

tì fOrma

consulenza e formazione

Tecnica della comunicazione per Preposti

dott.ssa Stefania Fierli

Gli assiomi della comunicazione

Primo Assioma

- Non si può non comunicare.

Secondo Assioma

- Ogni comunicazione ha un aspetto di *contenuto* ed uno di *relazione*.

Terzo Assioma

- La natura di una *relazione* dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.

Quarto Assioma

- Gli esseri umani comunicano sia con il linguaggio digitale (*verbale*) che con quello analogico (*non verbale*).

Quinto Assioma

- Tutti gli scambi di comunicazione sono *simmetrici o complementari*, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza.

Livelli della comunicazione

Livelli della comunicazione

- **IL CONTENUTO DEL MESSAGGIO**, cioè quella parte della comunicazione che riguarda l'informazione, la notizia.
- **IL MODO** con il quale si esprime il messaggio, cioè quella parte della comunicazione che riguarda la **relazione** tra gli individui.

Linguaggio non verbale

- È definito **linguaggio di relazione** perché fornisce quelle sensazioni che sono all'origine delle valutazioni, delle opinioni e dei giudizi che una persona elabora rispetto ad un'altra persona.

Linguaggio non verbale

- È utilizzato più del linguaggio verbale per *farsi un'idea* su come sta andando la relazione con l'altra persona.

Linguaggio non verbale

- Esprimere le emozioni;
- Comunicare gli atteggiamenti;
- Presentare se stessi;
- Sostenere, modificare o completare un discorso.

Linguaggio non verbale

SEGNALI VOCALI

- L'intonazione, la qualità della voce, le vocalizzazioni, le pause, ecc...

SEGNALI NON VOCALI

- I movimenti del corpo, i gesti, la postura, le espressioni del volto, lo sguardo, ecc...

Linguaggio non verbale

Elementi

- Elementi non linguistici del parlato;
- Sistema cinesico;
- Aspetto esteriore.

Linguaggio non verbale

Elementi non linguistici del parlato

- Il tono e il timbro della voce;
- La temporalità delle espressioni.

Linguaggio non verbale

Sistema cinesico

- Il contatto corporeo e la distanza sociale;
- la postura;
- il comportamento visivo, i movimenti e i gesti (delle mani e del volto).

Linguaggio non verbale

Aspetto esteriore

- Conformazione fisica;
- gli accessori e l'abbigliamento

Il sistema cinesico

- La distanza e il contatto
- La postura
- La gestualità
- Il volto
- Lo sguardo
- La voce

La distanza interpersonale

- Lo spazio che intercorre tra gli individui è un segnale immediatamente visibile e altamente significativo sul tipo di relazione in atto.

La distanza interpersonale

- Intima
- Personale
- Pubblica
- Sociale

Zona intima

- Zona di massimo contatto, forte vicinanza fisica e libertà di esprimere le proprie emozioni (*da 0 a 45 cm*).

Zona personale

- Zona esclusiva, confidenziale, informale ma meno intima della precedente.
- Condivisione delle emozioni (*fino ad 1 metro circa*).

Zona sociale

- Zona delle relazioni formali, le emozioni sono controllate, ci può essere contatto fisico ma senza intimità (*fino a 3 metri*).

Zona pubblica

- Zona di distanza fisica e psicologica, presenza di un pubblico, non si prevede interazione (*oltre i 3 metri circa*).

Il linguaggio del volto

- Il volto è il più importante canale del linguaggio non verbale **per esprimere le emozioni**, ma è anche quello sul quale possiamo esercitare il maggior controllo.

Il linguaggio del volto

- **Caratteristiche fisiche del volto**
(occhi, sopracciglia, bocca, naso).
- **Possono condizionare l'idea che abbiamo dell'altro, ma assumono una certa rilevanza solo se associate al parlato e agli altri elementi del non verbale, contribuendo a dare coerenza alla comunicazione.**

Il linguaggio del volto

- Espressioni del volto
(felicità, tristezza, ansia, rabbia, ecc...).
- Rivestono un **ruolo centrale** nel comunicare emozioni e atteggiamenti rafforzando il linguaggio verbale.

La postura

- Riflette uno stato d'animo, un atteggiamento, un ruolo sociale o una posizione nell'ambito della relazione;
- Rivela l'immagine che si ha del proprio corpo e di se stessi;
- Si tende ad imitare la postura della persona con la quale stiamo intrattenendo una buona relazione.

La gestualità

- I gesti e i movimenti del corpo sono numerosi e articolati;
- In genere, riflettono lo stato d'ansia e le emozioni che sta provando una persona (un comportamento aggressivo o passivo);
- Possono essere condizionati dalla cultura di appartenenza.

Lo sguardo

- Un contatto oculare regolare e continuato comunica un generale interesse per la relazione che si sta intrattenendo.

- La voce è il canale sul quale si esercita il minor controllo ed è più probabile che riveli un determinato stato d'animo oppure la personalità dell'interlocutore.

La voce

- La velocità di emissione delle parole può fornire indicazioni sullo stato di ansia dell'interlocutore.

La voce

- Una **velocità eccessiva** può indicare uno stato di disagio e il desiderio di porre termine il prima possibile alla conversazione;
- una **lentezza eccessiva** può rivelare il timore di commettere errori e quindi una forte concentrazione nel pesare quello che si dice.

La negoziazione

Il pensiero convergente è il ragionamento logico e razionale:

- Procedimento sequenziale e deduttivo;
- Applicazione meccanica di regole apprese;
- Analisi metodica di dati.

Si adatta a problemi chiusi che prevedono un'unica soluzione.

La negoziazione

- Il pensiero divergente è il pensiero creativo, alternativo e originale. È sollecitato da situazioni aperte, come quelle sociali che ammettono più soluzioni alternative.
- Fluidità;
- Flessibilità;
- Originalità.

Contatti

info@tiforma.it

info@stefaniafierli.it