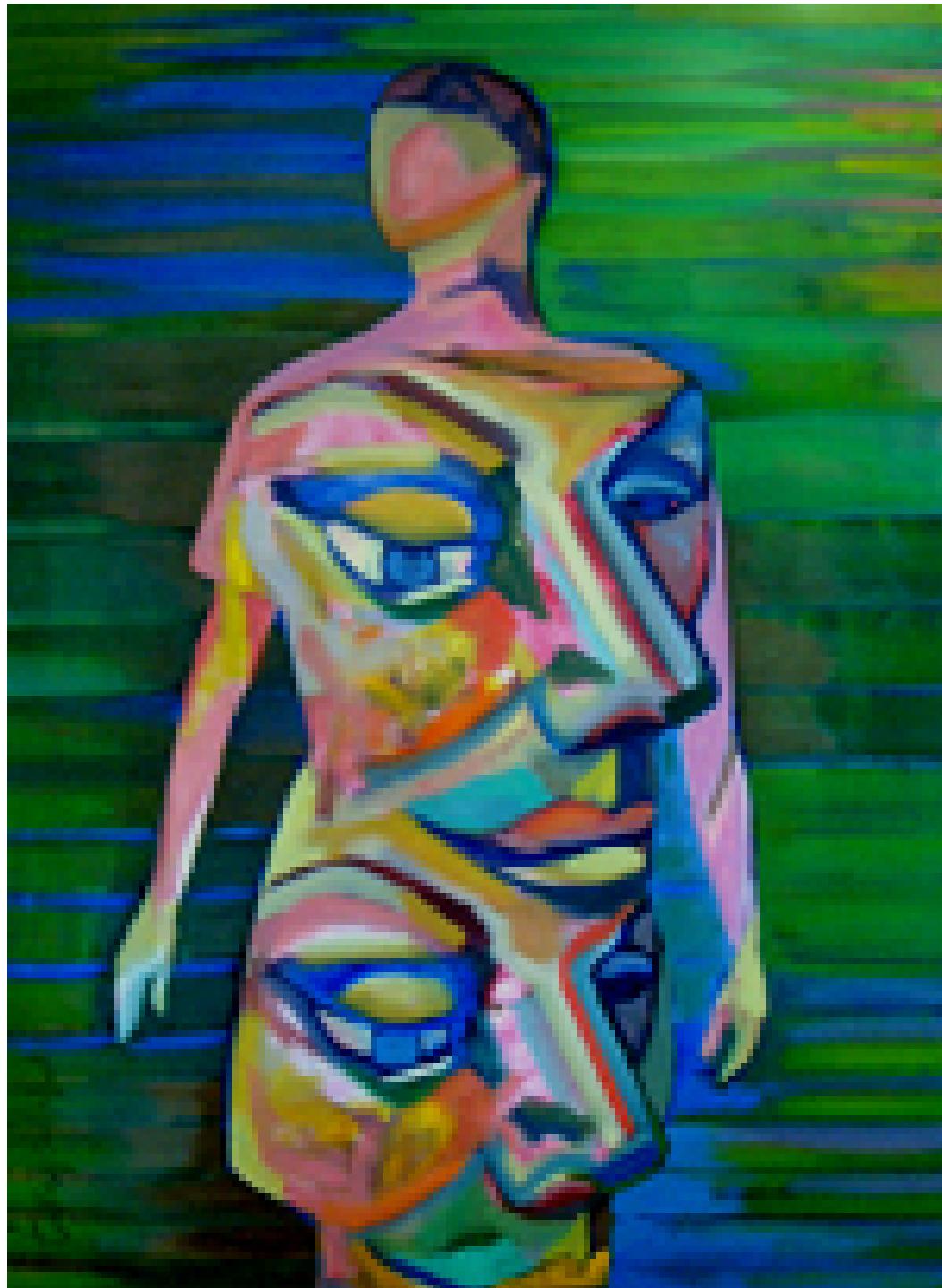
Allora lei va a trovare un amico scapolo che le dedica da sempre il suo amore ideale, ma al quale lei non ha mai ceduto.

Gli racconta tutto e gli chiede i soldi. Anche lui rifiuta di darglieli: l’ha deluso comportandosi così male.

Allora decide, dopo un altro vano tentativo presso il traghettatore, di attraversare il ponte.

Il pazzo la uccide.

- Quale dei sei personaggi che sono (in ordine di apparizione), la donna, il marito, l'amante, il pazzo, il traghettatore, l'amico, può essere ritenuto il responsabile di questa morte?
  - Classificateli per ordine di responsabilità.
- 
- IL GRUPPO OSSERVATO DOVRA' SVOLGERE L'ESERCITAZIONE ARRIVANDO AD UN ACCORDO COMUNE.
  - IL GRUPPO OSSERVATORE DOVRA' DECIFRARE GLI STILI COMUNICATIVI



*Il linguaggio  
del corpo ...*

# Messaggi verbali e non verbali

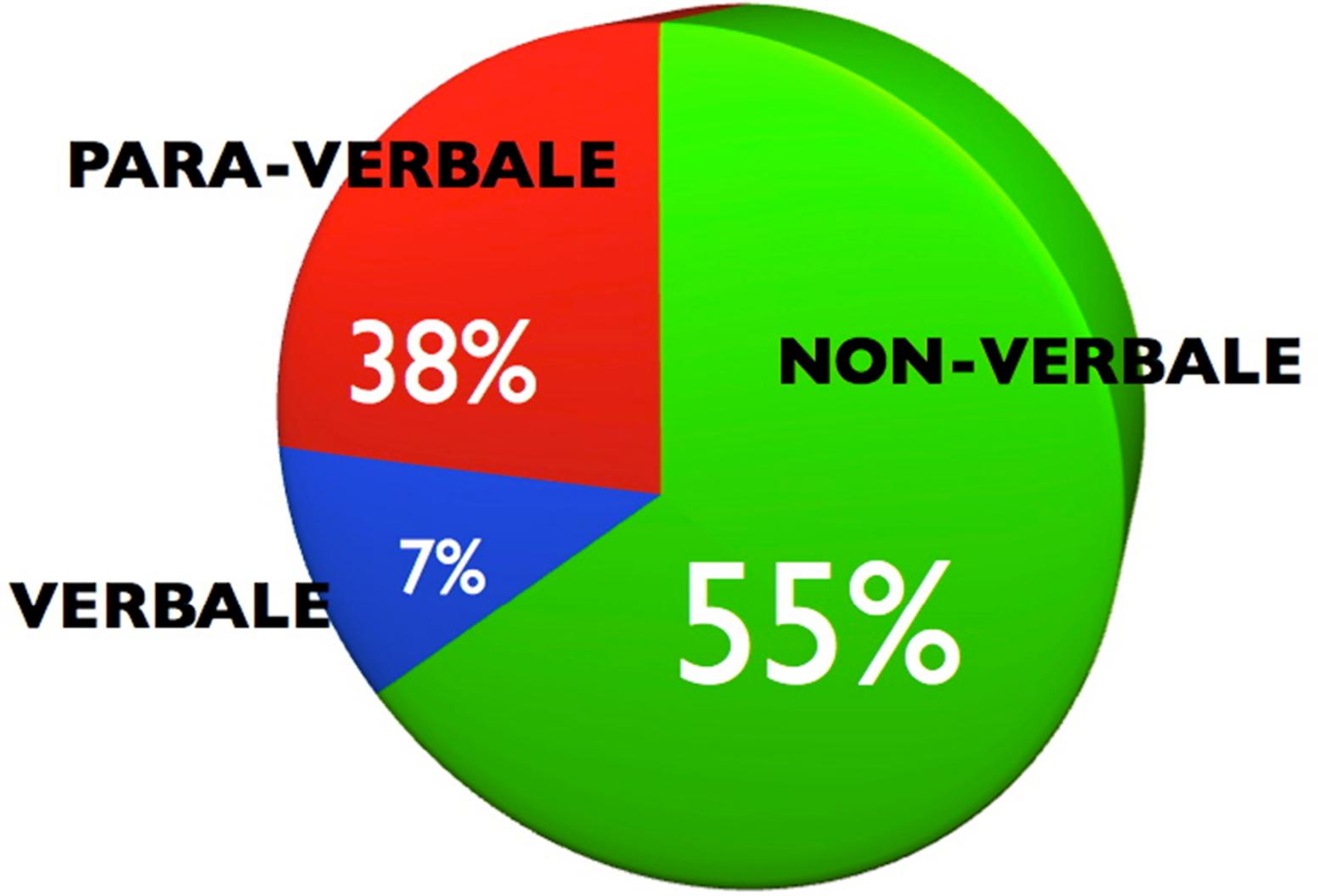
Esistono due modi di comunicare:

- Attraverso la parola
- Attraverso i messaggi involontari del corpo



# Comunicazione non verbale

- Verso la fine degli anni '60, il Prof. Albert Mehrabian, psicologo statunitense, condusse delle interessanti ricerche sull'importanza dei diversi aspetti della comunicazione nel far recepire un determinato messaggio.
- Il risultato apparve sconvolgente:
  - la comunicazione non verbale (in particolare quella legata a corpo e mimica facciale) ha un'influenza del 55%
  - la comunicazione paraverbale (tono, volume, ritmo della voce, ecc.) influisce per il 38%
  - le parole, il contenuto verbale, contano solo per il 7%



## Un micro dizionario della gestualità

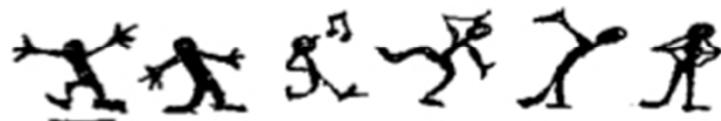
RABBIA



PAURA



GIOIA



SORPRESA



AMBIGUITÀ



MINACCIA



POTERE



Fig.: "A Micro-Dictionary of Gestures" Will Eisner, *Comics and Sequential Art: Principles & Practice of the World's Most Popular Art Form* (Tamarac, Florida: Poorhouse Press, 2004).

In questa tavola il grande fumettista Will Eisner disegnò la rappresentazione non verbale corporea di alcune emozioni e atteggiamenti

# Come può aiutarti la CNV nella vita di tutti i giorni?

- Le implicazioni, al di là di alcuni specifici contesti lavorativi, sono tante. Possiamo però trovare un nesso comune ricordando il **1° Assioma della Comunicazione Umana**, sintetizzato da Watzlawick e colleghi:
- *“Non si può non comunicare”.*

- Questo primo importante assioma è già una rivoluzione in sé.  
Non a caso il libro in cui è trattato, ***Paradigma della comunicazione umana***, è considerato una bibbia degli studi sulla comunicazione.
- **Perché il I Assioma è stata una rivoluzione?**  
Pensaci. **Tutto ciò che fai** (non solo ciò che *dici*), **comunica qualcosa all'altro**.  
Anche se stai in silenzio stai comunicando.
- Quindi, se i tuoi comportamenti (non verbali) mandano dei messaggi agli altri, esserne cosciente ti permette di sapere che **invii dei messaggi senza accorgertene**.  
Raggiungere tale consapevolezza ti consente di porre le tue comunicazioni sotto un controllo maggiore, trasmettendo con più precisione ciò che intendi davvero comunicare.

# CINESICA

- *La cinesica si occupa dei movimenti del corpo come forme strutturate di linguaggio.*
- (...) Oggi si tende a suddividere la cinesica secondo due principali aree di comportamenti:
- *La macrocinesica (la postura e la gestualità).*
- *La microcinesica (relativa al volto);*

# PROSSEMICA

➤ *Gestione consapevole dello spazio (distanza) comunicativo in un dialogo.*

*Noi non permettiamo a qualsiasi individuo di avvicinarsi nella stessa maniera...*

*Tutti noi percepiamo intorno a noi una specie di ‘bolla invisibile’, che ci circonda per un diametro di circa un metro e che può essere sovrapposta alla ‘bolla’ di un altro individuo solo se questi ci è familiare.*



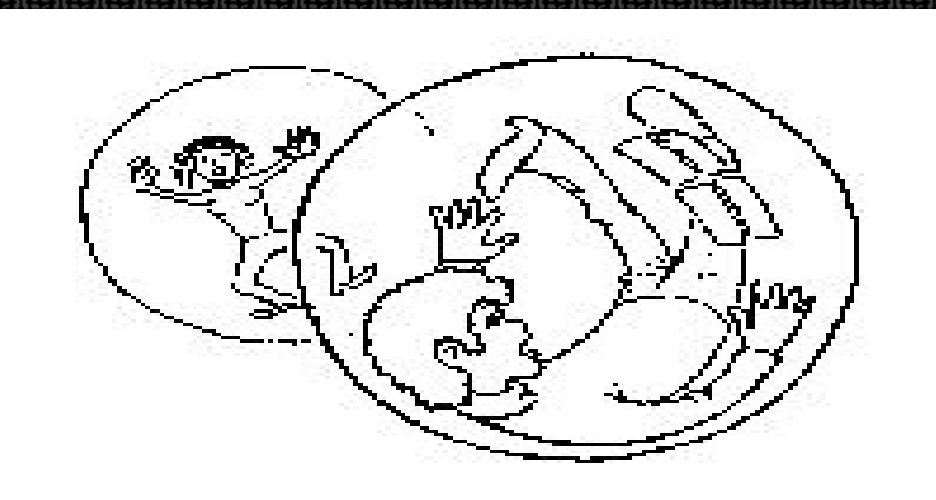
# *Distanza*

La distanza che l'essere umano sceglie dipende dal tipo di relazione che instaura; si possono indicare sinteticamente quattro tipi di distanza.

- ***distanza intima*** (da 0 a 45 cm.) che comporta un coinvolgimento notevole con l'altro con il quale è sempre possibile un contatto fisico
- ***distanza personale*** (da 45 a 120 cm) segue in genere il principio del non contatto; è adottata nei rapporti di famiglia e di amicizia.

- ***distanza sociale*** (da 1,2 m a 3,6 m.) è tale per cui non vengono percepiti i più intimi dettagli del viso e non si intende avere un contatto fisico; viene di solito usata nelle trattative di questioni impersonali; si usa spesso per questioni di lavoro o incontri o per convenevoli tra conoscenti.
- ***distanza pubblica*** (da 3,6 m in su) comporta che le persone non percepiscano più con i loro sensi molti dettagli relativi al corpo degli interlocutori; il coinvolgimento profondo è sempre più improbabile.

- Distanza o prossimità;
  - Intima (fino a 40 cm);
  - Personale (da 40 a 120 cm);
  - Sociale (da 120 a 360 cm);
  - Pubblica (da 360 cm in poi);



# La postura

- *È un segnale involontario che partecipa al processo di comunicazione. Può indicare:*
  - *la specifica emozione che la persona sta provando*
  - *l'intensità dell'emozione specifica provata*
  - *la fiducia che una persona ha in se stessa, o l'immagine di sé.*
  - *il proprio atteggiamento (per es. il modo di camminare, stare in piedi o sedersi rivela stili di comportamento espressivi di ruoli vissuti)*
  - *la postura è meno controllabile del volto e del tono di voce, perciò nel legame tra stato d'animo e postura questa può svelare un'ansia segreta che il volto non fa trapelare.*

# Estetica

- L'estetica è la cura della bellezza e dell'attrattiva a livello di comunicazione interpersonale. In questa forma comunicativa troviamo:
- Gli accorgimenti estetici, come ad esempio monili, trucchi, pettinature, ecc. che talvolta diventano segnali estetici di identità sessuale
- La pulizia corporea, che nasce da necessità d'igiene e di benessere fisico e che nella nostra società non è solo visiva ma anche olfattiva (in proposito il diffuso uso di deodoranti e profumi)
- L'abbigliamento, l'essere umano si veste per proteggere il corpo da fattori esterni, coprire certe parti del corpo per pudore, decorarsi per sembrare più attraente.

# L'abbigliamento

Con l'**abbigliamento** si inviano messaggi relativi:

- al sesso;
- all'età;
- alla classe sociale;
- alla personalità;
- all'umore;
- ai gusti personali;

Le comunicazioni realizzate con l'abbigliamento diventano importanti nelle interazioni e nelle relazioni di breve durata, dove gli interlocutori azzardano dei giudizi perché non sono in possesso di altri elementi.

# **Il linguaggio paraverbale**

- La comunicazione paraverbale riguarda tutte quelle modalità che vengono usate in concomitanza – prima, durante, dopo – un messaggio verbale orale.
- Possiamo distinguere il volume, il tono di voce, la velocità di parola, le pause, il silenzio, il riso ed altre espressioni sonore.

# Volume della voce

- Il volume di voce dipende dalla distanza tra interlocutori o dai rumori presenti e può essere espressione della personalità dell'individuo.
- Il volume svolge una funzione comunicante molto evidente; la persona arrabbiata tenderà ad alzarlo, una persona disperata griderà i suoi messaggi, un messaggio intimo verrà sussurrato.
- In generale è anche espressione dell'umore dell'emittente e si combina con il valore del messaggio nella vita privata ed in quella professionale.

# Il tono

- Il tono o la modulazione intenzionale che si dà alla propria voce. Molto comuni sono le affermazioni, le interrogazioni, le esclamazioni.
- Le variabilità del tono sono innumerevoli e molto efficaci, ad esempio l'intonazione sarcastica, quella ironica, il modo altezzoso, il tono affabile o dispregiativo, quello di fastidio, di comando o di remissione, ecc.

# Il ritmo

- La velocità nel parlare fa riferimento al mezzo espressivo. Ad esempio una persona tesa o nervosa può manifestarlo parlando velocemente.
- Può diventare comunicativa quando viene usata intenzionalmente, ad esempio per mostrare che abbiamo fretta o che non abbiamo molto interesse a farci capire dall'interlocutore.

# Pause, silenzio, riso

- Le **pause** sono quei fenomeni che interrompono il ritmo di produzione delle parole; il loro significato varia a seconda del contesto.
- Il **silenzio** è vissuto di solito come la rottura delle regole del comunicare ma può essere determinato da mancanza di argomenti e dal non desiderio di comunicare con alcuni soggetti; può accompagnare un momento di tensione emotiva e può essere usato come "punizione" verso un destinatario che disapproviamo.
- Il **riso** è una manifestazione spontanea, uno sfogo di tensione o una reazione ad uno stimolo comico.

# Linguaggio del corpo: alcuni esempi ed interpretazioni

- *Conoscere la comunicazione non verbale è un ottimo sistema per decodificare la comunicazione del nostro interlocutore, sapere se chi abbiamo di fronte gradisce o rifiuta i nostri argomenti.*
- *È un sistema per capire da cosa è stimolato il nostro interlocutore, qual è l'argomento che ama e utilizzarlo per creare un rapporto empatico.*
- *Si possono distinguere segnali di ...*
  - Gradimento
  - Rifiuto
- *Il nostro inconscio si esprime in maniera semplice e comunica gradimento o rifiuto verso un argomento, una parola o una persona.*

# Esercizio

- Ogni membro del gruppo dovrà raccontare una vicenda della propria vita, alcuni racconteranno una vicenda realmente accaduta, altri una vicenda inventata.
- Gli osservatori dovranno fare attenzione alla congruenza della comunicazione verbale e non verbale e capire se l'avvenimento raccontato è vero o falso.

# Esercitazione

Vedrete uno spezzone del film “L'attimo fuggente”, si è scelto questo film per i forti contenuti sociali e relazionali.

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

Cercate di riflettere sulle modalità comunicative che avete visto.

# Perchè comunichiamo?

## Piramide di Maslow



# Stili rappresentazionali



# I SEGNALI D'ACCESSO

	Verbale	Para verbale	Non verbale
Visivo	chiaro, scuro, immagine, quadro, cristallino, vedere, messa a fuoco, limpido, brillante, colori, visibile, osservare, scrutare, ...	Parla velocemente Volume alto Assenza di pause Ritmo serrato Tono acuto (tendente al falsetto)	Postura eretta Gestualità ampia e descrittiva Respirazione toracica veloce e/o apnea Occhi verso l'alto
Auditivo	ascoltare, dire, sentire, parlare, musicale, suonare bene/male, campanello d'allarme, cacofonico, ... Citazioni "..."	Volume medio Mono tono Ritmo ripetitivo e cadenzato (oppure modulazioni)	Postura inclinata lateralmente (testa inclinata all'ascolto) Gestualità altezza orecchie e bocca Si tocca il volto mentre ascolta Respirazione regolare Occhi lateralmente verso le orecchie
Cinestesico	sentire, provare, caldo, freddo, pesante, concreto, pungente, toccare con mano, puzza di bruciato, gustoso, ...	Parla lentamente (molte pause) Volume basso Tono caldo e profondo	Postura rannicchiata Gestualità ridotta, mani e braccia spesso incrociate Respirazione diaframmatica profonda Occhi verso il basso

## I predicati verbali

visivi	auditivi	cenestesici
Allucinante lucente	Lirico roboante	Invadente intrigante
Illuminarsi scrutare	Stridente sommesso	Eccitante avvolgente
Mostrare esibire	Reclamare accordare	Ributtante coinvolto
Spettacolare immenso	Appellarsi Stare in campana	Raccapricciante assetato
Prevedibile proporzionato	Persona chiacchierata Storia che avrà un eco	Soffocante faticoso
Mettere a fuoco Stare all'occhio	altisonante	Sommerso Piacevole/spiacevole

## Modi di dire

visivi	auditivi	cenestesici
Quella cosa è fatta su misura per me	Clamoroso	Quella cosa mi calza a pennello
La vediamo nello stesso modo	Andiamo all'unisono	Ci piacciono le stesse cose
Mi sarei eclissato	Avrei urlato	Mi sarei sprofondato
Non mi vede proprio	Il suo silenzio mi fa stare male	Mi fa sentire uno straccio
Si vede che mente	Non credo ad una parola di quello che dice	Sento che sta mentendo
Ha sempre una faccia scontenta	Si lamenta sempre	Sembra uno strano

# I predicati verbali

Se prestiamo attenzione alle espressioni verbali che le persone utilizzano possiamo riconoscere quale sistema rappresentazionale esse preferiscono.

Sostantivi, aggettivi, verbi, avverbi sono usati in stretta correlazione con il sistema che ci è più congeniale.

# Lo sguardo e le parole

- Gli occhi sono lo specchio dell'anima...  
Siamo abituati ad interpretare la posizione  
degli occhi come segnali di stati d'animo...



Esiste una correlazione neurologica tra ciò che il nostro cervello fa e i nostri movimenti oculari, nello specifico fra il sistema rappresentazionale che stiamo utilizzando e la direzione del nostro sguardo.

Visivo Costruito (VC): gli occhi in alto a destra indicano che la persona sta costruendo un'immagine nuova, inventata; “quale è la tua casa ideale?”

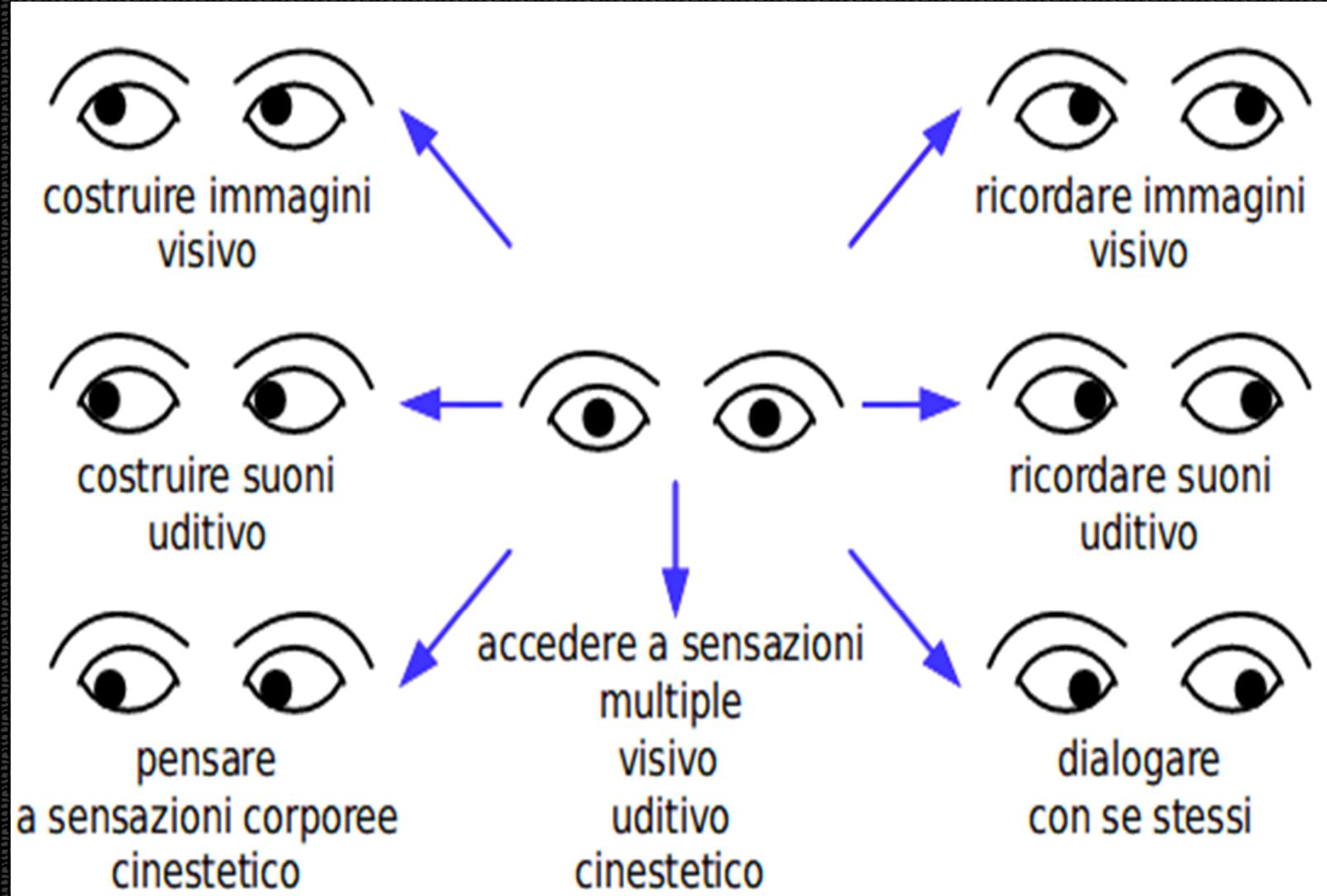
Visivo Ricordato (VR): gli occhi in alto a sinistra indicano che la persona sta ricordando un'immagine; “mi descrivi casa tua?”

Auditivo Costruito (AC): gli occhi al centro a destra indicano che la persona sta ricercando un suono; “questa cosa la dirò con un tono di voce dolcissimo”

Auditivo Ricordato: gli occhi al centro a sinistra indicano che la persona sta ricordando un suono; “quando ricordiamo una canzone”

Cenestesico (K): gli occhi in basso a destra indicano che la persona sta provando una sensazione;

Dialogo Interno (DI): gli occhi in basso a sinistra indicano che la persona si sta parlando internamente.



# Lo sguardo e le parole

Mentre lo sguardo è un indicatore di accesso a un sistema rappresentazionale è anche vero che è molto arduo accedere a un sistema rappresentazionale se lo sguardo non è in quella specifica posizione.

Provate ad immaginare qualcosa con gli occhi in basso alla vostra destra; “tutto quello che vedrete sono delle mattonelle del pavimento”.

Analogamente è molto faticoso concentrarsi su una propria sensazione con lo sguardo rivolto verso l’alto.

# Lo sguardo e le parole

Questo tipo di movimenti oculari non ha nulla a che vedere con la direzione che prende lo sguardo quando è attratto dalla vista di qualcosa, sono movimenti rapidissimi che indicano l'accesso a un sistema rappresentazionale e si deve allenare una buona capacità di osservazione e di distinzione per riuscire a riconoscerli.

Il nostro cervello passa da un sistema all'altro con grande velocità.

## **ESERCITAZIONE A GRUPPI DI TRE**

A. Racconta un episodio piacevole della propria vita, mentre B. e C. osservano i movimenti oculari e annotano la sequenza quindi la confrontano.

# ESERCITAZIONE A COPPIE

- A. Evidenzia una serie di espressioni usate frequentemente nel proprio contesto lavorativo dai propri superiori o nel contesto familiare;
- B. Elabora per ciascuna espressione uno stile di risposta avendo cura di utilizzare i predicati del sistema rappresentazionale dell'altro.

# ESERCITAZIONE

A coppia:

A dichiara di pensare a qualcosa di piacevole;

B osserva i segnali significativi;

A dichiara di pensare a qualcosa di spiacevole;

B osserva i segnali significativi;

Dopo questo test ripetuto più volte:

A pensa qualcosa di piacevole o spiacevole senza dirlo;

B dovrà indovinarlo dai segnali che A emette inconsapevolmente.

# Accordarsi allo stato d'animo dell'altra persona

Stati d'animo simili si cercano reciprocamente.



*Abbiamo due orecchie e una sola  
bocca perché dobbiamo ascoltare il  
doppio di quanto parliamo.*

*Zenone Di Cizio*