

prof digitali



Comunicazione Efficace

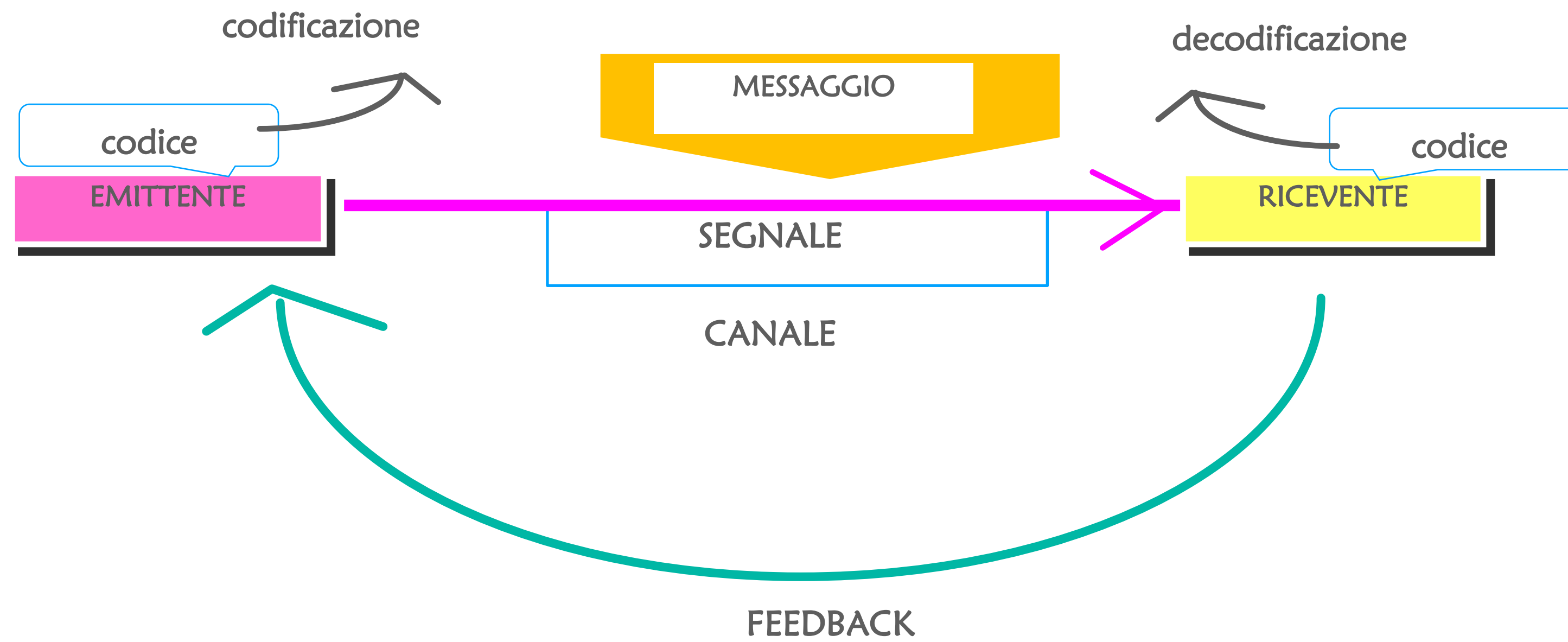
CONTENUTI DEL MODULO:

- La comunicazione
- I cinque assiomi di Palo Alto
- Verbale e Non verbale

Docente Franco Prestipino



Il Modello di Comunicazione





I 5 assiomi della comunicazione

- Non si può non comunicare
- In ogni comunicazione c'è un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione
- Il flusso comunicativo è espresso secondo la punteggiatura degli eventi
- Esistono relazioni simmetriche e relazioni complementari
- La comunicazione può essere verbale, paraverbale e non verbale



Il linguaggio verbale non è il solo modo di comunicare

Nella comunicazione tra le persone si utilizzano:

- messaggi verbali: ciò che si dice
- messaggi paraverbali: intonazioni e modulazioni della voce (volume, timbro), inflessioni, pause, ritmi, silenzi
- messaggi non verbali:



- prossemica
- contatti corporei
- posture e movimenti
- gesti
- espressioni del volto
- sguardi
- abbigliamento,
- trucco ...



Componenti paralinguistiche

- Il **tono** può esprimere apprezzamento o disappunto, entusiasmo o apatia, interesse o noia (ha la funzione della matita quando leggiamo: sottolinea i concetti importanti per evidenziarli meglio)
- Il **timbro** è il colore alla voce
- Il **volume** corrisponde all'intensità sonora e serve a sottolineare i concetti o a ridestare l'attenzione
- Il **ritmo** serve a dare più o meno incisività ai concetti espressi
- La **pausa**, come il silenzio, può essere strategica o d'imbarazzo



Caratteri distintivi

Comunicazione non verbale

- in gran parte inconsapevole, non intenzionale e non controllabile
- fornisce informazioni sul soggetto che la esprime
- è poco idonea ad esprimere concetti
- è ambigua
- ha grande efficacia nelle relazioni

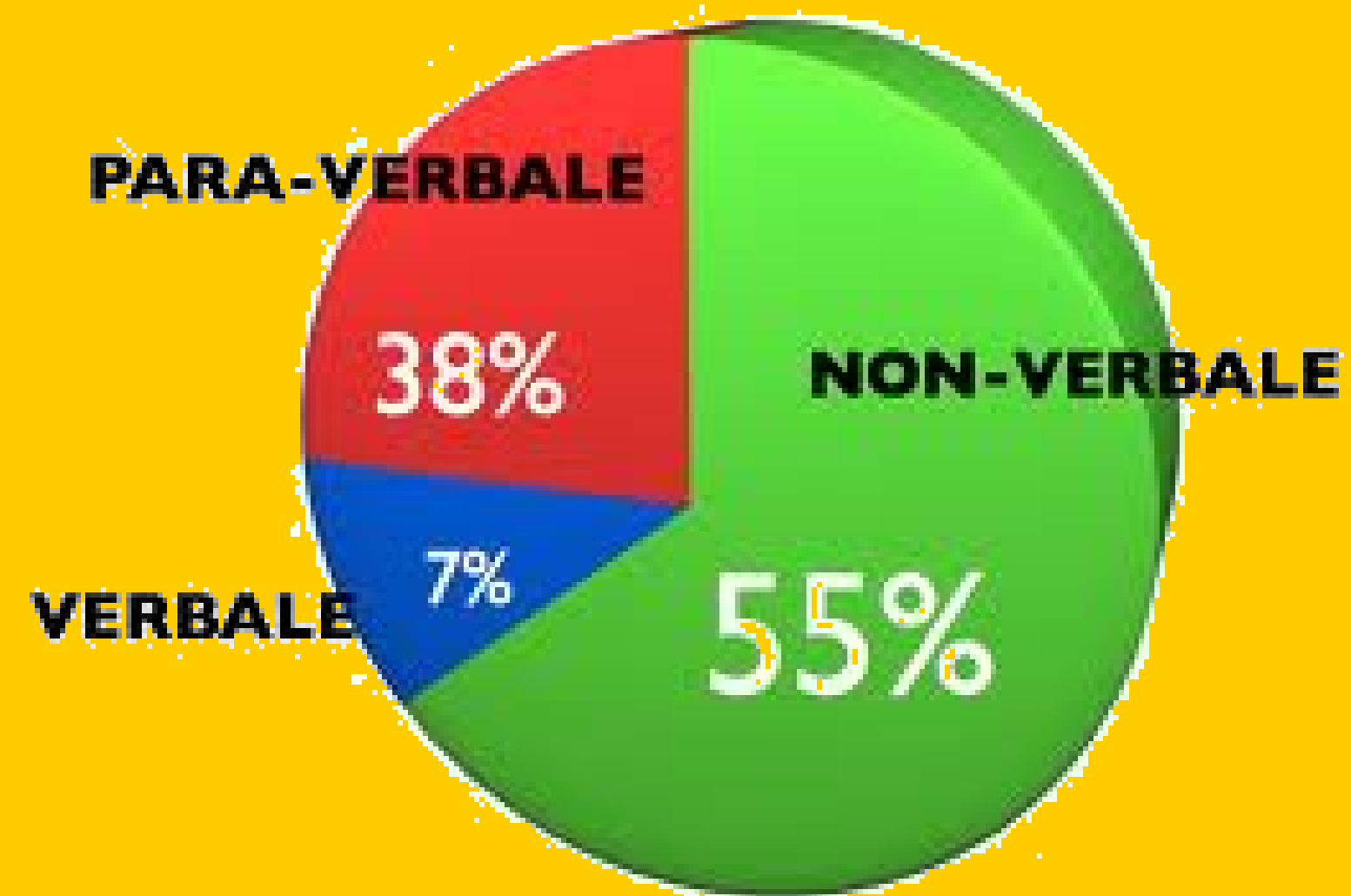
Comunicazione verbale

- per lo più consapevole e intenzionale
- fornisce informazioni sugli argomenti espressi
- è idonea a veicolare descrizioni, argomentazioni, narrazioni
- è arbitraria (convenzionale)
- è meno rilevante nelle relazioni



Le forme della comunicazione

Comunichiamo con le parole e con ciò che è intorno alle parole



Nel caso di incoerenza fra comunicazione verbale e non verbale
prevale il messaggio non verbale



Classificazione dei segnali non verbali (M. Cook. 1971)

Aspetti statici

- volto
- conformazione fisica
- abiti, acconciatura, trucco, ecc.

Aspetti dinamici

- orientazione
- distanze
- postura, movimenti
- espressione del volto
- sguardo
- gesti



Categorie di gesti

- **emblematici** (emessi intenzionalmente, spesso convenzionali, come il segnale OK o il saluto militare)
- **illustratori** (a commentare il linguaggio verbale)
- **regolatori** (a sincronizzare gli interventi)
- **indicatori** (di stati d'animo)
- **adattatori** (a regolare la propria posizione rispetto ad altre persone o agli oggetti)
- **motori** (ripetuti ritmicamente, spesso espressione di sentimenti o emozioni)
- **linguaggio dei segni** (convenzionalizzato, sordomuti)