



LUTE

Fattori di efficacia della comunicazione interpersonale

consuelocasula@gmail.com

Online 31 marzo 2021

Approcci

Pragmatico: assiomi della pragmatica della comunicazione umana: osservazione senza giudizio

Sistemico: formiamo un sistema di influenzamento reciproco

Strategico: siamo orientati a raggiungere mete

Andragogico: l'apprendimento dell'adulto si basa sull'esperienza, interesse e utilizzazione

Fattori di efficacia della comunicazione

Identità delle persone coinvolte

Relazione tra le diverse persone, ed eventuali sottoinsiemi

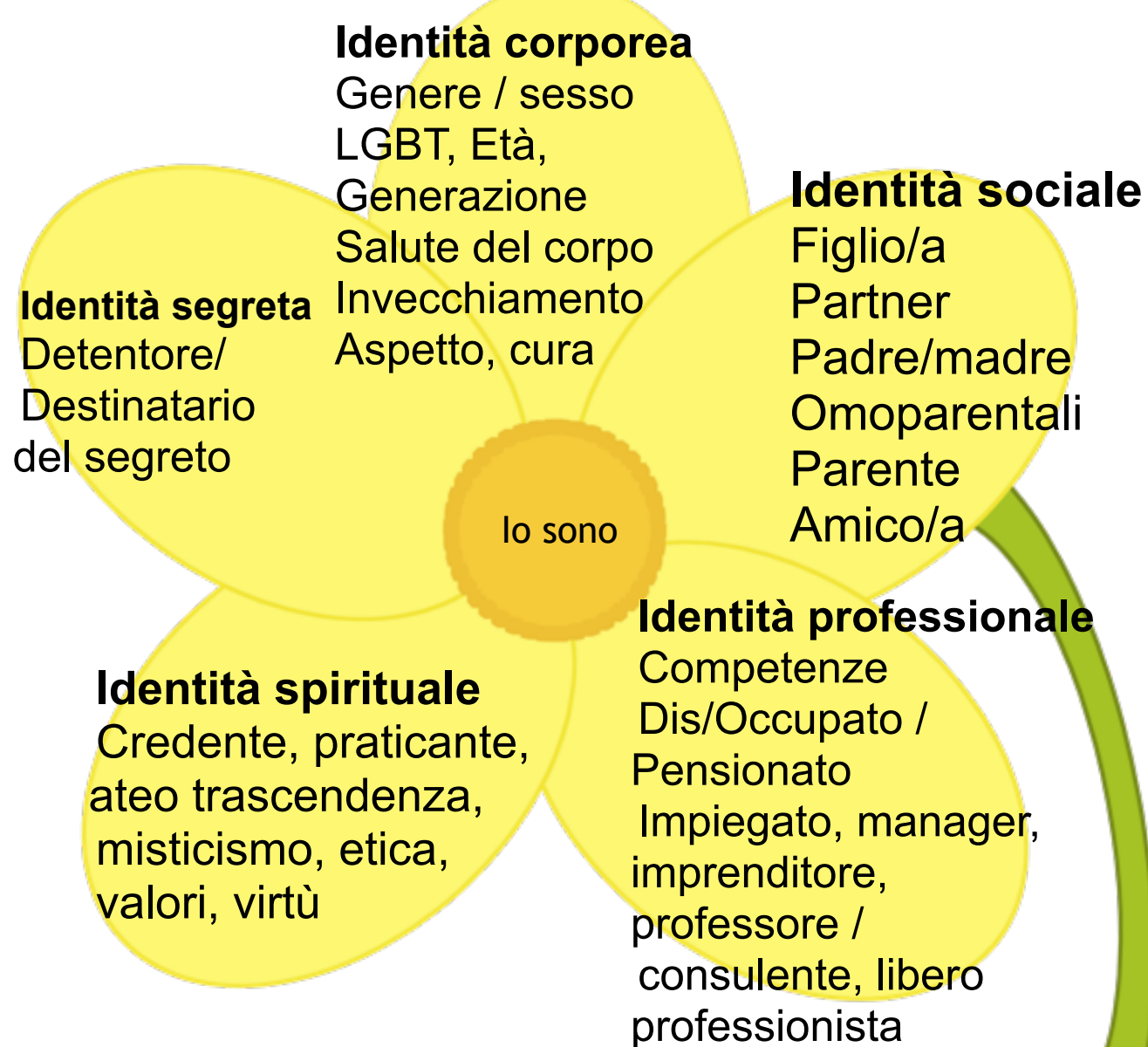
Contenuto di cosa si sta parlando

Modo espressivo, come comunicano

Contesto, in quale luogo e per quanto tempo

Finalità, per ottenere cosa, quali obiettivi si pongono

Strategie come si impegnano a raggiungere gli obiettivi



Cinque petali di identità

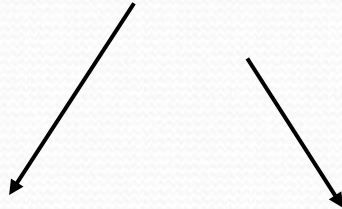
Comunicazione interpersonale

IO



identità
personale
sociale
professionale
spirituale
segreta

COMUNICO



analogico
non verbale
paraverbale

verbale
parole
frasi

QUESTO



contenuto



personale
sociale
professionale
spirituale
intimo

CON TE



tipo di relazione
con storia
nascente

Comunicazione interpersonale

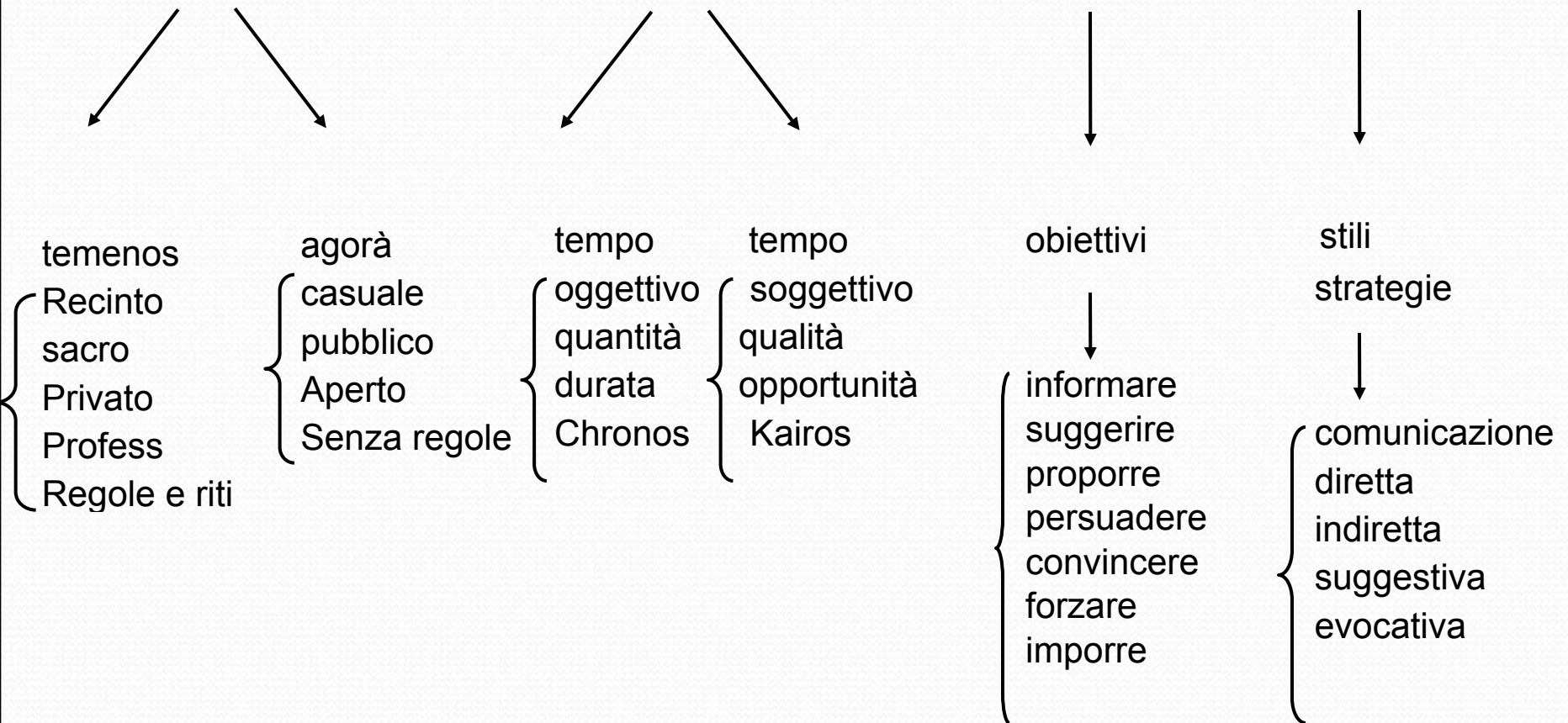
QUI (virtuale)

e

ORA

PER

COME



Comunicazione non verbale

- Postura, posizione, seduta o in piedi
- Prossemica, distanza e posizione nei confronti dell'interlocutore
- Espressione viso/occhi, congruenti e armoniose
- Contatto oculare
- Movimenti oculari

Comunicazione non verbale: gesti

- Emblematici, che sostituiscono le parole
- Descrittivi, che intendo “mostrare” ciò che si dice
- Di regolazione di ciò che l’interlocutore esprime
- Di adattamento per liberare o simulare le proprie emozioni
- Aptici, di contatto

Comunicazione non verbale

- Postura, posizione, seduta o in piedi
- Prossemica, distanza e posizione nei confronti dell'aula
- Espressione viso/occhi, congruenti e armoniose
- Contatto oculare con ogni partecipante
- Gestii
 - Emblematici, che sostituiscono le parole
 - Descrittivi, che fanno vedere ciò che si dice
 - Di regolazione di ciò che l'interlocutore esprime
 - Di adattamento per liberare o simulare le proprie emozioni
 - Aptici, di contatto

Comunicazione para-verbale

La voce dà indicazioni su caratteristiche anagrafiche, sociali, di personalità ed emotive e varia per:

- Tono: qualifica l'intenzione comunicazionale
- Tempo: evidenzia la velocità, assoluta o relativa, dell'eloquio; pause
- Timbro: caratterizza la persona
- Volume: segnala distanza o aspetti relazionali ed emotivi

Rumori, ripetizioni di vocali o di parole

Come cambia la comunicazione on line?

Maggiore importanza attribuita

- Alle espressioni del viso
- Al contatto oculare
- All'espressione della voce
- Alla scelta del contenuto
- Alla tempestività degli interventi
- Alle divagazioni
- Ai feedback

Stili di comunicazione interpersonale

Passivo

Io non valgo
Tu vali

Assertivo

Io valgo
Tu vali

Manipolativo

Io non valgo
Tu non vali

Aggressivo

Io valgo
Tu non vali

Comunicazione verbale: stile passivo

- Ha paura di offendere
- Rinuncia a esprimere le proprie idee, esigenze
- Ha il timore di essere criticato
- Tende a compiacere o a proteggere
- Lascia decidere gli altri
- Se attaccato/a non si difende
- Evita conflitti o contrapposizioni

Confucio (551BC-479BC)

...

Se incontri un uomo di valore, cerca di rassomigliargli.
Se incontri un uomo mediocre, cerca i suoi difetti in te stesso



*«È meglio
accendere una
piccola candela
che maledire
l'oscurità .»*

(Confucio)

Comunicazione verbale: stile aggressivo

- Tende a rimanere rigido/a nelle proprie posizioni
- Tende a imporre le proprie idee
- Adotta atteggiamenti intolleranti, giudicanti, interpretativi
- Riconosce i propri diritti e misconosce quelli altrui
- Ipervaluta se stesso/a e sottovaluta gli altri
- Colpevolizza e responsabilizza gli altri
- Usa parole forti, gesti impositivi, toni imperativi

Marco Aurelio

Qualcuno ti ha offeso? E' affar suo.

Si vede che quello è il suo modo di comportarsi.

Rispondi.

"Ho un modo di comportarmi diverso, al quale intendo restare fermamente fedele".



Mahatma Gandhi (1869- 1948)



Occhio per occhio e il mondo diventa cieco

Lao Tzu (661BC-?)

Rispondi in maniera intelligente anche a chi ti tratta stupidamente



Comunicazione verbale: stile manipolativo

Cerca di indurre una persona a fare qualcosa senza chiederlo esplicitamente

Tende a stimolare dubbi, sospetti, ansie non necessarie né pertinenti

Altera, distorce le informazioni, le comunica in modo parziale o in un contesto inappropriato

Mente, dissimula dati e fatti, pensieri ed emozioni proprie e altrui

Attribuisce all'altra persona pensieri, intenzioni, desideri, motivazioni, azioni che l'altra non ha espresso

Cerca di sedurre, adula, elogia, solletica orgoglio, vanità

Induce timore, senso di colpa, vergogna, inadeguatezze

Georg Christoph Lichtenberg (1742-1799)

Le bugie più pericolose sono
le verità leggermente deformate



Comportamenti/atteggiamenti manipolativi

Seduzione: fa sentire speciale

Remissività irriverente: il bravo ragazzo/la brava ragazza

L'intimidazione: fa sentire in pericolo

L'insoddisfatto/a: fa sentire inadeguati, non basta mai

Il/la frettoloso: mette fretta o mette di fronte a fatti compiuti

Uso di fallacie argomentative

Cosa rende manipolabili

Idealizzazione del manipolatore/sottovalutazione di sé stessi

Desiderio di fusione, di approvazione, di accontentare l'altro/a

Illusione di cambiare/convincere l'altro/a

Fiducia nelle promesse, nelle intenzioni positive, nel negoziato

Credersi forti, non manipolabili

Imprevedibilità, repentini cambiamenti di umore o di comportamenti

Seduzione/ricerca di spiegazioni, giustificazioni, argomentazioni

Comunicazione verbale: stile assertivo

- Contestualizza, discrimina, sceglie come relazionarsi con chi
- Crea un clima di rispetto, collaborazione, sincerità e solidarietà
- Esprime ciò che ritiene utile, senza ansie non necessarie
- Ascolta e rispetta posizioni diverse dalle sue, è flessibile
- Rispetta regole di cortesia, di cooperazione, di reciprocità, usa postulati conversazionali, evita squalifiche transazionali
- Riconosce e rispetta le differenze di genere, età/generazione, status, posizione, potere, gerarchiche
- Non cede alle manipolazioni

Il comunicatore assertivo

- È consapevole di sé, dell'interlocutore, del contesto
- È responsabile di ciò che contribuisce a far accadere
- Riconosce la differenza tra opinione e conoscenza, tra *"temenos"* e *"agorà"*
- Ascolta con curiosità per comprendere, ragiona per ipotesi, è flessibile, aperto/a, senza giudizi né pregiudizi
- Comprende le implicazioni emotive, è empatico/a, cortese
- È pragmatico, sistemico, strategico, orientato/a alla soluzione
- Esercita con equilibrio potere e amore
- Riconosce i meccanismi di manipolazione

Il buon comunicatore Vs il manipolatore

- Il buon comunicatore trasferisce contenuti, pratica un'azione munita di senso
- Il manipolatore usa parole per influenzare i suoi interlocutori e indurli a fare ciò che desidera
- Il manipolatore usa una sintassi frammentaria e sconnessa, un vocabolario minimo, la ripetizione delle stesse parole e delle stesse espressioni

Mahatma Gandhi (1869- 1948)



Le tue convinzioni diventano i tuoi pensieri,
i tuoi pensieri diventano le tue parole,
le tue parole diventano le tue azioni,
le tue azioni diventano le tue abitudini,
le tue abitudini diventano il tuo carattere,
e il tuo carattere diventa il tuo destino.

Per non farsi manipolare

Analizzare il processo di influenzamento reciproco, la dinamica di potere e della relazione

Rimanere vigili, autoconsapevoli, fare l'esame di realtà

Seguire metodo e disciplina, rispettare regole, limiti, ruoli, confini

Essere responsabili delle proprie scelte

Esercitare creatività, flessibilità, apertura, curiosità

Cercare reciprocità/parità/democrazia, equità

Mostrare gentilezza, coraggio, cortesia

Porre domande di precisione, esporre dubbi

Carl Gustav Jung

Ciò a cui opponi resistenza persiste.

Ciò che accetti può essere cambiato



Platone

...Ogni persona che incontri sta combattendo
una battaglia di cui non sai nulla.

Sii gentile.

Sempre

