# Laboratorio di Comunicazione
# Dire… Parlare… Sentire … Ascoltare

Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria
Corso di Aggiornamento Professionale

Prof. Uberta Ganucci Cancellieri
Docente di Psicologia Sociale e Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni
Università per Stranieri Dante Alighieri di Reggio Calabria

**Dire …**

**Parlare …**

**Sentire …**

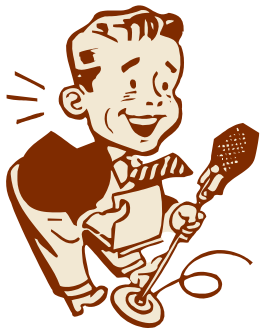
**Ascoltare…**

# La Comunicazione

È un processo di scambio di informazioni e comportamenti che si realizza in un contesto finalizzato al raggiungimento di un

# La Comunicazione come Processo

**Chi**
(Trasmettitore)



**Dice Cosa**
(Messaggio)

**Attraverso un Canale**
(Mezzo)

**A Chi**
(Ricevitore)

**Con Quale Effetto**
(Risultato)

**Comunicazione è la volontà di inviare un Messaggio da una fonte Emittente ad una fonte Ricevente con lo scopo di produrre una Risposta**

# La Comunicazione come Interazione

**Ogni comunicazione attiva delle Reazioni**

**È importante Verificarle**

**Per entrare in Sintonia**

# La Comunicazione come Interazione

**E' importante ciò che si dice/si fa**

**Ma è molto più importante la Reazione dell'Altro**

**La Reazione dell'Interlocutore trasmette ciò che realmente si è comunicato**

# I Presupposti della Comunicazione

***Non si può non comunicare***

***La mappa non è il territorio***

***Il significato della comunicazione sta nel responso***

# Le tre Componenti della Comunicazione

1) **Contesto della relazione:**
   - sistema sociale di riferimento, lasso di tempo e spazio in cui si realizza la comunicazione.

2) **Contenuto:**
   - l'oggetto della comunicazione.

3) **Relazione:**
   - la definizione che gli interlocutori danno della comunicazione.

# I Piani della Comunicazione

## Digitale:

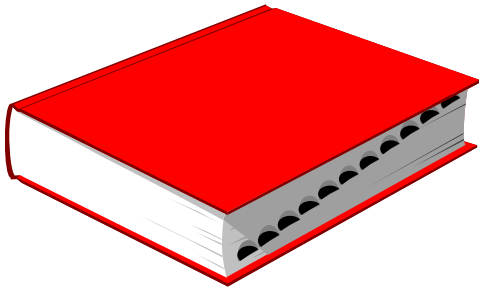
prevalentemente **Verbale**, avviene per decodificazione continua,ed ha una funzione denotativa, cioè ad indicare e descrivere oggetti, fatti, eventi e situazioni (Parola).
**Piano del contenuto**,fornisce informazioni (Watzlawick).

## Analogica:

prevalentemente **Non Verbale**, ha una funzione connotativa e svolge il compito di comunicare idee sentimenti e stati d'animo che vanno oltre alla semplice denotazione della realtà (analogia).
Piano della relazione,fornisce informazioni sulle informazioni.

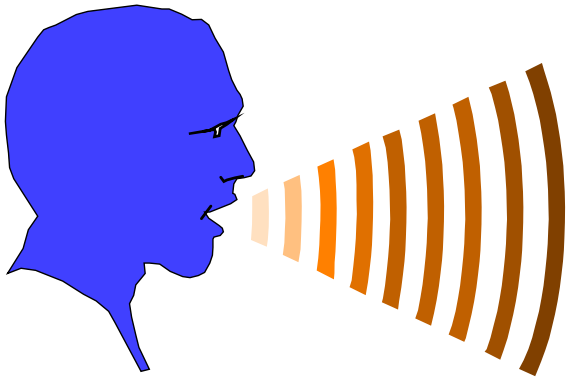
# QUALI SONO I LIVELLI DELLA COMUNICAZIONE?

# I 3 Livelli della Comunicazione



VERBALE

7%



PARAVERBALE

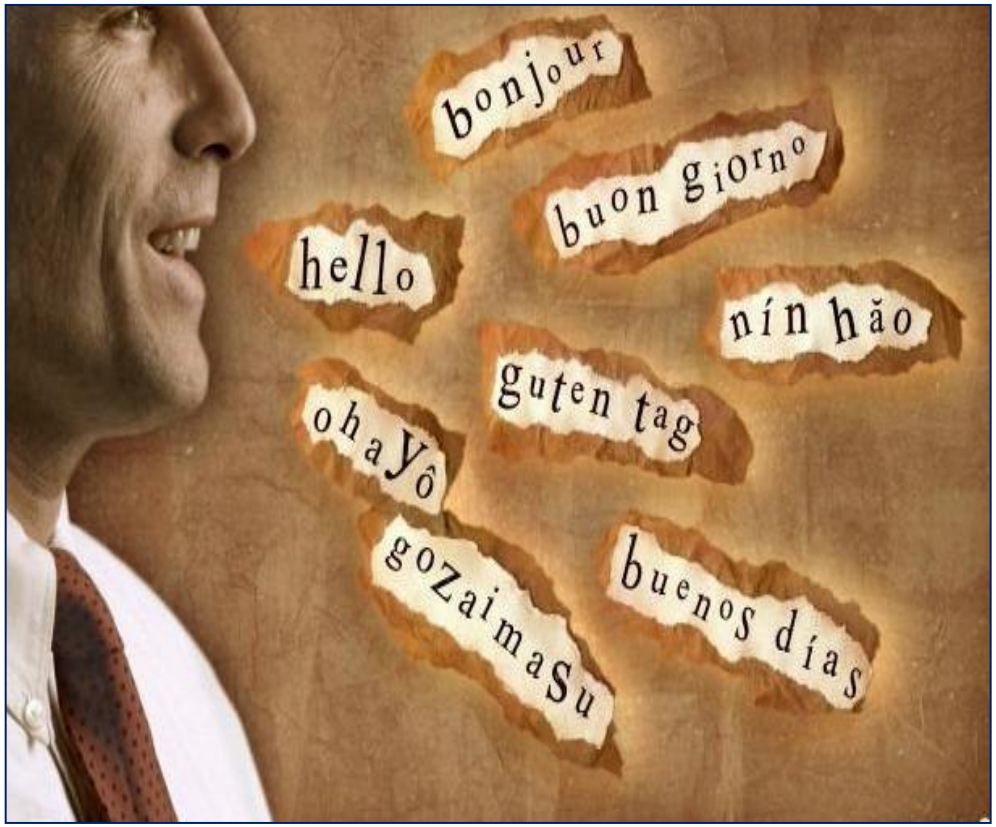
38%

NON-VERBALE

55%

Ricerca di Mehrabian (Relazione con comunicazione di messaggi NON nuovi)

# Verbale




**E’ il tipo di comunicazione che conosciamo tutti e alla quale prestiamo molta attenzione: comprende tutto quello che esprimiamo attraverso le parole (verbi, aggettivi, sostantivi, avverbi, ecc.).**

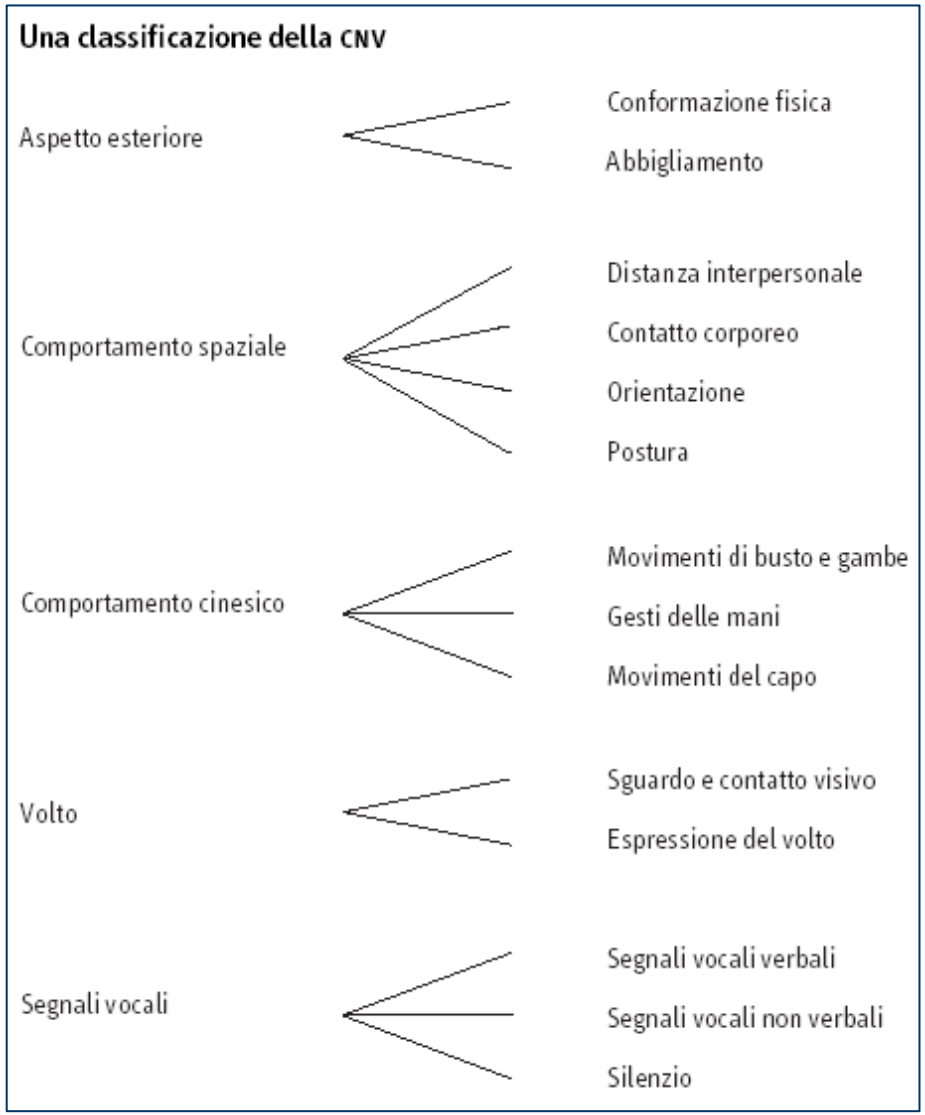
# Paraverbale

**Comprende**
**tono, velocità e volume**
**della nostra voce.**
**E' incredibile a volte,**
**come le variazioni**
**paraverbali ci possano**
**dare la percezione che qualcosa**
**sta cambiando nel nostro**
**interlocutore.**
**E' di particolare rilevanza**
**al telefono,**
**dove non abbiamo input visivi.**

# Non - Verbale

**E’ la parte della comunicazione che forse conosciamo meno e che si presta meglio ad interpretazioni affrettate! Comprende tutti i nostri micro e macro movimenti e le nostre posture.**

# Una Classificazione di CNV




**(Mastronardi,1998)**

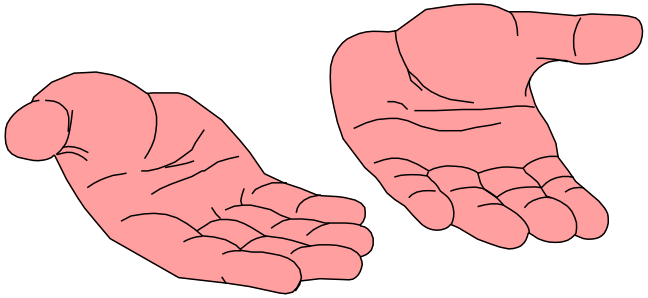
# Gli Strumenti di Base

1. **ACUITA' SENSORIALE E OSSERVAZIONE (LIVELLO NON-VERBALE)**

2. **ATTENZIONE AL MODO DI PARLARE (LIVELLO PARA-VERBALE)**

3. **ASCOLTO ATTIVO E ATTENZIONE ALLE PAROLE UTILIZZATE (LIVELLO VERBALE)**

# Il Linguaggio Sensoriale



**VISIVO** **AUDITIVO** **CENESTESICO**

# Predicati Sensoriali

## (V) VISIVO

MOSTRARE
ILLUSTRARE
CHIARIRE
INQUADRARE
RIVELARE
ESPORRE
IMMAGINARE
METTERE A FUOCO
VEDERE CHIARO
IDEA NEBULOSA
FARE UNA SCENATA
VEDITELA TU
OCCHIATA
APPROCCIO MIOPE
IN VISTA DI
PUNTO DI VISTA

## (A) UDITIVO

ASCOLTARE
DESCRIVERE
DOMANDARE
DIRE
UDIRE
SPIEGARE
ESPRIMERSI
ARMONIOSO
PAROLA PER PAROLA
INAUDITO
ALTISONANTE
AD ALTA VOCE
CHIASSOSO
L'HO GIA SENTITO
PER COSI' DIRE
NON MISUONA BENE

## (K) CENESTESICO

TOCCARE
SCUOTERE
VIBRARE
STROFINARE
RICOMINCIARE
IRRITARE
SENTIRE
SFUGGIRE DI MENTE
TENERE IN SOSPESO
NON TI SEGUO
DISCUSSIONE ANIMATA
PROBLEMATICO
DOLORE
CALMA
STIMOLATO
RIMUGINARE

# Sistemi Rappresentazionali Analogici

| | VERBALE | PARAVERBALE | NON VERBALE |
|---|---|---|---|
| V | PREDICATI | TONO ALTO<br>RITMO VELOCE<br>VOLUME ALTO | GESTUALITA' DESCRITTIVA<br>RESPIRAZIONE ALTA, SUPERF.<br>POSTURA ERETTA |
| A | | TONO VARIABILE<br>RITMO VARIABILE<br>VOLUME VARIABILE | GESTUALITA' DIR. ORCHESTRA<br>RESPIRAZIONE VARIABILE<br>POSTURA AL TELEFONO |
| K | | TONO BASSO<br>RITMO LENTO<br>VOLUME BASSO | GESTUALITA' CORPOREA<br>RESPIRAZIONE PROFONDA<br>POSTURA IMPLOSIVA |

# I Micro Segnali Analogici Subliminali

**Micro** perché sono Piccoli e di Brevissima Durata

**Segnali** perché segnalano una Risposta Inconscia

**Subliminali** perché sono al di Sotto della Soglia di Coscienza, sia per chi li Emette, che per chi li Riceve.

# I Segnali di Tensione

## SEGNALI DI TENSIONE

- **ARROSSAMENTI AL VISO (TIPICO DELLE PERSONE TIMIDE)**
- **LEGGERA SUDORAZIONE SULLA FRONTE O SOPRA IL LABBRO SUPERIORE**
- **DEGLUTIZIONE FORZATA**
- **“RASCHIETTO” (TIPICO DI CHI DEVE PARLARE DI FRONTE A UNA O PIÙ PERSONE)**
- **“GRATTATINE” : SE È LOCALIZZATA SULLA PUNTA DEL NASO O SULLA BOCCA LA TENSIONE È MASSIMA**
- **BATTERE IL TEMPO CON IL PIEDE**
- **BATTERE LE DITA SUL TAVOLO**
- **FAR ROTEARE LA PENNA O GLI OCCHIALI TRA LE DITA DELLA MANO**
- **SOFFIARE NERVOSAMENTE IL FUMO DELLA SIGARETTA VERSO IL BASSO**

# I Segnali di Rifiuto

## SEGNALI DI RIFIUTO

- ALLONTANARCI DA UNA PERSONA
- ALLONTANARE LA PENNA DALLA BOCCA
- SPOSTARE IL BUSTO ALL'INDIETRO
- INDIETREGGIARE COL CAPO ETC.
- GLI "SPAZZOLAMENTI"
- SPAZZOLAMENTI CHE MANIFESTIAMO QUANDO PASSIAMO LE DITA SOTTO IL NASO, O DAVANTI LA BOCCA, O SUL VISO.
- PASSARSI LE DITA ALL'INTERNO DEL COLLO DELLA CAMICIA (SENSO DI SOFFOCAMENTO)
- SBOTTONARE LA CAMICIA ALLENTANDO IL NODO DELLA CRAVATTA
- CHIUDERSI LA GIACCA
- INCROCIARE GAMBE E BRACCIA
- NASCONDERE LE MANI DIETRO LA SCHIENA O SOTTO I GLUTEI

# I Segnali di Gradimento

## SEGNALI DI GRADIMENTO

- IL LINGUINO O MICROLIKING
- IL BACIO ANALOGICO
- L'UMETTARSI LE LABBRA
- L'AVVICINARSI LE DITA ALLE LABBRA
- IL MORDICCHIAMENTO DEL LABBRO SUPERIORE O INFERIORE
- L'ACCAREZZARSI I CAPELLI O IL LOBO DELL'ORECCHIO
- L'ACCAREZZARSI IL COLLO
- L'ACCAREZZARSI LE GUANCE O IL MENTO
- IL PORTARE IL BUSTO IN AVANTI
- L'AVVICINAMENTO DI UN OGGETTO A SÉ
- IL TIRARSI SU LE MANICHE DELLA GIACCA O DELLA CAMICIA
- L'ACCAREZZARSI LE MANI O ALTRE PARTI DEL CORPO
- L'ACCAREZZARE GLI OGGETTI
- L'AGGIUSTARSI LA CRAVATTA
- IL GIOCARE CON L'ANELLO AL DITO

# La Calibrazione

**CALIBRARE significa OSSERVARE l'interlocutore, prendere informazioni preziose che ci serviranno ad effettuare un RICALCO PIU' PROFONDO**

**VERBALE**

**LINGUAGGIO**
**HOT WORDS**

**PARAVERBALE**

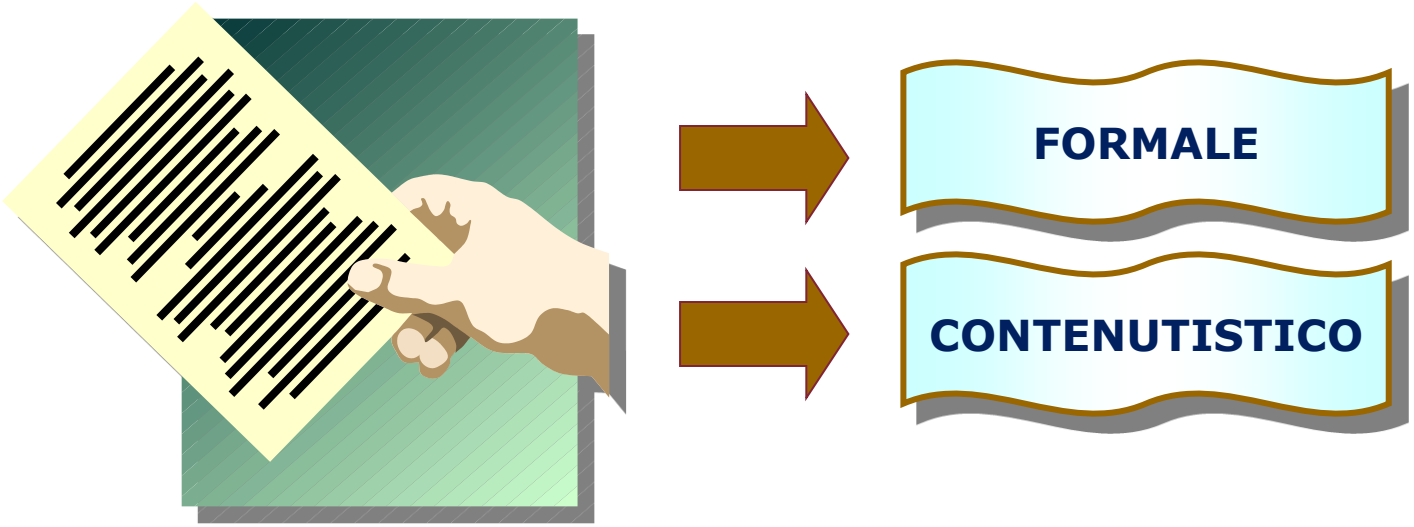
**TONO**
**VELOCITA'**
**VOLUME**

**NON VERBALE**

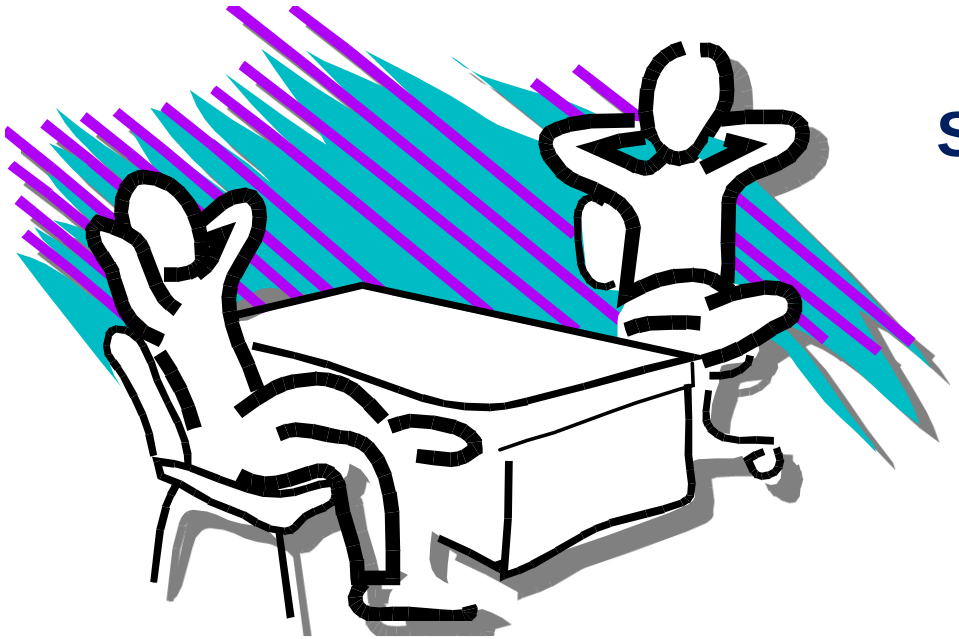
**POSTURE**
**MACROMOVIMENTI**

# Il Ricalco Verbale

L’uso di parole e formule linguistiche
in grado di far nascere empatia
finalizzata alla guida verso
l’obiettivo definito



# Il Mirroring



**E’ la sincronizzazione di due corpi.**
**Significa rispecchiare, quindi riprodurre la fisiologia della persona con cui si sta comunicando.**
**Attraverso il Mirroring è possibile creare Rapport e questo genera fiducia e distensione nell’interlocutore.**

# Il Mirroring Paraverbale

- TONO
- VOLUME
- RITMO VELOCITA'
- PAUSE

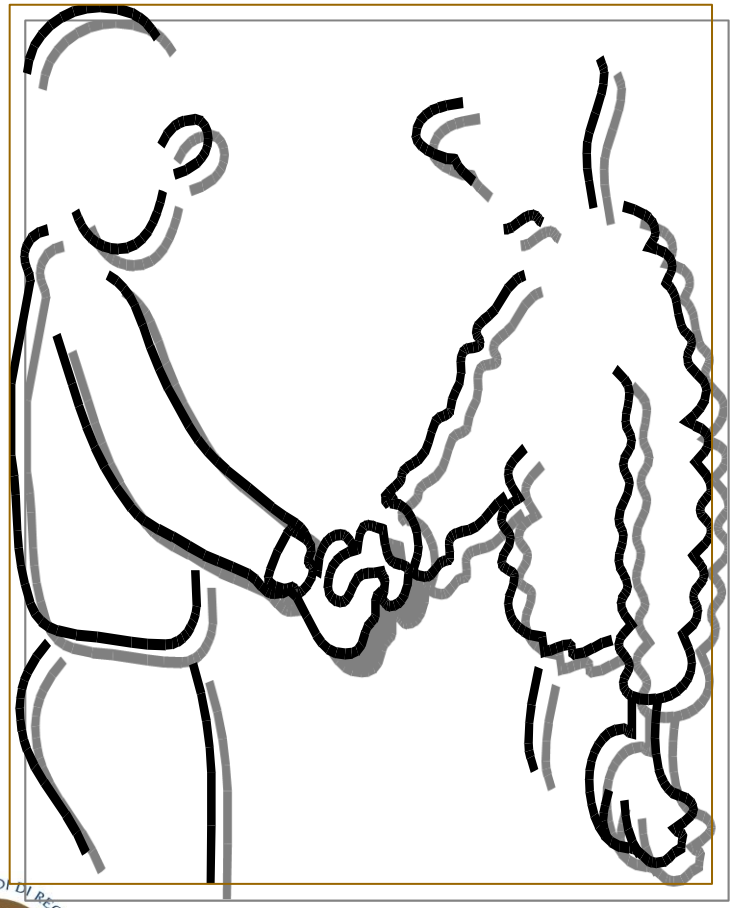
# Gli Strumenti della Relazione

**RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI RILEVANTI** → **INDAGINE**

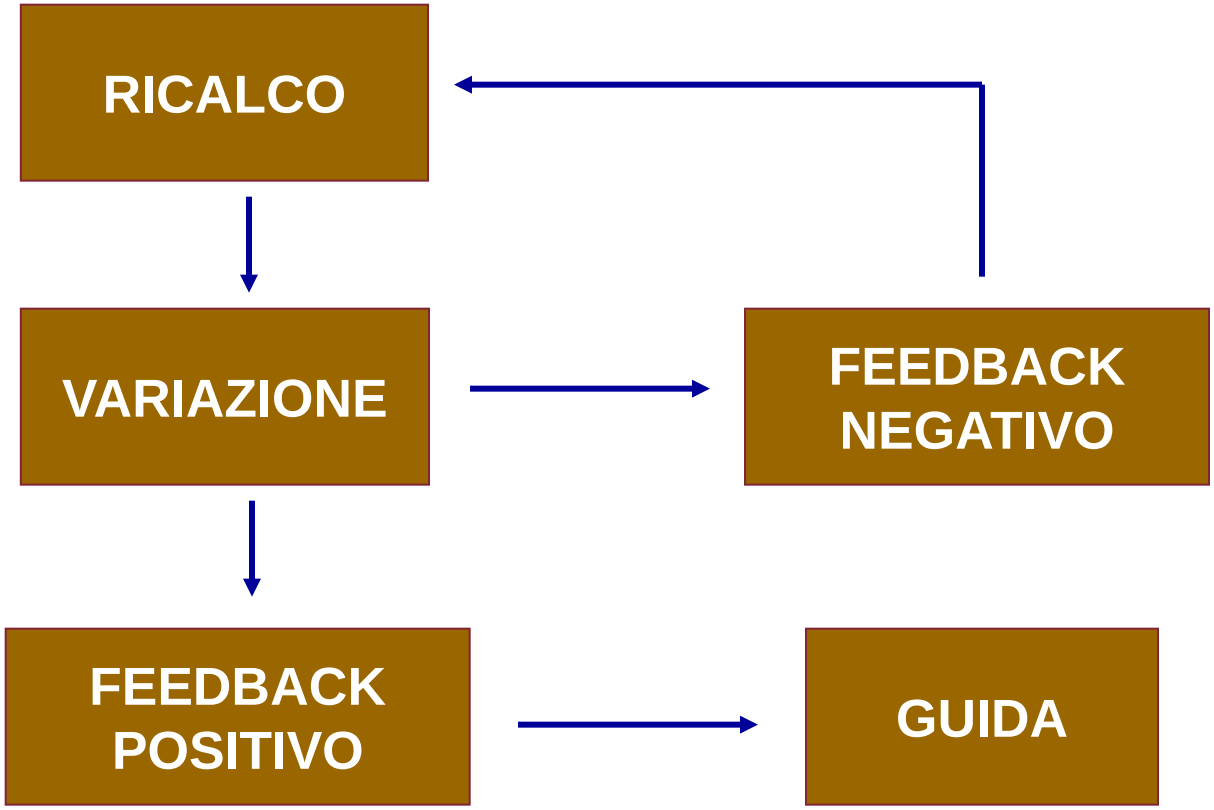
**CALIBRAZIONE E ADEGUAMENTO ALL'INTERLOCUTORE** → **RICALCO**

**GUIDA DELLA REALTA' DELL'INTERLOCUTORE** → **GUIDA**

# La Guida



**Il fine del Ricalco è La Guida!**

**Significa portare l'interlocutore a capire il nostro punto di vista e ad agire di conseguenza, una volta che gli abbiamo dimostrato di aver capito il suo.**

# Test del Rapport