UNIVERSITÀ DI MACERATA

l'umanesimo che innova

Linguaggi e tecniche comunicative non verbali

SECONDARIA DI I GRADO - Gr2

Prof.ssa Raffaela Maggi

Pedagogista clinico UNIPED

Presidente Centro Studi Itard – Ente formatore accreditato M.I.U.R.

“ QUESTO DEVE ESSERE IL BOSCO DOVE LE COSE NON HANNO NOME “

L.Carrol, *Alice nel paese delle meraviglie*

La comunicazione è….

- Dimensione psicologica costitutiva di ogni essere umano
- Una attività sociale
- Una risposta a bisogni di tipo fisico
- Contribuisce a formare e consolidare il nostro senso di identità
- E’ una attività prevalentemente cognitiva, dunque legata al pensiero

La comunicazione è un processo che si svolge nel tempo e che nel tempo produce degli effetti

Comunicare è

INVIARE
TRASMETTERE
TRASFERIRE
NOTIFICARE
FAR SENTIRE
FAR CONOSCERE
PARTECIPARE
UNIRE

Elementi di un processo comunicativo efficace

- Consapevolezza
- Obiettivo
- Ruolo
- Individuare il nostro interlocutore
- Storia della relazione
- Strumenti utilizzati
- Contesto
- Tempo
- Ascolto

Piani della comunicazione

- **Contenuto** (cosa si dice e comunica)

- **Relazione** (come si dice e comunica)

La capacità di entrare in comunicazione con l’Altro, diverso da sé, rappresenta una delle condizioni irrinunciabili per un’ autentica competenza pedagogica-educativa

La **comunicazione** può essere:

intenzionale cioè rivolta ad uno scopo

conscia cioè basata su una volontà razionale

efficace cioè in grado di raggiungere gli obiettivi che si prefigge

reciproca cioè fondata sull'interazione interindividuale

Nella *comunicazione* con l'utente si fa uso delle stesse abilità interpersonali che adoperiamo nelle relazioni sociali e nei rapporti interpersonali

ma

con un diverso obiettivo

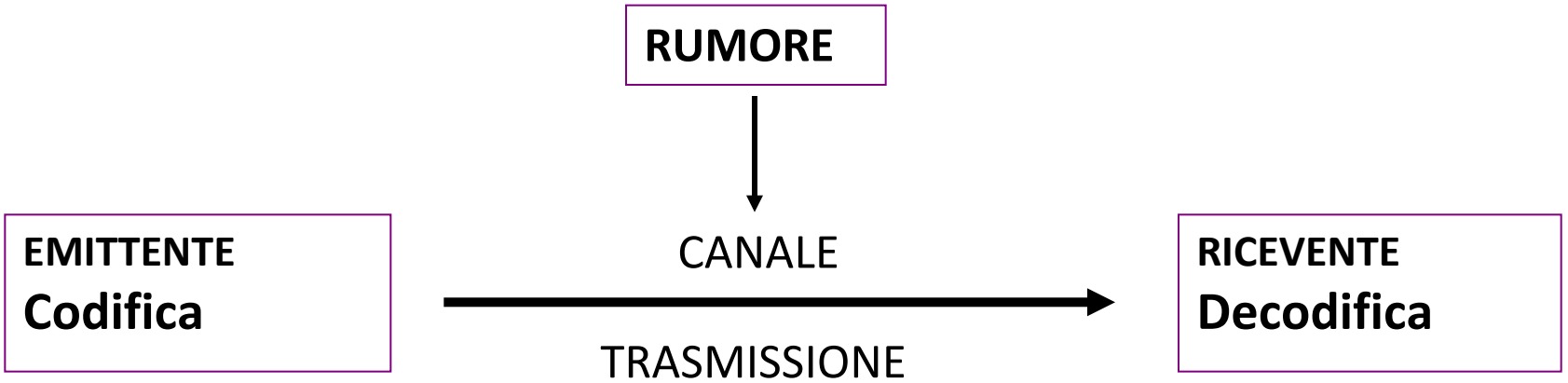
e

con una maggiore attenzione ai dettagli

MODELLODI COMUNICAZIONE LINEARE

EMITTENTE – MESSAGGIO - RICEVENTE

LA COMUNICAZIONE E' VISTA COME QUALCOSA CHE UNA PERSONA "FA" AD UN'ALTRA, SECONDO LA LOGICA COMPORTAMENTISTA DELLO STIMOLO-RISPOSTA



Concetto di rumore

Qualsiasi elemento che interferisce con la comunicazione

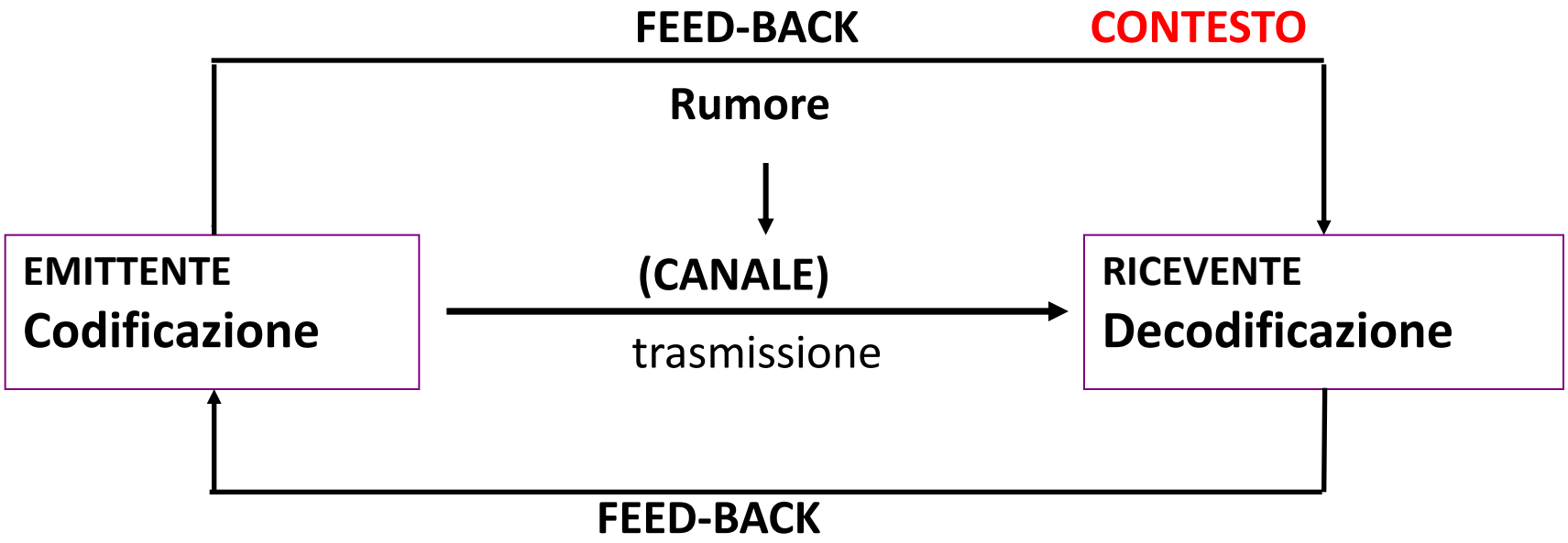
Esterno:
fattori contestuali

Fisiologico:
fattori biologici

Psicologico:
condizioni
che possono inibire
la comunicazione
efficace

MODELLO DI COMUNICAZIONE CIRCOLARE

COMUNICAZIONE COME PROCESSO DI INTERAZIONE CIRCOLARE IN CUI IL RICEVENTE (R) NON SOLO RICEVE IL MESSAGGIO MA DIVENTA UN AGENTE ATTIVO IN GRADO DI INFLUENZARE CON IL SUO COMPORTAMENTO VERBALE E NON VERBALE , LA COMUNICAZIONE DELL'EMITTENTE (E), CHE A SUA VOLTA DIVENTA RICEVENTE



Il sistema comunicativo umano

Il Segno

I segnali usati nella comunicazione umana sono chiamati **segni**

Sono segni le **parole**, le **immagini,** i **gesti**, i **suoni,** gli **oggetti** tutti gli elementi sensibili (cioè percepibili attraverso i sensi, soprattutto la vista e l'udito) in grado di esprimere significati

Ogni segno realizza l'unione di un significante (l'elemento sensibile) **e di un significato** (una cosa concreta, un contenuto concettuale, ecc

Nella comunicazione interpersonale

Il *codice* è analizzato secondo tre punti di vista:

Sintassi → analisi delle regole grammaticali

Semantica → analisi dei significati attribuiti ai segni

Pragmatica → analisi della relazione fra codici, individui che li utilizzano e i comportamenti connessi all'uso

Le competenze comunicative di base

- **Ascolto** attivo
- Comunicazione **descrittiva**
- Comunicazione **rappresentativa**
- Comunicazione **regolativa**

SAPER ASCOLTARE…

- **ASCOLTARE IL PUNTO DI VISTA DELL'INTERLOCUTORE ANCHE SE E' DIVERSO DAL PROPRIO**
- **GUARDARE L'INTERLOCUTORE**
- **NON PENSARE A COME RIBATTERE MENTRE L'ALTRO STA ANCORA PARLANDO**
- **NON GIUDICARE PRIMA DI AVER CAPITO**
- **NON INTERROMPERE - LASCIA CHE L'ALTRO SVILUPPI IL PROPRIO PENSIERO**
- **FARE DOMANDE PER AVERE ALTRE INFORMAZIONI, SE E' NECESSARIO PER CAPIRE**
- **FARE SINTESI PER VERIFICARE LA COMPRENSIONE**
- **ASCOLTARE ATTIVAMENTE:**
  - **NON SALTUARIAMENTE**
  - **NON SUPERFICIALMENTE**

Per essere ascoltati...

“ Cortesemente quando vuoi intervenire nel dialogo, invece di urlare, potresti alzare la mano e attendere il tuo turno? “

- Osservazione dei fatti (senza giudizi moralistici)
- Espressione dei nostri bisogni e valori,su ciò che si sente
- Quale bisogno esiste all’origine dei nostri sentimenti
- Richieste precise e concrete

Vantaggi di un ascolto efficace

-Abbassa il livello emotivo, riduce stress e tensioni

-Fornisce informazioni

- Aumenta l'autostima

- Maggiore produttività

- Riduce le incomprensioni, favorendo rapporti più profondi e soddisfacenti

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

La scuola caliorniana di Palo Alto (Watzlawick, Beavin e Jackson), ha individuato delle leggi (ASSIOMI) che regolano la pragmantica della comunicazione umana

RAPPRESENTANO dunque LE PROPRIETÀ FONDAMENTALI DELLA COMUNICAZIONE UMANA

Alcuni assiomi della comunicazione

1. Non si può non comunicare
2. In ogni comunicazione c'è un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione
3. Il significato di una sequenza di informazioni è dato dalla punteggiatura
4. Esistono relazioni simmetriche e relazioni complementari
5. La comunicazione può essere verbale e non verbale

1° ASSIOMA

È IMPOSSIBILE NON COMUNICARE

Il comportamento non ha un suo opposto
Non esiste qualcosa che sia un non comportamento o meglio non è possibile non avere un non comportamento

L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti un valore di messaggio: influenzano gli altri, e gli altri a loro volta non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro

Waztlawick, Beavin, Jackson, 1967

1° ASSIOMA: esempio

Il passeggero di un treno guarda fisso davanti a sé

STA COMUNICANDO?

Si! Sta comunicando che *non* vuole comunicare, …

... e i vicini di solito "afferrano il messaggio" e rispondono in modo adeguato lasciandolo in pace

QUESTO È PROPRIO UNO SCAMBIO DI COMUNICAZIONE NELLA STESSA MISURA IN CUI LO È UNA DISCUSSIONE ANIMATA

2° ASSIOMA

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

Ciò significa che il contenuto di un messaggio va interpretato alla luce della relazione esistente tra i soggetti che interagiscono

2° ASSIOMA: esempio

“Fammi subito questo lavoro”

relazione di dominio-sottomissione

“Vorrei che mi facessi subito questo lavoro perché …”

relazione di partecipazione-collaborazione

Le risonanze emotive e le risposte comportamentali che provocano questi due messaggi sono molto diverse

Hanno lo stesso contenuto, ma definiscono relazioni molto diverse

2° ASSIOMA

A LIVELLO DI RELAZIONE GLI INDIVIDUI NON COMUNICANO SU FATTI ESTERNI ALLA RELAZIONE, MA DEFINISCONO LA RELAZIONE E IMPLICITAMENTE SE STESSI

P dà la definizione di sé ad O

Ecco come mi vedo

possibili reazioni da parte di O

Hai ragione → **CONFERMA**

Hai torto → **RIFIUTO**

Tu non esisti → **DISCONFERMA**

3° ASSIOMA

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

Gli esseri umani hanno la tendenza a punteggiare la comunicazione, ovvero a organizzare gli scambi comunicativi come se ci fosse un inizio e una fine trascurando la natura circolare della comunicazione

4° ASSIOMA

"TUTTI GLI SCAMBI COMUNICATIVI SONO **SIMMETRICI** O **COMPLEMENTARI**, A SECONDA CHE SIANO BASATI SULL'**UGUAGLIANZA** O SULLA **DIFFERENZA**"

INTERAZIONE SIMMETRICA

INTERAZIONE COMPLEMENTARE

5° ASSIOMA

"GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA CON IL MODULO NUMERICO CHE CON QUELLO ANALOGICO"

LINGUAGGIO NUMERICO	LINGUAGGIO ANALOGICO
Canale privilegiato nella trasmissione dei CONTENUTI	Canale privilegiato per a trasmissione degli aspetti relativi alla RELAZIONE tra i partecipanti

La comunicazione è un processo cooperativo

Comunicare è un'attività che postula delle precondizioni:

- **motivazioni e disponibilità**
- **competenze** : abilità
  conoscenze
- **presupposizioni** (quello che viene dato per scontato e non è esplicitato): semantiche
  valoriali
  pragmatiche

INSICUREZZA

EMOTIVITÀ INCONTROLLATA

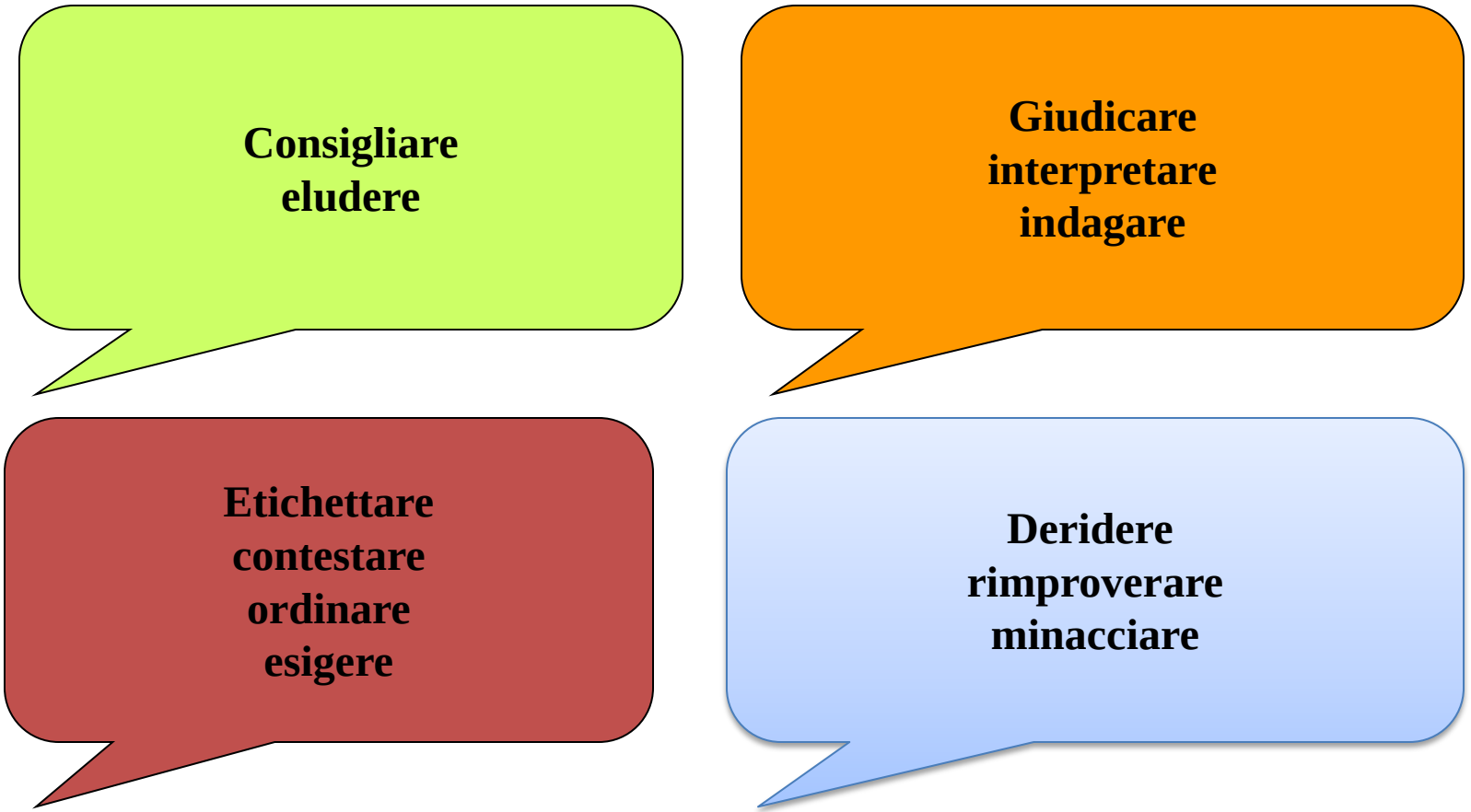
TIMIDEZZA

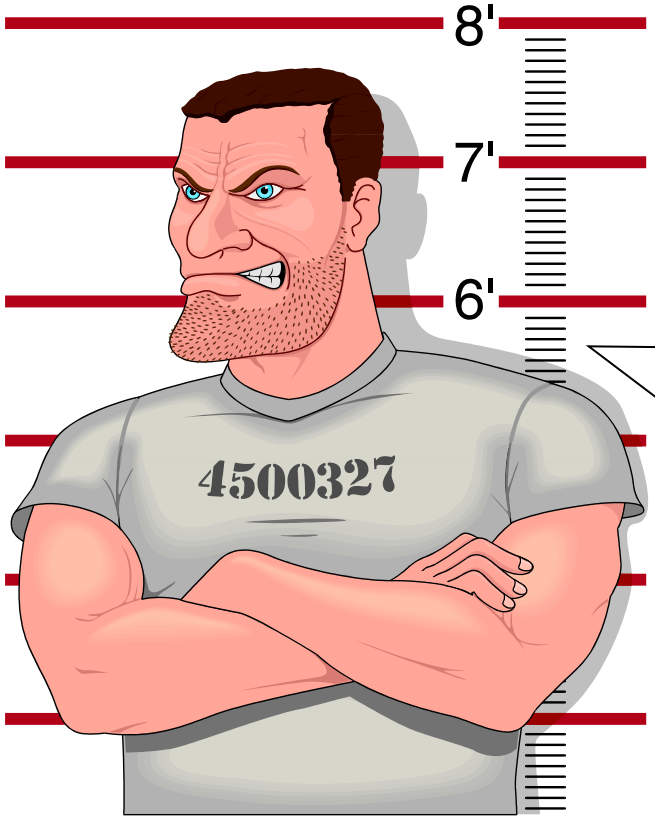
portano a → **INCONGRUENZA**

COMUNICAZIONE DISTORTA

(soggetta a fraintendimenti)

Le barriere alla comunicazione





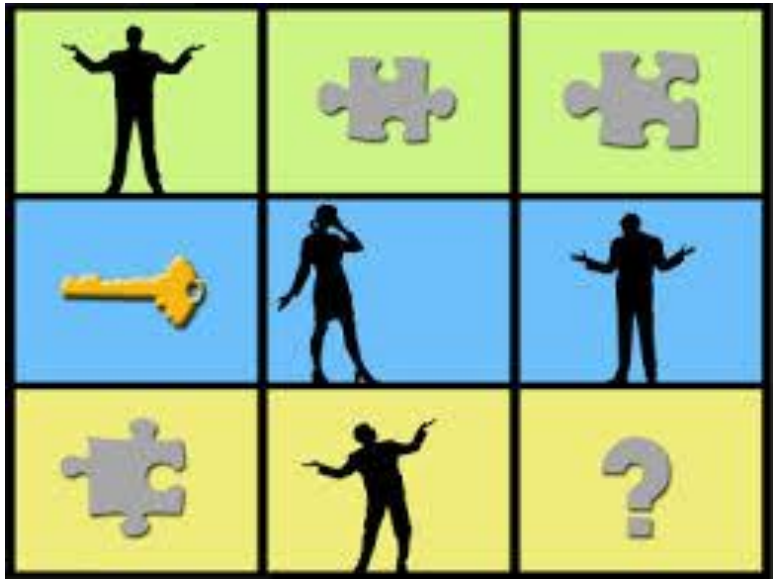
L’incongruenza

Da noi, cortesia e disponibilità verso la persona sono al primo posto

Un messaggio è **INCONGRUENTE** quando le tre componenti (verbale, paraverbale, non verbale) sono incoerenti, cioè sono in conflitto tra loro nell’esprimerlo

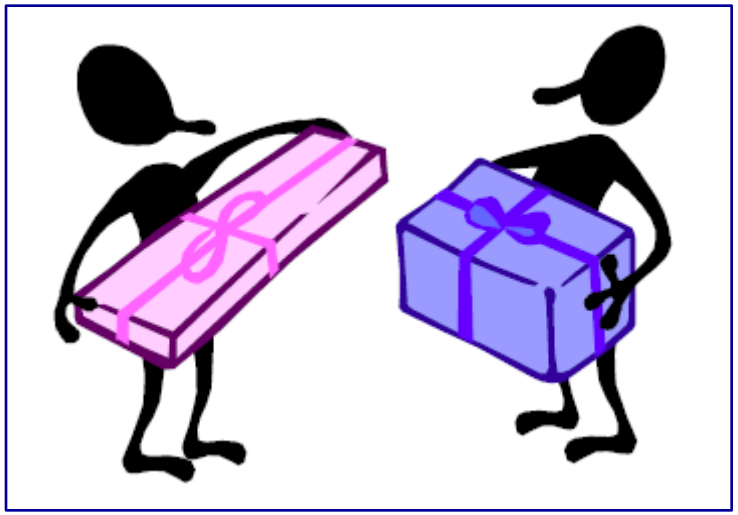
La distorsione nella comunicazione

Il fatto che venga avviato un processo di comunicazione **non garantisce** che i messaggi arrivino in maniera **coerente** con le intenzioni ed i significati di ciascuno. Le cause della distorsione sono sia di carattere psicologico che fisiologico e sono attribuibili sia a chi parla sia a chi ascolta.

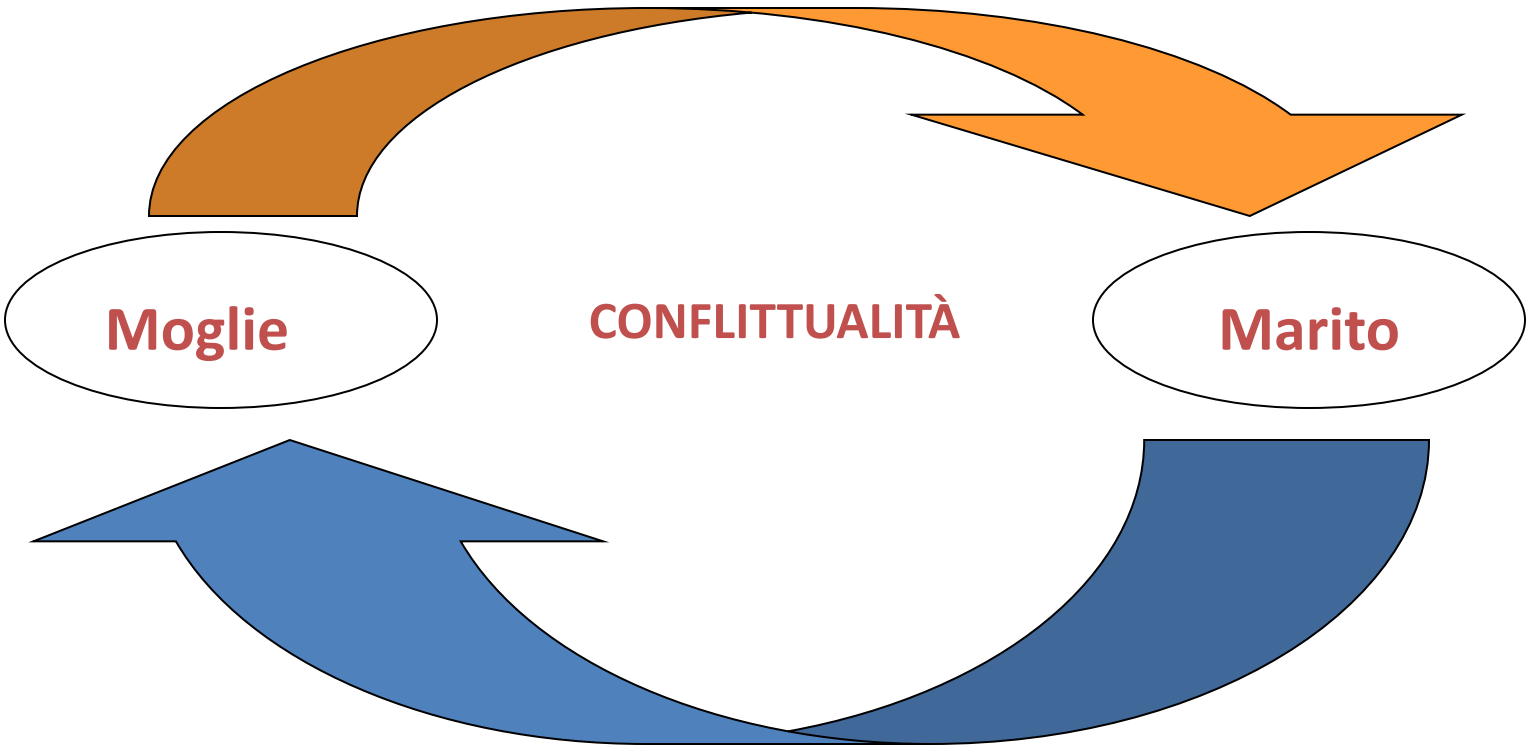


3. La comunicazione è un processo circolare

- I sistemi interpersonali possono essere considerati ***circuiti di retroazione*** in quanto il comportamento di ogni persona influenza ed è influenzato dal comportamento di ogni altra persona
- La punteggiatura è il tentativo arbitrario di stabilire nessi di causa-effetto in sequenza, ma non esiste una punteggiatura "oggettiva"
- In realtà ogni atto comunicativo rappresenta contemporaneamente uno ***stimolo***, una ***risposta***, un ***rinforzo***

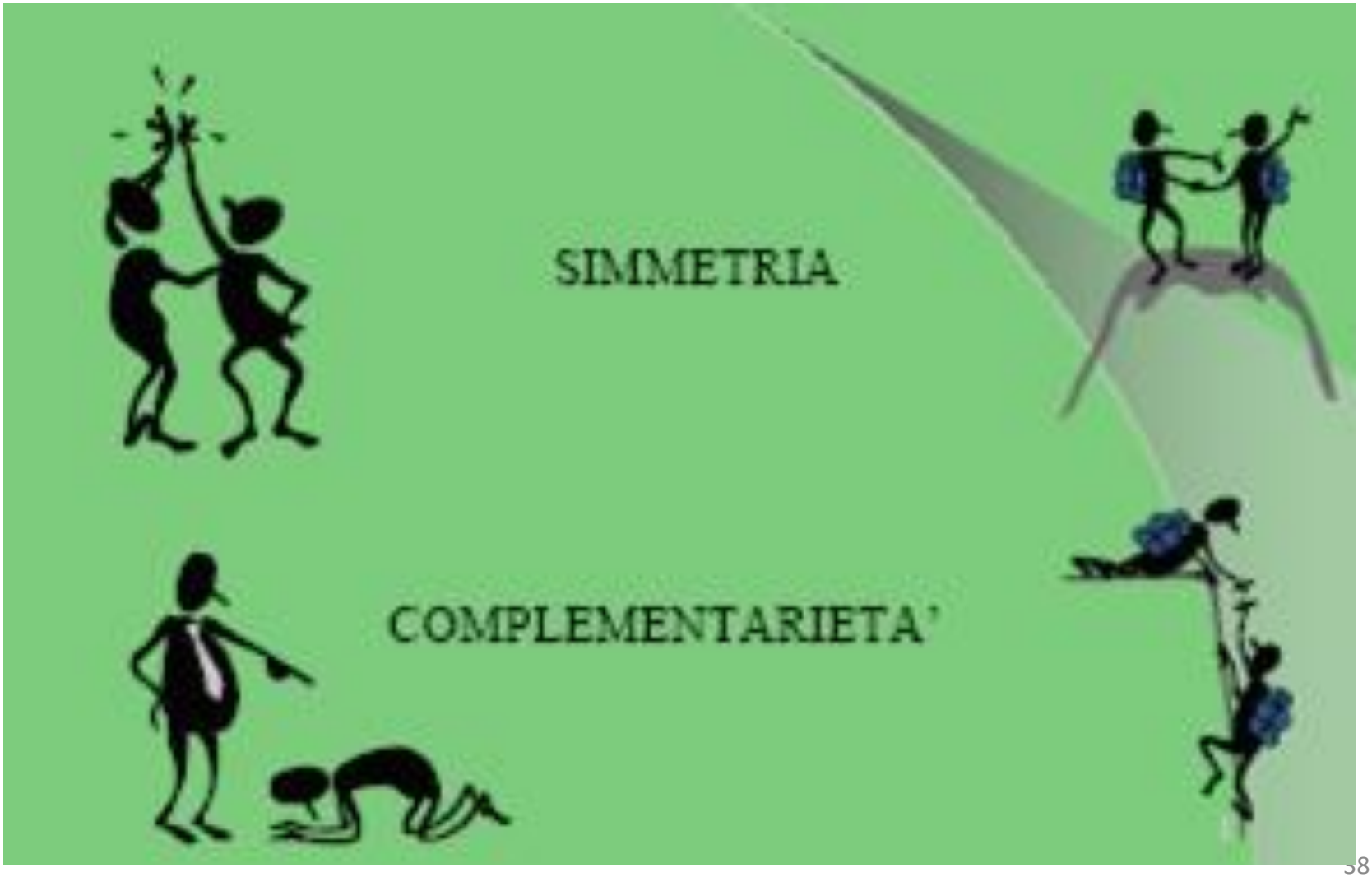


... lei brontola ...



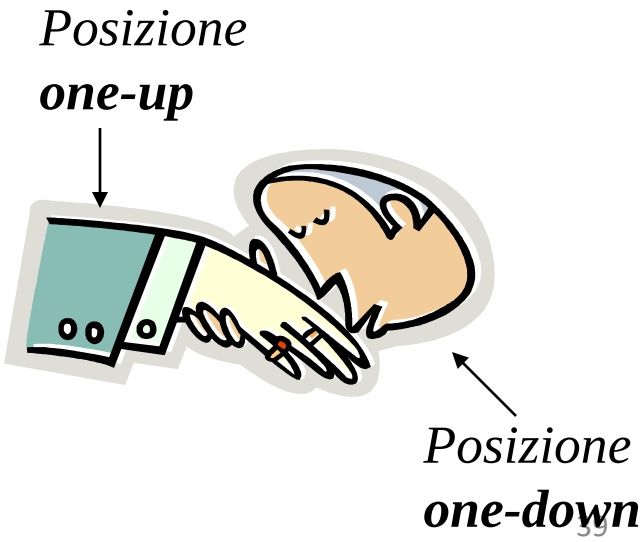
... lui si chiude in se stesso ...

4. Le relazioni



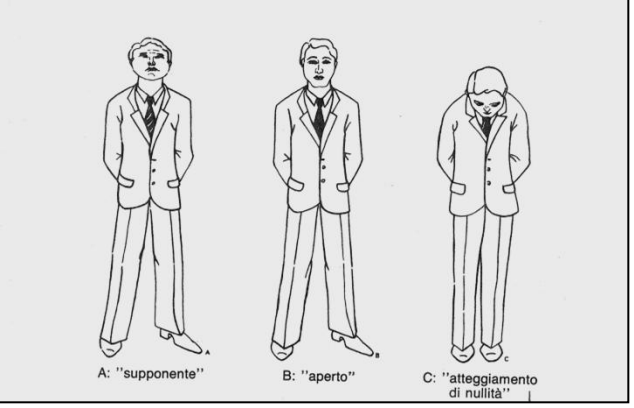
Uno **scambio simmetrico** avviene tra interlocutori che si considerano sullo stesso piano, svolgendo funzioni comunicative e ruoli sociali analoghi

Uno **scambio complementare** fa incontrare persone che hanno una relazione ma non sono sullo stesso piano per potere, ruolo comunicativo, autorità sociale, interessi.



5. Il linguaggio verbale non è il solo modo di comunicare

	ORALE	NON ORALE
VERBALE	Parola pronunciata	Parola scritta
NON VERBALE	Intonazione della voce, volume, velocità, toni	Movimenti del viso e gestualità del corpo



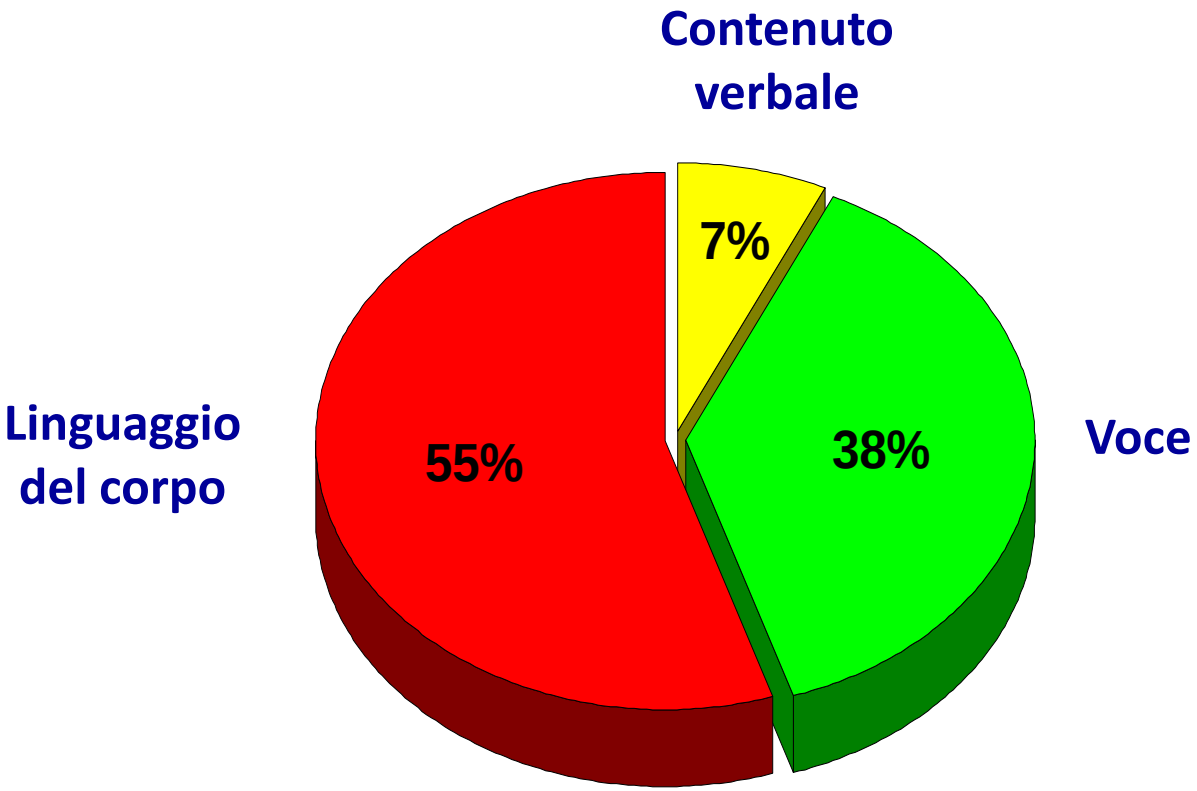
Nella comunicazione tra le persone si utilizzano

- **messaggi verbali**: ciò che si dice
- **messaggi paraverbali**: intonazioni e modulazioni della voce (volume, timbro), inflessioni, pause, ritmi, silenzi
- **messaggi non verbali**: distanze
  contatti corporei
  posture e movimenti
  gesti
  espressioni del volto
  sguardi
  abbigliamento,
  trucco …

Ci sono due canali

- il canale A è quello dei **segni** che danno al messaggio un aspetto contenutistico, razionale, cosciente, voluto.
  il canale B è quello dei **simboli** collegati con l'emotività, l'affettività, l'inconscio
- **IL CANALE B È PIÙ VELOCE DEL CANALE A.**
  Pertanto se il contenuto non è in accordo con l'emotività espressa si crea una contraddizione nella comunicazione, che il ricevente percepisce subito

Che cosa determina la comprensione di un messaggio



Alcune percentuali
(indicative ...)

Influenzano il nostro interlocutore:

- comunicazione verbale 7%
- comunicazione paraverbale 38%
- comunicazione non verbale 55%

Se quello che vogliamo dire è 100

- quello che diciamo è 70
- quello che viene ascoltato è 40
- quello che viene recepito è 20
- quello che viene ricordato è 10

La comunicazione può essere …

Intenzionale — Involontaria

Consapevole — Inconsapevole

Efficace — Fraintesa

La comunicazione non verbale

Gran parte della comunicazione avviene non verbalmente, e la **comunicazione non verbale ha un forte impatto sull'interlocutore**

Un'analisi dei vari comportamenti non verbali può essere basata **sul contatto visivo, sulle espressioni del volto, sul silenzio, sul tono, volume e inflessione della voce, sui gesti e sulle posture**

La competenza sociale

Rispetto alla comunicazione non verbale applicata nell'efficacia reale delle quotidiane interazioni umane, si sviluppano **abilità e competenze** differenziate a seconda dei gruppi e degli individui.

Ne sono componenti importanti:

- la sensibilità percettiva verso gli altri
- la flessibilità di adattamento alle situazioni e alle persone
- la consapevolezza emotiva di sé
- la capacità di gratificare l'interlocutore.

La comunicazione non verbale

(la ricerca risale agli anni '60: intervengono etologia, psicologia, antropologia, sociologia)

- prende riferimento e valore dal contesto in cui si svolge
- non ne è distaccabile
- i suoi vari aspetti sono compresenti e sinergici
- interagisce con la comunicazione verbale o confermandola o contraddicendola

Funzioni della Comunicazione Non Verbale

Svolge una funzione relazionale di base:

- gestisce le situazioni sociali
- comunica la presentazione di sé
- comunica le emozioni
- definisce, cambia, mantiene, difende le relazioni di potere
- influenza i processi di persuasione
- può sostituire la comunicazione verbale.

Caratteri distintivi

Comunicazione non verbale

- in gran parte inconsapevole, non intenzionale e non controllabile
- fornisce informazioni sul soggetto che la esprime
- è poco idonea ad esprimere concetti
- è ambigua
- ha grande efficacia nelle relazioni

Comunicazione verbale

- per lo più consapevole e intenzionale
- fornisce informazioni sugli argomenti espressi
- è idonea a veicolare descrizioni, argomentazioni, narrazioni
- è arbitraria (convenzionale)
- è meno rilevante nelle relazioni

La relazione tra comunicazione verbale e comunicazione non verbale può essere di

- Convergenza se i due livelli sono coerenti
- Divergenza se i due livelli si contraddicono
- Regolazione se la cnv disciplina la cv
- Sostituzione come nel linguaggio dei sordomuti
- Metacomunicazione se l'una sostituisce l'altra

Classificazione dei segnali non verbali
(M.Cook, 1971)

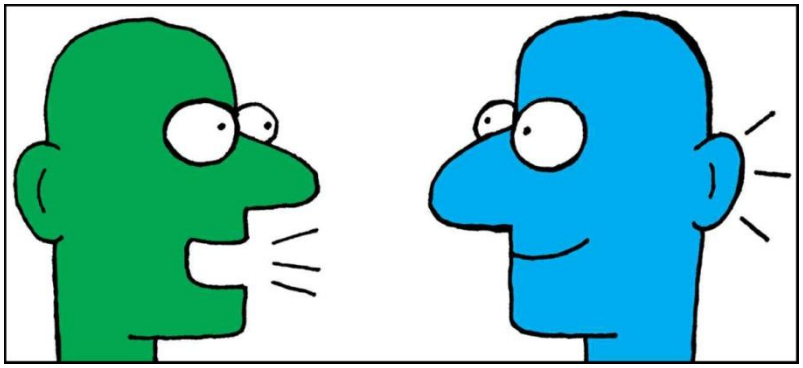
Aspetti statici

- volto
- conformazione fisica
- timbro di voce
- abiti, acconciatura, trucco, ecc.

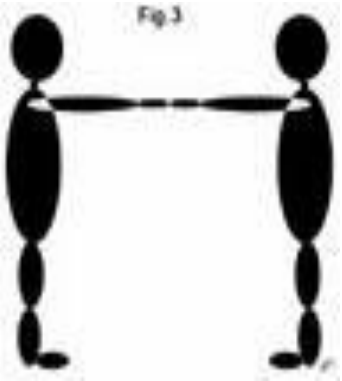
Aspetti dinamici

- orientazione
- distanze
- postura, gesti, movimenti
- espressione del volto
- direzione dello sguardo
- tono di voce
- ritmo dell'eloquio

CNV



- Sistema vocale/paraverbale (voce, tono, volume, ritmo)
- Sistema cinesico (mimica facciale, sguardo, gesti e postura, movimenti del corpo, del volto e degli occhi)
- Sistema prossemico (uso dello spazio) e aptico (contatto corporeo)



Componenti paralinguistiche
(intonazione, enfasi, pause, ritmi, silenzi …)

- Il **tono** può esprimere apprezzamento o disappunto, entusiasmo o apatia, interesse o noia
(ha la funzione della matita quando leggiamo: sottolinea i concetti importanti per evidenziarli meglio)
- Il **timbro** è il colore alla voce
- Il **volume** corrisponde all'intensità sonora e serve a sottolineare i concetti o a ridestare l'attenzione
- Il **ritmo** serve a dare più o meno incisività ai concetti espressi
- La **pausa**, come il silenzio, può essere strategica o d'imbarazzo

Le qualità paralinguistiche dipendono da:

- **Fattori biologici** (sesso, età)
- **Fattori sociali** (cultura, regione di provenienza, posizione sociale)
- **Fattori di personalità** (temperamento ansioso, depresso, euforico ecc.)
- **Fattori transitori** (emotività, situazioni, contesto)

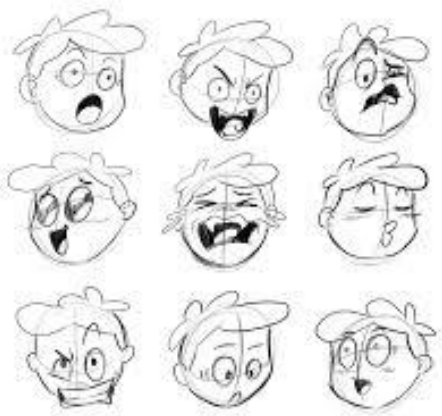
Con la voce posso

- **mettere a disagio le persone** (urlo vicino a loro)
- **essere invadente oppure arrogante** (parlo forte, aggressivo e cerco di parlare più forte di loro)
- **comunicare tranquillità e calma** (parlo normalmente)
- **avvicinarmi alle persone lontane** (parlo forte così mi sentono)
- **allontanarmi dalle persone troppo vicine** (parlo forte così le respingo)
- **creare una situazione di vicinanza, unione** (sussurro)

Il silenzio

E’ un modo strategico di comunicare e il suo significato varia con le situazioni, le relazioni e la cultura di riferimento.

Espressioni del volto



Indicano:

- caratteristiche della personalità
  (tipiche e costanti)
- emozioni (entro 7 tipi principali:
  felicità, sorpresa, interesse, paura, tristezza, disgusto, collera)
- reazioni di interattività (alla comunicazione altrui o al contesto)

Un rapporto circolare

Prospettiva emotiva

Secondo ***Ekman*** le espressioni facciali hanno valore emotivo in quanto sono l'emergenza immediata e spontanea delle emozioni: ad ogni emozione corrisponde un'espressione facciale.

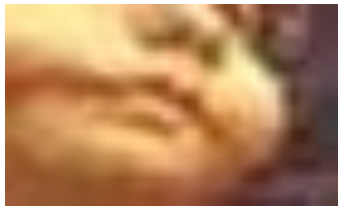
Prospettiva comunicativa

Le espressioni facciali hanno una funzione comunicativa, perché manifestano le intenzioni del soggetto. In funzione del contesto si può sorridere di felicità ma anche di imbarazzo, di ansia, di incertezza. Si può piangere di gioia o di tristezza.

La prospettiva comunicativa ingloba quella emotiva inserendola in un orizzonte più ampio.

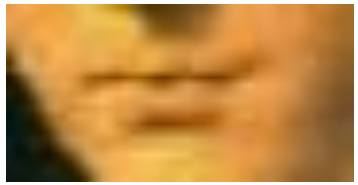
Persino per via elettronica …

ESERCIZIO



Provate a descrivere che cosa trasmettono i sorrisi

Simpatia Neutralità
Freddezza Odio
Rancore Curiosità
Gioia Tristezza
Rabbia Dolore
Amarezza Serenità
Indifferenza Amore ?



Lo sguardo

E’ un potente segnalatore a livello non verbale. Consente di cogliere informazioni sulla situazione relazionale in atto.

Lo sguardo serve a gestire **la regolazione dei turni,** può fungere da **segnale di appello.**

Nella conversazione ha la funzione di **sincronizzare** (evitare le sovrapposizioni e favorire l'avvicendamento dei turni), di **monitoraggio** (controllo dell'interazione) e di **segnalazione** (manifestazione delle proprie intenzioni).

Lo sguardo

Diretto

- Alla fine di un'espressione altrui = **rinforzo**
- Durante espressioni proprie = **enfatizzazione**
- Mentre si pongono domande = **invito alla confidenza**
- Prolungato = gradimento, **invito** oppure **minaccia**

Indiretto, sfuggente

- Segnala **ansia, imbarazzo, insincerità, paura, sottomissione**

La cinesica: comunicare con i gesti

Categorie di gesti:

- emblematici (emessi intenzionalmente, spesso convenzionali, come il segnale OK o il saluto militare)
- illustratori (a commentare il linguaggio verbale)
- regolatori (a sincronizzare gli interventi)
- indicatori (di stati d'animo)
- adattatori (a regolare la propria posizione rispetto ad altre persone o agli oggetti)
- motori (ripetuti ritmicamente, spesso espressione di sentimenti o emozioni)
- linguaggio dei segni (convenzionalizzato, sordomuti)

Questo gesto che ovunque vuol dire “Vittoria”, in Inghilterra, col palmo rivolto al parlante, ha un significato osceno.

Il pollice e indice che formano un cerchio vuol dire “ok” in tutte le culture. Nella Francia meridionale equivale a dire che una persona non conta nulla, è uno zero.

La mano “a borsa” ha il significato di interrogazione (chi? che cosa?). In Grecia significa “buono”.

Per dire “sì” o “no” in Europa settentrionale si scuote il capo in senso verticale o orizzontale. In Bulgaria è esattamente il contrario e nell’Italia meridionale o in Grecia per dire “no” si dà un colpo della testa all’indietro.

Condizioni emotive e gestualità

- Inibizione: movimenti di ritiro-stereotipati-immotivati
- Depressione: movimenti scarsi-evitanti-nascosti-lenti-ritratti
- Euforia: movimenti rapidi-ostentati-enfatici-bruschi
- Ambivalenza: movimenti oscillatori
- Ansietà: movimenti irrequieti-agitati-tormentati.

Esercizio

?

?

?

La postura

All'interno di ogni sistema esistono **regole** più o meno implicite che stabiliscono la correttezza delle posture.

Rispetto ai rapporti possono essere:

- dominanti/sottomesse
- di amicizia /ostilità
- di formalità/informalità
- di autonomia/cooperazione/competizione.

Rispetto all'individuo dipendono da:

- situazione e attività
- stato d'animo ed emozioni.

Dominanza

Sottomissione

Prossemica: il comportamento nello spazio

Le persone comunicano con il modo di gestire lo spazio.

Elementi da considerare:

- **la distanza tra gli interlocutori**
- **l'orientazione (la posizione reciproca delle persone)**
- **il modo di muoversi nell'ambiente**
- **l'organizzazione dello spazio e degli oggetti.**

E.Goffman (1971) introduce concetti come
riserve territoriali, contrassegni spaziali, violazioni territoriali, trasgressioni spaziali.

Contesti spaziali

Il modo in cui è organizzato lo spazio sociale può determinare " a monte" il comportamento comunicativo.

Esistono

- spazi centrifughi, che tendono a mantenere le persone in isolamento reciproco (ad es. stazioni ferroviarie)
- spazi centripeti, che favoriscono incontri e socialità (ad es. bar, ristorante)

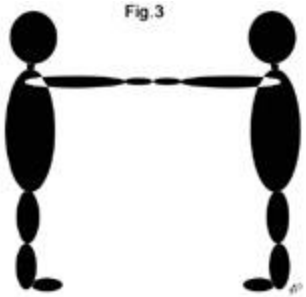
Prossemica: le distanze

La distanza che le persone assumono è indice dei loro rapporti sociali e dei loro sentimenti reciproci. Può essere (E. Hall)

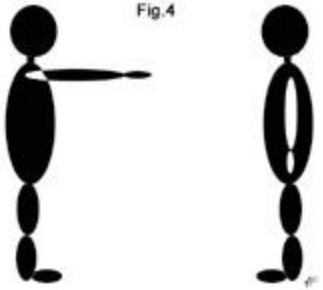
intima

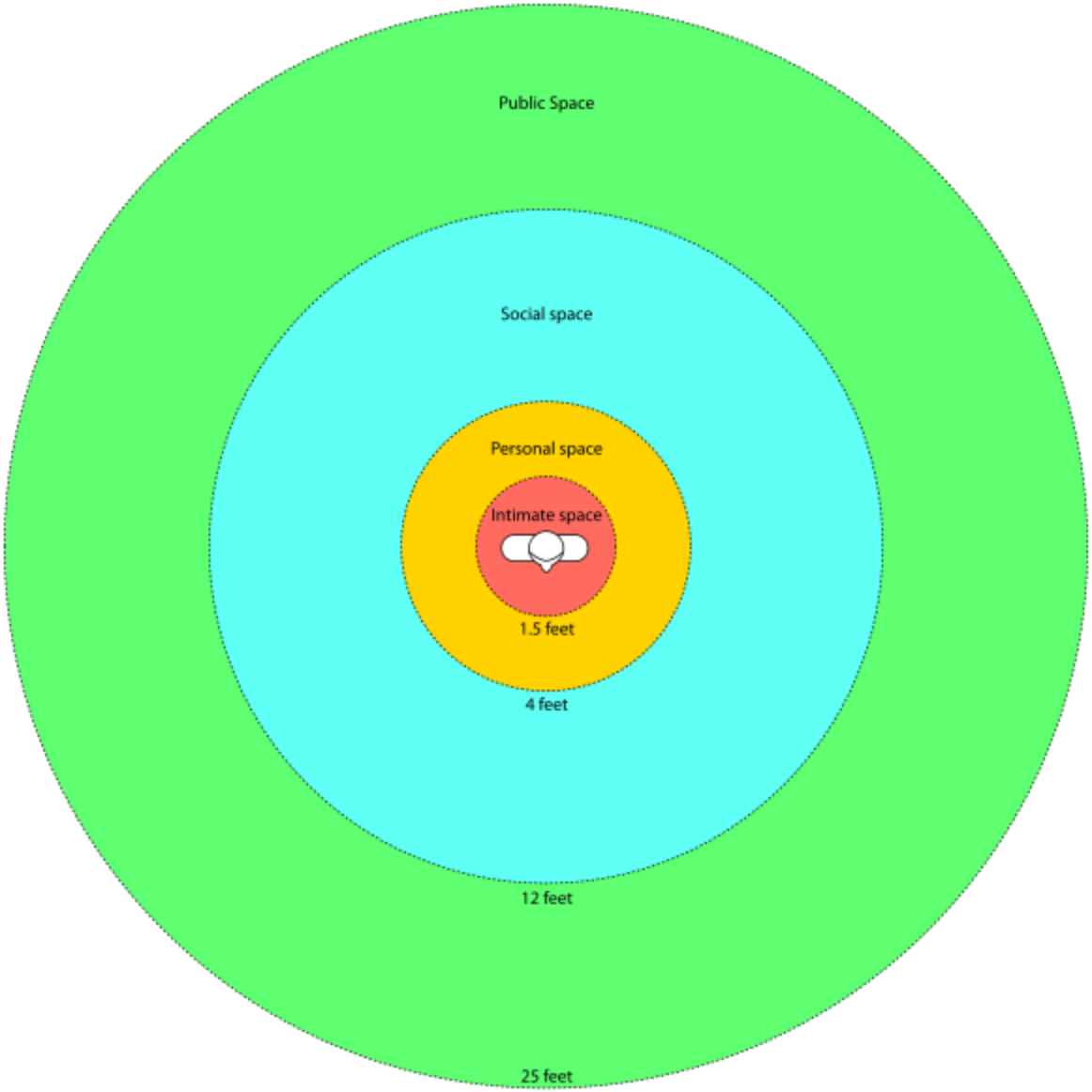
personale

sociale



pubblica




Public Space
Social space
Personal space
Intimate space
1.5 feet
4 feet
12 feet
25 feet

Prossemica: l'orientazione

Le due principali orientazioni che le persone possono assumere nel corso di un'interazione sono:

- frontale (faccia a faccia)
- di fianco

La scelta è orientata da criteri di ruolo e di status:

- collaborazione
- gerarchia
- intimità

Figura 7 - Esempi di comportamenti di esclusione (cut off) messi in atto quando ci si deve concentrare in un luogo affollato o quando viene invaso lo spazio personale. 11 ragazzo di sinistra crea una sorta di barriera appoggiando il braccio sul tavolo e la testa sulla mano. Il ragazzo di destra cerca di "escludere" l'eccessiva stimolazione ambientale ponendosi la testa fra entrambe le mani, in tal modo riuscendo a concentrarsi meglio. Il ragazzo al centro, viceversa, non percepisce la vicinanza degli altri come stressante e rimane con una postura "aperta" con le braccia in avanti, segnalando in tal modo disponibilità al contatto sociale.

Differenze di genere

Cronemica: la dimensione temporale

La **cronemica** è il modo in cui gli individui percepiscono ed usano il tempo per organizzare le proprie attività e per scandire la propria esperienza.

- Esiste una differenza tra le culture (culture veloci e culture lente).
- Ogni individuo è portatore di uno specifico ritmo personale.
- La comunicazione tra soggetti che hanno ritmi biologici, culturali e psicologici differenti può provocare distonie, sfasamenti, disagio.

Orientamenti

- **monocronico:** tempo vettoriale, orientato all'azione; maschile; segmentato in unità discrete, standardizzate e omogenee, possedibili e gestibili, da riempire con una sola attività per volta (sanzione verso l'interruzione); organizzato tramite la pianificazione
- **policronico:** tempo circolare, orientato alla relazione, femminile; non controllabile, flessibile; contenuto più che contenitore; sono possibili più attività e ruoli nello stesso momento; organizzato in relazione con il contesto

Anche la comunicazione non verbale si apprende:

differenze culturali

Alcuni esempi:

- ✓ **Espressioni del viso:** i giapponesi le controllano, ad esempio usano la risata per nascondere rabbia o dolore.
  I popoli mediterranei manifestano più liberamente le emozioni.
- ✓ **Distanza:** i popoli nordici parlano a distanza maggiore rispetto agli altri.
- ✓ **Sguardo:** due arabi che conversano si guardano di più rispetto a due inglesi o due americani.
- ✓ **Contatto:** gli arabi (e in parte gli italiani e altri popoli mediterranei) si toccano mentre discutono.

L’empatia

È gratuito supporre che l'altro colga le stesse informazioni e le elabori nello stesso modo

Capacità di “mettersi nei panni dell’altro” → immedesimarsi in un’altra persona fino a coglierne i pensieri e gli stati d’animo, pur mantenendo il controllo dei propri

A che cosa serve …

… a rafforzare le relazioni e a migliorare la qualità dei nostri rapporti con gli altri

Per entrare in empatia con l'altro dobbiamo:

Essere trasparenti = coerenza tra sentimenti espressi e sentimenti provati

Imparare a leggere non solo le parole , ma soprattutto i sentimenti espressi con il linguaggio non - verbale

Porci in una condizione di **ascolto attivo**

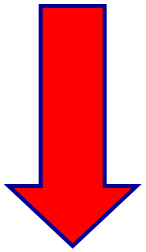
Le sette regole dell'arte di ascoltare

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
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 nella sua prospettiva.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

Planisfero australiano che raffigura il mondo con orientamento sud, capovolto quindi rispetto alla nostra visione di residenti nell'altro emisfero

Riassumendo...

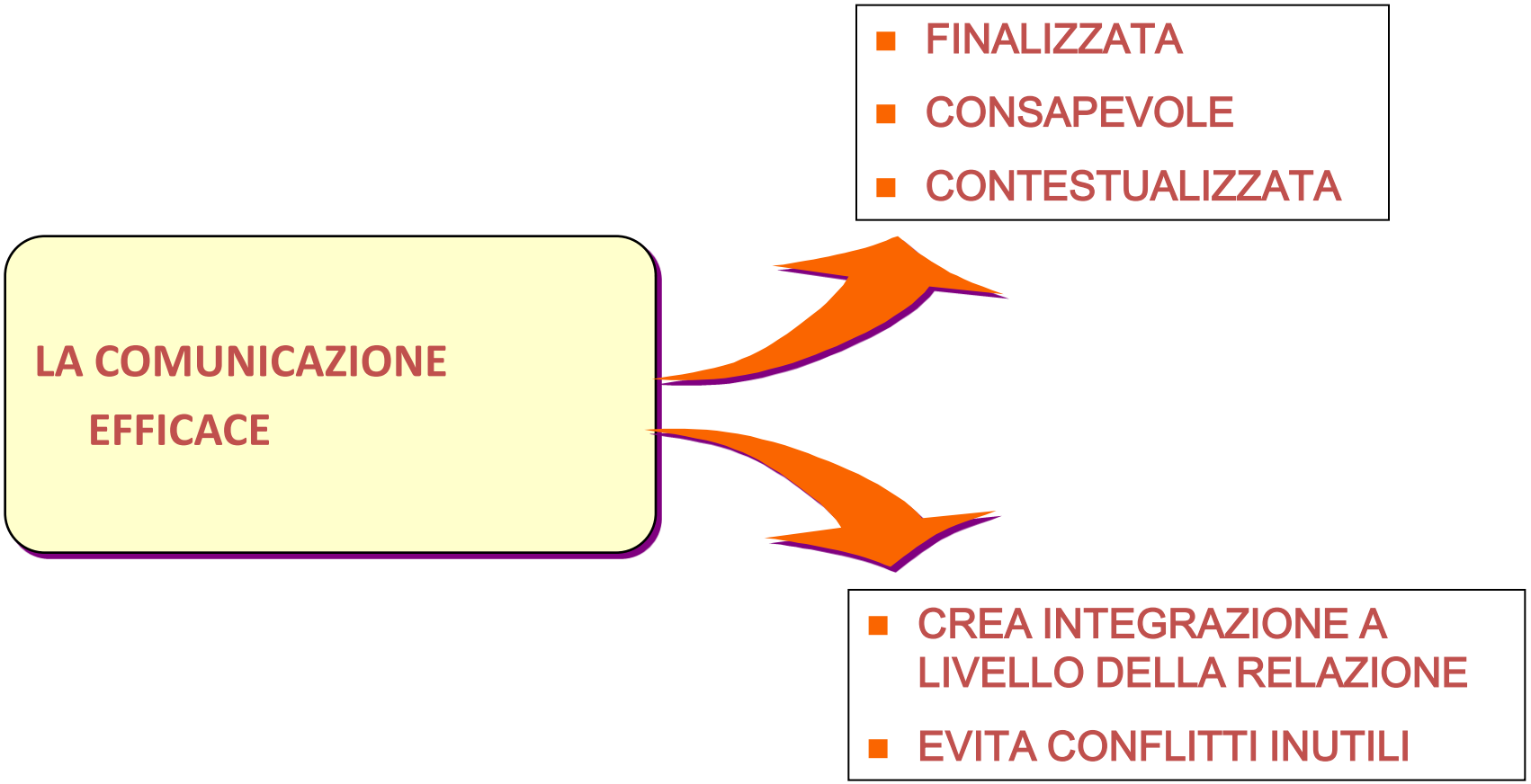
Obiettivo di una comunicazione efficace



Incanalare la propria emotività e tensione

per farne un mezzo di supporto congruente

con le nostre parole


LA COMUNICAZIONE EFFICACE
FINALIZZATA
CONSAPEVOLE
CONTESTUALIZZATA
CREA INTEGRAZIONE A LIVELLO DELLA RELAZIONE
EVITA CONFLITTI INUTILI

Livelli di efficacia

Conoscere i significati della comunicazione non verbale

NON SERVE

- per "giocare allo psicologo" interpretando le intenzioni nascoste dell'interlocutore

SERVE

- per imparare a controllare il proprio comportamento
- per diventare consapevoli degli effetti che la nostra comunicazione produce negli altri

Assertività

È la capacità di

⇨ comunicare in modo efficace e convincente

⇨ tenendo l'ansia sotto controllo e

⇨ mantenendo relazioni positive con gli altri

Il linguaggio del corpo del tipo assertivo

Postura
- eretta - rilassata - aperta

Espressione del volto
- coinvolta - interessata

Occhi
- contatto oculare diretto

Voce
- chiara - amichevole - calibrata - non forzata

Gestualità
- aperta - mani che non superano l'altezza dei gomiti

Il linguaggio del corpo del tipo aggressivo

Postura
- Rigida - Pugni serrati - Denti stretti

Espressione del volto
- Mascelle serrate - Minacciosa - Sguardi di traverso - Viso teso

Occhi
- Fissi - Sporgenti - Vitrei

Voce
- Veloce e ad alto volume - Tagliente - Tono acuto

Gestualità
- Accusatoria (puntare il dito) - Invadente lo spazio personale - Tesa

Il linguaggio del corpo del tipo passivo

Postura
- Curva - Accasciata - Piegata

Espressione del volto
- Vuota - Sorriso di convenienza - Disinteressata - Paurosa

Occhi
- Rivolti verso il basso, evitanti - Ridotto contatto

Voce
- Bassa - Esitante/lenta - Debole - Veloce (quando si è timorosi o ansiosi)

Gestualità
- Smaniosa - Accennare l'assenso col capo - Pizzicarsi velocemente - Torcersi le mani

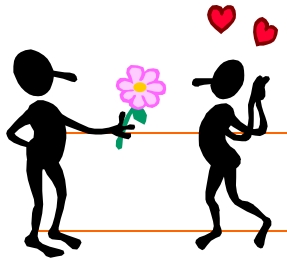
Verso gli altri

Segnali non verbali	Positivi	Negativi
Espressione	Viso rilassato e sguardo attento	Ciglia aggrottate, sguardo rivolto altrove
Postura	Aperta e protesa in avanti, simile all'altro	Chiusa, protesa all'indietro, distaccata
Gesti	Armonici, dolci, coerenti con le parole	Bruschi e veloci, dall'alto in basso
Tono di voce	Calmo, adattato all'interlocutore e alla situazione	Nervoso, stizzito, in disarmonia con l'altro.

Nella comunicazione è richiesta la compresenza di:

- Competenza linguistica
- Competenza paralinguistica
- Competenza cinesica
- Competenza prossemica
- Capacità performativa
- Competenza pragmatica
- Competenza socioculturale

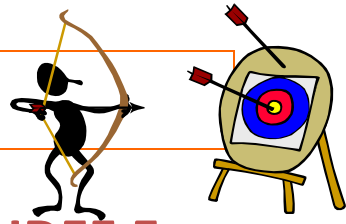
La comunicazione **efficace** cerca una sintesi armoniosa tra due variabili



LA COESIONE

RISULTATO DI UN RAPPORTO BASATO SULLA FIDUCIA, LA STIMA RECIPROCA E L'ACCETTAZIONE DELLE DIFFERENZE, CHE PRODUCE UN CLIMA POSITIVO

L'ORIENTAMENTO AL RISULTATO



L'ATTEGGIAMENTO FINALIZZATO ALLA PRODUZIONE DI IDEE E AL SOSTEGNO DELLE PROPRIE CONVINZIONI