IN.SI.
BE COMPETENT

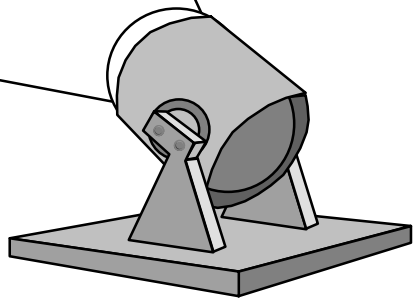
# I PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE

- Cosa significa comunicare?
- Non si può non comunicare
- Contenuto e relazione
- La finalità, il processo, le funzioni della comunicazione
- Punteggiatura
- Comunicazione a due vie
- I canali di comunicazione
- Il linguaggio numerico e analogico
- Efficacia della comunicazione
- Simmetria e complementarità

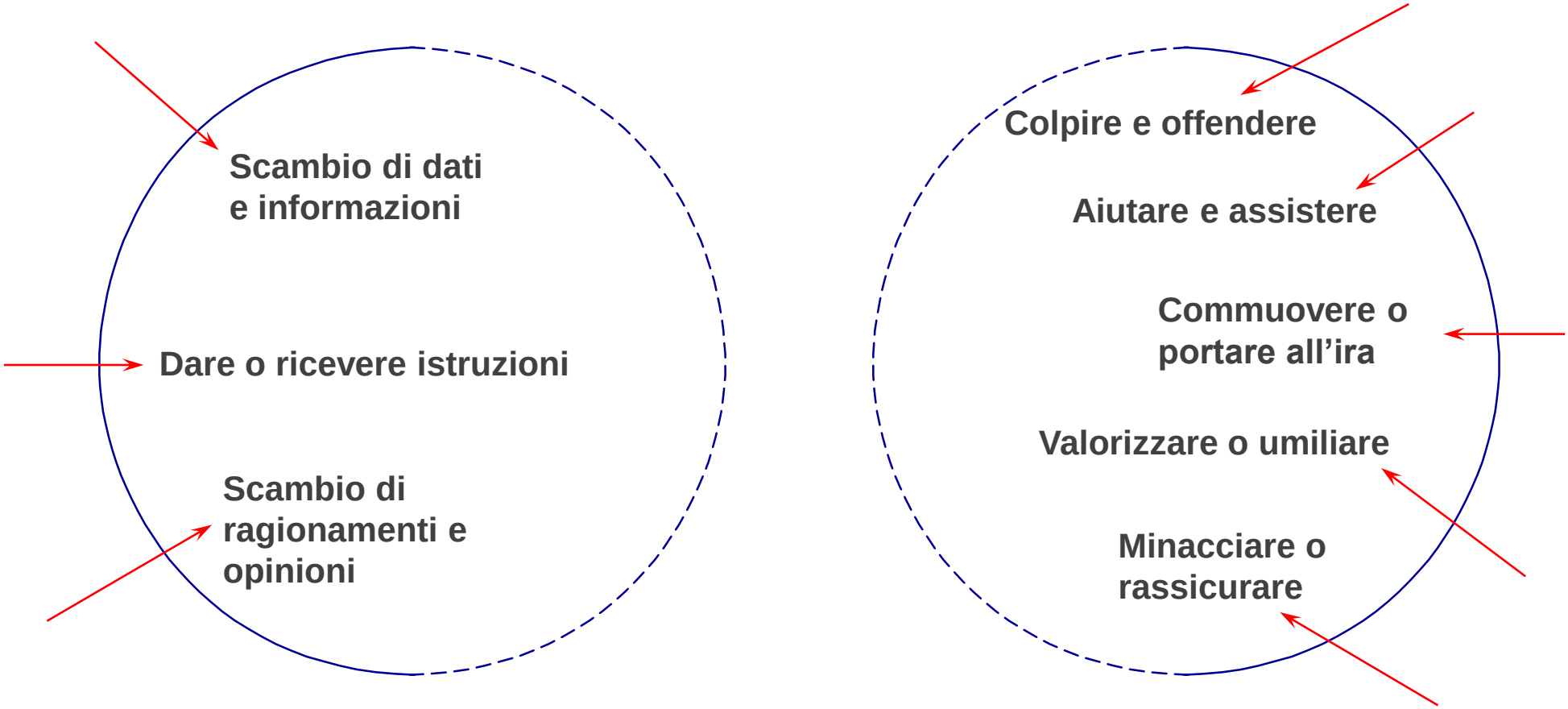
# I PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE

I principi della comunicazione sono le proprietà di base della comunicazione che hanno implicazioni fondamentali

- sul rapporto tra gli interlocutori
- sull'efficacia della comunicazione stessa



## LA COMUNICAZIONE




**Non solo informazione ma anche il tipo di relazione**

## LA COMUNICAZIONE: COSA SIGNIFICA COMUNICARE?

“Mettere in comune o scambiare informazioni”

“Trasmettere un messaggio da un emittente a un ricevente e ottenere una reazione di questi al messaggio”

“Orientare i comportamenti verso il conseguimento di obbiettivi”

“Comunicare è ciò che arriva non ciò che voglio dire”

# NON SI PUÒ NON COMUNICARE

**Comunicare  è un principio attivo**

**Ogni comportamento in situazione  relazionale è una comunicazione**

**Il comportamento non ha un suo opposto**

L'attività o l'inattività, le parole e i silenzi hanno tutti valore di messaggio

**Non esiste la non comunicazione**

## CONTENUTO E RELAZIONE

**In ogni comunicazione ci sono due livelli**

Il **contenuto** evidenzia ***che cosa*** si vuole comunicare

La notizia oggettiva in sè, il dato, l'informazione, l'opinione

La **relazione** indica ***come*** il contenuto va interpretato

Il modo soggettivo di interpretare la notizia rispetto al significato relazionale che ha

# LA RELAZIONE: LE POSSIBILITÀ DI RISPOSTA

- **Conferma:**

  -è un messaggio nel quale si approva (si riconosce per vero), ciò che l'altro ha detto di sé o di un argomento

- **Rifiuto:**

  -è un messaggio nel quale si nega  ciò che l'altro ha detto di sé o di un argomento

- **Disconferma:**

  -è un messaggio nel quale non si prende in considerazione  ciò che l'altro ha detto di sé o di un argomento

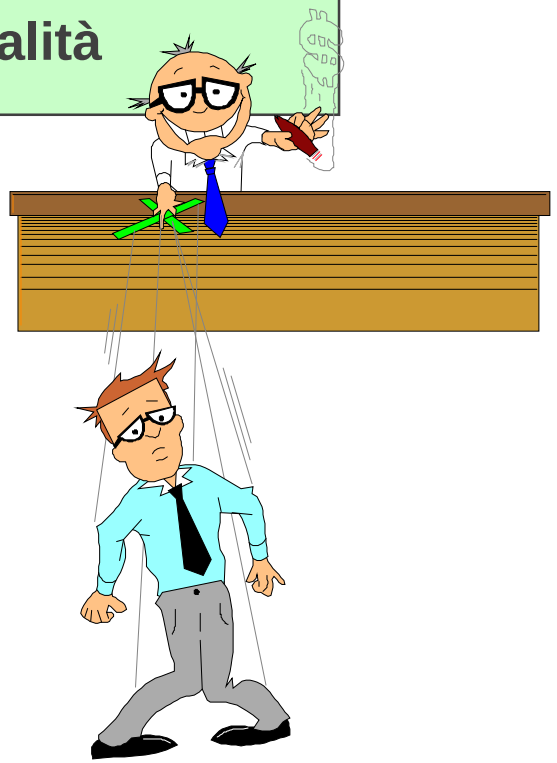
- **Discutere sulla relazione:**

  -è un messaggio nel quale non si prende  in  considerazione il contenuto, ma solo l'aspetto di relazione

## LA FINALITÀ DELLA COMUNICAZIONE

**Tentare di orientare il comportamento**

**dei nostri simili verso una nostra finalità**

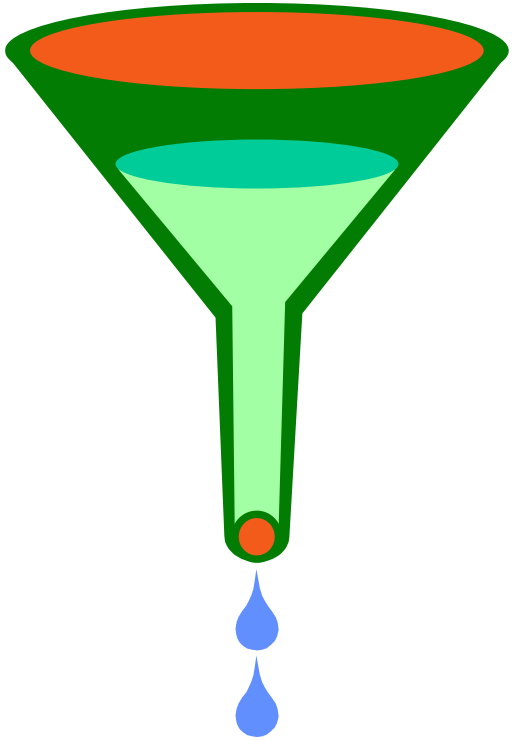


**in altre parole:**

**la comunicazione è**

- uno scambio di dati ed idee
- che avviene in un contesto determinato
- volto al conseguimento di un obiettivo

## Che cosa si verifica normalmente quando comunichiamo?



100 ciò che ho intenzione di dire

70 ciò che dico veramente

40 ciò che l'altro ha sentito

20 ciò che l'altro ha capito

10 ciò che l'altro ha ritenuto

# LE FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE

1) funzione strumentale

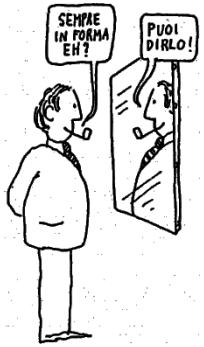
2) funzione di controllo

3) funzione informativa

4) funzione espressa

5) contatto sociale

6) alleviamento dell'ansia

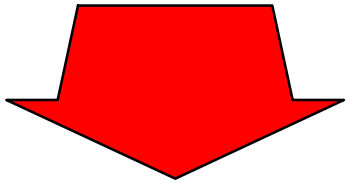



7) stimolazione

8) funzione legata al ruolo

## PUNTEGGIATURA

**Modello di scambio comunicativo che emerge dal modo in cui ogni comunicatore organizza/mette in sequenza gli eventi**



**Il significato attribuito da ognuno ai comportamenti propri/dell'altro durante l'interazione**

# I CANALI DI COMUNICAZIONE

## Verbale

La comunicazione verbale è costituita dalle parole che pronunciamo.

Dalla scelta delle parole dipende l'accessibilità o l'incomprensibilità del nostro linguaggio. Una terminologia semplice, concreta priva di tecnicismi e paroloni avrà sicuramente maggiore probabilità di essere compresa dall'interlocutore

## Non verbale

L'essere umano comunica con il suo corpo. L'abbigliamento, la postura, la prossemica, la mimica, lo sguardo, la gestualità rappresentano la componente forse più importante del processo comunicativo, essi veicolano la congruenza dei messaggi. Es: evitare di guardare negli occhi l'interlocutore è un segnale che può essere di disagio anche in chi afferma di non nutrire nessun imbarazzo.

## Paraverbale

È costituito da:

- tono di voce
- volume
- ritmo e velocità con cui si parla
- intercalare
- inceppamenti (balbettii)
- pause
- spazio di tempo che occupo prima di lasciar parlare l'altro

# IL LINGUAGGIO NUMERICO E ANALOGICO

## Linguaggio alfanumerico

Basato su simboli che rappresentano

Convenzionalmente ciò che si vuole

Comunicare.

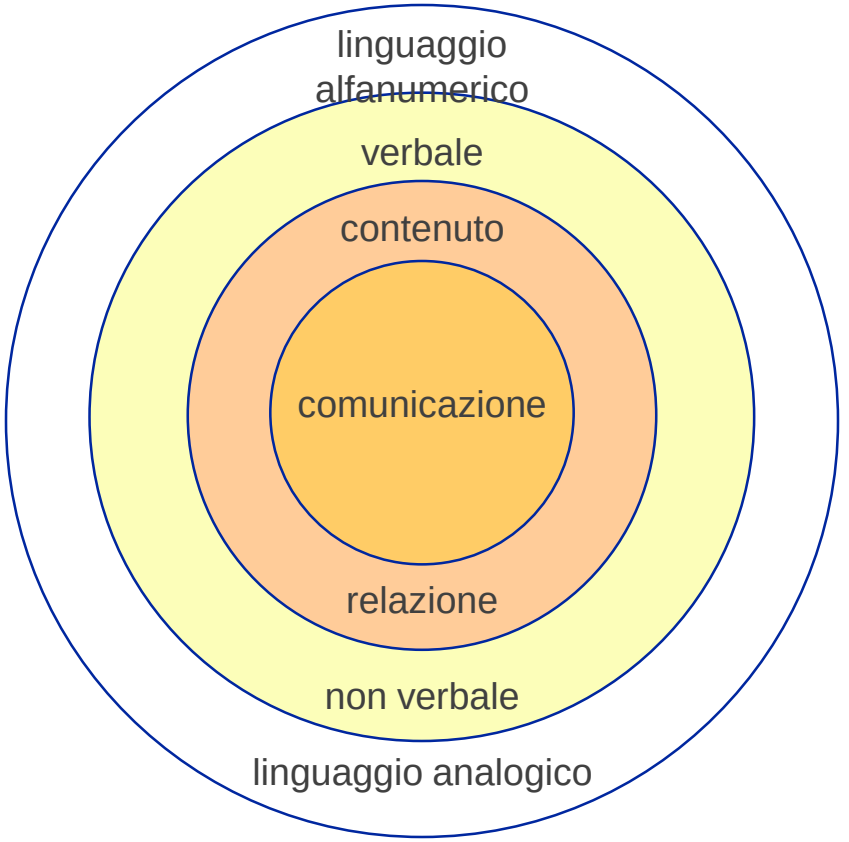
Ad esempio: parole, numeri

## Linguaggio analogico

Basato su simboli che sono in sé

Affini a ciò che si vuole comunicare

Ad esempio: gesti, disegni, toni, inflessioni, movimenti



# EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE

**Efficacia = Coerenza**

- Se i tre canali **sono coerenti**: massima efficacia
- In caso di **contrasto tra verbale e gli altri due canali**: le parole perdono valore

**Attenzione!**

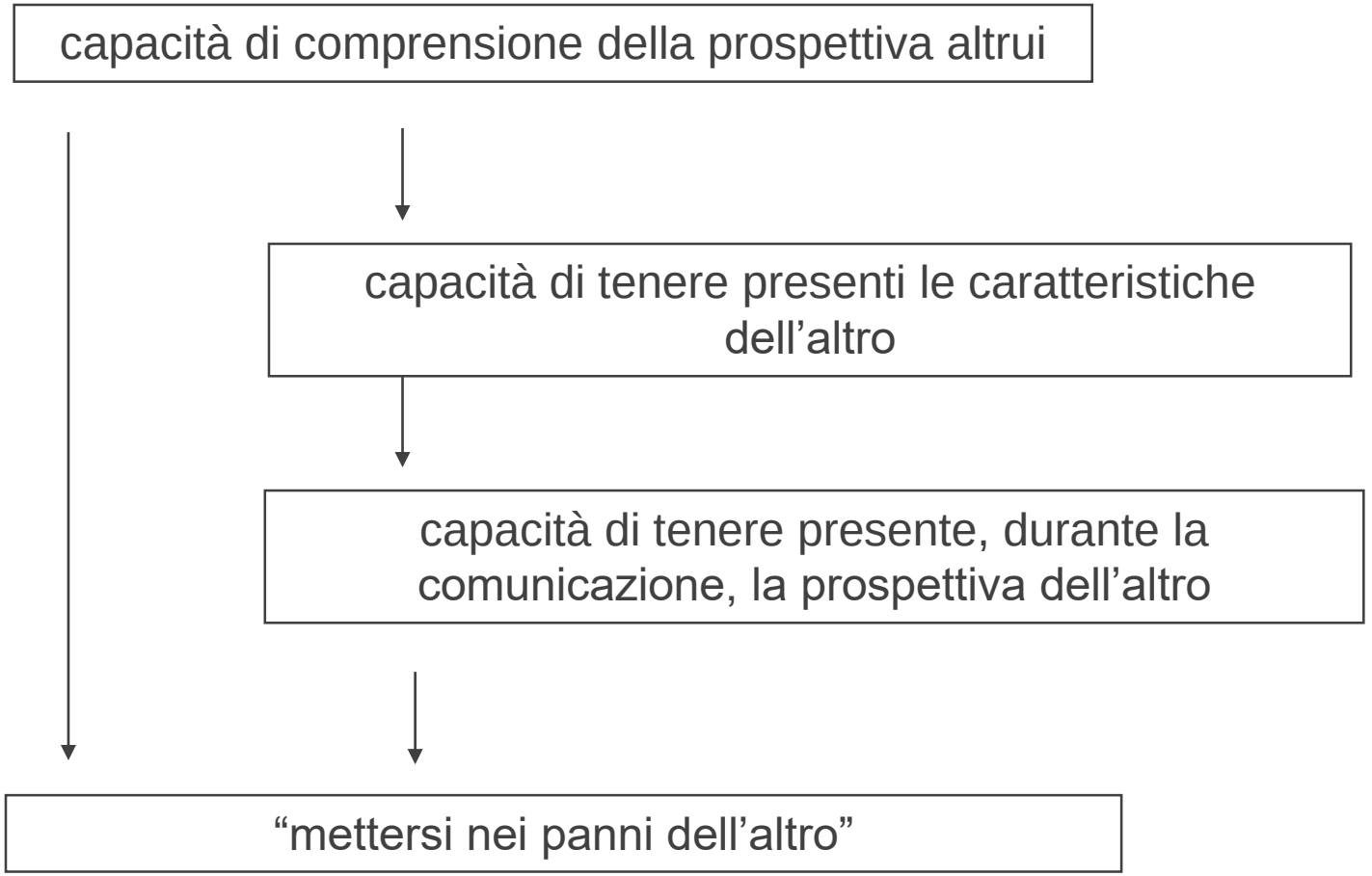
- Non verbale e paraverbale sono in parte fuori di controllo
- Lasciano trasparire gli stati d'animo

**I PROBLEMI, DI SOLITO SORGONO A QUESTO LIVELLO!**

# IL BUON COMUNICATORE

- **Sceglie** e **controlla** il suo comportamento verbale e non verbale
- **Presta attenzione** al comportamento verbale e non verbale dell'interlocutore
- **Utilizza** regolarmente il feed-back

## PER COMUNICARE IN MODO “APPROFONDITO” OCCORRE STABILIRE UNA RELAZIONE PRODUTTIVA



## SIMMETRIA E COMPLEMENTARITÀ

**Ogni messaggio (contenuto più relazione) può essere letto come una dichiarazione di posizioni**

**UGUAGLIANZA** → **SCAMBI SIMMETRICI**

**SUPERIORITÀ / INFERIORITÀ** → **SCAMBI COMPLEMENTARI**

# LA COMUNICAZIONE: SINTESI

**Un contenuto in un contesto**

**Non solo parole**

**Un episodio in una storia**

**Sintonia o competizione**

**Inevitabile**

IN.SI.
BE COMPETENT

# LA COMUNICAZIONE
# La componente non verbale del processo comunicativo

**Comunicazione verbale e non verbale**

**I codici non verbali: aspetto esteriore e sistema cinesico e prossemico**

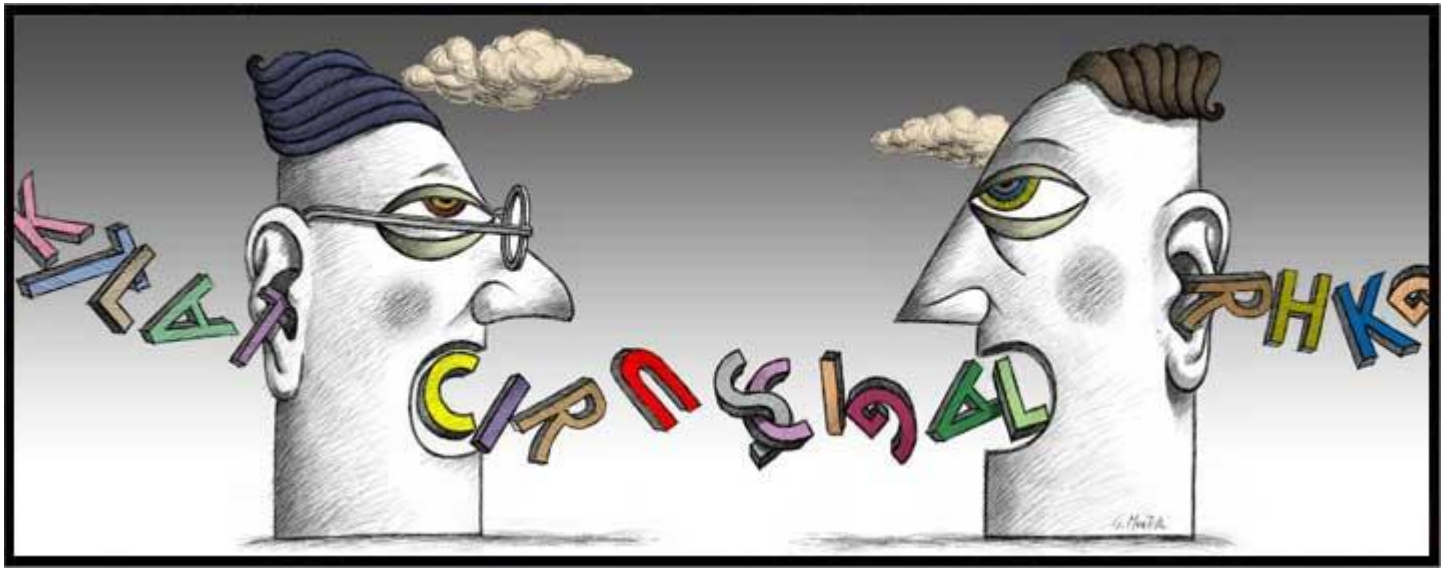
**Le regole della comunicazione**

# LA COMUNICAZIONE

**comunicazione = rendere comune**

Trasmissione di informazioni

Stabilire la qualità delle relazione



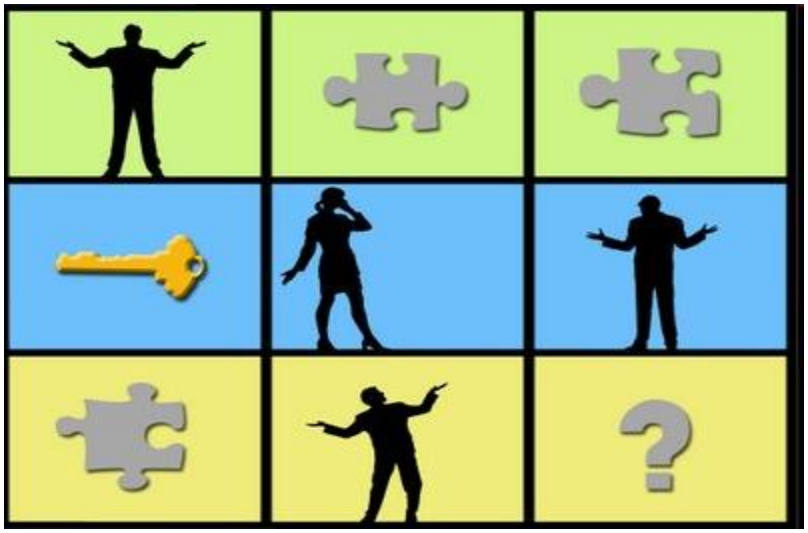
## LA COMUNICAZIONE

La comunicazione umana si avvale dell'**uso simultaneo** di differenti canali

**verbale** ⟷ **non verbale**

Il **linguaggio** è strettamente intrecciato agli aspetti della **comunicazione non verbale**

Non tutto si può esprimere in modo adeguato con le parole



## LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

È il cosiddetto **linguaggio del corpo** e si manifesta ogni volta che una persona **trasmette informazioni** ad un'altra attraverso lo sguardo, i gesti, la voce, utilizzando uno o più indicatori non verbali contemporaneamente

*"La comunicazione non verbale lascia filtrare contenuti profondi e parla come il linguaggio non sa parlare"*

(G. Gulotta, 1991)

- I segnali non verbali:
  - sono molto **frequenti**
  - **connaturati** nel comportamento comunicativo
  - **non** sempre **è facile** riconoscerne il **significato**
    - e averne la **consapevolezza**

# IL COMPORTAMENTO NON VERBALE

**Produzione, elaborazione e comprensione del messaggio**

- **Ripetere** quanto viene detto verbalmente
- **Sostituire** parti del messaggio verbale
- **Completare** o **chiarire** un messaggio verbale
- **Contraddire** il messaggio verbale
- **Rinforzare** il contenuto verbale

# I CODICI NON VERBALI: ASPETTO ESTERIORE

- **Aspetto fisico**

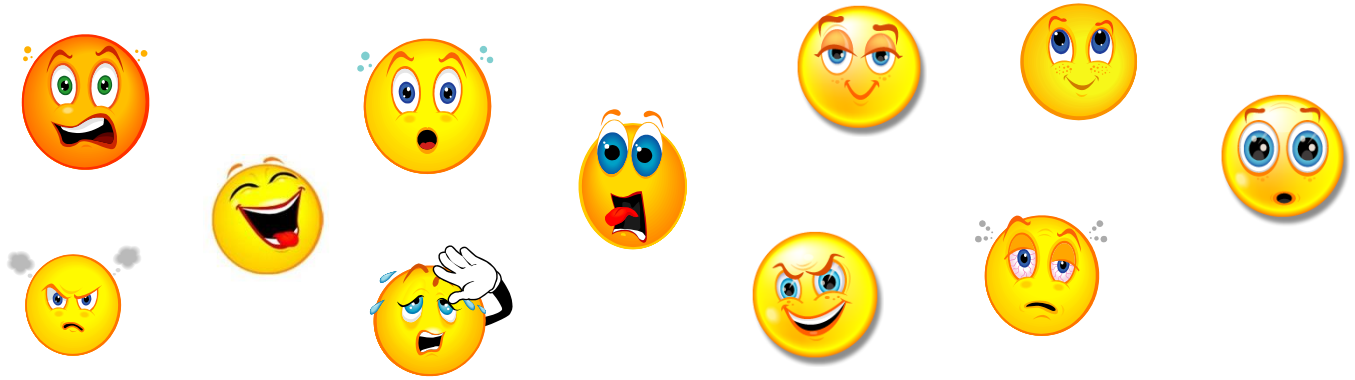
  -Comunica importanti **informazioni** rispetto agli individui e **influenza le impressioni** che gli altri possono riportare

  -Sono diversi gli elementi non verbali che compongono l'aspetto esteriore come **abiti trucco e acconciatura**

# I CODICI NON VERBALI: SISTEMA CINESICO E PROSSEMICO

- **Contatto corporeo**
- **Distanza interpersonale**
- **Orientamento spaziale**
- **Postura**
- **Gestualità**
- **Mimica facciale**

Le espressioni del volto sono in gran parte dominate da **sistemi di controllo cosciente**; hanno la fondamentale funzione di comunicare le **emozioni** e gli **atteggiamenti** e di fungere da **rinforzo** ai segnali della parola parlata



# I CODICI NON VERBALI: SISTEMA CINESICO E PROSSEMICO

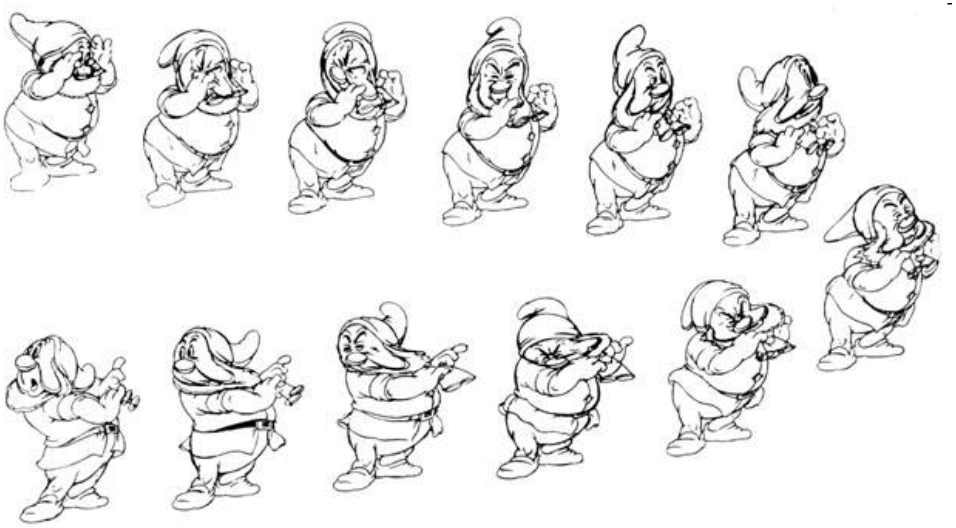
**La postura** è la posizione che il corpo assume durante uno scambio comunicativo

rivela

**lo stato emotivo**

con cui l'interlocutore partecipa alla comunicazione

Naturalmente la postura di un individuo si combina con gli **atteggiamenti del volto** e **degli arti**



## I CODICI NON VERBALI: SISTEMA CINESICO E PROSSEMICO

**Lo sguardo**

Elementi di tipo **fisiologico** e **involontario**

dilatazione delle pupille o battito delle palpebre

Elementi di tipo **consapevole**

i movimenti e le espressioni degli occhi

Un **eccellente strumento di comunicazione non verbale** che può trasmettere innumerevoli messaggi di ogni tipo: sicurezza, disinteresse, critica, distacco…

# I CODICI NON VERBALI: SISTEMA PARALINGUISTICO

- **Altezza, ritmo, volume e tono del linguaggio**
- **Accento**
- **Qualità della voce**
- **Sbadigliare, ridere, ecc**.

spesso il "**non verbale**" racconta molto più delle parole che diciamo

## PRIMA REGOLA DELLA COMUNICAZIONE

***“NON SI PUO’ NON COMUNICARE”***

«Ogni comunicazione ha in sé:

1. Un aspetto di contenuto (cosa)
2. Un aspetto di relazione (come)»

***(P. Watzlawick)***

## SECONDA REGOLA DELLA COMUNICAZIONE

### *“SI COMUNICA IN MODI DIVERSI”*

**Postura** → il modo in cui si pone il corpo nello spazio

**Mimica** → le espressioni del volto

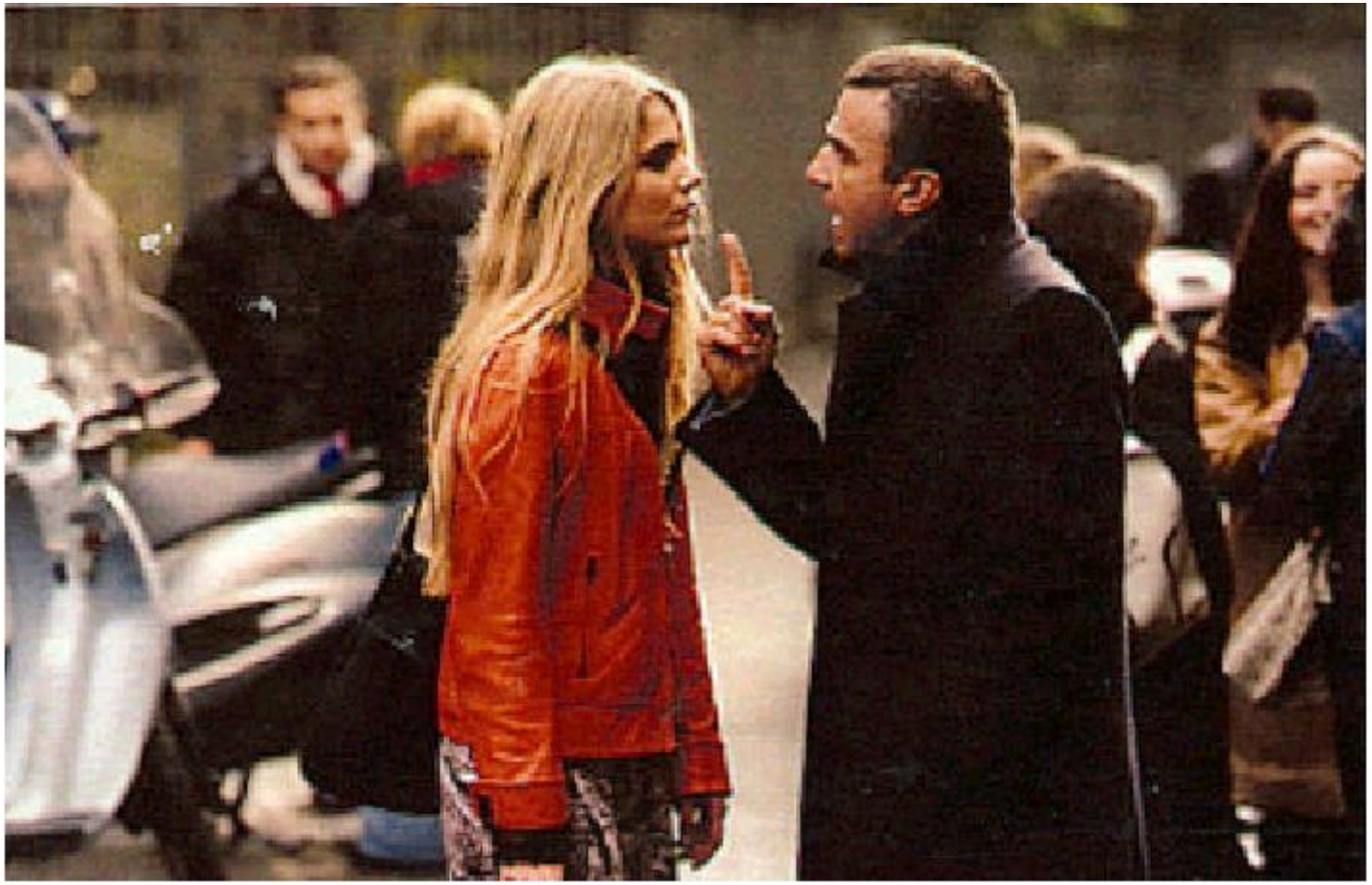
**Gesti** → la gestualità il linguaggio delle mani

**Distanza** → lo spazio tra noi e l’altro

**Tono** → la melodia del discorso, le pause, il ritmo dell’eloquio, il timbro di voce

**Abbigliamento** → e uso degli oggetti

## SECONDA REGOLA DELLA COMUNICAZIONE



***"ESISTE UNA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE:***

***TRA LE DUE***

***PREVALE LA SECONDA"***

# CANALI DELLA COMUNICAZIONE

**Verbale 7%**

**Paraverbale 38%**

**Non verbale 55%**

# TERZA REGOLA DELLA COMUNICAZIONE

La comunicazione viaggia su due binari:

**Livello di contenuto**

*(cosa si dice)*

**Livello di relazione**

*(come si dice)*

# QUARTA REGOLA DELLA COMUNICAZIONE

***"NON SO QUELLO***
***CHE HO DETTO***
***FINO A QUANDO***
***NON HO RICEVUTO***
***LA RISPOSTA"***

# QUINTA REGOLA DELLA COMUNICAZIONE

***"OCCORRE RECUPERARE L'ARTE PERDUTA DELL'ASCOLTARE"***

Due proprietà dell'arte dell'ascoltare:

*Ottenere più informazioni e comprendere meglio*

*Dimostrare attenzione ed instaurare un rapporto di fiducia*

IN.SI.
BE COMPETENT

# COMUNICAZIONE

# LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

## Approfondimenti

**Effetti**

**I segnali veicolati**

**Il linguaggio del corpo**

**Mimica facciale**

**Significato culturale e sociale**

**Paralinguistica**

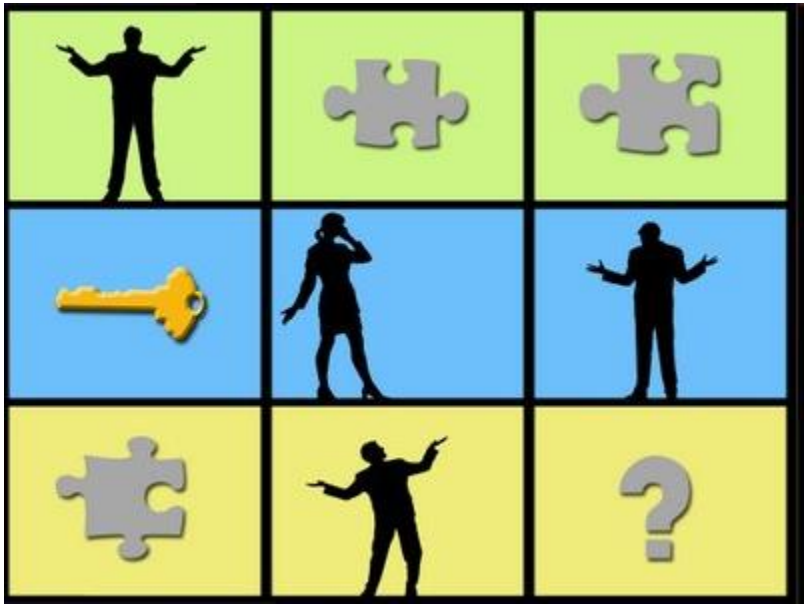
# LA COMUNICAZIONE

La comunicazione umana si avvale dell'**uso simultaneo** di differenti canali

**verbale** ⟷ **non verbale**

Il **linguaggio** è strettamente intrecciato agli aspetti della **comunicazione non verbale**

Non tutto si può esprimere in modo adeguato con le parole



# LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

I messaggi vengono espressi tramite:

- **comunicazione verbale**
  - linguaggio
  - paralinguaggio
- **comunicazione  non verbale**
  - comportamento spaziale
  - movimenti del corpo
  - mimica facciale
  - simboli

**……. oltre la parola**

# LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

È il cosiddetto **linguaggio del corpo** e si manifesta ogni volta che una persona **trasmette informazioni** ad un'altra attraverso lo sguardo, i gesti, la voce, utilizzando uno o più indicatori non verbali contemporaneamente

*"La comunicazione non verbale lascia filtrare contenuti profondi e parla come il linguaggio non sa parlare"*

(G. Gulotta, 1991)

- I segnali non verbali:
  - sono molto **frequenti**
  - **connaturati** nel comportamento comunicativo
  - **non** sempre **è facile** riconoscerne il **significato**
    - e averne la **consapevolezza**

# GLI EFFETTI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE

- Classifica i significati verbali e definisce le relazioni tra chi partecipa alla conversazione
- Aumenta l'efficacia dei messaggi verbali: rinforza il messaggio
- Consente l'espressione filtrata di contenuti ambigui, contraddittori, imbarazzanti: difende emittente e ricevente

# IL COMPORTAMENTO NON VERBALE

## Produzione, elaborazione e comprensione del messaggio

- **Ripetere** quanto viene detto verbalmente
- **Sostituire** parti del messaggio verbale
- **Completare** o **chiarire** un messaggio verbale
- **Contraddire** il messaggio verbale
- **Rinforzare** il contenuto verbale

# COME RICONOSCERE IL SIGNIFICATO

- Utilizzando tutti i propri sensi ed in particolare vista ed udito
- Prestando attenzione ai feed-back sensoriali (per es.):
  - movimenti degli occhi
  - variazione del colore della pelle
  - cambiamenti di posizione repentini
  - variazione dei ritmi respiratori

# LE MODALITÀ

- **In cui viene prodotta**
  - **inconsapevole**
    - (atteggiamento di interesse verso l'interlocutore, nelle interazioni faccia a faccia)
  - **consapevole ma non per scelta**
    - (pianto, espressioni di disgusto o paura, etc…)
  - **pienamente intenzionale**
    - (gesti di saluti, etc…)
- **In cui viene percepita**
  - **inconsapevole**
    - (reazione ad un maggiore o minore coinvolgimento personale)
  - **consapevole**

# TIPOLOGIE DI COMUNICAZIONE NON VERBALE

- **Cinesica**
  - La postura
  - La gestualità
  - La mimica del volto e lo sguardo
  - I movimenti del corpo
- **Prossemica**
  - L'uso dello spazio
  - Rapporti spaziali: distanza e orientamento
- **Paralinguistica**
  - La qualità della voce (tono, volume, mordente, ecc.)
  - Le vocalizzazioni
  - Caratterizzatori vocali
- **Accessori**
  - L'uso di oggetti e abbigliamento
- **Fattori ambientali**
  - Arredamento, illuminazione, temperatura, etc.

# CINESICA – IL LINGUAGGIO DEL CORPO

- Avere un aspetto curato
- Stringere la mano con cordialità
- Guardare negli occhi il proprio interlocutore
- Sorridere

**OK**

- Fissare lo sguardo nel vuoto
- Fissare lo sguardo su un punto del viso o del corpo dell'interlocutore
- Gesticolare eccessivamente con le mani
- Sbadigliare
- Grattarsi
- Manipolare ossessivamente oggetti(penna, fogli, monete..)

**NON OK**

# CINESICA: LA POSTURA

La postura è un **mezzo** per **trasmettere atteggiamenti interpersonali** ed **emozioni**, è **condizionata** da **convenzioni sociali**, è connessa ai rituali attraverso **posizioni simboliche**:

- **eretta**;
- **distesa**;
- a **sedere**;
- **rannicchiata**;
- in **ginocchio.**

# I CODICI NON VERBALI: SISTEMA CINESICO E PROSSEMICO

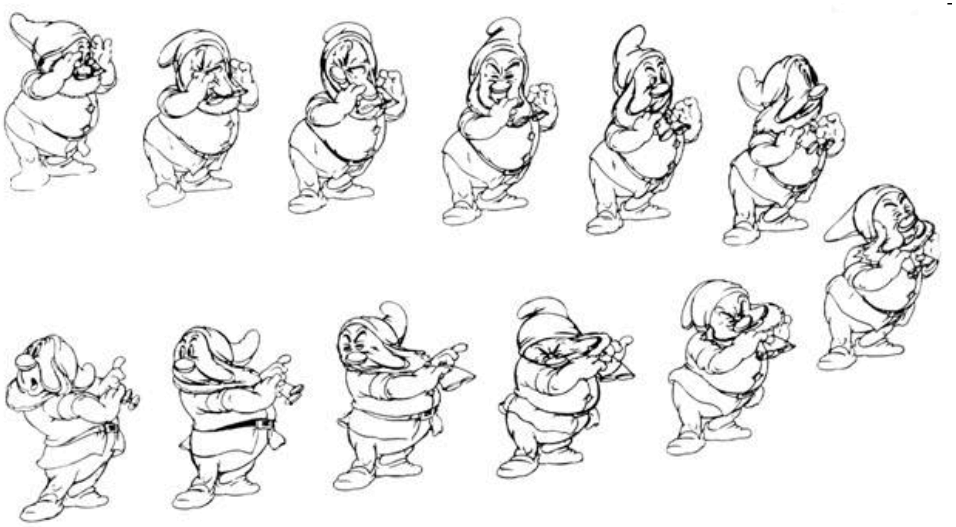
**La postura** è la posizione che il corpo assume durante uno scambio comunicativo

rivela

**lo stato emotivo**

con cui l'interlocutore partecipa alla comunicazione

Naturalmente la postura di un individuo si combina con gli **atteggiamenti del volto** e **degli arti**



# I CODICI NON VERBALI: SISTEMA CINESICO E PROSSEMICO

## Lo sguardo

Elementi di tipo **fisiologico** e **involontario**

dilatazione delle pupille o battito delle palpebre

Elementi di tipo **consapevole**

i movimenti e le espressioni degli occhi

Un **eccellente strumento di comunicazione non verbale** che può trasmettere innumerevoli messaggi di ogni tipo: sicurezza, disinteresse, critica, distacco…

# I CODICI NON VERBALI: SISTEMA PARALINGUISTICO

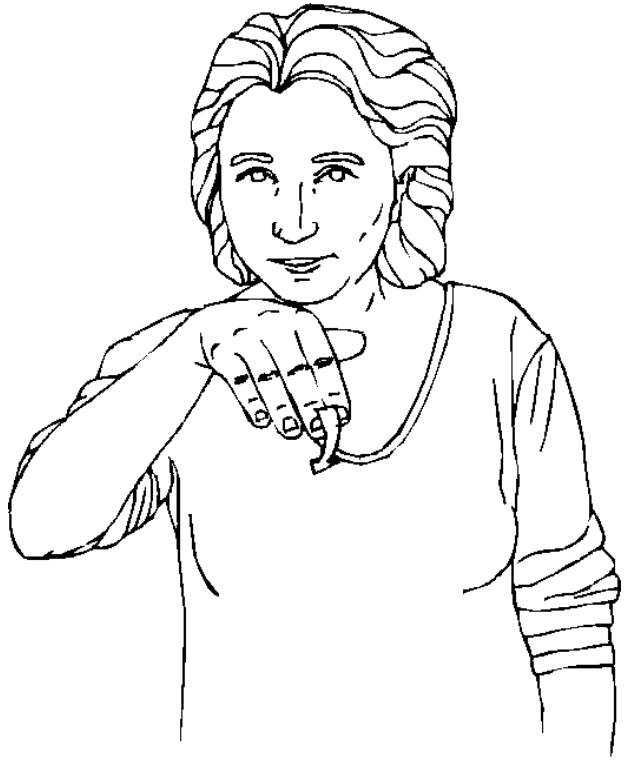
- **Altezza, ritmo, volume e tono del linguaggio**
- **Accento**
- **Qualità della voce**
- **Sbadigliare, ridere, ecc**.

spesso il "**non verbale**" racconta molto più delle parole che diciamo

# IL LINGUAGGIO DEL CORPO: I GESTI

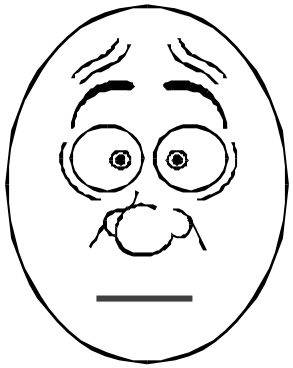
- **Emblematici**
  - Sostitutivi delle parole
- **Descrittivi**
  - Arricchiscono il senso delle parole
- **Di regolazione**
  - Dei comportamenti degli altri
- **Di adattamento**
  - Per superare disagi o scaricare la tensione
- **Di manifestazione affettiva**
  - Per esprimere emozioni

# ESEMPI DI GESTUALITÀ

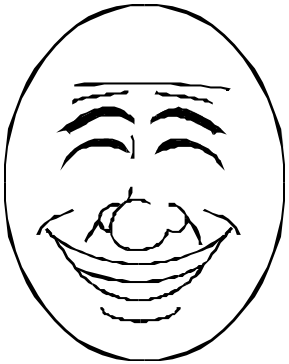


# TOCCO

# LA MIMICA FACCIALE: ESPRESSIONI DEL VOLTO

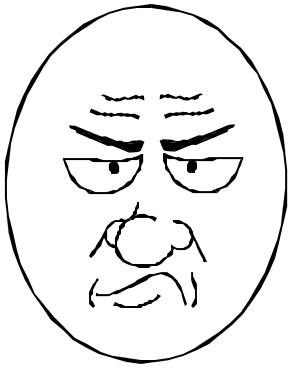


Neutrale



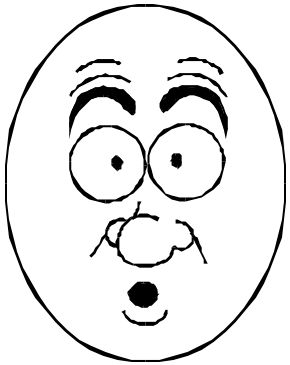
Felice

Triste

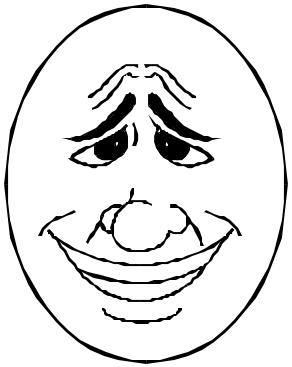


Collerico

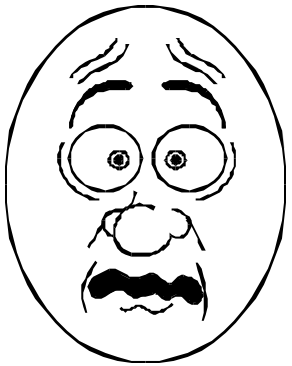
Molto collerico



Stupito



Felice timido



Spaventato

# LO SGUARDO

- **Quantità**
  - è minore mentre si parla e maggiore quando si ascolta
- **Qualità**
  - dilatazione pupilla, ritmo battito di ciglia ed apertura
- **Durata**
  - del contatto visivo

# GLI SGUARDI E GLI EFFETTI

- Sguardo alla fine di una espressione altrui ⇒ **rinforzo**
- Sguardo durante parti di espressioni proprie ⇒ **enfasi**
- Sguardo intenso durante una domanda propria ⇒ **stimolo a parlare**

# LA PROSSEMICA

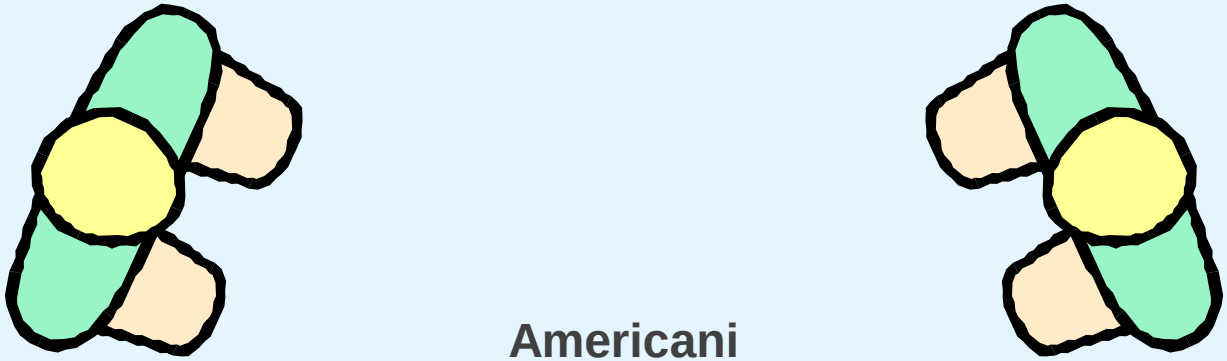
- Parlare ad una giusta distanza dal candidato
- Orientare il corpo verso l'interlocutore

**OK**

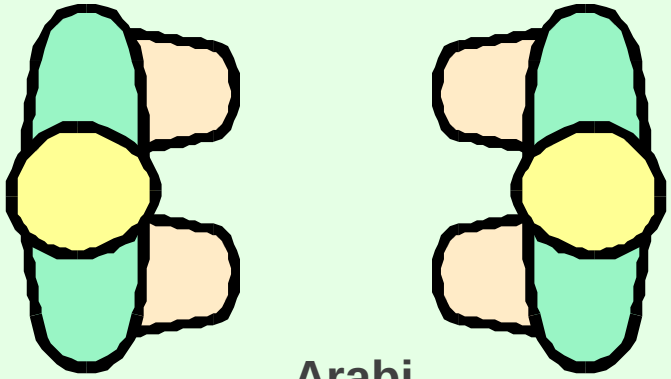
- Mantenere distanza eccessiva o troppo ravvicinata rispetto all'interlocutore
- Dare pacche sulle spalle o sulle braccia
- Dare le spalle

**NON OK**

# PROSSEMICA: IL SIGNIFICATO CULTURALE E SOCIALE



Americani



Arabi

## IL SIGNIFICATO CULTURALE E SOCIALE

### Hall (1996)

**1 -** distanza **minima** (contatto)

**2 -** distanza **personale** (a tiro di un braccio)

**3 -** distanza **sociale** (spazio che divide)

**4 -** distanza **pubblica** (relazioni formali)

### Scheflen (1972)

**1 -** posizione **inclusiva** o **non inclusiva**

**2 -** posizione **vis-a-vis** o orientamento **parallelo** del corpo

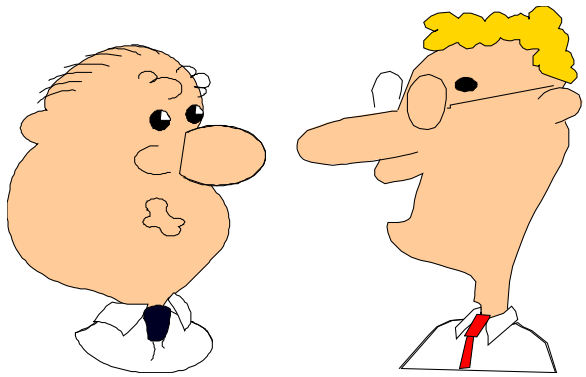
**3 -** posizione di **congruenza / incongruenza**

# IL SIGNIFICATO CULTURALE E SOCIALE

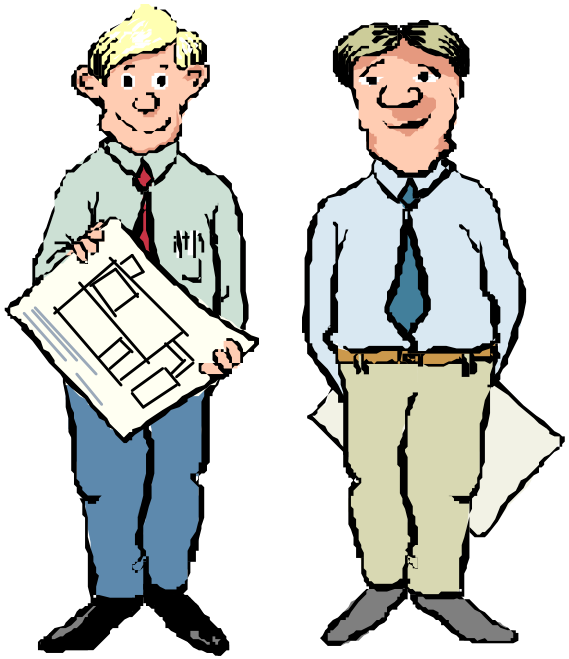
**Posizione inclusiva**

**Posizione non inclusiva**

# IL SIGNIFICATO CULTURALE E SOCIALE



**Posizione vis-a-vis**



**Orientamento parallelo del corpo**

# LA PARALINGUISTICA

- Parlare tranquillamente con intonazione nitida
- Fare brevi pause

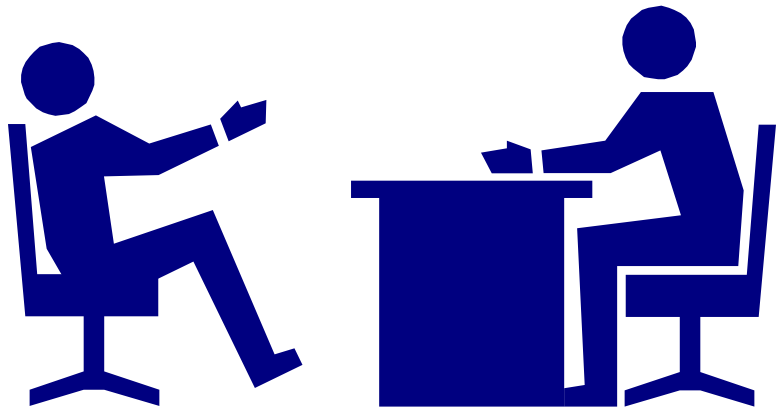
**OK**

- Parlare troppo velocemente, con voce fioca o troppo alta
- Usare intercalari “diciamo” “cioé”..ecc
- Balbettare
- Schiarirsi ripetutamente la voce
- Rimanere in silenzio troppo a lungo
- Parlare quando anche il candidato sta parlando

**NON OK**

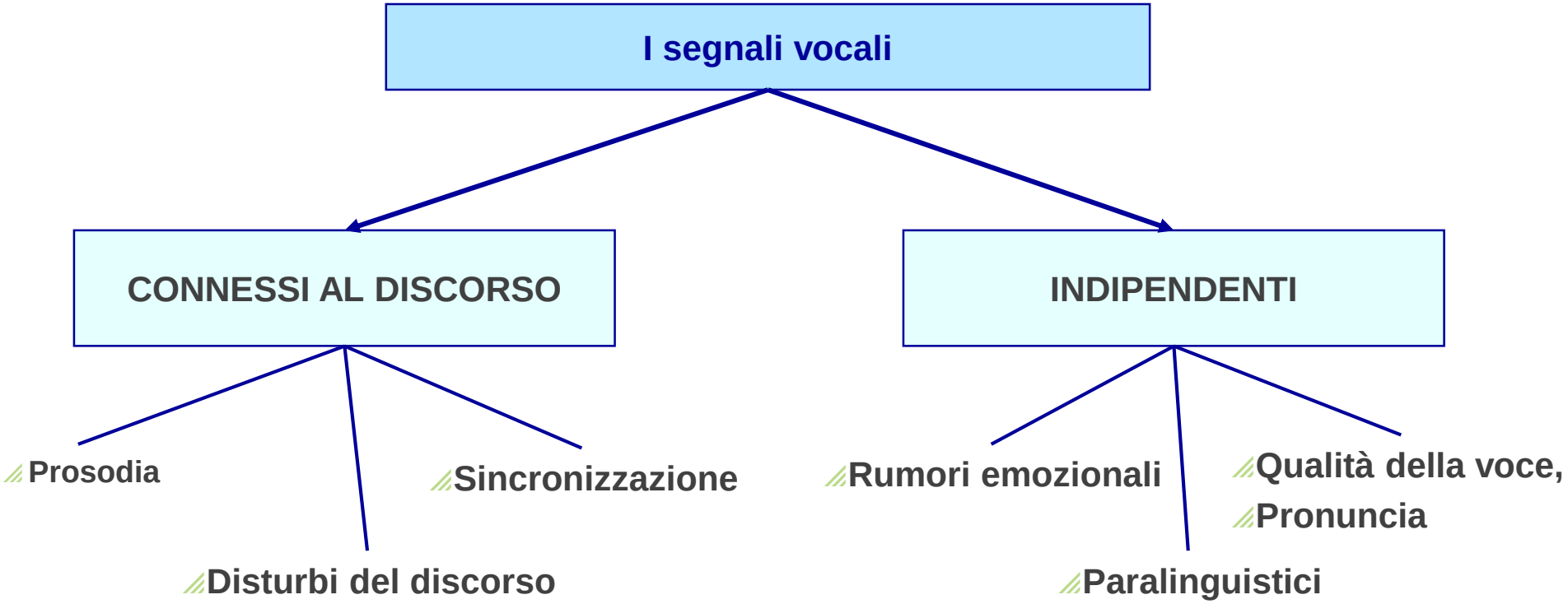
# IL SIGNIFICATO CULTURALE E SOCIALE

**Posizione di congruenza**



**Posizione di incongruenza**

# PARALINGUISTICA: I SEGNALI VOCALI



# LE VOCALIZZAZIONI

Vocalizzazioni ed **emozioni**

**(Caratterizzazioni vocali)**

- ampiezza
- tono
- ritmo

Vocalizzazioni ed **attribuzioni di personalità**

**(Segregati vocali)**

- veloce...
- variato ...
- altisonante...
- gutturale...
- nasale...
- aspirato...

# ARTEFATTI E FATTORI AMBIENTALI

- **Artefatti:**
  - sigarette, sigari, pipe, occhiali, penne e pennarelli
- **Fattori ambientali:**
  - disposizione del pubblico
  - rumori
  - temperatura e luminosità
  - arredo
  - uso di strumenti audiovisivi

IN.SI.
BE COMPETENT

# LA PERCEZIONE

## Caratteristiche, processo, selettività

La percezione soggettiva

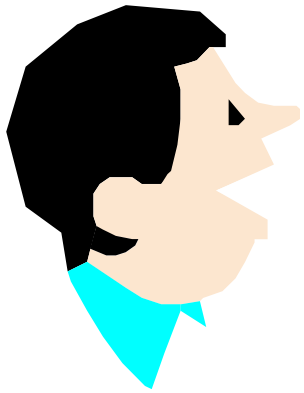
Caratteristiche della percezione

Filtri percettivi

Processo di percezione

Selettività della percezione

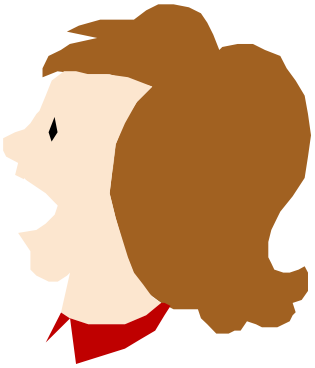
## IMPORTANZA DELLA PERCEZIONE



La validità dell'efficacia
di una comunicazione

**si basa sulla percezione**
**del ricevente**

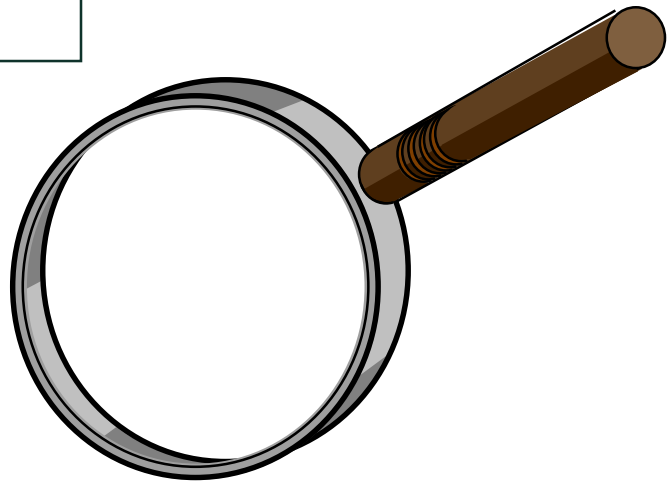
non sulle intenzioni
dell'emittente



## IL FENOMENO DELLA PERCEZIONE: DEFINIZIONE

**Percezione**

Processo attraverso cui interpretiamo la realtà



**È il filtro tra noi e il mondo**

## LA PERCEZIONE SOGGETTIVA

La percezione soggettiva dell'individuo è un elemento che va preso in attenta considerazione

- **É l'immagine** che l'individuo ha di:
  - che cosa l'azienda chiede
  - del proprio capo
  - dei collaboratori colleghi
  - del gruppo di lavoro
  - dell'azienda
  - del vertice
  - del proprio lavoro

- E determina:
  - Il **modo in cui interpreta la realtà**
  - Il **modo in cui, di conseguenza, si comporta**

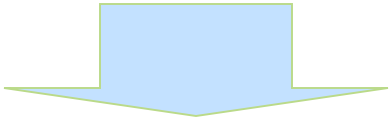
# LA MAPPA NON È IL TERRITORIO

**ATTENZIONE!!**

| | |
|---|---|
| **Mappa** | Il nostro modo di “leggere” la realtà |
| **Territorio** | La realtà “in sé”, il mondo |

## I FILTRI PERCETTIVI

- **Noi** tendiamo ad **organizzare** gli elementi della **realtà** "**colmando** i **vuoti**"
- **Noi** tendiamo ad **attribuire** agli **elementi** della **realtà** un **significato**
- Agli **elementi** della **realtà noi sovrapponiamo elementi** della **nostra esperienza**



**Allo stesso oggetto persone diverse possono attribuire significati diversi**

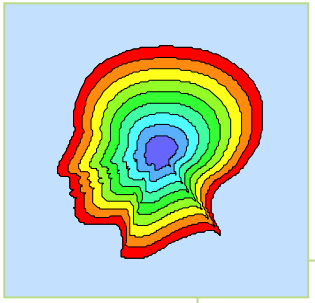
## IL FENOMENO DELLA PERCEZIONE

## IL PROCESSO DI PERCEZIONE: LA PORTA DELL'ATTENZIONE

## LE PRINCIPALI LEGGI DELLA PERCEZIONE

1. Organizzazione del campo percettivo
2. Selettività della percezione
3. Influenza della struttura generale
4. Costanza del campo

## SELETTIVITÀ DELLA PERCEZIONE



**Non percepiamo tutti i particolari di un campo con lo stesso risalto; percepiamo solo ciò che siamo motivati a percepire, il resto finisce nello sfondo**

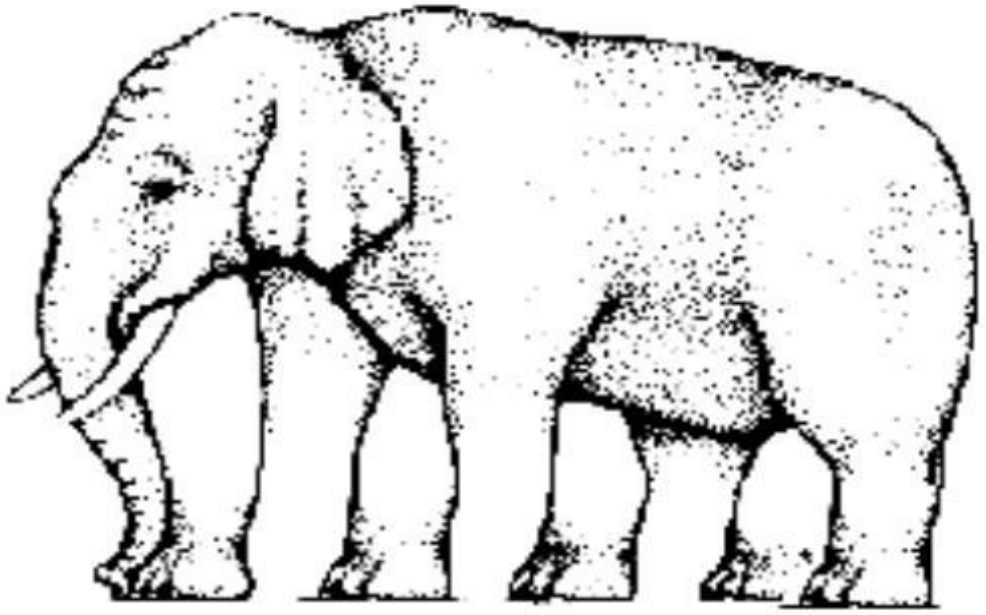
IN.SI.
BE COMPETENT

# LA PERCEZIONE

## Esempi di percezione e di interpretazione

# CHE COSA VEDETE?

# QUANTE GAMBE VEDETE?



Vecchia?

Giovane?

Vecchia?

Giovane?

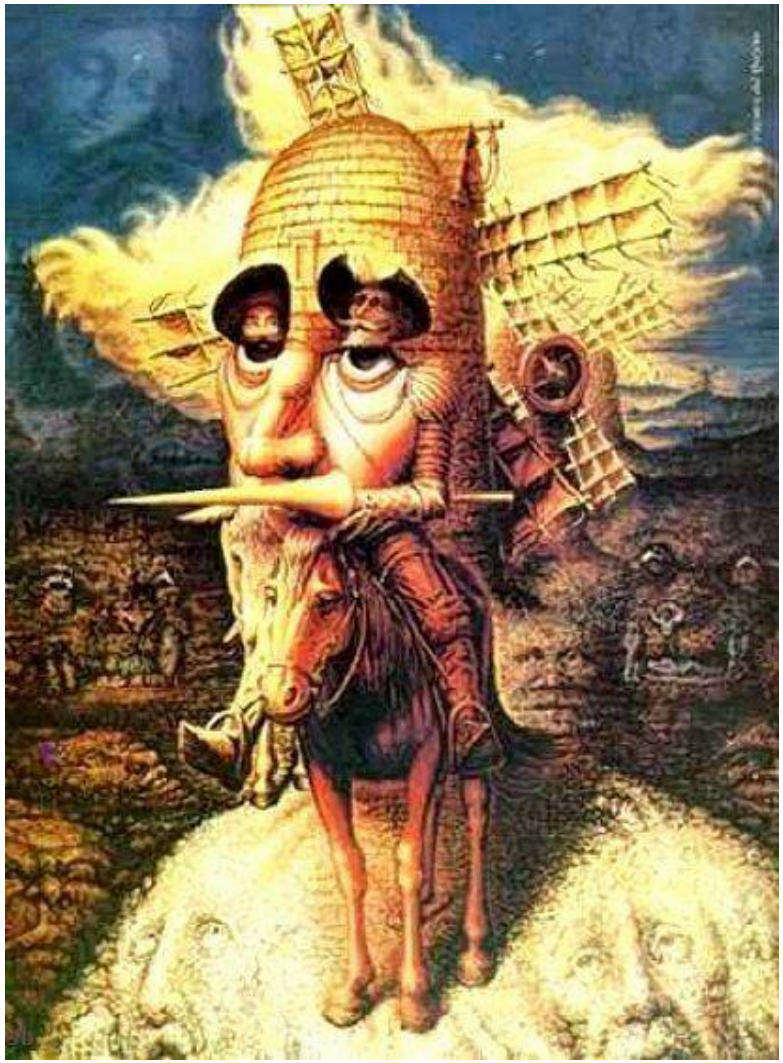
Vecchia?

Giovane?

Vecchia?

Giovane?

# CHE COSA VEDETE?



IN.SI.
BE COMPETENT

# ILLUSIONI OTTICHE

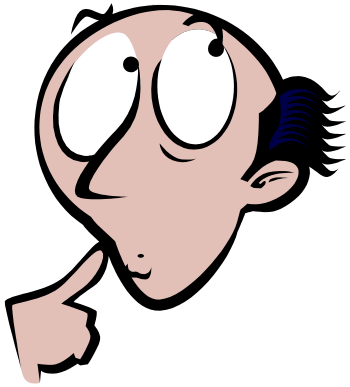
## Illusioni di movimento

**Illusioni che si vedono da fermi**

**Illusioni che si vedono muovendo la testa avanti e indietro**

**Illusioni che si vedono muovendo la testa come per annuire**

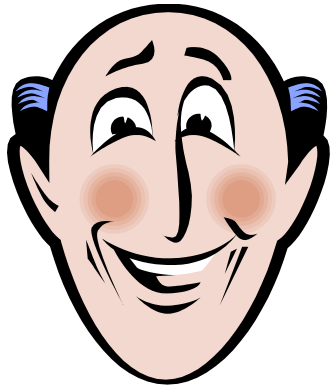
## TIPI DI ILLUSIONE DEL MOVIMENTO



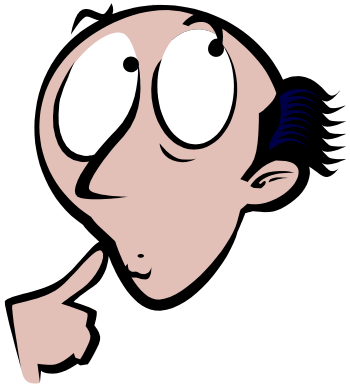
Per vedere alcune illusioni è sufficiente stare fermi

Per vedere alcune illusioni bisogna muovere la testa avanti e indietro

Per vedere alcune illusioni bisogna fare muovere la testa come per annuire



## ILLUSIONI CHE SI VEDONO DA FERMI



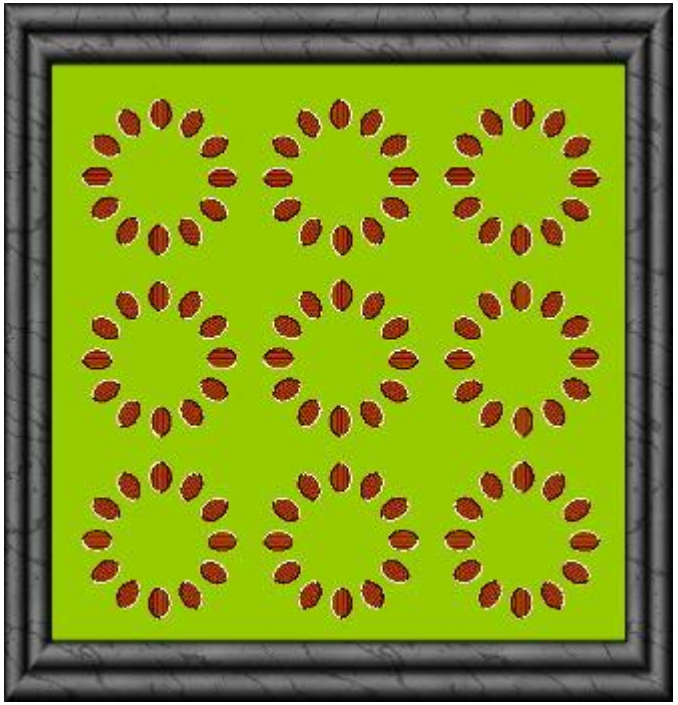
Per vedere questa categoria di illusioni,

è sufficiente stare fermi e fissare le immagini.

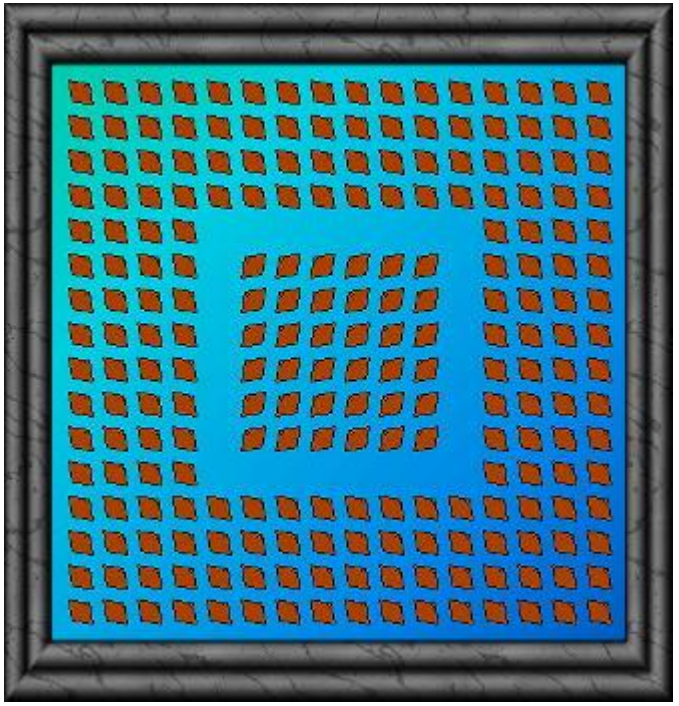
Si avrà le impressione di percepire un movimento.

# ILLUSIONI CHE SI VEDONO DA FERMI

Sembra che i semini girino

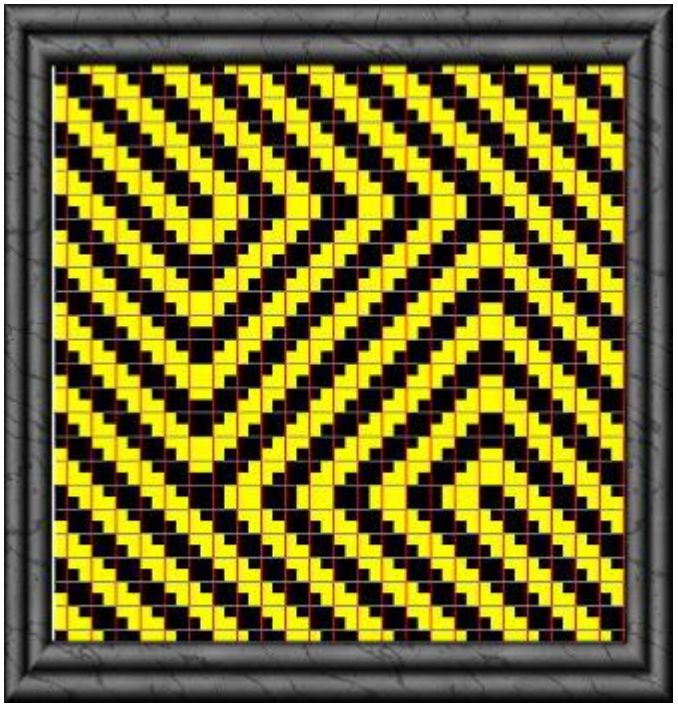


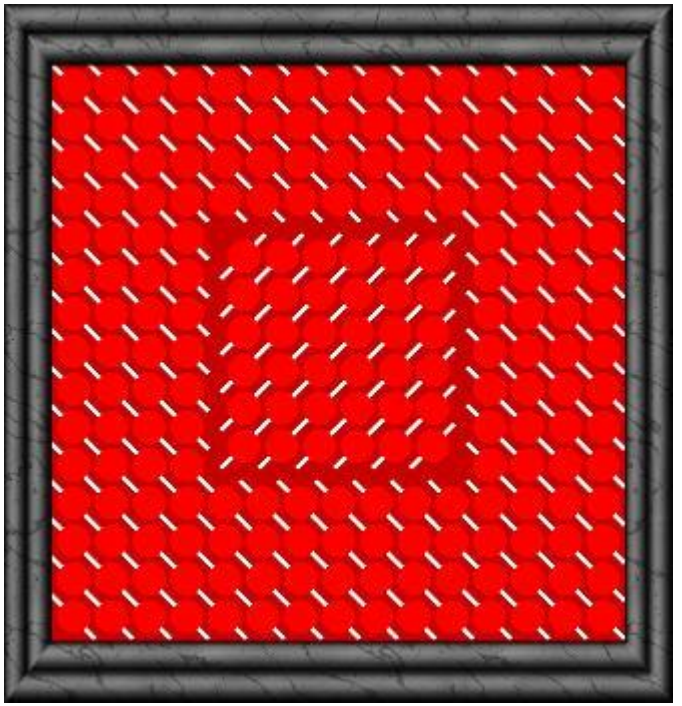
Il centro sembra muoversi rispetto al resto



## ILLUSIONI CHE SI VEDONO DA FERMI

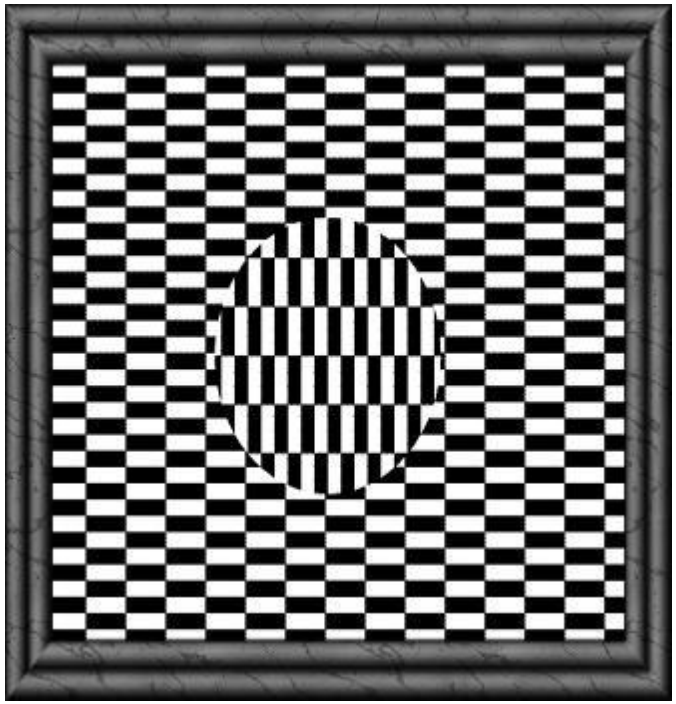
Il centro sembra muoversi rispetto al resto

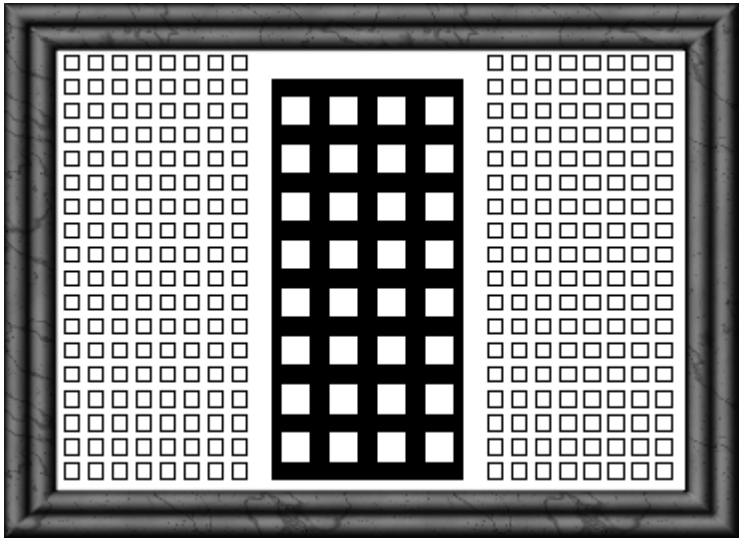




# ILLUSIONI CHE SI VEDONO DA FERMI

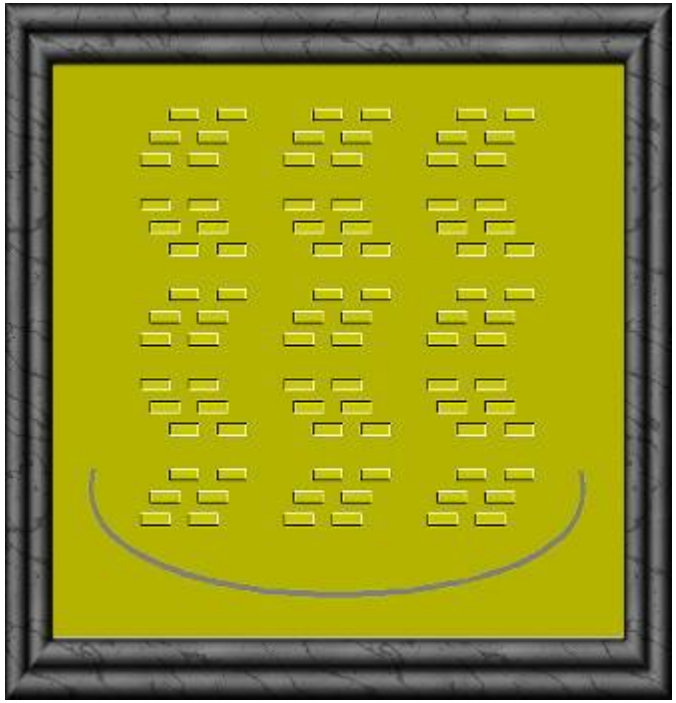
Il centro sembra muoversi rispetto al resto



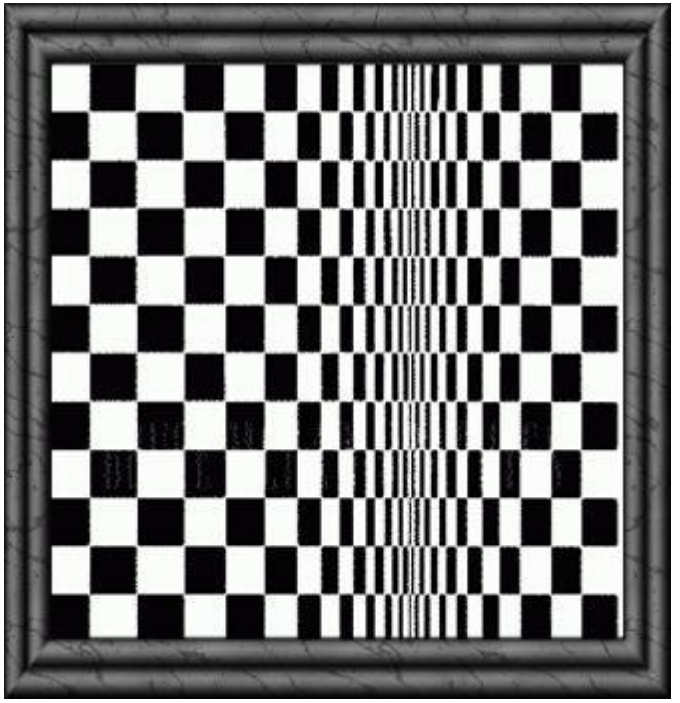


# ILLUSIONI CHE SI VEDONO DA FERMI

I rettangoli sembrano muoversi

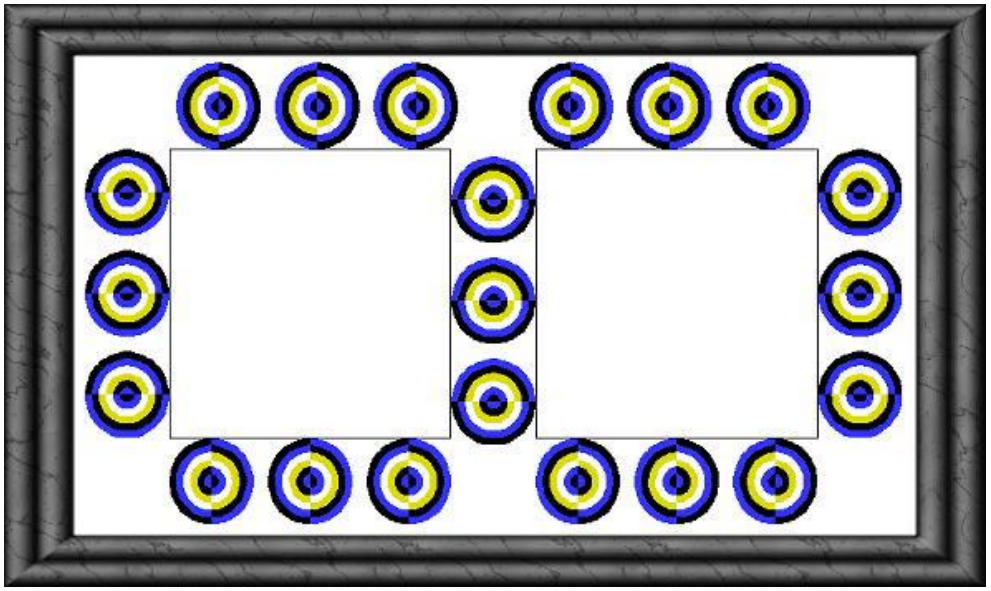


Sembra che l'immagine si muova



## ILLUSIONI CHE SI VEDONO DA FERMI

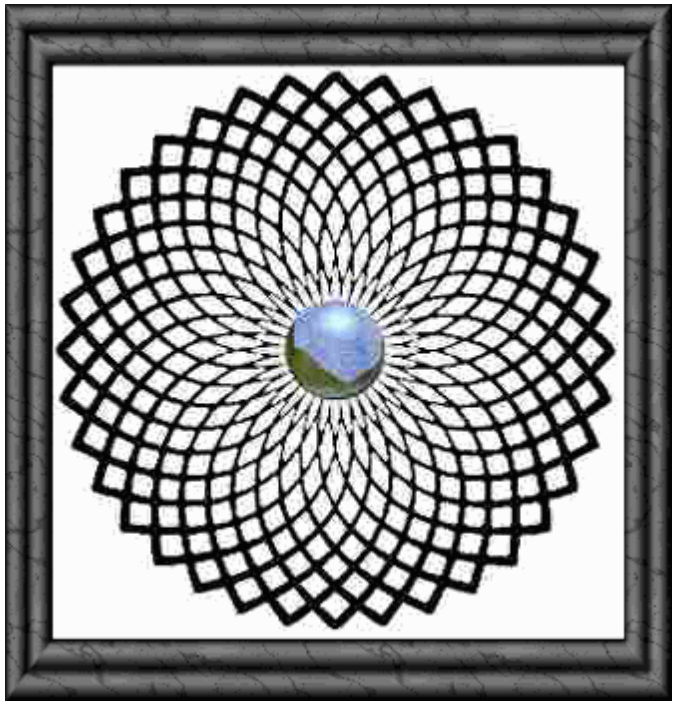
I cerchi sembrano muoversi molto lentamente



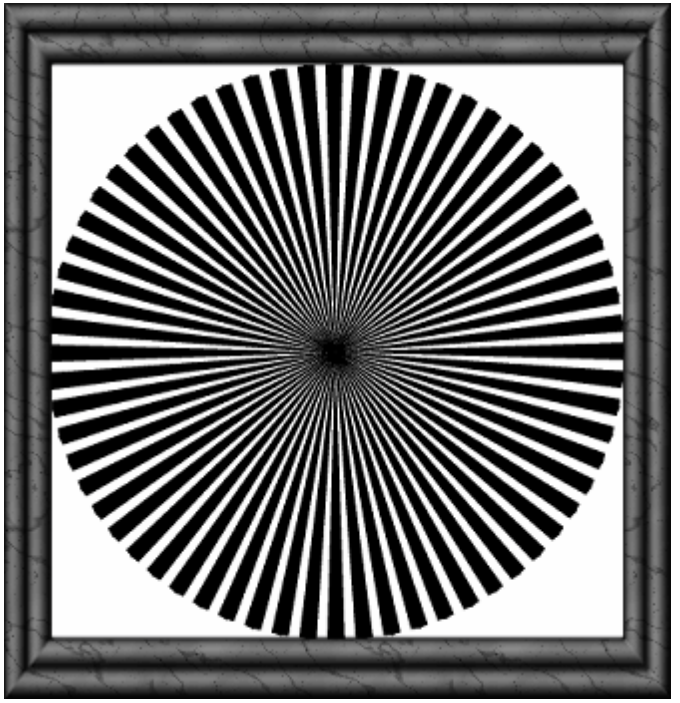
Il centro sembra muoversi rispetto al resto

## ILLUSIONI CHE SI VEDONO DA FERMI

Il centro sembra muoversi rispetto al resto

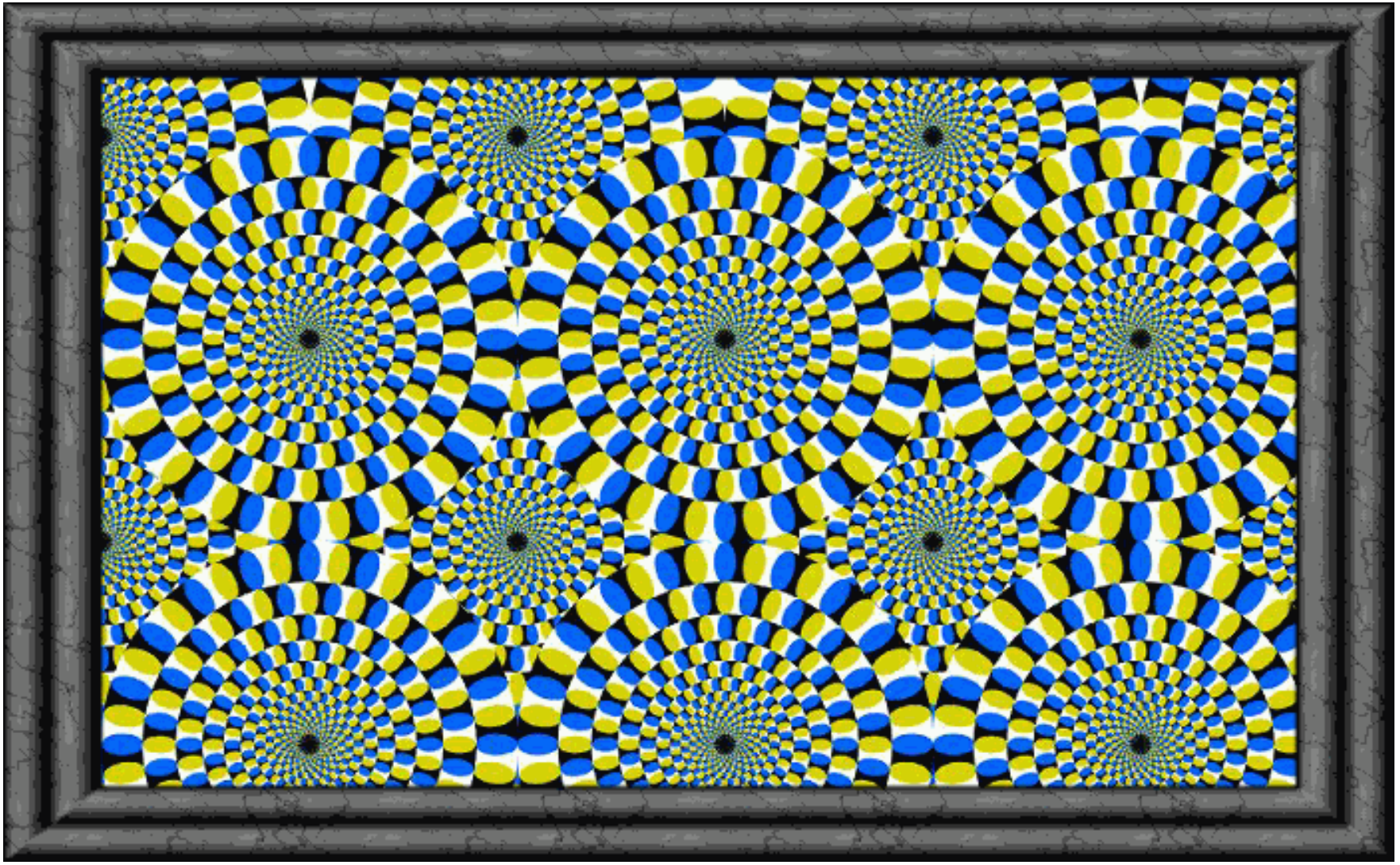


Si creano delle figure di interferenza



## ILLUSIONI CHE SI VEDONO DA FERMI

I cerchi sembrano ruotare



# ILLUSIONI CHE SI VEDONO MUOVENDO LA TESTA AVANTI E INDIETRO

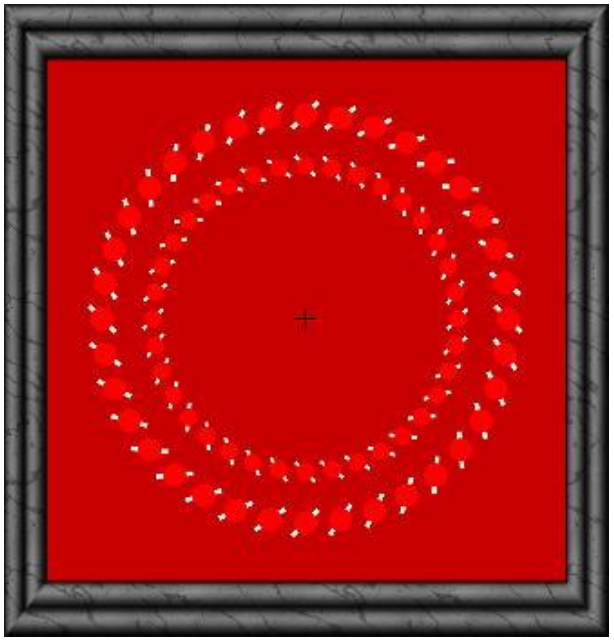
Per vedere questa categoria di illusioni,

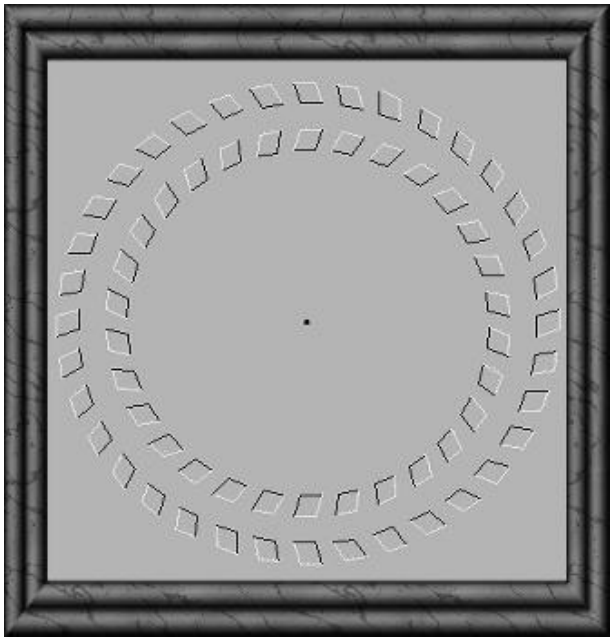
bisogna muovere la testa

avanti e indietro

# ILLUSIONI CHE SI VEDONO MUOVENDO LA TESTA AVANTI E INDIETRO

I cerchi si muovono uno rispetto all'altro



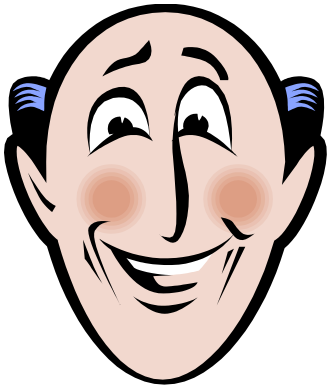


# ILLUSIONI CHE SI VEDONO MUOVENDO DALL'ALTO AL BASSO

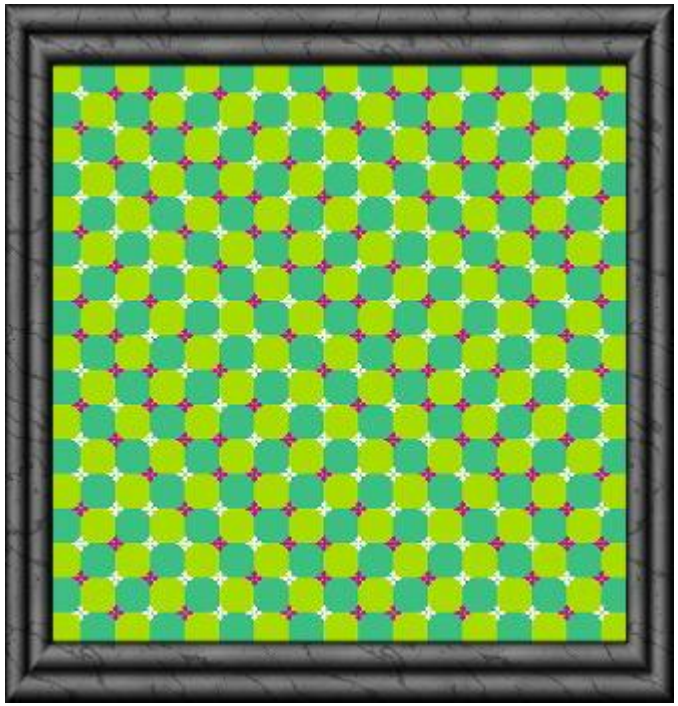
Per vedere questa categoria di illusioni,

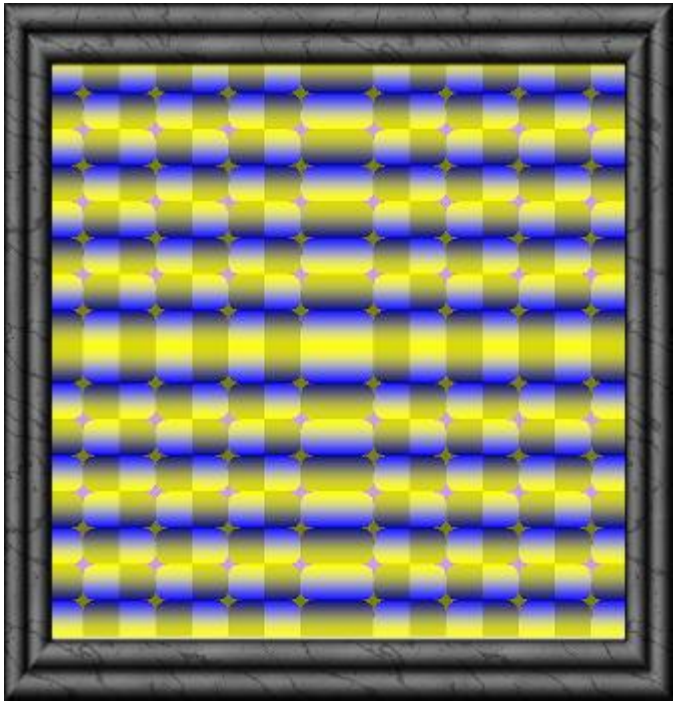
bisogna muovere la testa

dall'alto al basso

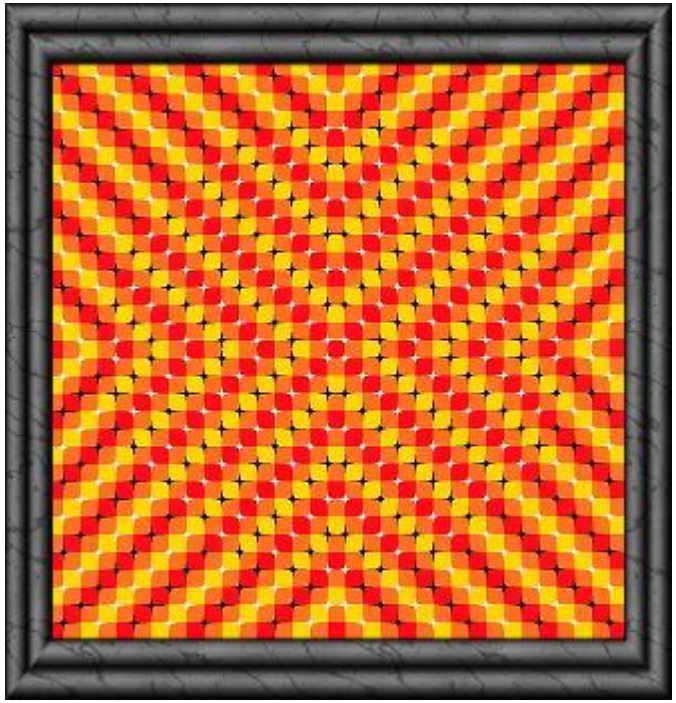


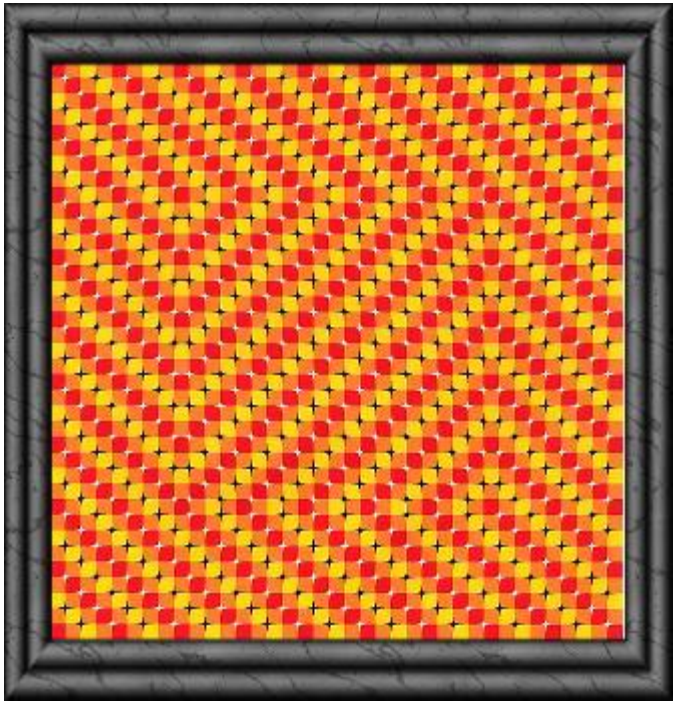
# ILLUSIONI CHE SI VEDONO MUOVENDO DALL'ALTO AL BASSO





# ILLUSIONI CHE SI VEDONO MUOVENDO DALL'ALTO AL BASSO





IN.SI.
BE COMPETENT

# ILLUSIONI OTTICHE

## Figure ambigue

- Ambiguità della prospettiva
- Cubo ambiguo
- Ambiguità figura-sfondo
- Visi ambigui
- Immagini che si prestano a varie interpretazioni
- Volti nascosti
- Teschi
- Animali

## AMBIGUITÀ DELLA PROSPETTIVA

Le immagini che vedrete sono **suscettibili di più interpretazioni**, perchè gli elementi che le compongono non forniscono al cervello informazioni esatte ma per l'appunto ambigue.

Quindi potremo facilmente **scambiare la figura con lo sfondo** o **invertire la disposizione** spaziale di un oggetto ecc.

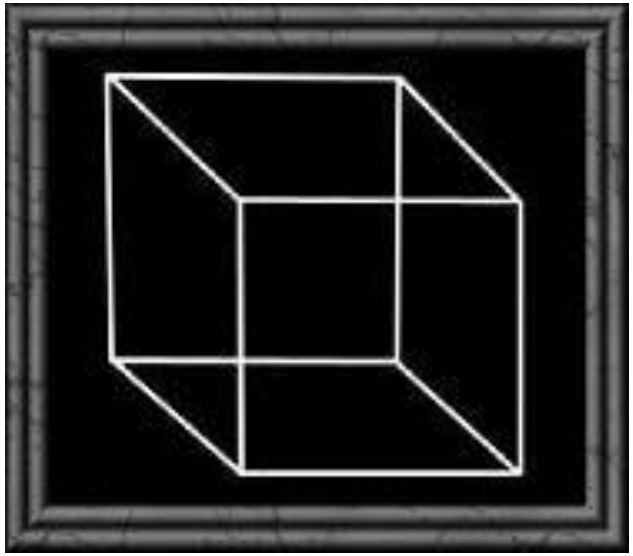
Gli **elementi forniti sono sommari** e permettono di considerare l'immagine come se fosse un oggetto tridimensionale, ma non sono comunque sufficienti ad elaborare un'esatta disposizione spaziale o una corretta angolazione.

Per cui gli oggetti che vedremo avranno la caratteristica di avere **due disposizioni possibili** ed **equamente probabili** e la sensazione che si avrà continuando a fissare i disegni sarà quella di una sorta di "**oscillazione**" continua **tra le due interpretazioni**.

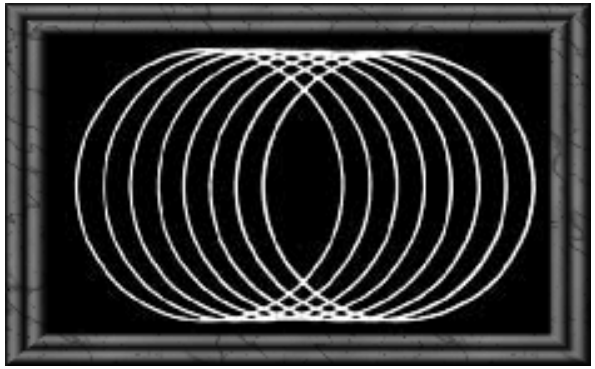
## AMBIGUITÀ DELLA PROSPETTIVA

### Il cubo di Necker

Tra le due facce parallele allo schermo
qual è quella anteriore?



E tra le facce di questo cilindro?



## AMBIGUITÀ DELLA PROSPETTIVA

I cubi sono sei o sette?

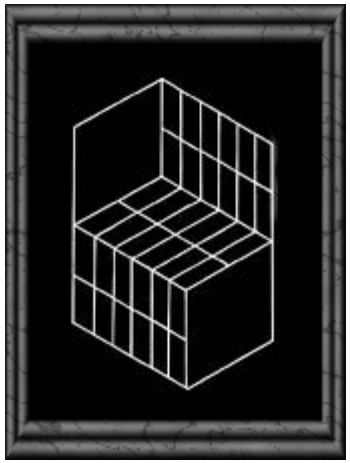
Il cubo grande è cavo?

O si tratta di un cubo piccolo posto nell'angolo di una stanza?

## AMBIGUITÀ DELLA PROSPETTIVA

Qual è il solido che sporge di più verso di noi?

Quello superiore o quello inferiore?

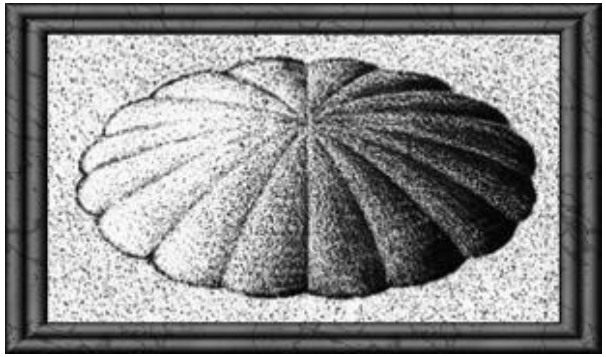


**Il libro di Mach**

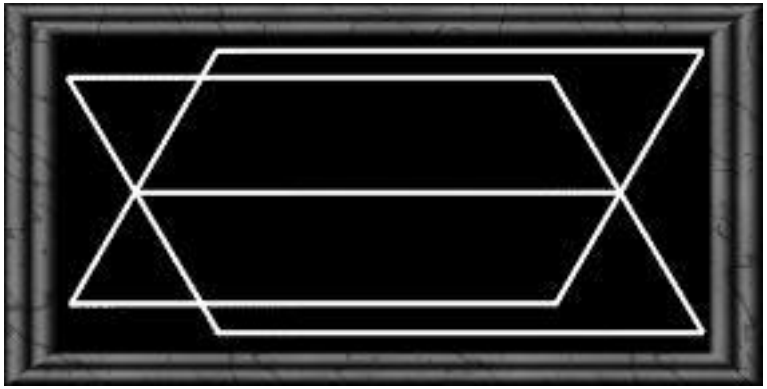
Vediamo un libro aperto verso di noi o il suo dorso?

# AMBIGUITÀ DELLA PROSPETTIVA

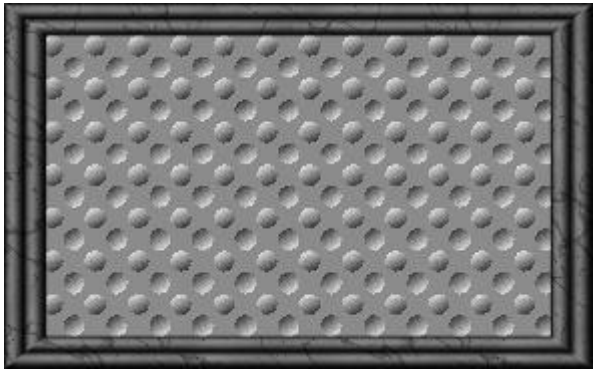
La conchiglia è concava o convessa?



Sapreste dare un orientamento alla figura?



I punti sono in rilievo?
Quali sporgono verso di noi?



## IL CUBO AMBIGUO

Il cubo è un oggetto che facilmente si presta ad interpretazioni ambigue!

Questo per esempio è un bel cubo contrassegnato da una copertura a quadri bianchi e rossi.

Fissandolo per un attimo il cubo potrebbe sparire per lasciare spazio all'angolo interno piastrellato di una stanza!

Anche questo sembra un cubo al quale però è stato tolto un cubetto da un angolo...
Questa figura potrebbe anche sembrare la famigerata stanza di cui abbiamo prima parlato, nel cui angolo si trovi una scatola cubica?
Anche se difficile da vedere, un'altra interpretazione potrebbe essere un cubo grande con un cubo piccolo appoggiato su un vertice!

Abbastanza scontata infine questa immagine di più cubi sovrapposti.
Di essi la faccia dal colore rosso vivo è quella superiore o quella inferiore?

## AMBIGUITÀ FIGURA-SFONDO

Le immagini che seguono hanno la caratteristica di non avere un'esatta definizione dello sfondo o dell'immagine principale.

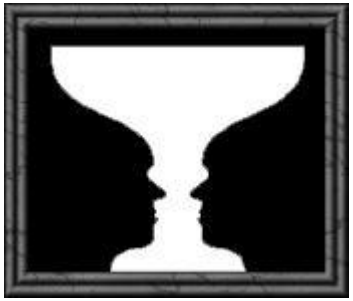
Il paradosso quindi deriva da come verrà interpretato lo sfondo, poiché esso può anche essere considerato come il soggetto principale della figura.

**Il vaso di Rubin**

Due visi o un vaso?

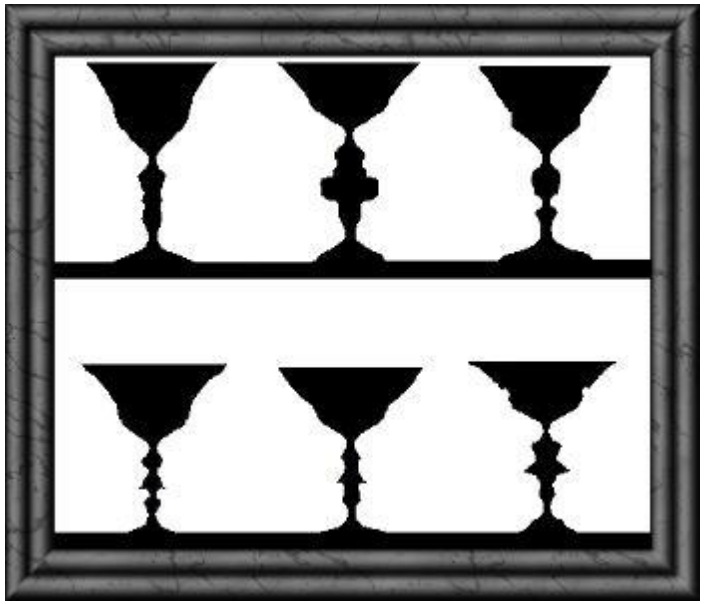
Riuscite a vedere
tre volti tra le foglie?

Due visi o una coppa?

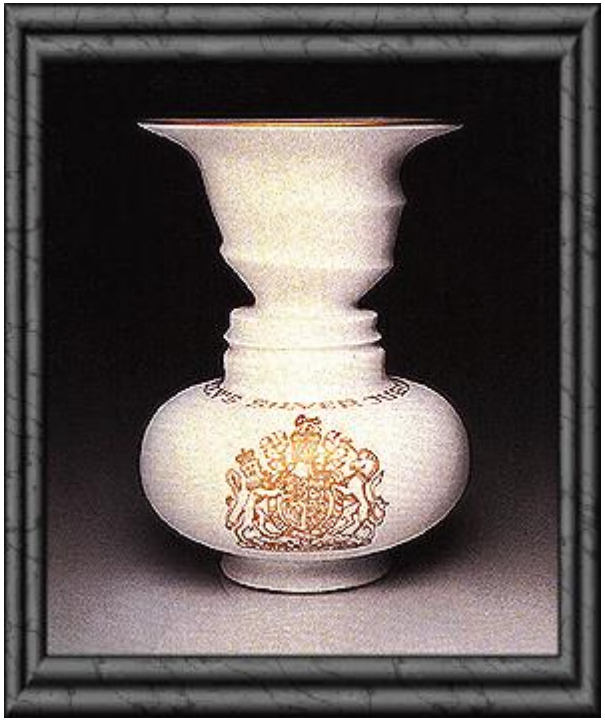


## AMBIGUITÀ FIGURA-SFONDO

Una serie di calici?
... Siete sicuri?
E se fossero volti allo specchio?



Rappresentazione fotografica dell'immagine vaso-volti.



## VISI AMBIGUI

A seconda di dove focalizzeremo l'attenzione nelle immagini seguenti che ritraggono dei visi potremo osservare delle diverse interpretazioni delle immagini stesse e in particolare diversi volti.

due visi o solo uno?

Giovani o vecchi?

## VISI AMBIGUI

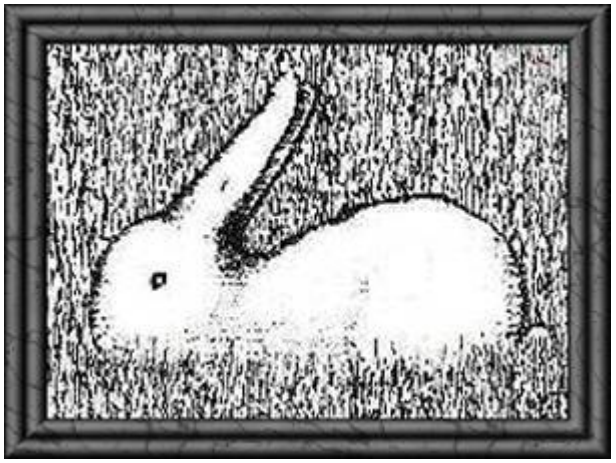
Clinton o il suo vice, Al Gore?
Questa foto, in realtà, ritrae sempre Clinton con due differenti capigliature!

Qual è il pensiero fisso di Freud?

Qui addirittura abbiamo tre volti:
una giovane
una vecchia
ed un uomo baffuto!
Riuscite a vederli?

## IMMAGINI CHE SI PRESTANO A VARIE INTERPRETAZIONI

papera o coniglio?



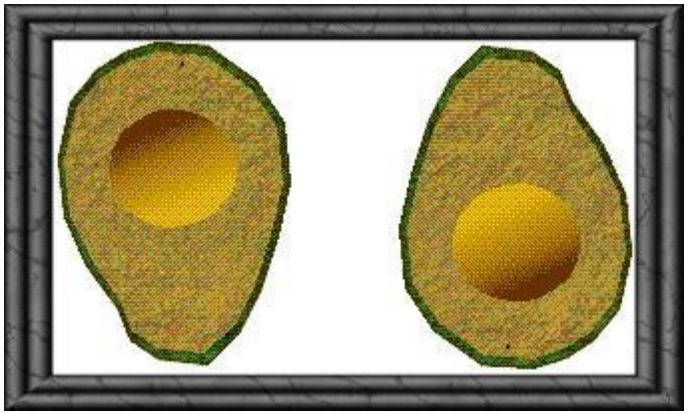
Indiano o Eschimese?

foca o orso?

cosa c'è scritto in centro?
13 o B?

## IMMAGINI CHE SI PRESTANO A VARIE INTERPRETAZIONI

a quale metà manca il seme?



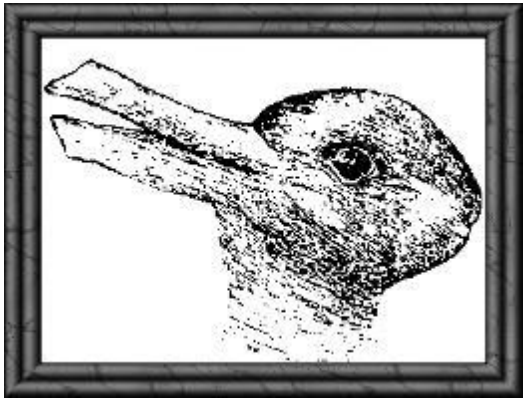
sassofonista o volto femminile?

un volto
o la scritta *Liar*?

## IMMAGINI CHE SI PRESTANO A VARIE INTERPRETAZIONI

il volto di Bacco
o due innamorati
che di baciano?

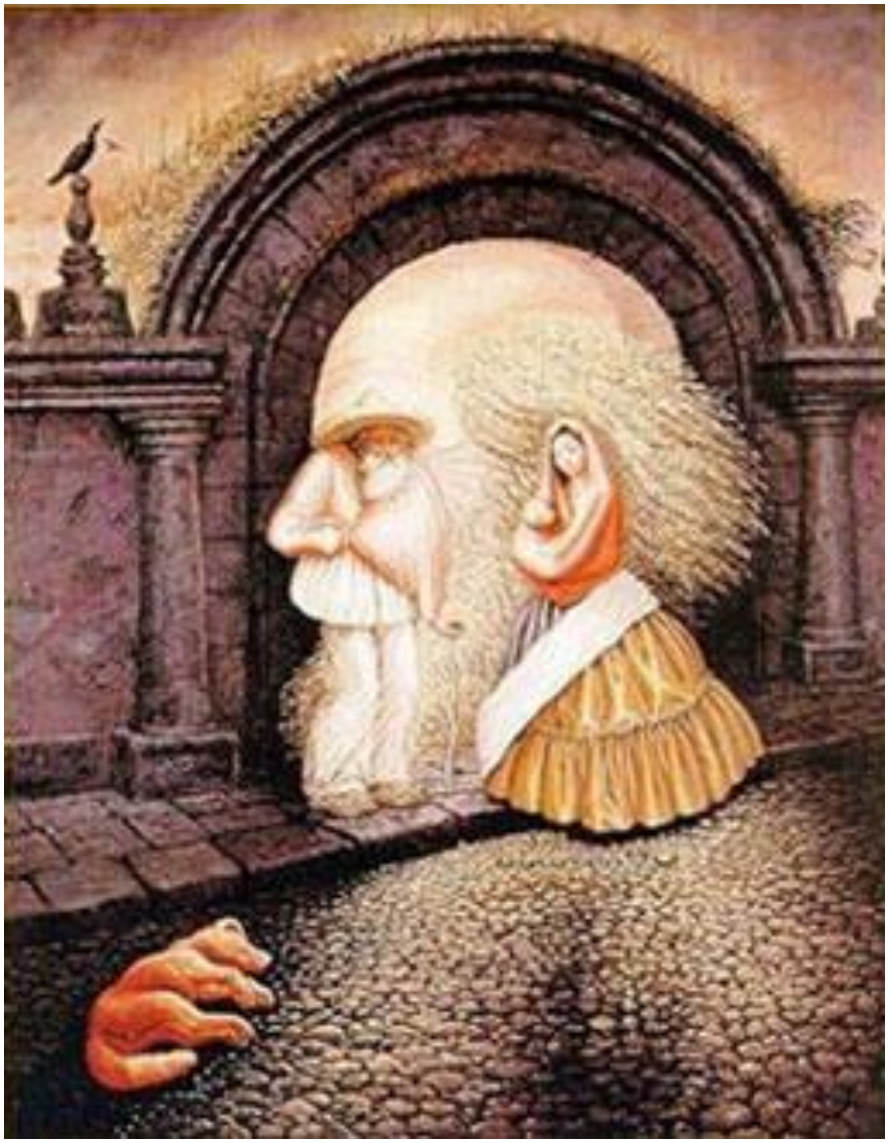
il diavolo o due donne
che parlano?



coniglio o papera??

## VOLTI NASCOSTI

In questa immagine ci sono 8 volti nascosti.



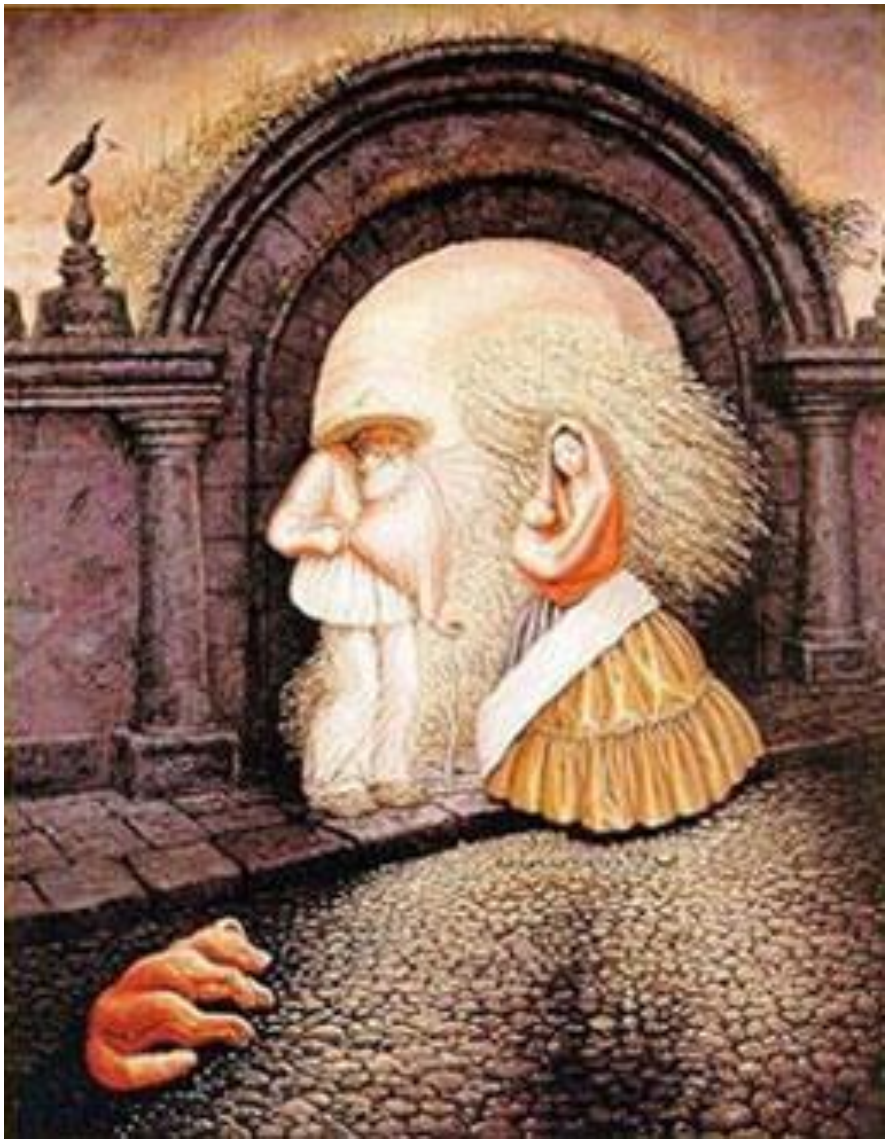
## VOLTI NASCOSTI

Ecco la soluzione, oltre al vecchio in grande si vedono

un uomo anziano
e una donna

4 visi

un cane



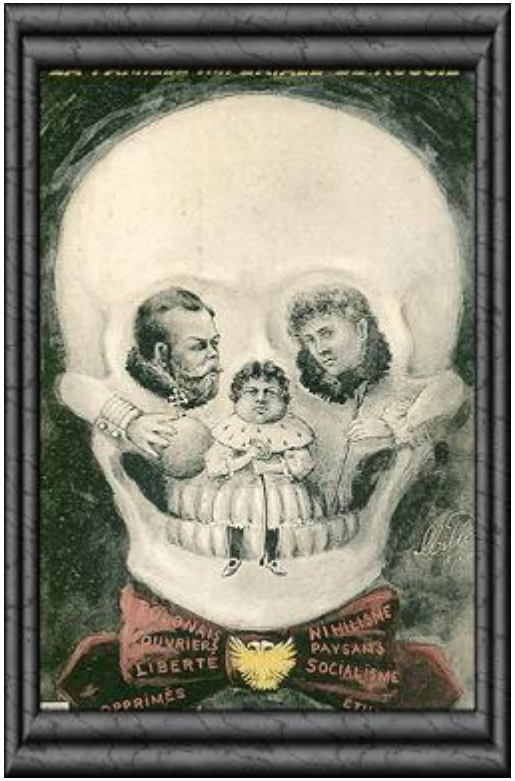
un volto femminile

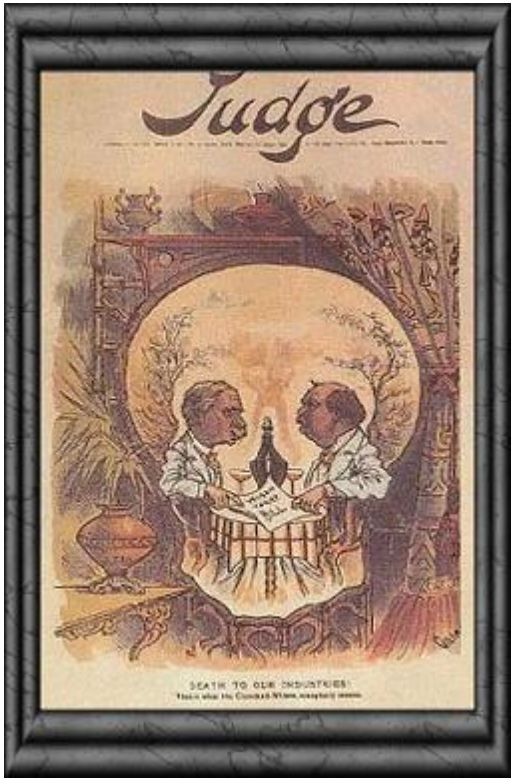
## TESCHI

un teschio o due innamorati?

un teschio o una donna allo specchio?

# TESCHI

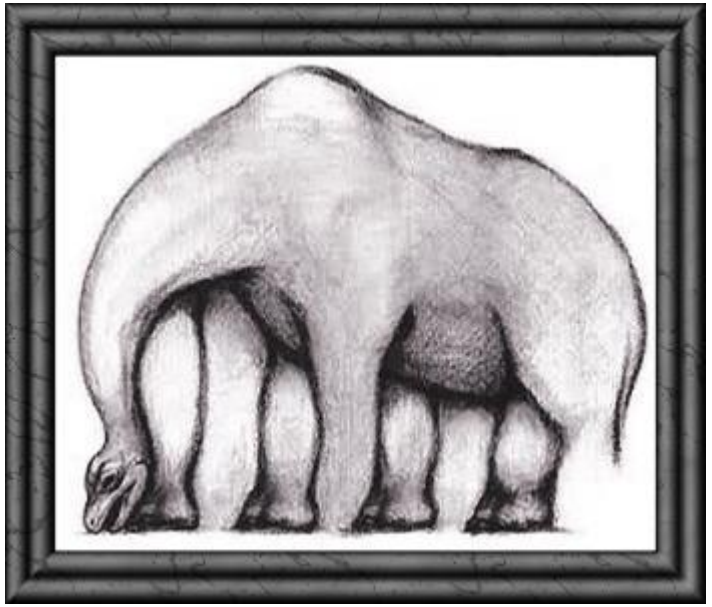

LIBERTE
NIHILISME
PAYSANS
SOCIALISME


Judge
DEATH TO OUR INDUSTRIES!

## ANIMALI

quanti elefanti ci sono?

quante zampe ha il dinosauro?



alta società o un asino?

## ANIMALI

una foca o un asino?

Il cavallo viene verso di noi o si allontana?

un asino o delle donne?

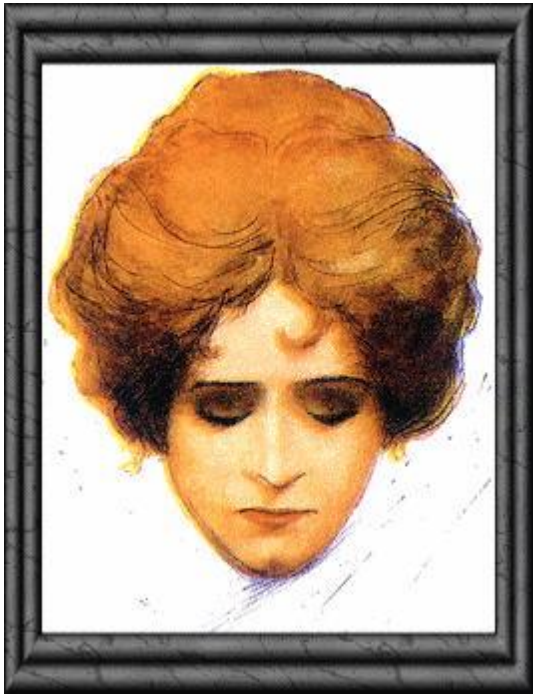
## AMBIGUITÀ

quanti attrezzi vedete?

facce reversibili

**AMBIGUITÀ**

gli occhi sono aperti o chiusi?

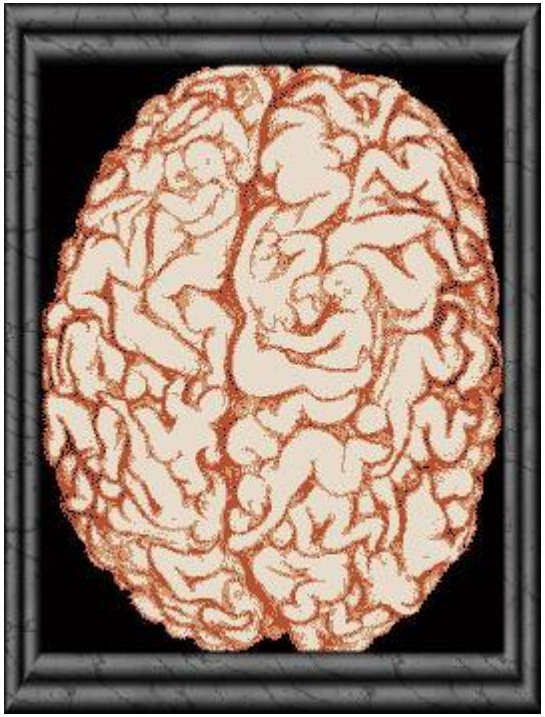


la maschera ride o piange?

il viso non esiste
è composto dalle dita

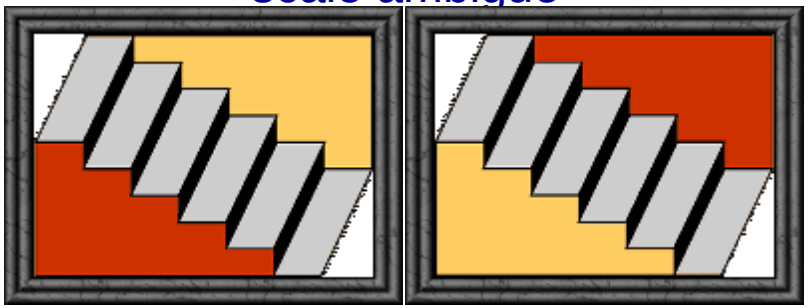
## AMBIGUITÀ

da cosa è formato il cervello?

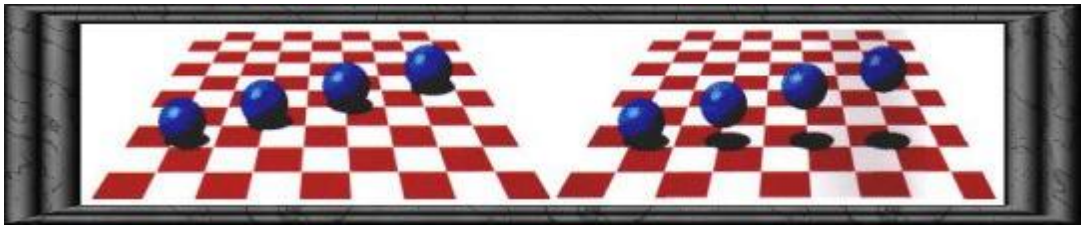


Cosa c'è scritto?

scale ambigue



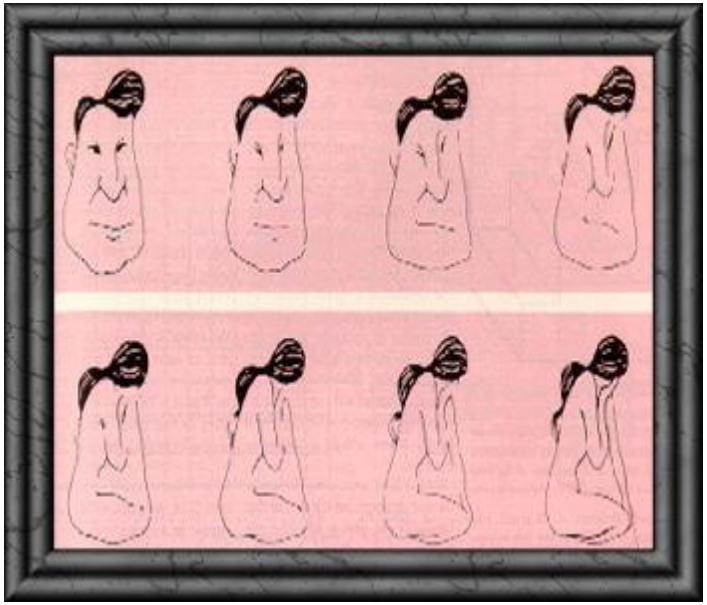
che direzione prende la pallina?



## AMBIGUITÀ

sono alberi o teste?

il viso diventa una donna

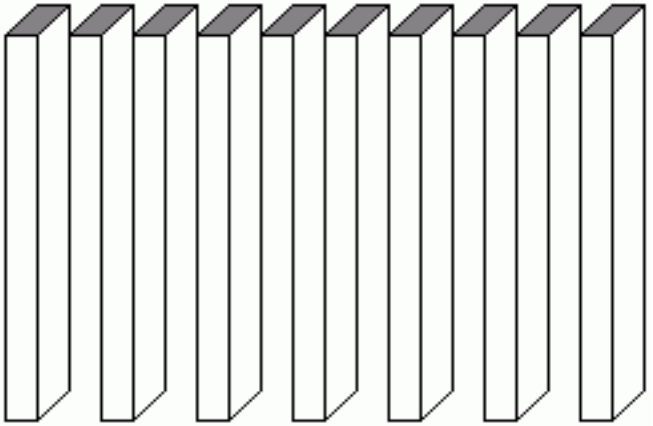


cosa c'è di sbagliato?

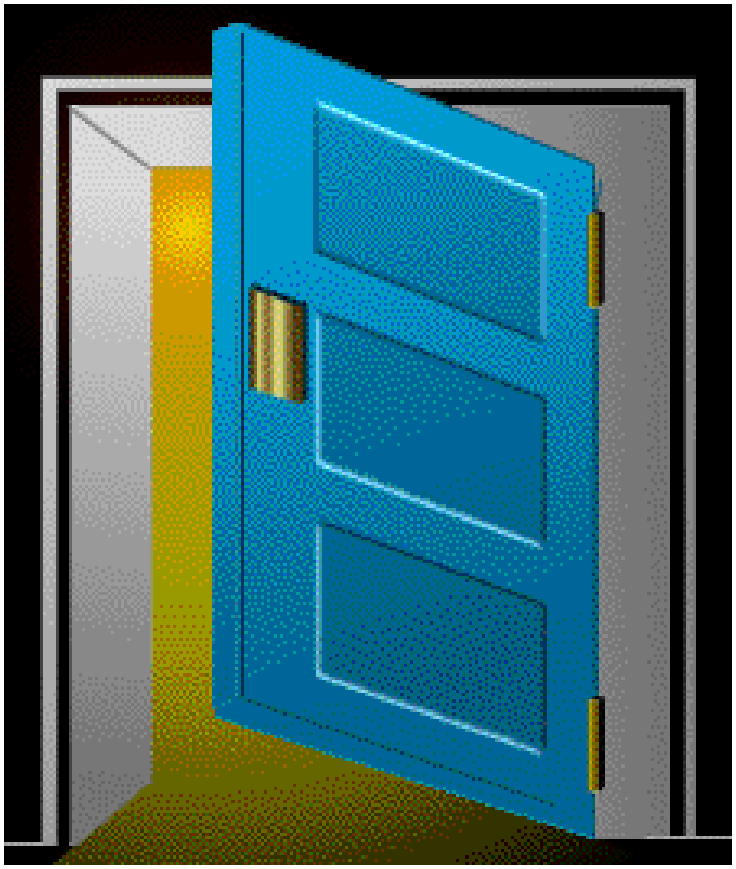
## FIGURE SOLIDE

Da sinistra a destra: la barra centrale esiste davvero?

E qui quante barre ci sono?

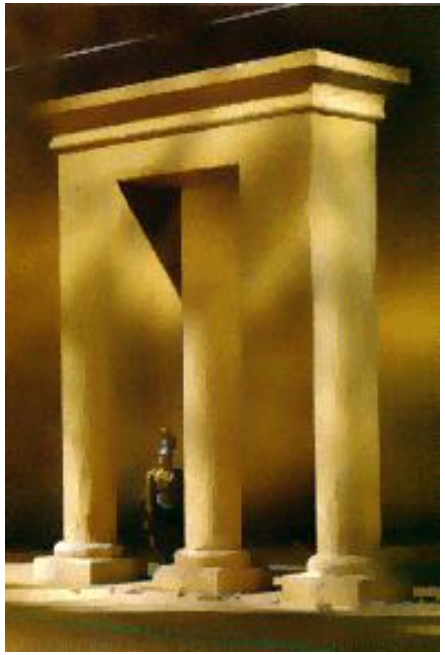


7 in basso o 10 in alto??



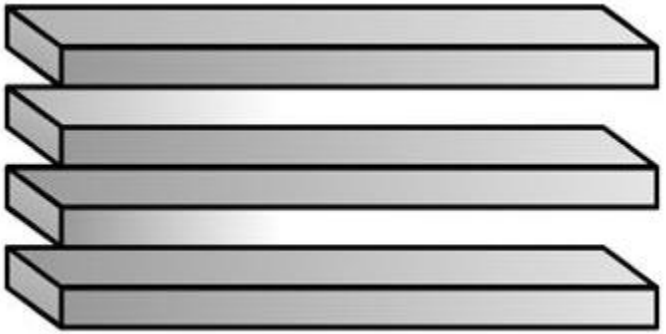
La porta è aperta verso l'interno o verso l'esterno?

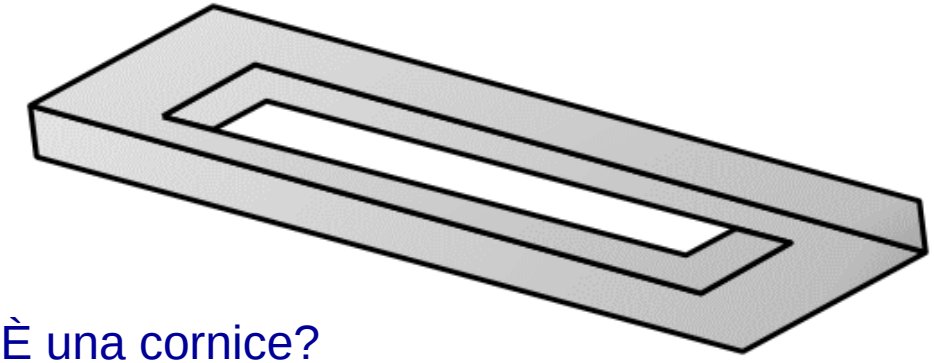
## FIGURE SOLIDE



Colonne rotonde o quadrate
(guardare la parte superiore,
poi quella inferiore)

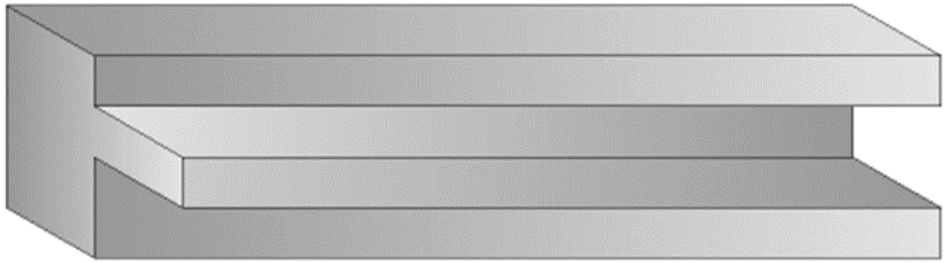
Quante barre ci sono a sinistra e quante a destra?



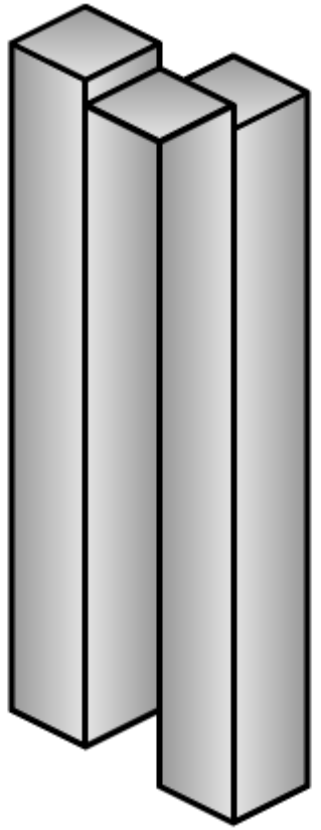


È una cornice?

È una sporgenza o una scanalatura?



Due o tre barre?



IN.SI.
BE COMPETENT

# COMUNICAZIONE
# LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

## Canali e modelli di influenzamento e modalità

**La comunicazione interpersonale**

**Le modalità di comunicazione**

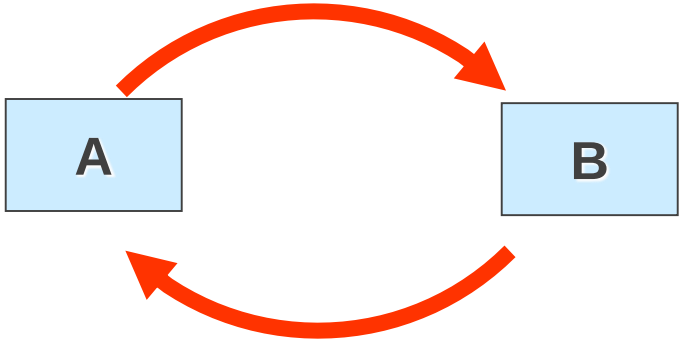
**I livelli della comunicazione**

**Le modalità a una e a due vie**

**Modelli: sviluppo, controllo, rinuncia, difesa**

## Che cosa è?

- È una serie di mosse
- giocate da due o più interlocutori

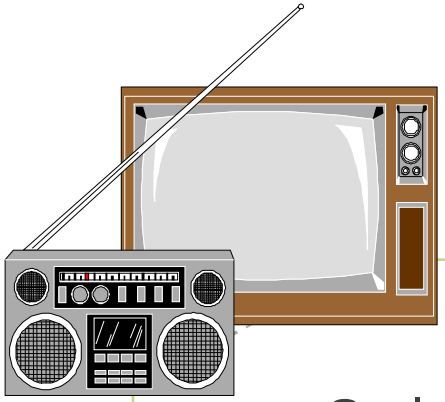



Ogni mossa:

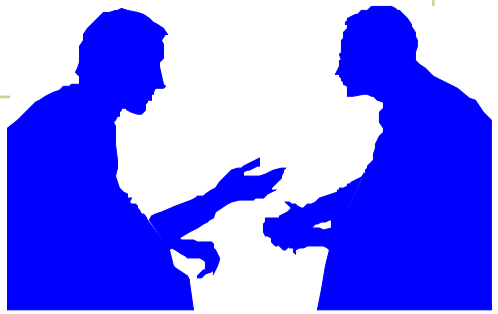
- tiene conto della precedente
- influenza la successiva

**NON È MAI RESPONSABILITÀ SOLO DELL'ALTRO**

# LE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

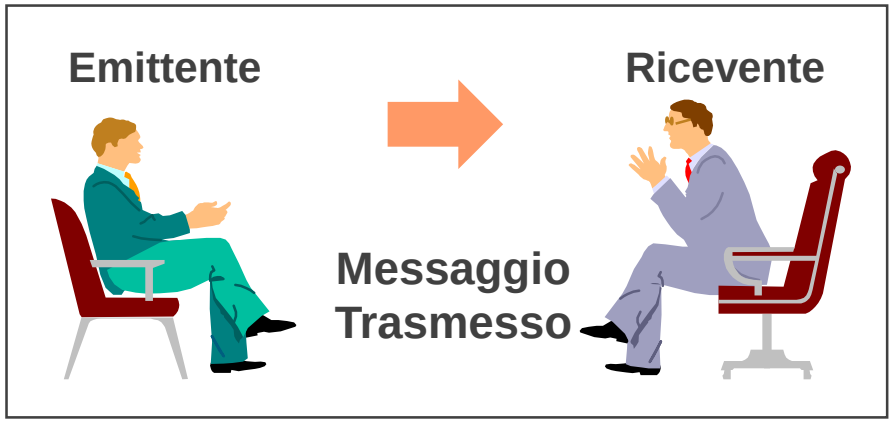


- Se la comunicazione avviene solo da **A** a **B** si parla di comunicazione ad una via
- Se nella comunicazione tra **A** e **B** avviene un *feed-back* la comunicazione è a due vie in quanto **A** e **B** diventano alternativamente emittente e ricevente



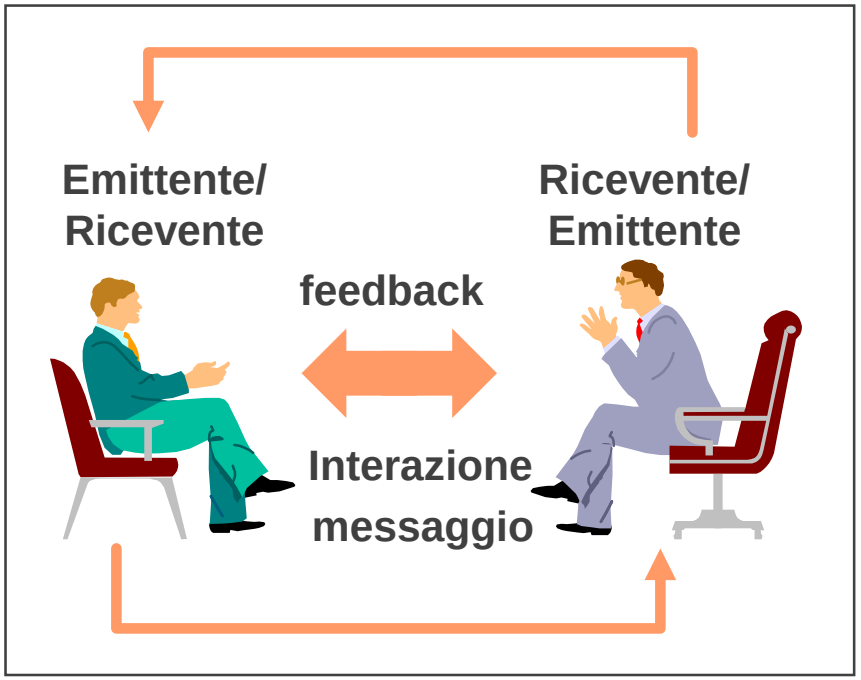
## LE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

**DA:** Comunicazione Come Processo unidirezionale




Comunicazione ad una via

**A:** Comunicazione Come Processo circolare

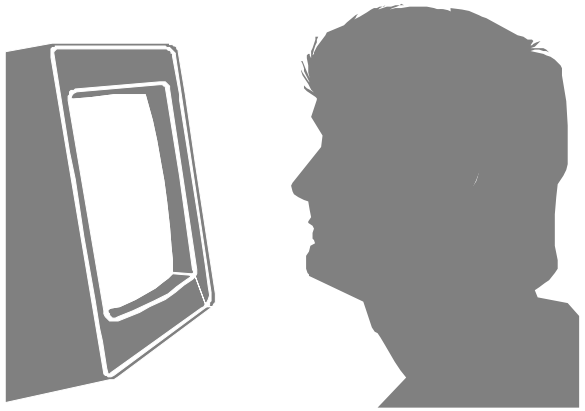



Comunicazione a due vie

## COMUNICAZIONE A UNA VIA

Il processo della comunicazione è

- unidirezionale
- in genere autoritario
- indirizzato a fornire informazioni, ordini o istruzioni
- finalizzato a:
  - dare qualcosa al ricevente (informazioni)
  - ottenere qualcosa dal ricevente (un risultato, una prestazione)

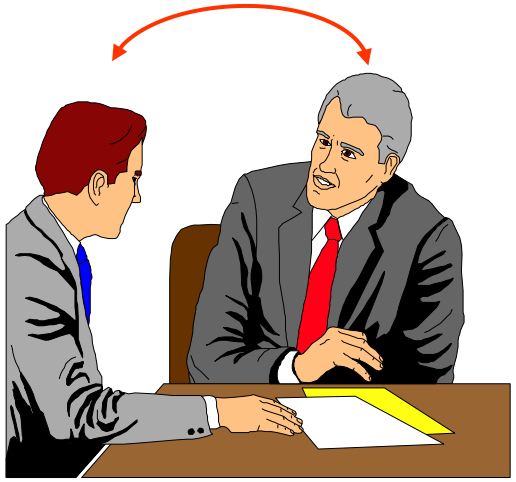


- Le caratteristiche
  - velocità
  - ordine
  - difesa d'immagine
  - focus sulla preparazione

## COMUNICAZIONE A DUE VIE

Il processo della comunicazione è

- un processo di scambio
- in genere di apertura reciproca
- dovrebbe costituire un mettere in comune
- finalizzato a costruire qualcosa



- Le caratteristiche
  - comprensione
  - affidabilità
  - coinvolgimento
  - focus sulla gestione

## CONFRONTO TRA LE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

- **A una via**
  - Messaggio semplice
  - Obiettivo già deciso
  - N° destinatari alto
  - Ordine
  - Tempi brevi
  - Assenza di conflitti

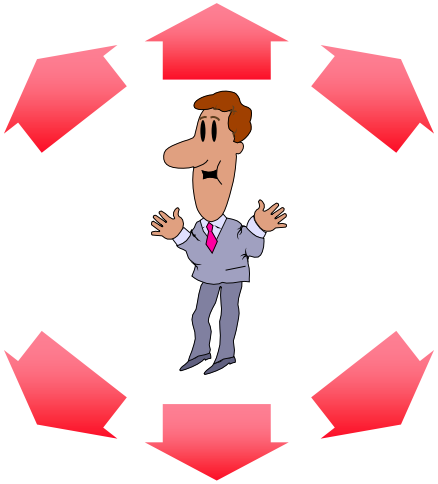
| Vantaggi | Svantaggi |
|---|---|
| Efficienza elevata | Efficacia limitata |

- **A due vie**
  - Messaggio complesso
  - Obiettivo da decidere
  - N° destinatari basso
  - Partecipazione
  - Tempi lunghi
  - Possibile presenza di situazioni conflittuali

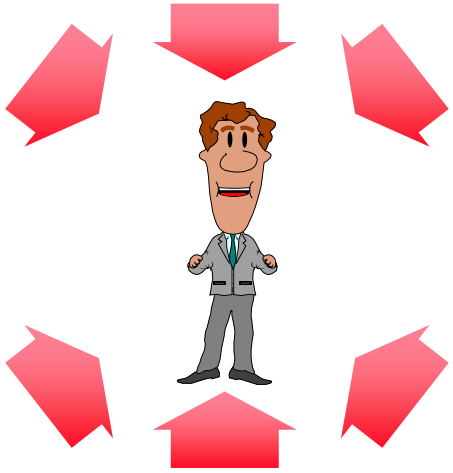
| Vantaggi | Svantaggi |
|---|---|
| Elevata efficacia | Scarsa efficienza |

## MODELLI NEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Nel processo di comunicazione *a due vie* si può



***INFLUENZARE***



***ESSERE INFLUENZATI***

Modelli possibili

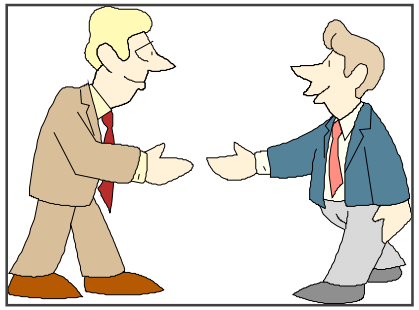
- sviluppo
- controllo
- rinuncia
- difesa

# FLUSSI DI INFLUENZA E ATTEGGIAMENTI: MODELLI

1

## sviluppo

informo esploro



## controllo

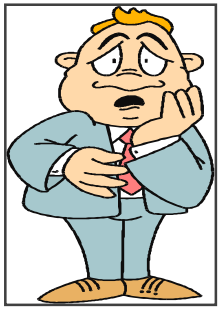
2

persuado - impongo

3

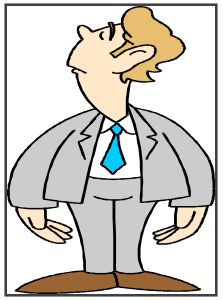
## rinuncia

mi adatto - accondiscendo



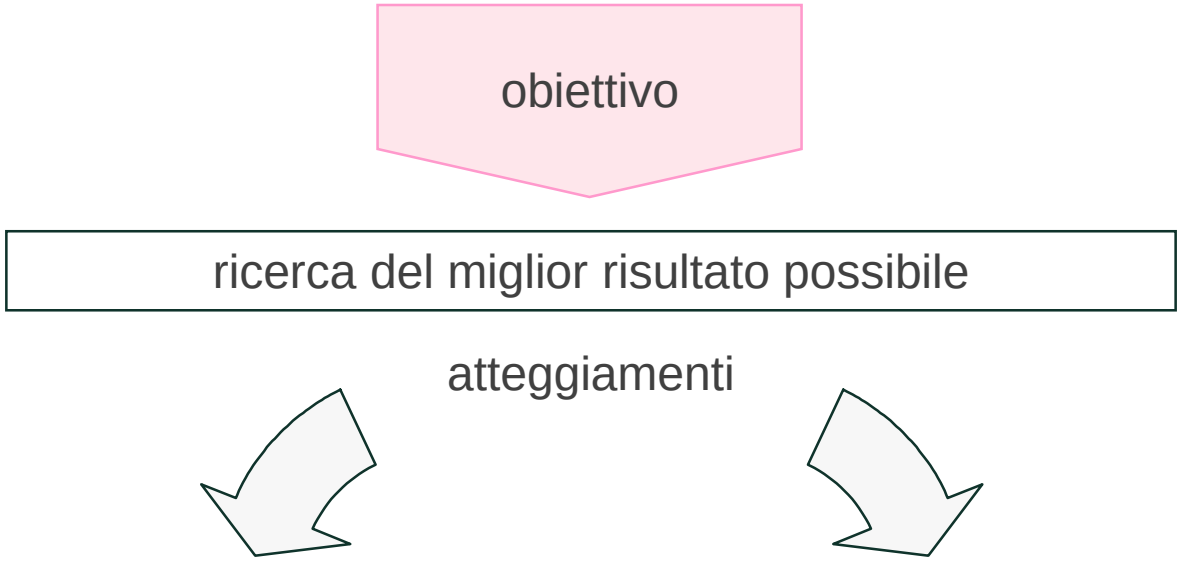
## difesa

4



resisto - fuggo

# IL MODELLO DI SVILUPPO



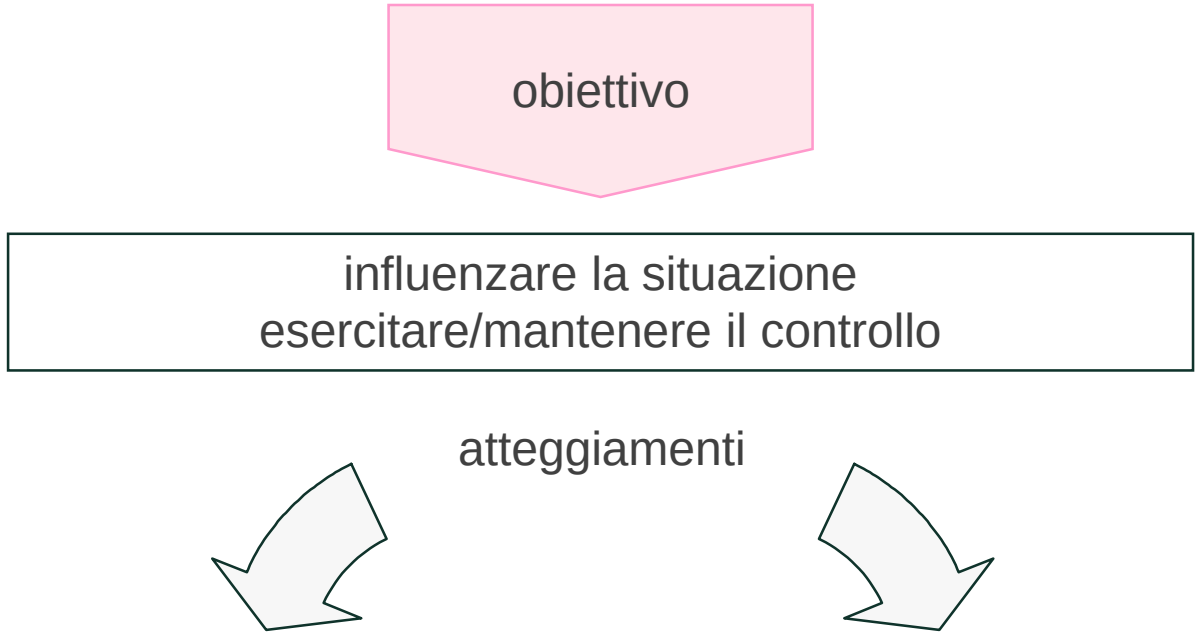

## Informo

- dare informazioni
- proporre idee

## Esploro

- ricercare opinioni altrui
- stimolare la discussione
- ascoltare in modo aperto

## IL MODELLO DI CONTROLLO




### Persuasione

- vendita delle proprie idee
- esaltazione dei benefici derivanti dalle scelte proposte da chi vuole persuadere

### Imposizione - Tendenza a Dominare

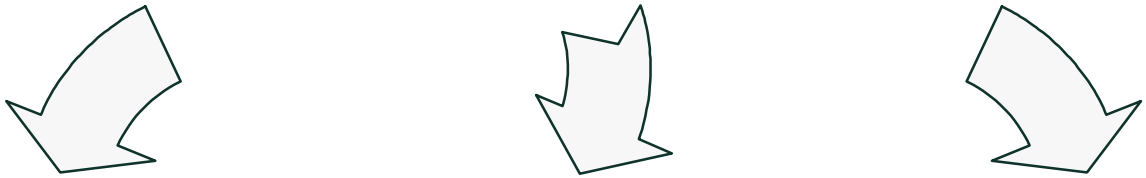
- imposizione del proprio punto di vista
- esaltazione degli svantaggi derivanti dalle scelte proposte dall'interlocutore

## IL MODELLO RINUNCIATARIO

obiettivo

ricerca di accettazione o accomodamento

atteggiamenti



### Accomodamento

- rinuncia alla propria influenza
- tentativo di accettazione delle idee altrui, ma conservazione di molte idee proprie

### Accondiscendenza

- accondiscendenza alle idee altrui (limitato coinvolgimento)

### Sottomissione

- passività
- nessun coinvolgimento

IN.SI.
BE COMPETENT

# COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E ASCOLTO

## Interazione e ascolto attivo

**Cosa vuol dire comunicare**

**I blocchi della comunicazione**

**L'ascolto**

**I vantaggi del buon ascolto**

**Tecniche di ascolto attivo**

**Empatia**

**L'interazione: ascolto, osservazione, uso di domande, riformulazione, ricapitolazione**

**I comportamenti di chi non ascolta**

## IL VERBO

- **Comunicare:** deriva dal latino *communis* vale a dire ***comune***

  -*Communicare* indicava l'azione di mettere in comune

- **Comunicare** ha assunto nel senso comune il significato di ***trasmettere messaggi***, ***parlare***.

- La comunicazione, intesa nel senso di ***mettere in comune*** richiede un grosso investimento personale.

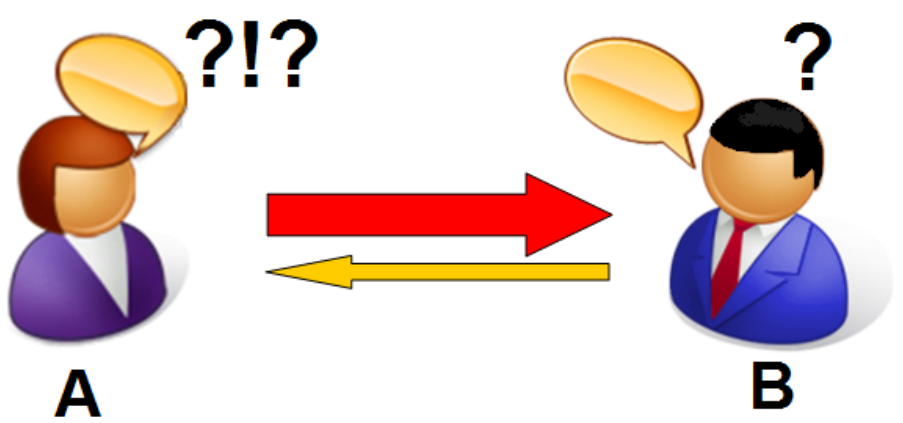
## I BLOCCHI COMUNICATIVI

- Sono strategie che mettiamo in atto per impedire che i problemi, le intenzioni, i sentimenti dell'altro ci facciano sprecare tempo e ci privino dei nostri spazi personali.

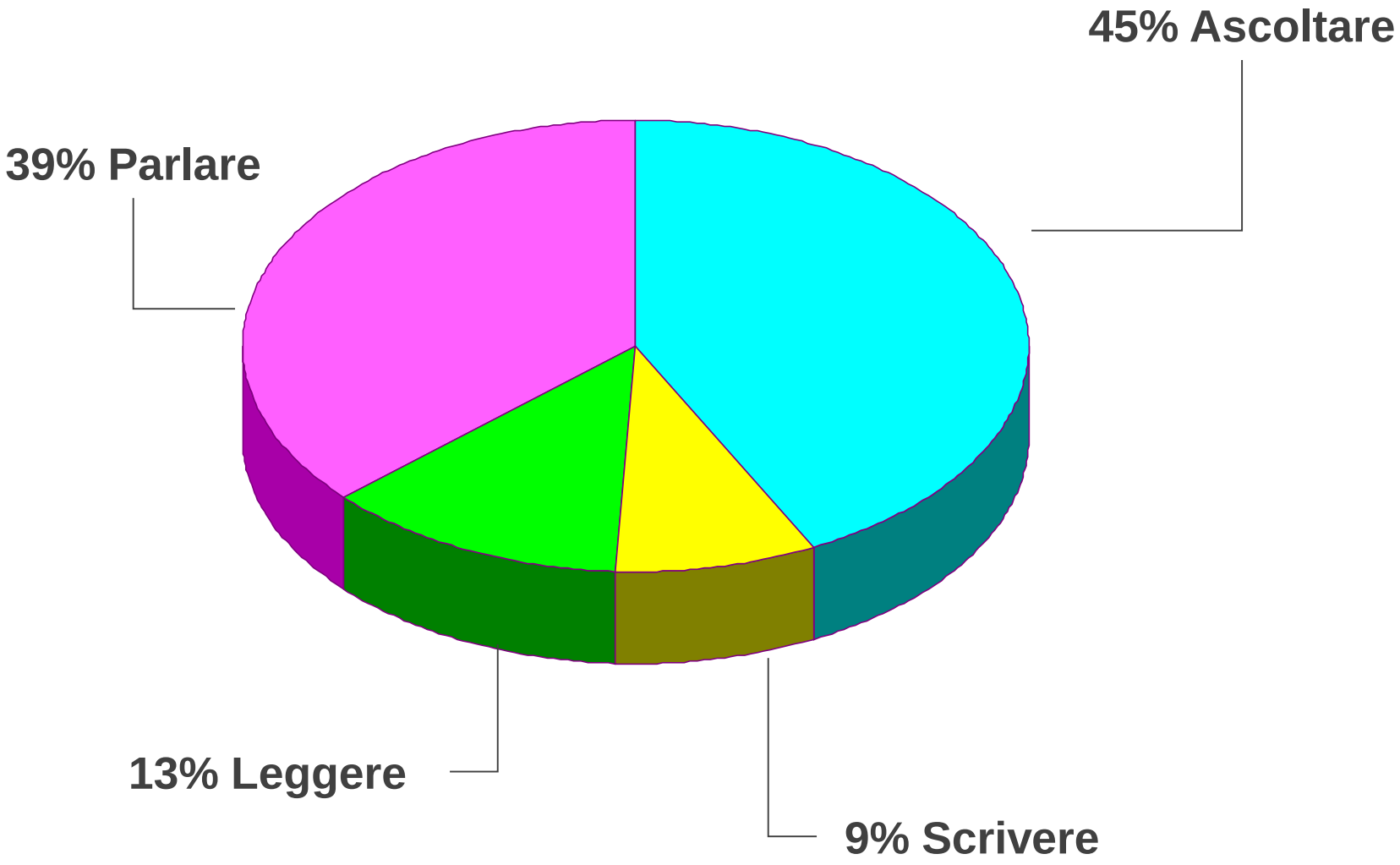
- Nella comunicazione bisogna fare uno sforzo consistente per ascoltare.

- **L'ascolto è la vera premessa per mettere in comune opinioni o emozioni con l'altro**.

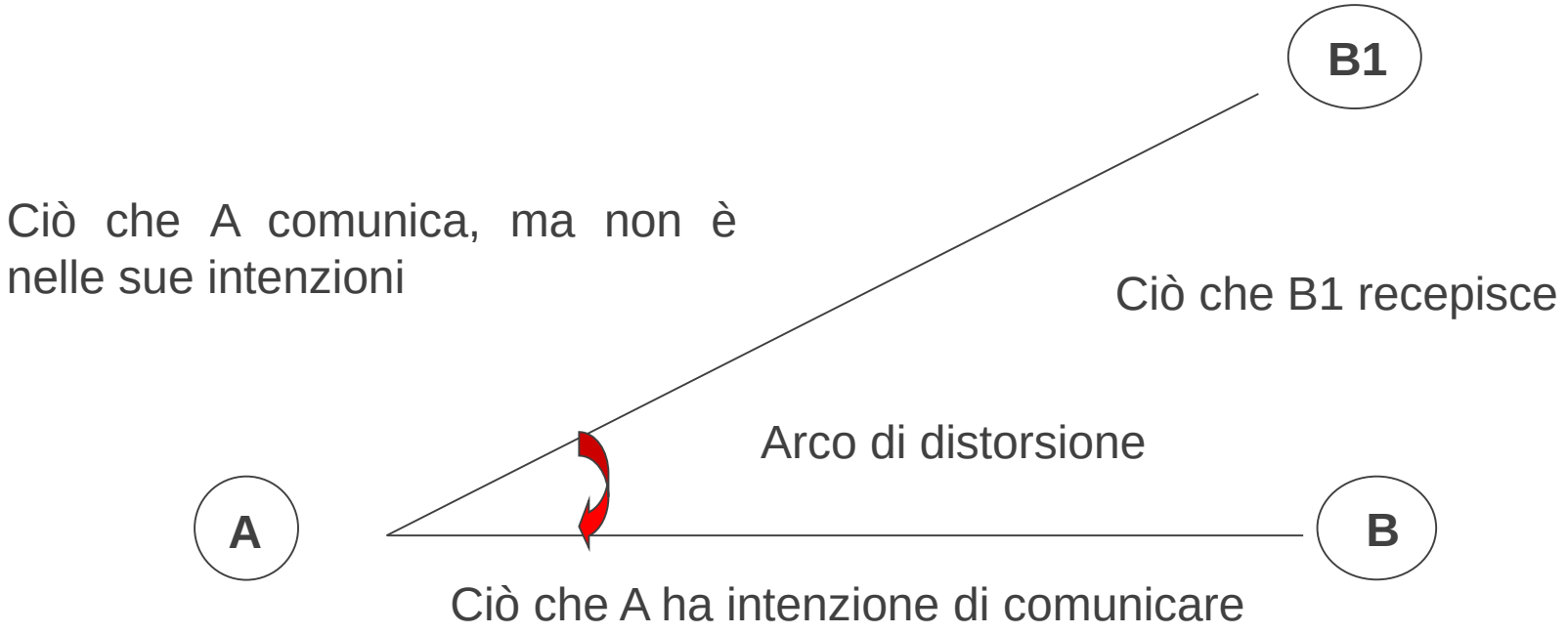
- Accettiamo che possa avere idee diverse dalle nostre ma comunque meritevoli d'attenzione.



## QUANDO COMUNICHIAMO

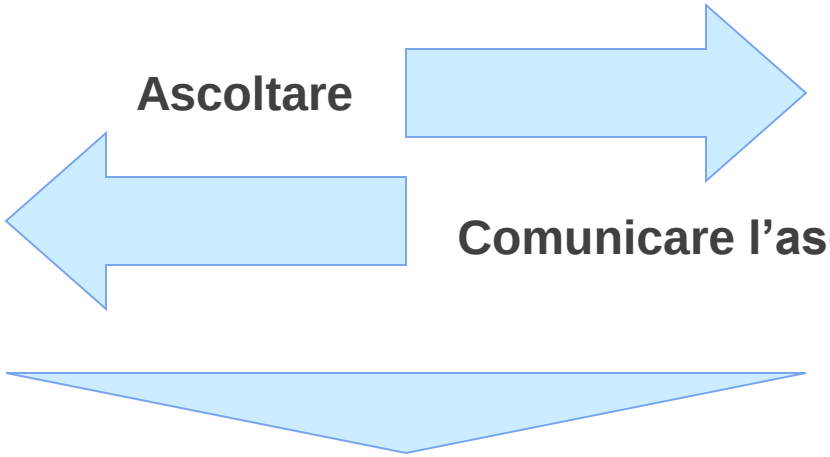


## ASCOLTO E ARCO DI DISTORSIONE



## ASCOLTO ATTIVO

**L'ascolto è un processo a due vie**




**Ascolto attivo**

- **L'ascolto non può essere solamente passivo**
- **La comprensione dell'altro richiede sollecitazioni, esplicitazioni, concessioni di spazi**

**Per comunicare**

**magistralmente**

**è fondamentale esercitare**

**UN ASCOLTO ATTIVO**

## DIFFERENZE TRA SENTIRE E ASCOLTARE

### Sentire

- Percepire suoni
- Nessun interesse
- Atteggiamento passivo
- Udito selettivo
- Spento
- Anonimo
- Rumore
- Entra in un orecchio ed esce dall'altro
- La conversazione langue
- Nessun significato attribuito ai suoni
- Non si trattiene nulla

### Ascoltare

- Concentrarsi
- Assorbire
- Interpretare
- Dare un significato
- Sentire quel che non viene detto
- *Tradurre*
- Essere coinvolti
- Essere attivi
- Essere coscienti
- Aiutare a capire
- Incamerare e conservare
- Farsi un'opinione
- Valore aggiunto
- Arricchimento

## CAPACITÀ D'ASCOLTO

**Ascolto**

hanno orecchi ma non ascoltano!

*(Dal Vecchio Testamento)*

- Quali sono i **comportamenti più efficaci per riuscire a ricevere messaggi** con una capacità di ascolto e di empatia?

**il saper ascoltare**

# L'ASCOLTO: CARATTERISTICHE

- Mobilitare il 90% della corteccia cerebrale e parlare il 10% al massimo
- È la parte fondamentale e più difficile della comunicazione
- È il primo segno di rispetto che noi dobbiamo all'altro
- Si esprime anzitutto con il "silenzio delle parole" ed il linguaggio del corpo
- Prosegue con la riformulazione
- Si rinforza con l'Avvocato dell'Angelo ("Ciò che mi piace di ciò che hai detto…")
- L'ascolto si arricchisce mediante le domande 'socratiche:
  - domande aperte
  - sincera curiosità
  - non aggressività

## COME ASCOLTARE

1. Smettere di parlare: agli altri e a sé
2. Immaginare il punto di vista delle altre persone
3. Osservare, agire e mostrare interesse
4. Osservare il comportamento non verbale
5. Non interrompere e non valutare troppo rapidamente
6. Ascoltare tra le righe
7. Parlare solo in termini affermativi
8. Parafrasare i contenuti e i sentimenti dell'altro
9. Discutere la propria interpretazione del messaggio
10. Negoziare un accordo sul significato

# ASCOLTO ATTIVO

- **Attenzione a comunicare all'altro la nostra intenzione di capire prima di formulare giudizi**

**Costante attività di feed-back**

**Esprimere con reazioni appropriate la volontà di ascoltare**

# L’ASCOLTO: NON FERMARSI ALLE PAROLE

**Dedicare attenzione ai comportamenti che esprimono emozioni, atteggiamenti, intenzioni**

Attenzione a tono di voce, silenzi-assensi, gestualità, postura, sguardo, espressioni mimiche

Risultato del mantenimento di contatto costante

# I VANTAGGI DEL BUON ASCOLTO

- Maggiori opportunità di acquisire informazioni
- Possibilità di meglio eseguire l'evoluzione dei problemi e delle situazioni
- Migliore conoscenza delle persone e del modo in cui pensano
- Possibilità di scoprire il modo migliore di trattare le persone
- Aiuto nella soluzione e nella prevenzione di problemi e malintesi
- Maggiori occasioni di miglioramento delle nostre capacità
- Migliore qualità nelle decisioni
- Possibilità di conoscere punti di vista nuovi e originali
- Maggiori probabilità di essere ascoltati dagli altri
- ……..

# ASCOLTO E COLLOQUIO INTERPERSONALE

- **Il colloquio interpersonale è una situazione che dobbiamo gestire frequentemente**
- **Non ci sono ricette ma riflessioni, in ogni caso**
- **Parlare ad una persona e parlare con una persona non sono la stessa cosa: per parlare con una persona dobbiamo imparare ad ascoltare**

# I COMPORTAMENTI DI CHI NON ASCOLTA

- Non guarda mai negli occhi chi parla, non può stare fermo per più di 5’
- Ha sempre troppo da fare
- Si lascia costantemente interrompere da telefonate, visite, etc…
- Fa troppe domande interrompendo chi parla
- Non mostra interesse e sta troppo sulla difensiva
- È aggressivo e non è obiettivo
- Fraintende e intende solo ciò che gli conviene
- Non smette mai di parlare
- Non è abbastanza umile

## ASCOLTO ATTIVO

- Una delle competenze comunicative più importanti relative all'ascolto consiste nel riconoscere ciò che il nostro interlocutore dice, anche se non siamo d'accordo con lui, prima ancora della nostra esperienza o esprimere il nostro punto di vista

-**Ascoltare gli altri costituisce una premessa indispensabile per far sì che gli altri ascoltino**

- Nell'imparare a coordinare meglio le nostre attività di vita con quelle degli altri, è bene che evitiamo due diffusi ma terribili modelli di comunicazione:
  - Difendere a tutti i costi la nostra *causa* come in un tribunale;
  - Dibattere.
- Uno strumento dell'ascolto attivo è la **riformulazione**

-**Il tempo necessario a risolvere un conflitto si dimezza quando ciascuno negoziatore ripete, prima di rispondere, ciò che il suo interlocutore ha detto**

## ASCOLTO ATTIVO (GORDON 1991)

- L'ascolto attivo si fonda sui tre elementi fondamentali:
  - Empatia
  - Considerazione positiva
  - Autenticità
- L'ascolto attivo implica il verbale, il non verbale e trasmettere le sensazioni che stiamo ascoltando veramente
- Permette a chi esprime un messaggio di sentirsi compreso, ma non giudicato
- Favorisce l'acquisizione di fiducia in se stessi e, per questo motivo, è utile per aumentare la motivazione ad investire le proprie energie per risolvere un problema.
- Riduce la possibilità di malintesi
- Favorisce la comprensione reciproca

*Tutti noi conosciamo individui di cui ci fidiamo perché sentiamo che essi sono realmente come appaiono, aperti e trasparenti; in questo caso sentiamo di avere a che fare con la persona stessa, non con una facciata cortese o professionale* (Rogers 1967)

# TIPOLOGIE DI ASCOLTO

## Ascolto empatico

- dimostrare attenzione e comprensione
- instaurare il rapporto e la fiducia

## Ascolto reattivo

- dare feed back e rinforzo
- ottenere più informazioni

## Ascolto selettivo

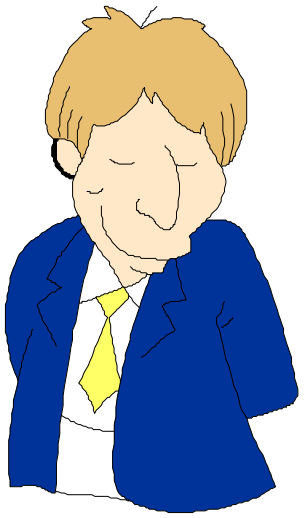
- valutare e anticipare
- scegliere le informazioni rilevanti

## L'ASCOLTO EMPATICO

- **Empatia**

  -Attività consapevole che consente di mettersi nei panni dell'altro, identificare il suo quadro di riferimento vedere il mondo dal suo punto di vista mantenendo la consapevolezza della propria identità, individualità e ruolo professionale

**A livello:**



- **Testa** → pensieri / parole
- **Cuore** → sentimenti / non verbale
- **Intenzioni**

**È diverso da:**

**Simpatia:** reazione emotiva istintiva

## USO DI DOMANDE

- **Una modalità più diretta per coinvolgere, chiarire, approfondire, confrontare, entrare in sintonia**

Tipologia di domande

- **diretta al singolo**
- **aperta**
- **chiusa**
- **di ritorno**
- **induttiva**
- **di approfondimento**

## CARATTERISTICHE DELL'ASCOLTO ATTIVO

- contatto visivo
- linguaggio del corpo congruente
- non interrompere, non distrarsi
- ascoltare per capire

← **manifestare interesse**

- invito ad iniziare
- incoraggiamenti a continuare
- domande aperte e non difficili
- invito ad approfondire
- assumere un atteggiamento di accettazione

← **richiedere informazioni**

- parafrasare il contenuto
- riflettere il sentimento/intenzione dell'interlocutore
- riassumere
- creare un feedback

← **segnalare comprensione**

## FAVORISCONO L'ASCOLTO ATTIVO

- **La concentrazione**
  - Ascolatare fino alla fine della frase
  - Concentrarsi su ciò che l'altro dice piuttosto che su ciò che noi pensiamo
  - Non focalizzare l'attenzione  alla ricerca dei punti deboli del discorso dell'altro

- **La gestione della comunicazione non verbale**
  - Offrire un buon contatto visivo
  - Stare inclinati in avanti e orientati verso chi parla
  - Mantenere una postura di apertura

- **La gestione della comunicazione**
  - Limitare il numero di parole negli interventi
  - Utilizzare rinforzi verbali e riformulazioni
  - Fare domande
  - Gestire il silenzio in modo da dare spazio all'interlocutore per esplicitare meglio il suo pensiero

## LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991) (1/4)

- **Dare a ordini, comandare dirigere**
  - *Tu devi*
  - *Bisogna che tu*
  - *Tu farai…*

  -Possono produrre timore o resistenza attiva, sollecitano comportamenti ribelli o ritorsioni

- **Minacciare, ammonire, mettere in guardia**
  - *Se non fai così…*
  - *È meglio per te…altrimenti…*

  Possono produrre paura e sottomissione, suscitano rabbia, risentimento, ribellione,…

- **Moralizzare, far prediche**
  - *Tu dovresti…*
  - *Sarebbe opportuno…*
  - *Sta al tuo senso di respomsabilità…*

  -Possono produrre sensi di colpa, comunicano una mancanza di fiducia nel senso di responsabilità dell'altro, possono portare l'altro a radicarsi sulle sue posizioni.

## LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991) (2/4)

- **Offrire soluzioni, consigli, avvertimenti**
  - *Quello che farei io al tuo posto…*
  - *Perché tu non…*
  - *Consentimi di darti un suggerimento…*

  Possono impedire all'altro di riflettere lui stesso sul suo problema, possono provocare dipendenza o resistenza

- **Argomentare, persuadere con la logica**
  - *Ecco perché tu sbagli…*
  - *In realtà le cose stanno così…*
  - *Sì, però…*

  -Sollecitano posizioni difensive e contro argomentazioni. Spesso portano l'altro a tirarsi indietro e a non ascoltare, possono produrr nell'altro un senso di inferiorità o inadeguatezza

- **Giudicare, criticare, biasimare**
  - *Tu non pensi come una persona matura…*
  - *Tu sei un indolente…*

  -Insinuano una valutazione di incompetenza, stupidità, povertà di giudizio.

  -Interrompono la comunicazione con l'altro che teme un giudizio negativo o un rimprovero.

# LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991) (3/4)

- **Fare apprezzamenti, manifestare compiacimento**
  - *Hai fatto un ottimo lavoro, sei il migliore…*
  - *Se voi foste tutti come…*

  -Possono produrre ansia di prestazione e carica di aspettative non sempre l'altro può sostenere

- **Ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte**
  - *Piagnone…*
  - *Va bene, bravo furbacchione…*

  -Possono far sentire l'altro svalutato.

  -Possono avere effetti devastanti sull'immagine di sé della persona, producono spesso rappresaglie verbali.

- **Interpretare, analizzare, diagnosticare**
  - *Ciò che non va con te è che…*
  - *Tu sei semplicemente stanco…*
  - *Tu in realtà non vuoi dire questo ma…*

  -Possono essere percepiti come minacciosi e frustranti, l'altro può sentirsi contemporaneamente intrappolato, scoperto o non compreso, bloccano la comunicazione

# LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991) (4/4)

- **Rassicurare, consolare**
  - *Non aver paura*
  - *Vedrai, ti andrà meglio…*
  - *Su, fatti coraggio…*

  -Portano l'altro a sentirsi incompreso, suscitano forti sentimenti di ostilità, possono pensare che non venga accettata la condizione di difficoltà in cui l'altro oggettivamene si trova

- **Indagare, investigare**
  - *Perché…*
  - *Ma come hai fatto?*
  - *Come…*

  -Possono produrre ansia, perché l'altro si sente impegnato a rispondere alle domande indagative e questo può portare a far perdere di vista il suo problema

- **Cambiare argomento, ironizzare**
  - *Paliamo piuttosto di cose piacevoli…*
  - *Perché non provi a farti un giro?*

  -Possono suggerire l'evitamento delle difficoltà o l'attribuzione di scarsa importanza. L'altro sis ente scoraggiato ad aprirsi e a confidarsi

## L'ASCOLTO ATTIVO (GORDON 1991): SINTESI

| TECNICHE | OBIETTIVI | PROCEDIMENTI | ESEMPI |
|---|---|---|---|
| **Mostrare interesse** | Comunicare interesse<br>Facilitare chi parla | Non essere d'accordo né in disaccordo<br>Utilizzare parole neutre | Silenzio, contatto oculare<br>*Mm-hmm…*<br>*Ti ascolto…*<br>*Capisco…* |
| **Esplorare** | Chiarire il racconto, ottenere maggiori informazioni<br>Aiutare a vedere altri punti di vista | Fare domande<br>Chiedere che venga chiarito ciò che non si è inteso | *Da quanto tempo…?*<br>*Dove?*<br>*Puoi ripetermi quello che…* |
| **Parafrasare** | Dimostrare che si comprende quanto accaduto<br>Verificarne il significato | Ripetere le idee e i fatti di fondo | Mi pare che questa sia la fotografia della situazione che mi hai descritto… |
| **Riflettere** | Aiutare l'altra persona ad essere più consapevole di ciò che sente<br>Mostrare che se ne comprendono i sentimenti | Riflettere i sentimenti di chi parla (far da specchio) | Hai provato un sentimento di…? |
| **Riassumere** | Registrare il percorso e le idee principali | Ripetere i fatti e le idee principali | Provo a riassumere quello che ho capito del problema |

## L'INTERAZIONE: SINTESI

- **Osservazione**
  - non fermarsi alle parole
  - dedicare attenzione ai comportamenti che esprimono emozioni, atteggiamenti, intenzioni
  - l'osservazione è il risultato del mantenimento di un contatto costante
- **Uso di domande**

  -Modalità più diretta per coinvolgere, chiarire, approfondire, confrontare, entrare in sintonia
- **Ascolto**

  -è fondamentale ascoltare con attenzione quando l'interlocutore esprime spontaneamente il suo pensiero. Altre volte dovrà essere sollecitato cercando spazi di silenzio per farlo intervenire o sollecitandolo con delle domande
- **Riformulazione**
  - riproporre-riprendere ciò che è stato detto usando esempi concetti diversi
  - riprendere l'intervento dell'altro, collegandolo a situazioni comparabili o ad interventi precedenti
  - partendo da un intervento, dedurre e concludere conseguenze logiche che "aggiungono valore" a quanto già detto
- **Ricapitolazione**
  - ribadire e sintetizzare i punti essenziali della comunicazione
  - far imprimere maggiormente nel ricordo le priorità
  - chiarire le conseguenze pratiche-operative della comunicazione

# L'INTERAZIONE: SINTESI

- Possiamo **migliorare le nostre competenze di interazione** sviluppando 5 capacità:
  - **ascolto**
  - **osservazione**
  - **uso di domande**
  - **riformulazione**
  - **ricapitolazione**