



Comunicazione

Cosa significa comunicare?

Comunicare= mettere in comune

Cosa significa comunicare?

Trasmettere informazioni, scambiare idee, esprimere noi stessi, in modo da essere compresi.

E' lo scambio di pensieri tra essere umani che avviene attraverso varie modalità.

Definizione di comunicazione

La comunicazione è un processo di scambio d'informazioni e di influenzamento fra due o più persone che avviene in un determinato contesto

(1987 P. Watzlawick)

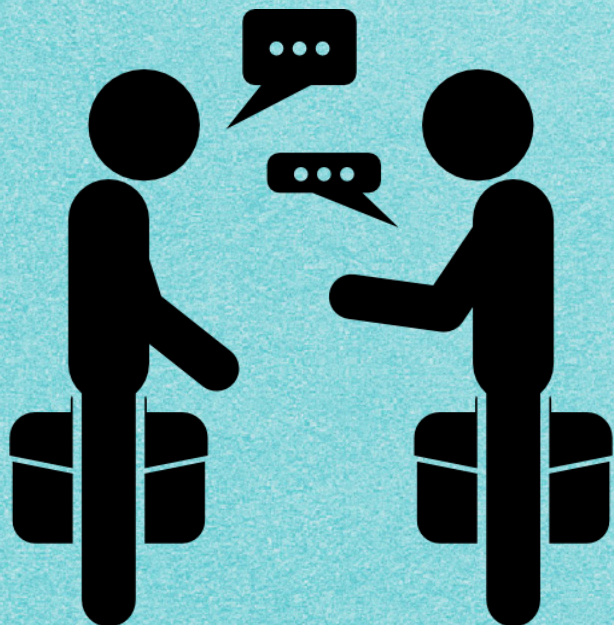
La comunicazione è:

Una funzione continua della vita umana.

Un elemento essenziale di molti aspetti della nostra esperienza quotidiana ed avviene in ogni ambito dei rapporti tra le persone

Qualsiasi comportamento umano che viene interpretato dagli altri.

Tra chi avviene la comunicazione?



Tipi di comunicazione

Verbale

Scritta



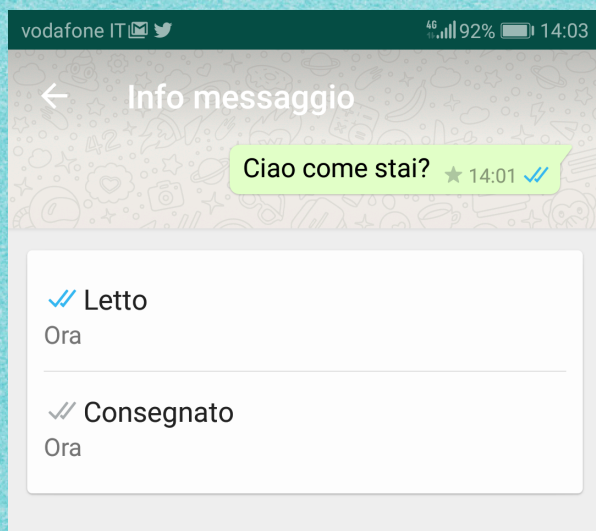
Non verbale

Metacomunicazione

Tipi di comunicazione

Verbale

Scritta



Parlata



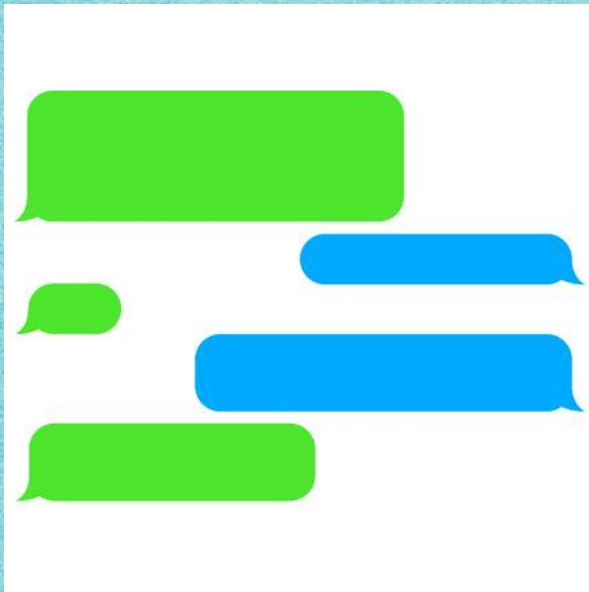
La comunicazione scritta

Un documento che convoglia ad altri delle informazioni

Lettera



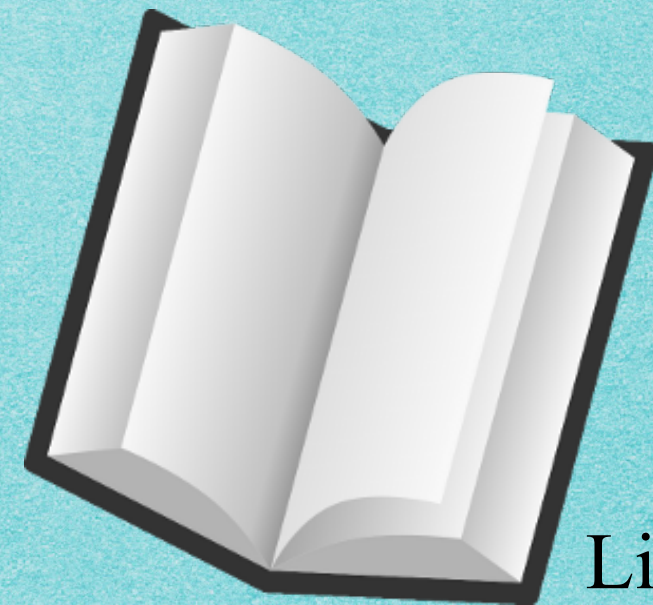
Attestato di
partecipazione



Messaggio



Televisione



Libro

La comunicazione verbale (Parlare)

Riguarda il linguaggio parlato, si usano le parole per trasmettere i messaggi

Viene tradotto a parole ciò che pensiamo

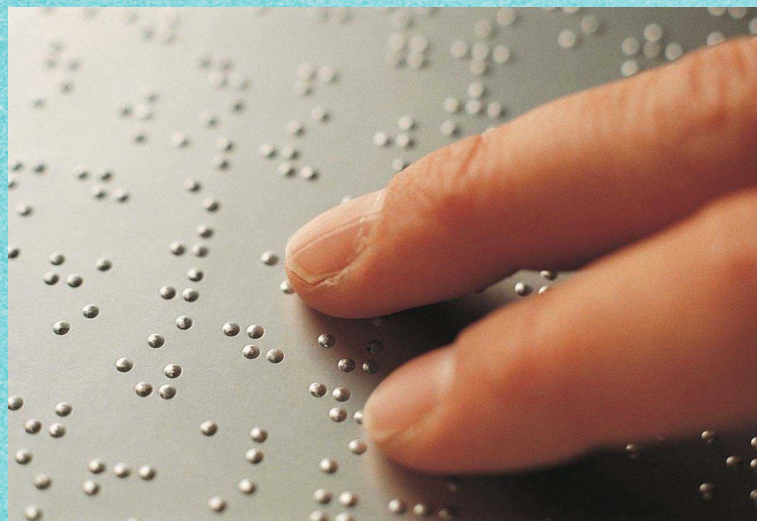
Definisce le percezioni e l'aspetto reale delle esperienze delle persone.



Braille

E' utilizzato dai non viventi in cui si indicano le lettere e i numeri con una serie di puntini sollevati.

(Sostituisce la lingua scritta)

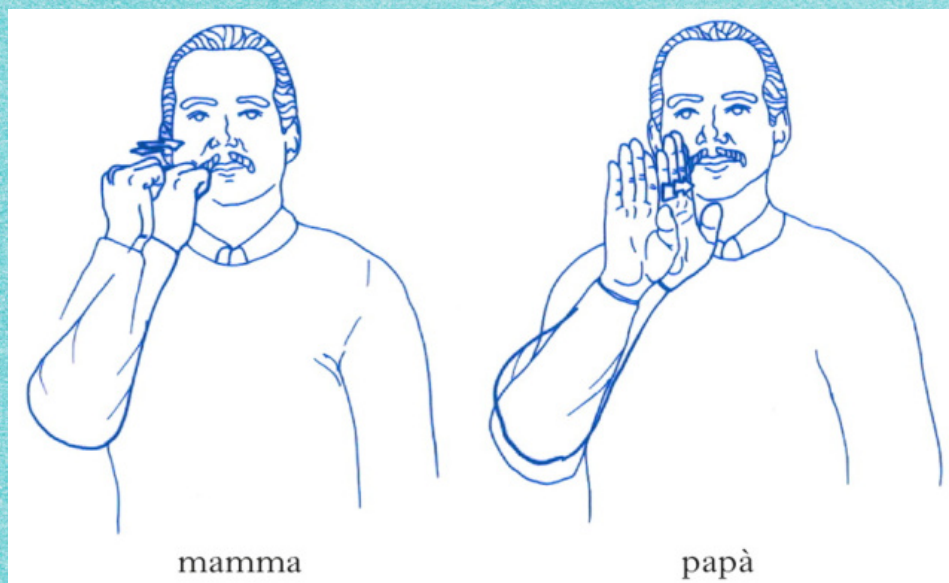
[illegible]

Atri tipi di comunicazione verbale

Linguaggio dei segni

E' utilizzato dai sordi per comunicare indicando lettere e parole attraverso diverse posizioni e movimenti delle mani.

(Sostituisce la lingua parlata)



Atri tipi di comunicazione

Alfabeto muto

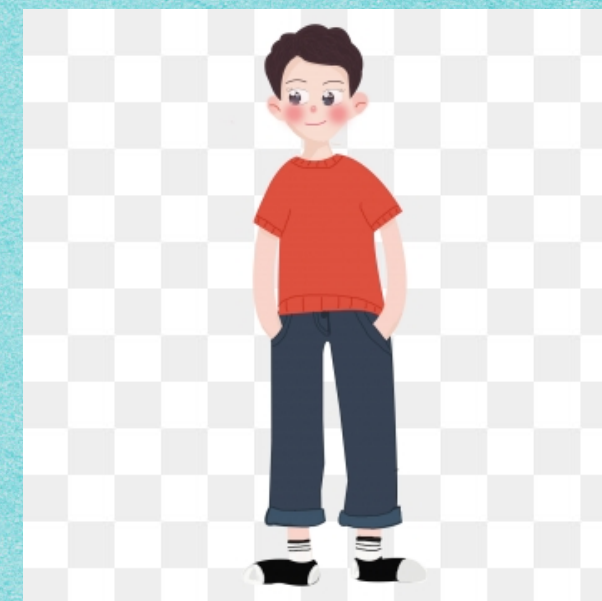
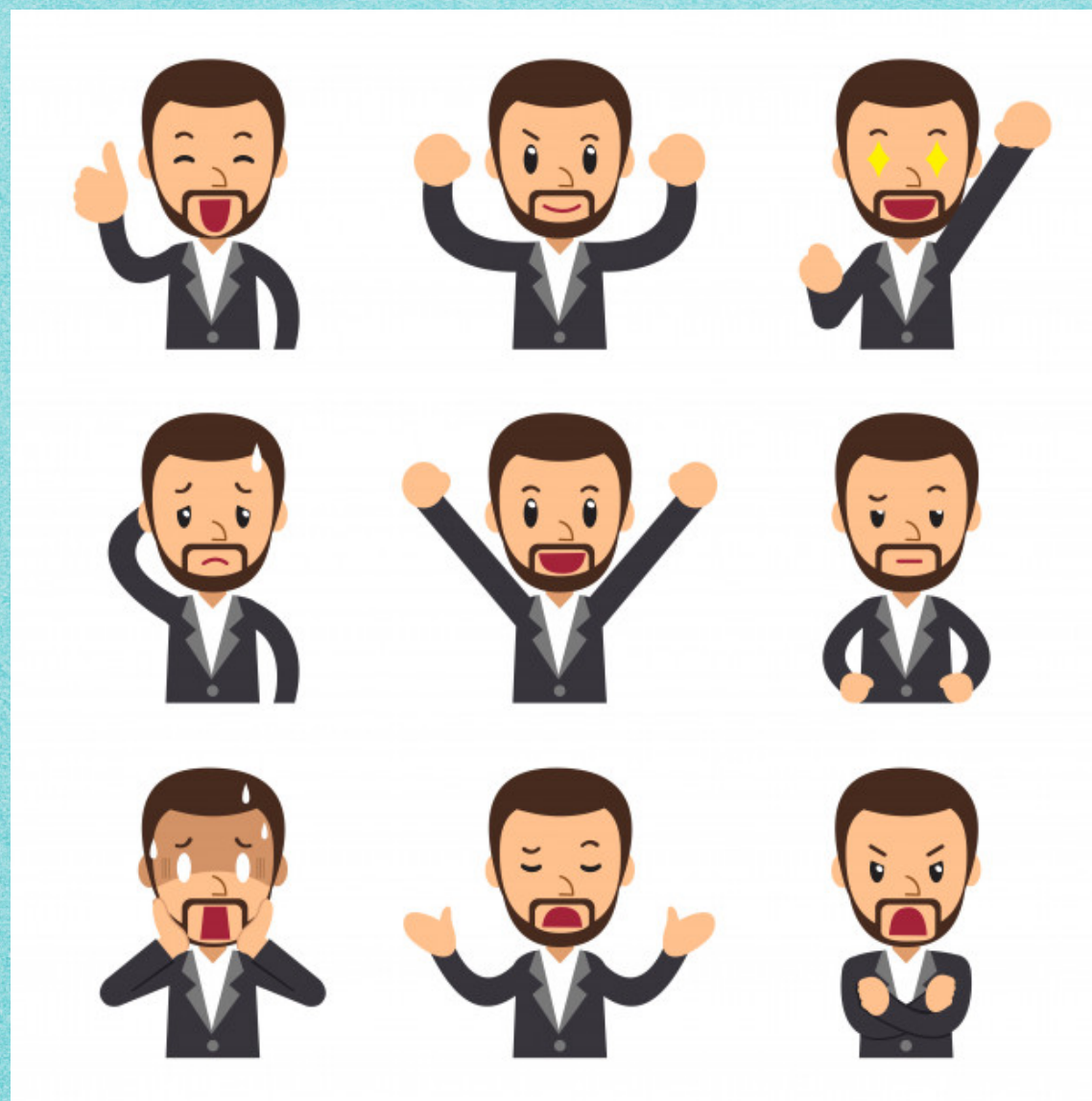
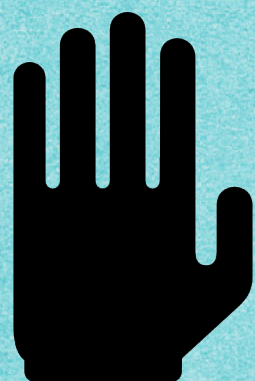


Singole lettere che costituiscono
insieme il linguaggio dei segni

La comunicazione non verbale

E' insieme di comportamenti che trasmettono messaggi senza l'utilizzo delle parole.

Possono integrare la comunicazione verbale.



Linguaggio del corpo

Sono i comportamenti della comunicazione non verbale che dipendono dal modo in cui moviamo il corpo o parte di esso, ci presentiamo al mondo e utilizziamo lo spazio personale intorno a noi. Essi sono:

Aspetto personale

Mutamenti consci o inconsci delle espressioni del viso

Posizione del corpo

Gesti

Distanze che manteniamo dalle altre persone

Modo in cui tocchiamo gli altri

Elementi del Linguaggio del corpo

Aspetto personale

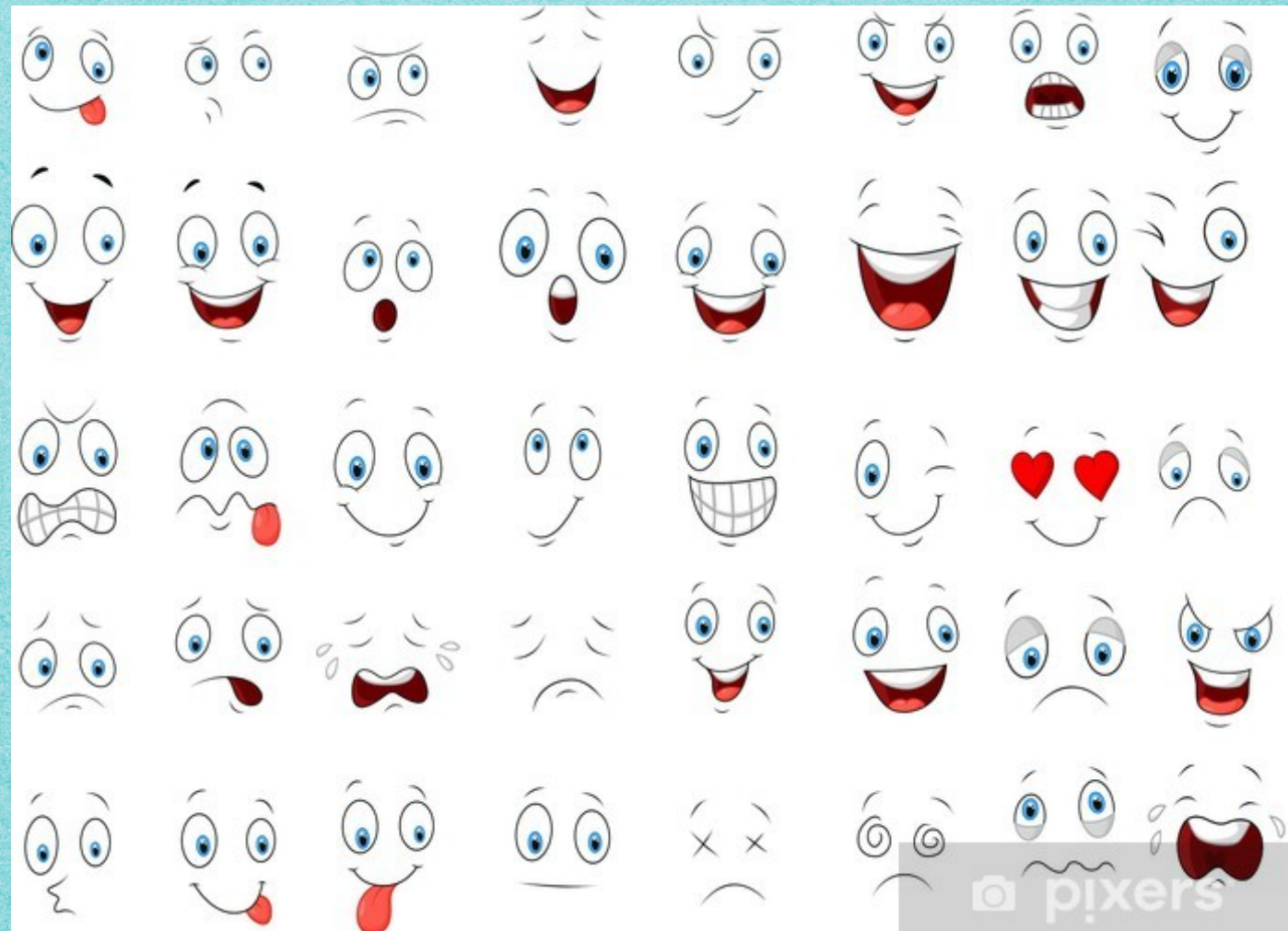
Rapida valutazione dell'aspetto generale



Elementi del Linguaggio del corpo

Espressioni del viso

Capire se sono movimenti volontari o involontari



Elementi del Linguaggio del corpo

Posizione del corpo

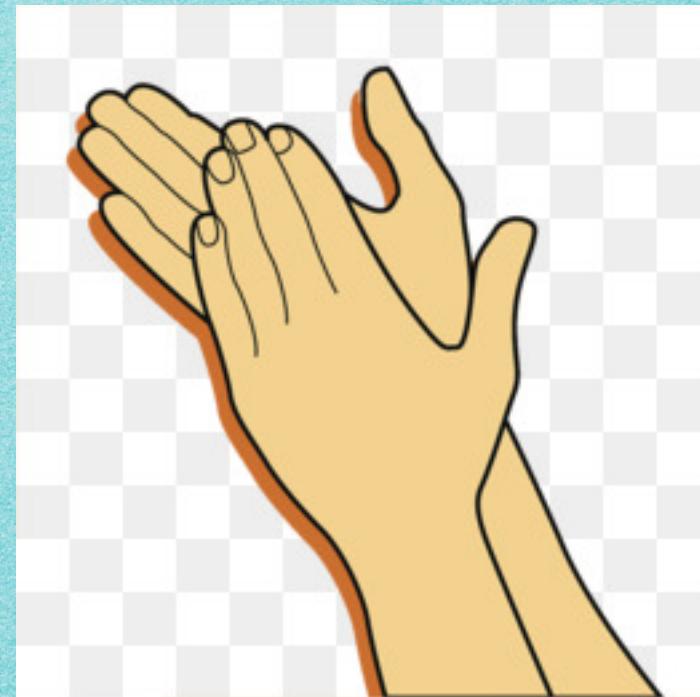
Indizi sullo stato fisico ed emotivo



Elementi del Linguaggio del corpo

Gesti

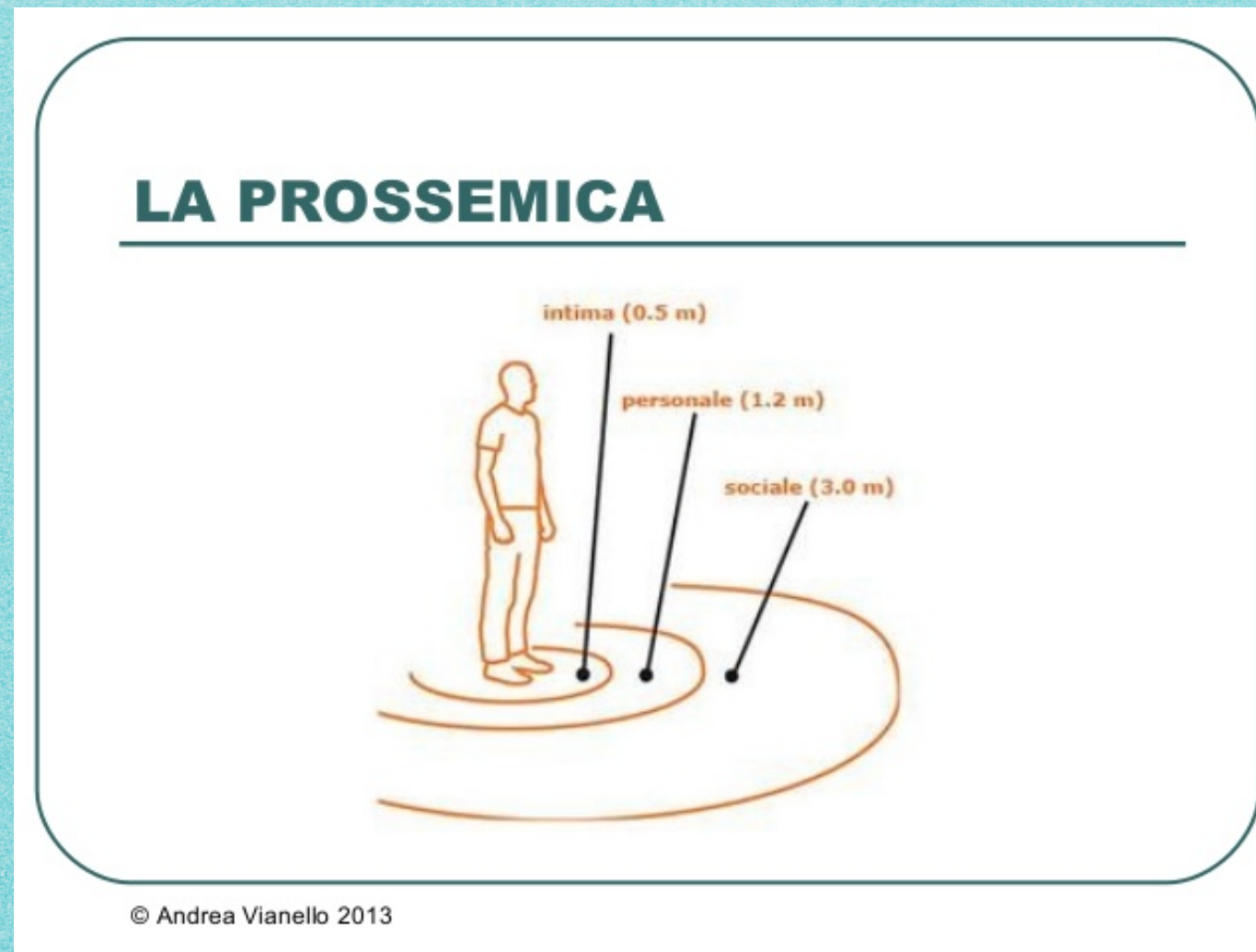
Ci permettono di capire lo stato d'animo del paziente



Elementi del Linguaggio del corpo

Distanze personali

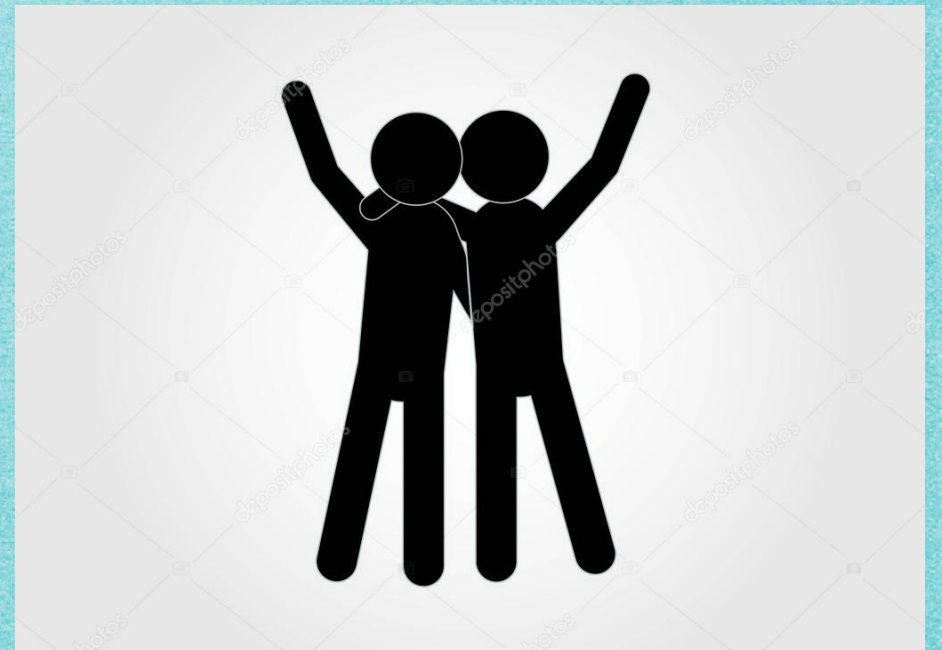
Distanza che si vuole mantenere tra noi e un'altra persona, rispettando la cultura.



Elementi del Linguaggio del corpo

Contatto

Atteggiamento di approvazione, di attenzione, di affetto



Paralinguaggio

Sono le componenti non verbali della lingua parlata.
Danno ritmo e umanità al discorso. Essi sono:

Enfasi

Accento

Tonalità

Pausa

Intonazione

Velocità

Volume

Qualità

Elementi del paralinguaggio

Enfasi

Parte della parola o frase che viene evidenziata cambiando tonalità o allungando la sillaba.

Elementi del paralinguaggio

Accento

Diversa pronuncia delle sillabe.

E' tipico delle persone non madrelingua

Elementi del paralinguaggio

Tonalità

Si riferisce a quanto alta o bassa è la voce

Dipende dalle vibrazioni delle corde vocali, dal sesso e dall'età

Elementi del paralinguaggio

Pausa

Inseriscono la punteggiatura nel discorso

Spesso indica che una persona sta considerando ancora qualcosa, decidendo se condividere qualche informazione o sta valutando le parole da usare

Elementi del paralinguaggio

Intonazione

E' l'andamento di enfasi e pause all'interno di una frase

Elementi del paralinguaggio

Velocità

Quante sillabe e pause vengono pronunciate per unità di tempo
Può indicare uno stato di ansia o agitazione

Elementi del paralinguaggio

Volume

E' l'altezza e l'intensità della voce
Misura la forza

Elementi del paralinguaggio

Qualità

Indica la chiarezza, la raucedine o la natalità della voce

La comunicazione non verbale

Il silenzio è una forma di comunicazione non verbale!



La maggior parte dei comportamenti non verbali sono di tipo inconscio, e sono più veritieri rispetto a quelli verbali

Perché?

La metacomunicazione

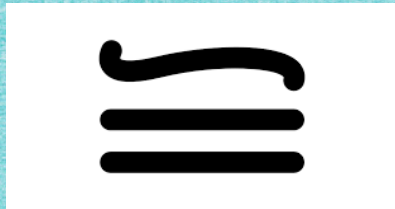
E' la comunicazione della comunicazione o la sua mancanza.

E' implicita, ma integra il messaggio

E' un ponte interpersonale tra i componenti verbali e non verbali della comunicazione

Relazione tra i tipi di comunicazione:

Congruente



ES: infermiere si presenta, spiega al pz l'assistenza, lo rispetta

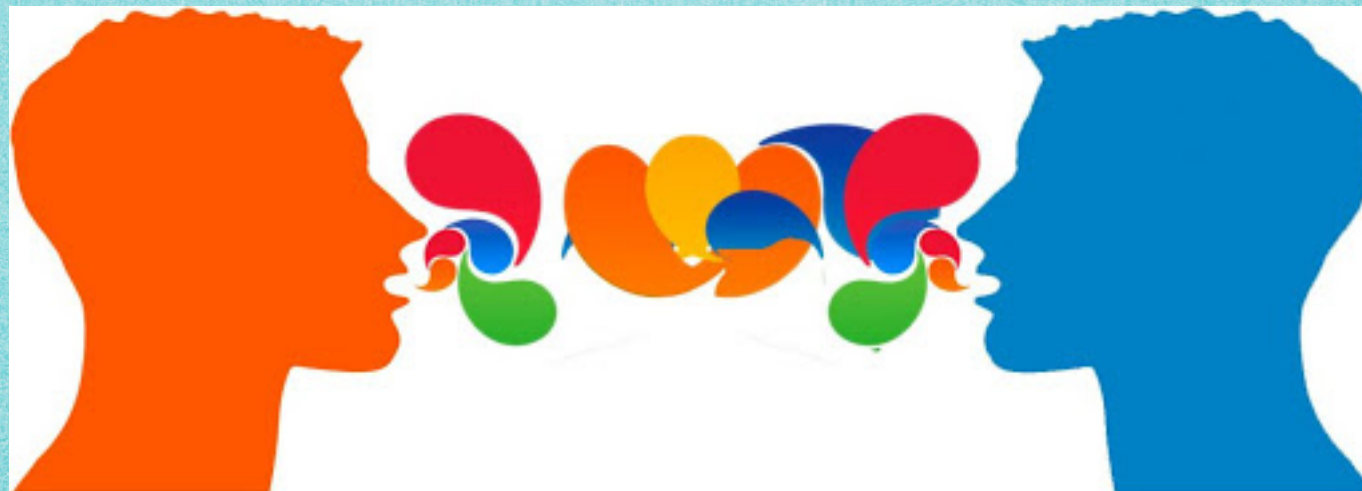
Incongruente



ES: spiegazione dieta pz diabetico, il pz riferisce di aver capito. Mangia successivamente un dolce

Elementi della comunicazione

Sono necessari affinché avvenga una comunicazione.



Elementi della comunicazione

1-Emittente

Colui che vuole scambiare informazioni, comunicare pensieri o sentimenti.



Elementi della comunicazione

2- Messaggio

E' il contenuto che il codificatore trasmette al ricevente.

Deve essere codificato in un linguaggio comprensibile sia dal trasmittente che dal ricevente.



Elementi della comunicazione

3- Ricevente - Decodificatore

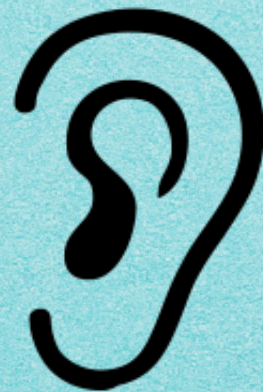
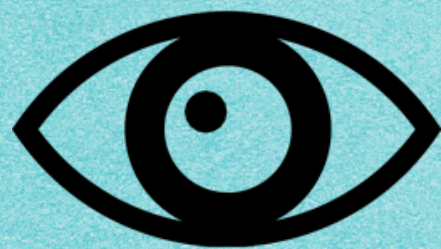
E' la persona alla quale è diretto il messaggio.
Deve essere in grado di decodificarlo (comprenderlo) .
Se è così, la comunicazione è stata chiara ed efficace.



Elementi della comunicazione

4- Canale

E' il mezzo attraverso il quale viene inviato il messaggio ed è formato da tre elementi: canale visivo, uditivo e gestuale.



Anche se...

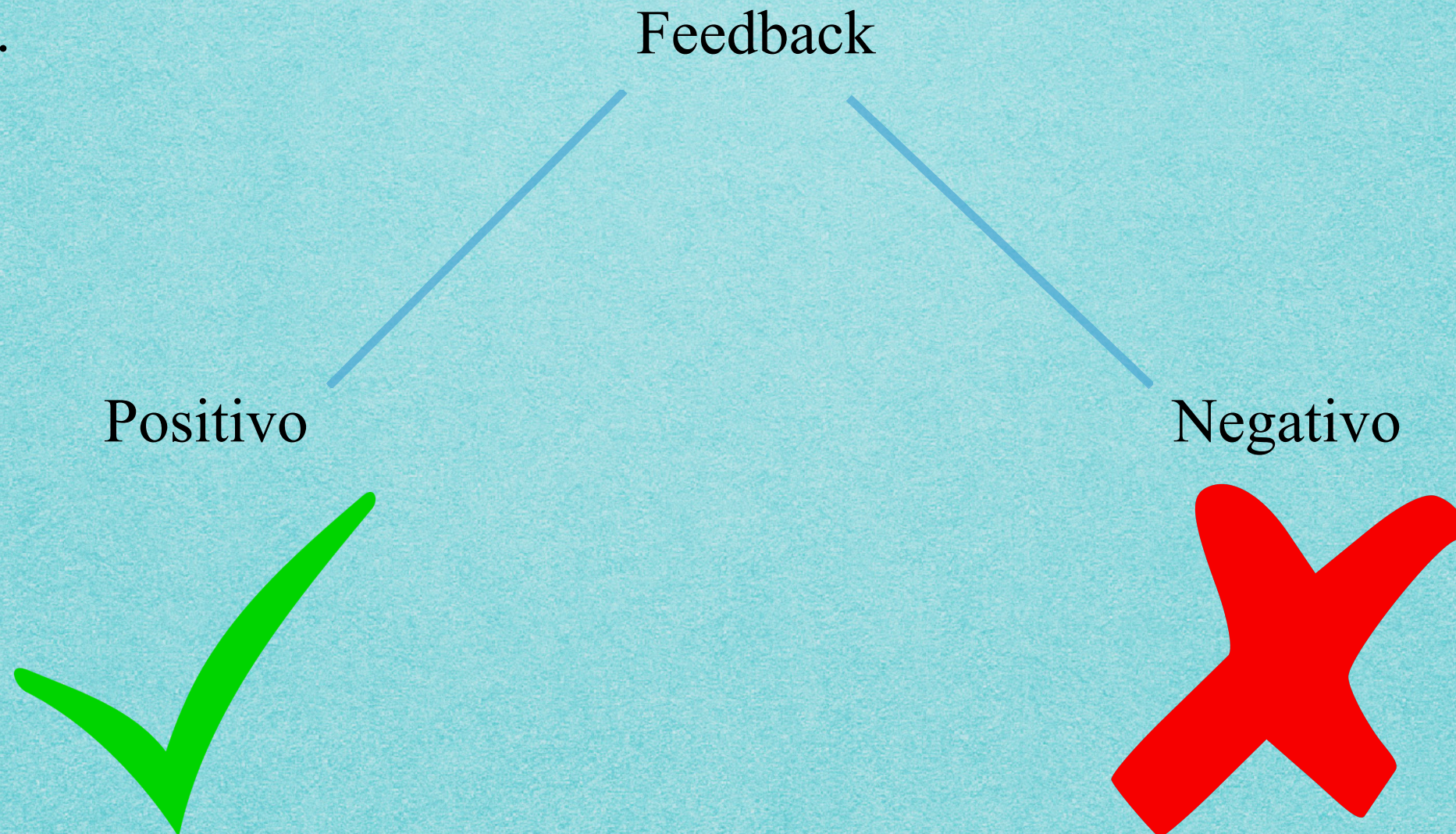
E' difficile elencare tutti i mezzi comunicativi, dato che le definizioni spaziano dalla estrema generalità fisico - ambientale (ad esempio l'aria come canale di trasmissione di segnali sonori) fino ai mezzi informatici.

Elementi della comunicazione

5- Feedback

Determina l'efficacia della comunicazione.

Il feedback è dunque l'informazione di ritorno che permette all'emittente di capire se il messaggio è stato recepito, ricevuto, capito e dunque di reagire, cercando la via più efficace per raggiungere il risultato che si è prefisso.

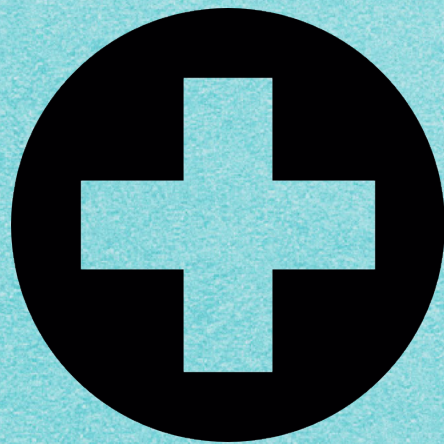


Elementi della comunicazione

6-Contesto

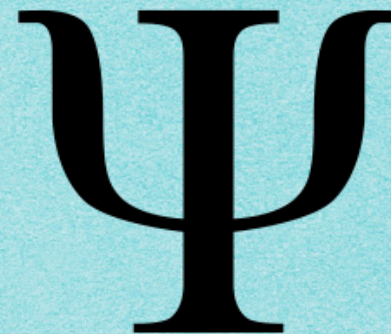
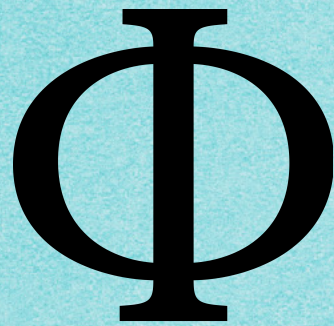
Condizione che fa sì che avvenga la comunicazione.

Il "luogo", fisico o sociale, dove avviene lo scambio comunicativo, ovvero la "situazione" in cui l'atto comunicativo si inserisce (e a cui si riferisce).

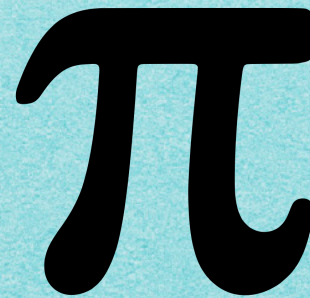
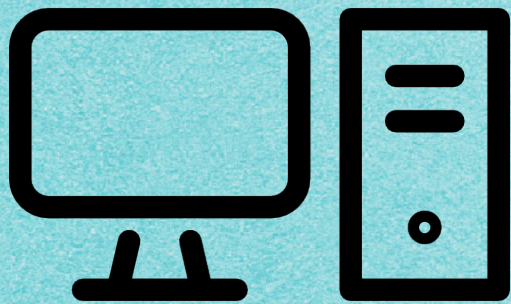


La comunicazione

Non riguarda non solo le discipline umanistiche come la sociologia, filosofia, psicologia e linguistica...



...ma anche discipline scientifiche come l'informatica, la matematica, la chimica...



Non esiste una sola "idea" di comunicazione, bensì tante idee quante sono le derivazioni scientifiche e culturali in vario modo implicate nell'analisi

Assiomi della comunicazione

E' una proposizione o un principio la cui verità ritenuta talmente evidente nell'esperienza comune da non necessitare né di dimostrazione né di discussione ed è considerato accettato da tutti.

I Assioma

Non si può non comunicare.

La non-comunicazione è impossibile, perché qualsiasi comportamento comunica qualcosa di noi ed è impossibile avere un non-comportamento.

Per quanto una persona con la sua passività e i suoi silenzi trasmetta la volontà di non comunicare con un altro individuo, sta comunque inviando un messaggio.

La comunicazione può essere involontaria, non intenzionale, non conscia e addirittura inefficace.

Anche il silenzio, l'indifferenza e l'inattività sono forme di comunicazione come le altre, poiché portano con sé comunque un significato e soprattutto un messaggio al quale gli altri partecipanti non possono non rispondere.

II Assioma

Conta “che cosa diciamo” e anche “come lo diciamo”

Contenuto
(l'informazione che
viene data)

Relazione
(modo con cui si dicono
le cose e fa riferimento
alla relazione)

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione ed il secondo classifica il primo.

Si capisce cosa siamo all'interno della relazione.

“fammi subito questo lavoro” “vorrei che tu mi facessi subito questo lavoro perché ...”

III Assioma

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione

Il rapporto interpersonale si determina dall'inizio della sequenza comunicativa e porta ad un nesso di causa ed effetto tra i comportamenti.

La punteggiatura è il tentativo arbitrario di stabilire nessi di causa-effetto in sequenza.

A seconda della “punteggiatura” usata, cambia il significato dato alla comunicazione e alla relazione.

In particolare, nelle relazioni conflittuali può accadere che si ritenga in torto sempre e solo l'altra parte, come conseguenza di una distorta visione della punteggiatura nella relazione.

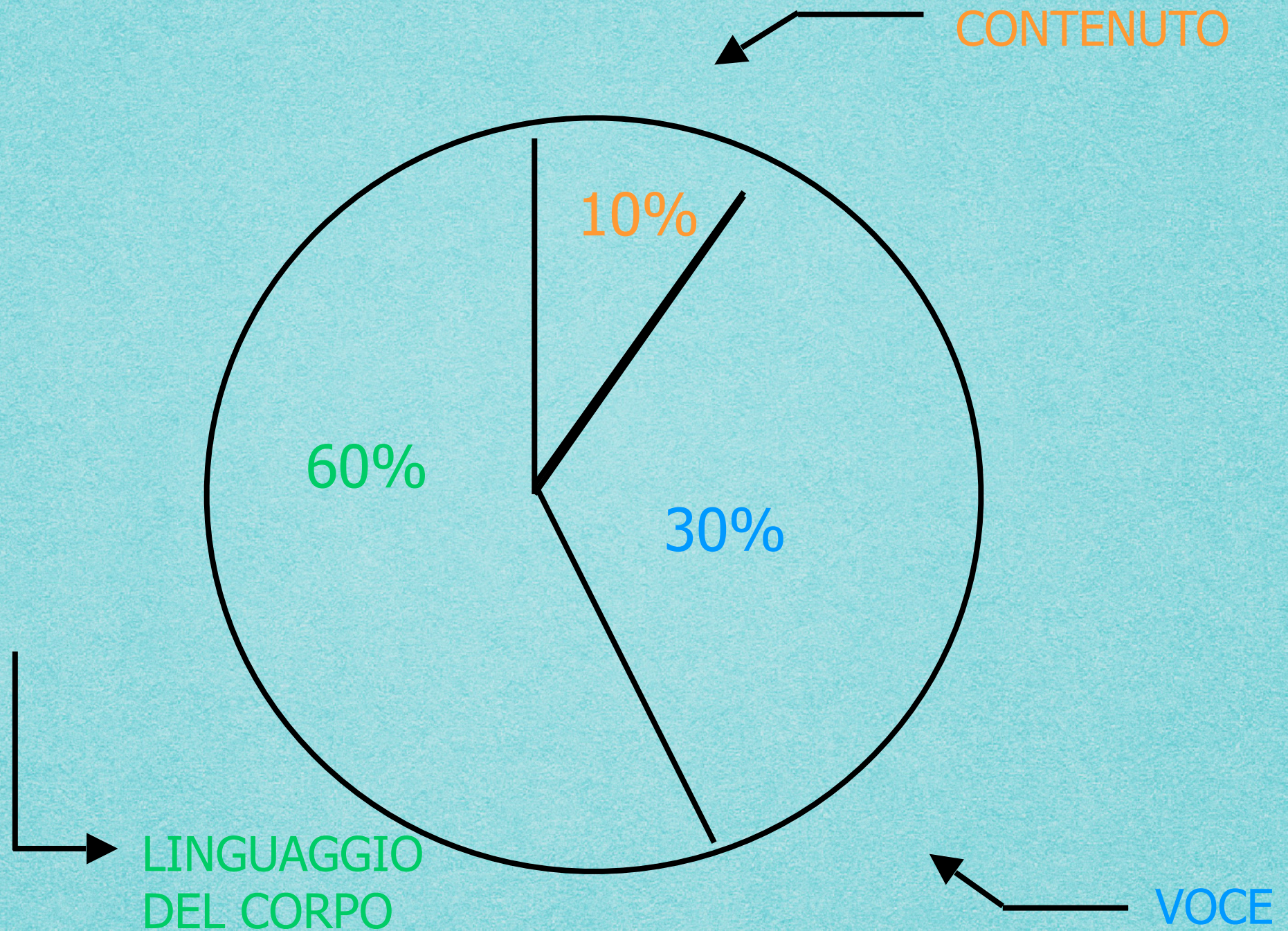
IV Assioma

La comunicazione avviene attraverso i canali verbali e non verbali.

La comunicazione digitale, riguarda l'uso delle parole, cioè dei segni usati convenzionalmente per designare qualcosa. L'unione delle lettere a-l-b-e-r-o, per esempio, riproducono nella nostra mente ciò che tutti sappiamo, ovvero un albero, ma avrebbero potuto rappresentare anche una casa o una strada. Non esiste un'analogia strutturale tra l'albero reale e la sequenza delle lettere a-l-b-e-r-o: il fatto che esso ricordi una pianta è il risultato di una convenzione fissata nella nostra lingua.

La comunicazione analogica si basa sulla somiglianza – detta appunto analogia – tra la comunicazione in essere e l'oggetto della comunicazione; rientrano in essa la comunicazione non verbale e l'utilizzo di immagini. Veicola prevalentemente gli aspetti di relazione e prevede una perfetta corrispondenza tra il significato e il significante.

Strumenti della comunicazione



Strumenti della comunicazione

CONTENUTO → **CHE COSA?**
10%
(COMUNICAZIONE VERBALE)

RELAZIONE → **COME?**
90%
(COMUNICAZIONE
PARA-VERBALE E NON VERBALE)

V Assioma

Gli scambi comunicativi possono essere simmetrici o complementari.

Gli interlocutori si considerano sullo stesso piano (up-up), e quindi di pari livello: nessuno dei due sembra voler essere sottomesso dall'altro, arrivando spesso ad accesi scontri e toni aggressivi.



Gli interlocutori non si considerano sullo stesso piano; ciò emerge chiaramente dai loro scambi, che pongono uno dei due in una posizione di superiorità (one-up) e l'altro in una posizione subordinata (one-down).

