

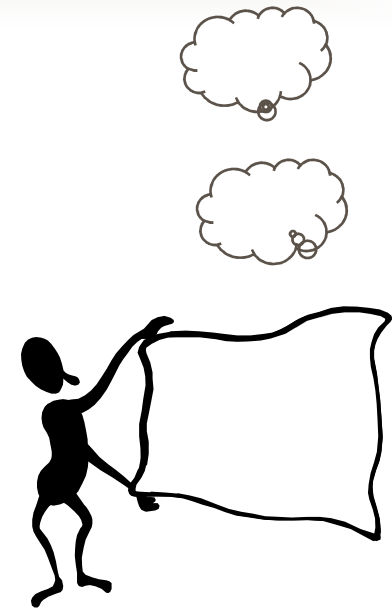
La comunicazione



A cura di Enrica Baretta

Modello a una via

“Trasferimento di informazioni
da un emittente ad un ricevente
a mezzo di messaggi”



Teoria
matematica
della
comunicazione



Non tiene conto di diverse variabili:

Chi è l'**emittente**?
Che cultura ha?
Che scopi ha?

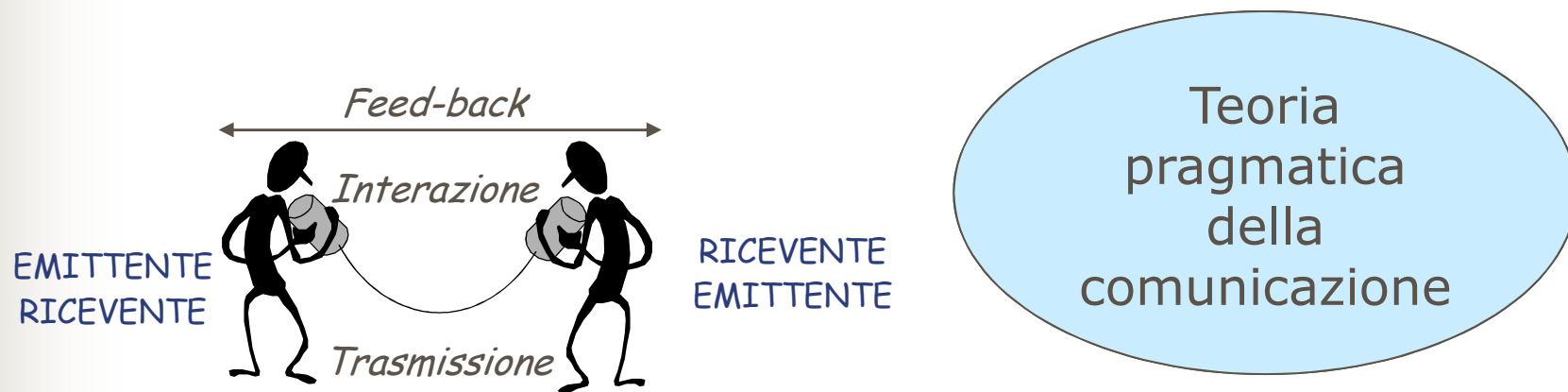
L'**ambiente**
come influisce?

Chi è il **ricevente**?
Che cosa si
attende?
Che immagine ha
dell'emittente?

Di fatto, la comunicazione non è mai ad una sola via, perché il **ricevente** è sempre in grado di fare sapere all'emittente "come la pensa" e quindi **non può non influenzare**, con le sue parole e il suo comportamento, il successivo procedere del processo di comunicazione.

Il modello circolare

“È comunicazione qualsiasi evento che abbia la probabilità di modificare il comportamento delle persone in interazione”





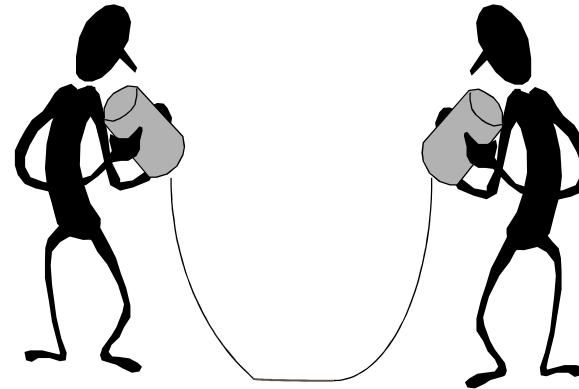
Non si può non comunicare

Ogni comportamento, in situazione relazionale, è una comunicazione, cioè un messaggio finalizzato ad un obiettivo di influenzamento.

Anche la stessa **assenza di comunicazione verbale** è una comunicazione che può significare:

- "Non voglio comunicare"
- "Non ho tempo di comunicare"
- "Non mi interessa comunicare"

In sintesi...



La *comunicazione* è il processo fondamentale che garantisce lo scambio di informazioni e lo stabilirsi di relazioni

I livelli della comunicazione

1

Il contenuto:

la notizia oggettiva in sé, il dato,
l'informazione, l'opinione

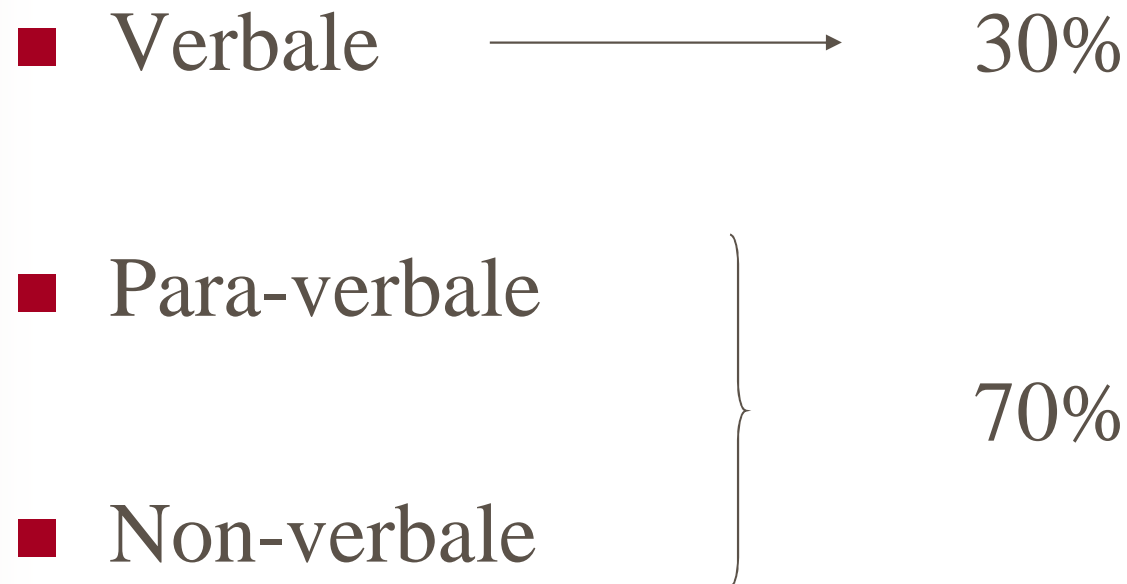
La relazione:

il modo soggettivo di interpretare il
contenuto rispetto ai rapporti tra
gli interlocutori.

2

Le modalità di comunicazione

Percentuale di incidenza
sull'efficacia del messaggio





Modalità verbale

- Il significato letterale delle parole:
 - Frasi
 - Parole

Modalità para-verbale

- La voce:
 - Timbro
 - Tono
 - Volume
 - Ritmo
 - Pause
 - Intonazione



Modalità non-verbale

■ Il corpo

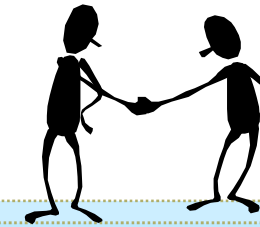
- Sguardo
- Espressioni del viso
- Contatto corporeo



**IL MOVIMENTO E
LO SPAZIO**

■ Il movimento e lo spazio

- Gesti e movimenti
- Postura
- Distanza interpersonale



IL CORPO

■ I simboli

- Abiti
- Oggetti
- Aspetto esteriore



**I
SIMBOLI**

Gli stili di comunicazione

Dal punto di vista

RELAZIONALE

la comunicazione può essere:

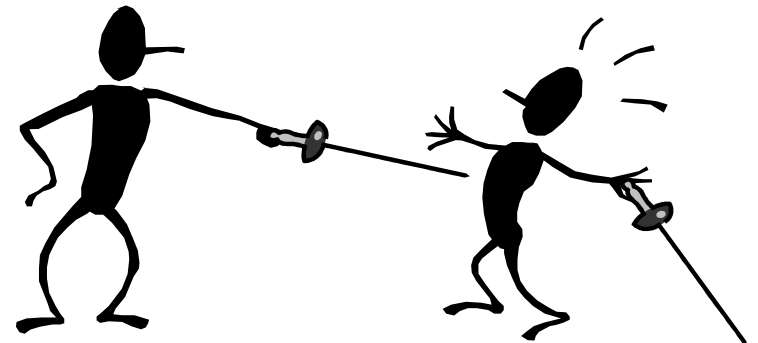
- **AGGRESSIVA**
- **PASSIVA**
- **ASSERTIVA**



Stile Aggressivo

Come si comporta la persona aggressiva?

- E' attenta solo a sé
- Prevarica, "calpesta" gli altri
- Utilizza metodi coercitivi e distruttivi
- Obiettivo: raggiungere / confermare il proprio potere personale e sociale



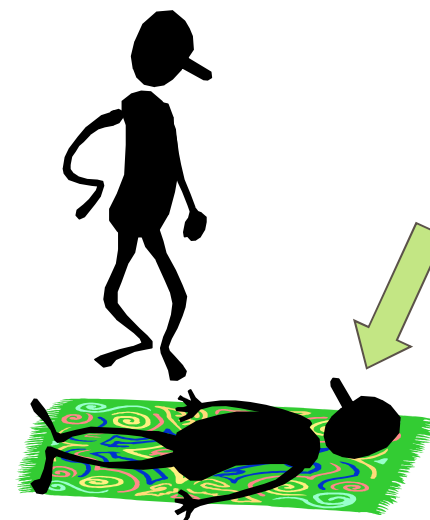
Quali condizioni favoriscono l'uso di questo stile?

- Senso di colpa
- Difesa personale
- Collera, ostilità
- Umiliazione e disprezzo per gli altri

Stile Passivo

Come si comporta la persona passiva?

- È attenta solo agli altri
- È condizionata ed influenzata dagli altri
- Subisce, non si oppone
- E' ansioso
- Obiettivo: farsi ben volere dagli altri



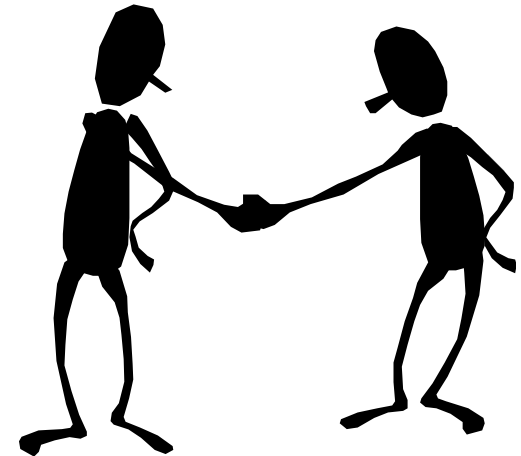
Quali condizioni favoriscono l'uso di questo stile?

- Frustrazione, ansia, senso di colpa, inibizione
- Violazione del mondo interiore
- Difesa personale

Stile Assertivo

Come si comporta la persona assertiva?

- **E' attenta a sé ed agli altri**
- **Non è condizionata dagli altri**
- **Utilizza metodi motivanti e gratificanti**
- **Obiettivo: successo personale e con gli altri**



Quali condizioni favoriscono l'uso di questo stile?

- Emozioni e pensieri prive di insicurezza ed ansia
- Attenta considerazione degli altri
- Fiducia in sé e negli altri
- Scelte autonome