



# Capire e farsi capire: comunicare efficacemente con allievi

Valter Borellini  
Trento 7 Marzo 2015



## INTENZIONE E COMUNICAZIONE

Nella comunicazione interpersonale vi è una parte rilevante di informazione che, pur non essendo verbale ne intenzionale, produce comunque effetti sul ricevente. Il solo essere in presenza di qualcuno comporta un trasferimento di informazioni.

Possiamo essere consci del nostro messaggio quando non è intenzionale (es. rossore nel volto, tremore nella voce). Possiamo non essere consci dell'intenzionalità della nostra comunicazione (es. movimenti che marcano la distanza, tono di voce marcato o brusco ecc.)

# CONOSCENZE CHE COMUNICHIAMO

Informazioni sul  
mondo

Concrete reali

Affermazioni  
generiche

Eventi  
immaginari

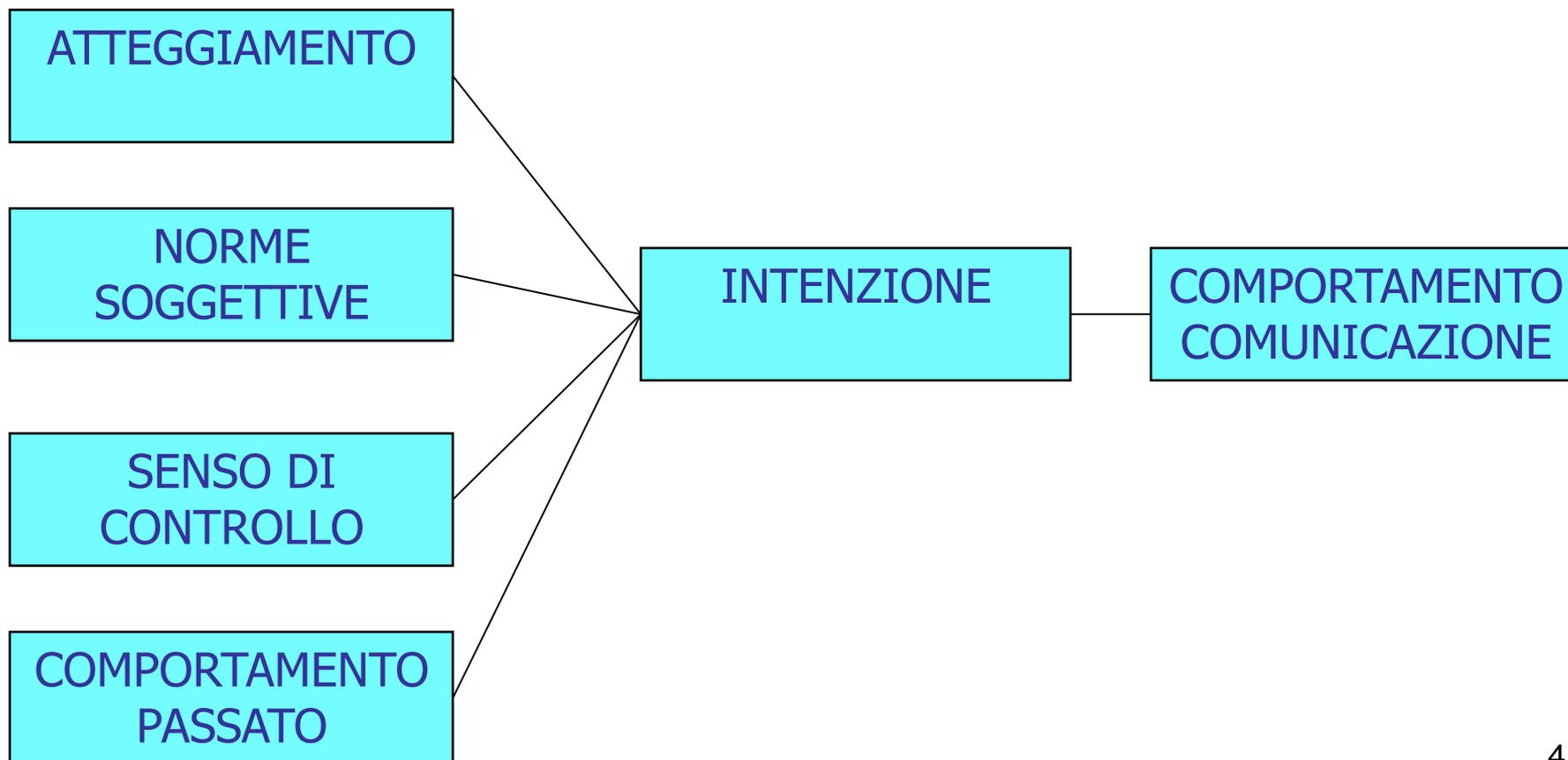
Sulla nostra mente

Informazioni  
sui nostri stati  
mentali, i  
nostri scopi,  
ragionamenti,  
decisioni,  
emozioni,  
convinzioni

Sulla nostra  
identità

Informazioni  
sulla nostra  
identità,  
caratteristiche  
, status,  
valori,  
capacità.

# ANTECEDENTI DELLA COMUNICAZIONE





# COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, COMPORAMENTO E INTERAZIONE

## COMPORAMENTO

Azione motoria di un individuo percepibile in qualche maniera dall' altro.

Include la comunicazione ma non viceversa.

Comportamenti accidentali/inconsapevoli o automatici non coincide con la comunicazione



# COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, COMPORAMENTO E INTERAZIONE

## INFORMAZIONE

Acquisizione di conoscenze inferite in modo automatico da parte del soggetto ricevente nei confronti del soggetto parlante anche se quest' ultimo non ne è consapevole.

E' un processo di estrazione di informazioni che dipende solo dalle competenze del ricevente.

# COMPORAMENTO, INFORMAZIONE, INTERAZIONE E COMUNICAZIONE

## INTERAZIONE

Qualsiasi contatto fisico o rituale che avviene tra due individui in modo involontario, in grado di modificare lo stato preesistente delle cose fra loro (es. sguardo prolungato ecc.)

Ogni interazione implica un comportamento ma non implica informazione o comunicazione.

Ogni comunicazione implica interazione.

# COMPORAMENTO, INFORMAZIONE, INTERAZIONE E COMUNICAZIONE

## COMUNICAZIONE

La comunicazione è uno scambio interattivo osservabile fra due partecipanti dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi di simboli di segnalazione e significazione secondo la cultura di riferimento.

# COMPORAMENTO, INFORMAZIONE, INTERAZIONE E COMUNICAZIONE

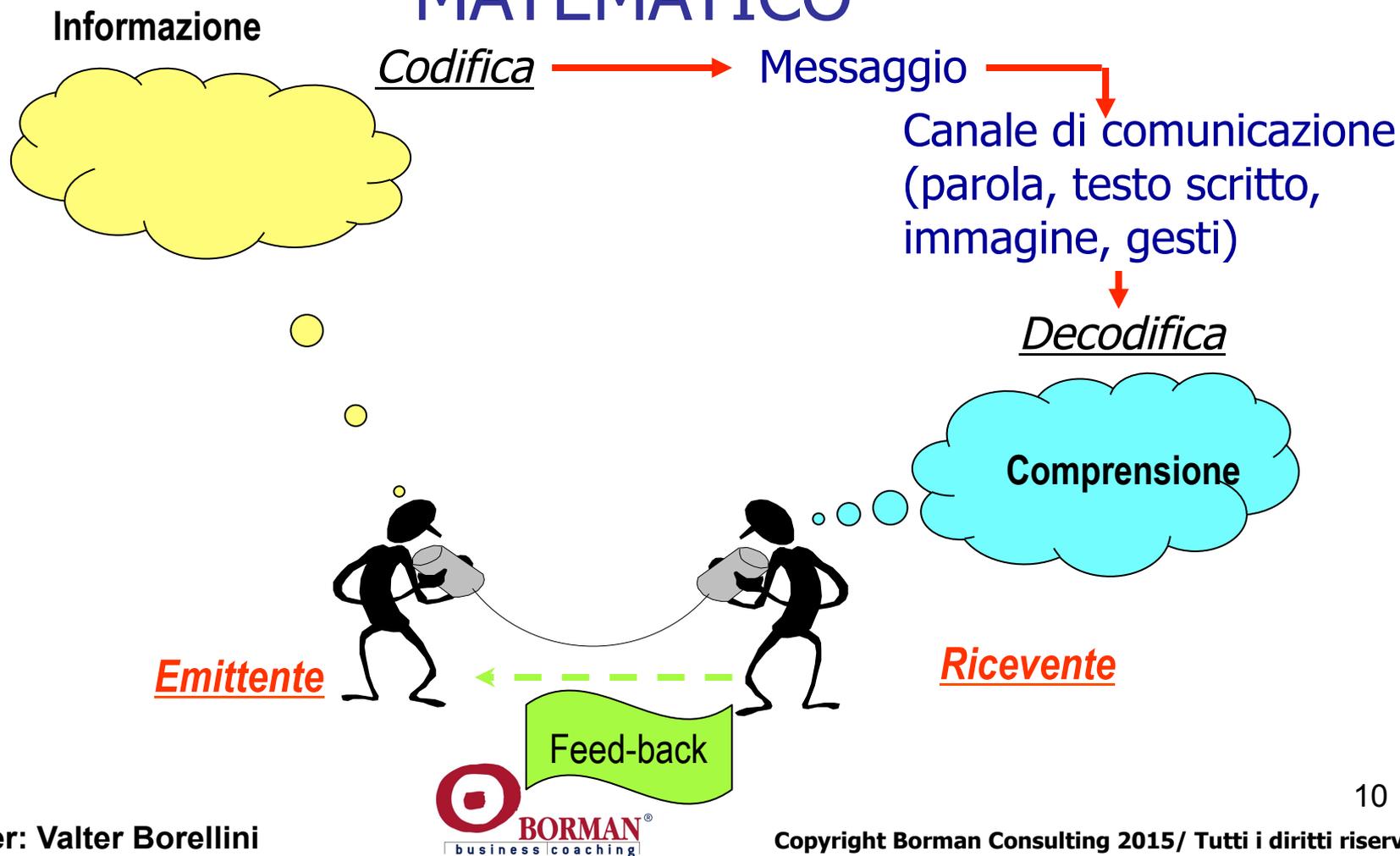
## COMUNICAZIONE

Nella comunicazione esiste sempre una intenzione comunicativa. L'intenzione del parlante di comunicare qualcosa al ricevente e che il suo atto comunicativo sia riconosciuto.

Ogni comunicazione implica interazione.

Ogni comunicazione è un comportamento.

# PUNTI DI VISTA SULLA COMUNICAZIONE MATEMATICO





# PUNTI DI VISTA SULLA COMUNICAZIONE PRAGMATICO

Comunicazione come interazione fra testo e contesto.  
Prende in esame i processi impliciti della comunicazione i quali comportano attività inferenziali per inferire dal contesto ciò che il testo dice anche se non viene espresso esplicitamente.

La Pragmatica esplora la relazione tra i segni/simboli e gli attori della comunicazione, l'uso dei significati, i modi con cui i significati sono utilizzati dai comunicanti nelle diverse circostanze.

## I CINQUE ASSIOMI

1

**E' impossibile non comunicare:**

*“Non esiste la non comunicazione”*

2

**Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed uno di relazione**

3

**Ogni comunicante dà una propria interpretazione della punteggiatura di una relazione**

4

**Quando comunichiamo, possiamo utilizzare due diversi tipi di linguaggio: *Numerico* (verbale) ed *Analogico* (vocale non verbale e non verbale)**

5

**Gli scambi di comunicazione possono essere classificati, schematicamente, in due categorie: *Simmetrico* e *Complementari***

# NON SI PUÒ NON COMUNICARE

Il comportamento non ha un suo opposto:

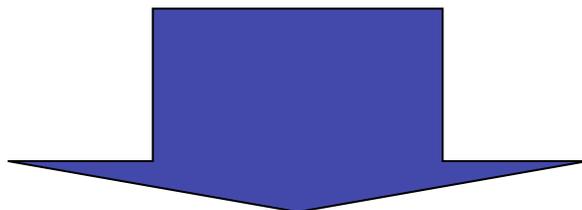
l'attività o l'inattività, le parole e i silenzi hanno il valore di un messaggio.

# NON ESISTE LA NON COMUNICAZIONE



## LA PUNTEGGIATURA

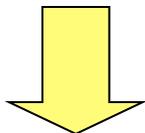
Ogni comunicante dà una propria interpretazione della punteggiatura di una relazione



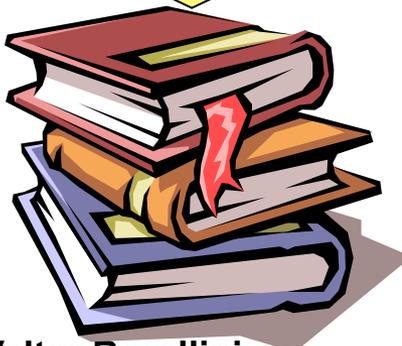
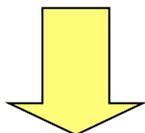
Un forte disaccordo tra i comunicanti rispetto alla punteggiatura delle sequenze della comunicazione può creare problemi e conflitti nella relazione

# LINGUAGGIO E COMUNICAZIONE

**Linguaggio  
numerico**



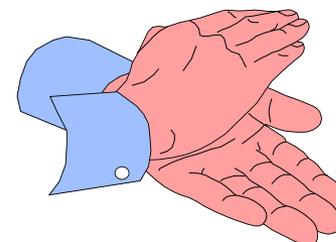
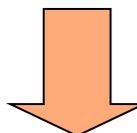
**Comunicazione  
Verbale**



**Linguaggio  
analogico**



**Comunicazione  
non-verbale e  
vocale non  
verbale**





# PUNTI DI VISTA SULLA COMUNICAZIONE SOCIOLOGICO

Comunicazione come espressione e prodotto di una società.

Esistono regole precise entro cui inquadrare le sequenze comunicative ed esse consentono di definire la situazione stipulando congiuntamente il significato e la struttura della comunicazione in corso.

Le regole organizzano il modo in cui iniziare e fine una comunicazione, il comportamento spaziale, il tono della voce ecc.



## PUNTI DI VISTA SULLA COMUNICAZIONE SOCIOLOGICO

La scelta delle regole è determinata dal “FRAME” dalla cornice o contesto entro cui si realizza lo scambio comunicativo.

Il “FRAME” consente ai partecipanti la comunicazione di sapere in ogni momento che cosa sta succedendo o quale sia la condotta più appropriata da seguire.



# PUNTI DI VISTA SULLA COMUNICAZIONE PSICOLOGICO

Comunicazione sostiene la definizione del sé (ecco come sono, come mi vedo, come mi presento) e dell'altro (ecco come ti vedo, come tu sei secondo me).

Comunicazione come scambi comunicativi importanti per costruire e regolare le relazioni interpersonali.

Relazioni Simmetriche e Complementari

Comunicazione su due livelli: contenuto e relazione

# GLI SCAMBI DI COMUNICAZIONE

## Le relazioni

### **SIMMETRICHE**



Sono quelle basate sull'uguaglianza tra i comunicanti (colleghi di lavoro, amici, coniugi, fratelli, etc.)

# GLI SCAMBI DI COMUNICAZIONE

## Le relazioni

### COMPLEMENTARI

Nelle relazioni complementari i ruoli sono quelli di:



#### ➤ **ONE-UP: Primaria**

Chi detiene il “potere” nella relazione

#### ➤ **ONE-DOWN: Secondaria**

Chi ha un ruolo di “dipendenza” nella relazione

# LA VARIABILITA' INDISPENSABILE NELLA COMUNICAZIONE

- Consapevolezza
  - permette di raccogliere informazioni dall' interlocutore e capire se la nostra comunicazione è efficace
- Responsabilità
  - Permette di assumersi la responsabilità di ciò che viene detto, dell' uso del linguaggio più appropriato, di essere chiari e onesti, di accettare le critiche.
- Rispetto
  - permette di avere attenzione ai punti di vista degli altri, di riconoscere e accettare le differenze.
- Flessibilità
  - permette di cambiare l' approccio e provare altre soluzioni per rendere la comunicazione efficace

# CAPIRE

Quando e dove

- Il contesto in cui si comunica

Chi comunica

- Identità individuale e ruolo sociale
- Caratteristiche individuali

Perché comunica

- L' intenzione comunicativa

A chi si comunica

- Identità individuale e ruolo sociale
- Caratteristiche individuali

Che cosa comunica

- Il contenuto (verbale)

Come comunica

- Il messaggio (vocale non verbale e non verbale)



## CAPIRE

### Tecniche

- Creazione di rapporto
- Ascolto attivo
- Tecnica delle domande
- Tecniche di reframing
- Gestione delle obiezioni

# FARSI CAPIRE

## Quando e dove

- La situazione e il contesto

## Da Chi

- Uno o più interlocutori
- Il loro ruolo sociale
- Le loro caratteristiche individuali
- L'intenzione del ricevente

## Su che cosa

- Il contenuto che vogliamo trasmettere (i concetti, le idee ecc.)
- La presentazione di sé

## Come farsi capire

- Le strategie comunicative
- I livelli della comunicazione (vocale non verbale e non verbale)



## FARSI CAPIRE

### Tecniche

- Uso consapevole dei tre livelli di comunicazione
- Linguaggio di precisione
- Gestione dei Frame
- Uso di metafore

## QUANDO SI COMUNICA

*Consapevolezza di essere sempre in comunicazione.*

➤ Con noi stessi ,mediante il pensiero, la costruzione di concetti, il dialogo interno, la costruzione di immagini.

➤ Con gli altri, ricordarsi che:

**“ Non esiste la non comunicazione”**

## QUANDO SI COMUNICA

### *Il tempo nella comunicazione.*

Ogni interazione, scambio di informazioni, comprensione e riflessione hanno un tempo .

Vi è un tempo per :

- L' ascolto;
- Per la comprensione
- Per la riflessione
- Per la costruzione del messaggio
- Ecc.

## QUANDO SI COMUNICA

### *Il tempo nella comunicazione.*

Ogni persona ha i suoi ritmi e ha i suoi tempi che si riflettono sulle modalità comunicative e comprensive.

Il tempo “oggettivo” non sempre coincide con la percezione del tempo “soggettivo”.

La percezione del tempo è soggettiva così come l’esperienza del tempo nella comunicazione.

Occorre considerare i nostri tempi e i tempi del nostro interlocutore.

*“Prendere tempo e dare tempo”*

## DOVE SI COMUNICA

### *Il Contesto in cui avviene la comunicazione*

Il contesto in cui avviene la comunicazione contribuisce in modo determinante alla definizione dei significati prodotti dall'interazione.

La situazione esercita una grande influenza sullo stile adottato nella formulazione del messaggio, sulla decodifica, sulla interpretazione e sullo stesso significato di un messaggio o comportamento

## DOVE SI COMUNICA

### *Il Contesto in cui avviene la comunicazione*

- Contesto come luogo
- Contesto come norme socio-culturali
- Contesto come ruoli in relazione
- Contesto come conversazione



## CHI COMUNICA

### *Le differenze individuali*

Le differenze individuali tra gli individui si manifestano nel diverso modo di comunicare.

I diversi stili comunicativi si possono inferire dalle modalità di uso del verbale, del vocale non verbale e dal non verbale.

## A CHI SI COMUNICA

### *La prima impressione*

Molto spesso la prima impressione che ci facciamo del nostro interlocutore condiziona la nostra comunicazione.

Pregiudizi e stereotipi vengono richiamati alla mente e attivano automaticamente modalità comunicative specifiche, senza dedicare tempo alla raccolta di informazioni più precise sull'interlocutore con cui dobbiamo comunicare.

Per cui specialmente nei primi contatti si focalizza l'attenzione su pochi aspetti che servono a confermare la nostra prima impressione o lo stereotipo. Di conseguenza tendiamo ad ascoltare poco e a osservare solo alcuni particolari

## A CHI SI COMUNICA

### *L'ascolto e l'osservazione*

- Cercare di avvicinarsi alla mappa dell'altro senza imporre la propria (almeno fin quando non è chiaro il pensiero dell'altro).
- Ascoltare, osservare, cogliere per domandare in modo mirato e infine rispondere.
- Creare una sintonia , cioè feeling, indispensabile per aiutare l'interlocutore ad aprirsi e svelare alcuni elementi della propria identità.
- Osservare attentamente il comportamento dell'altro.



## A CHI SI COMUNICA

Per meglio conoscere l'interlocutore, al fine di interpretare correttamente il suo messaggio, per conoscere meglio il suo pensiero e le sue caratteristiche oltre ad osservare e ascoltare è importante anche *fare domande*.

# CHE COSA SI COMUNICA

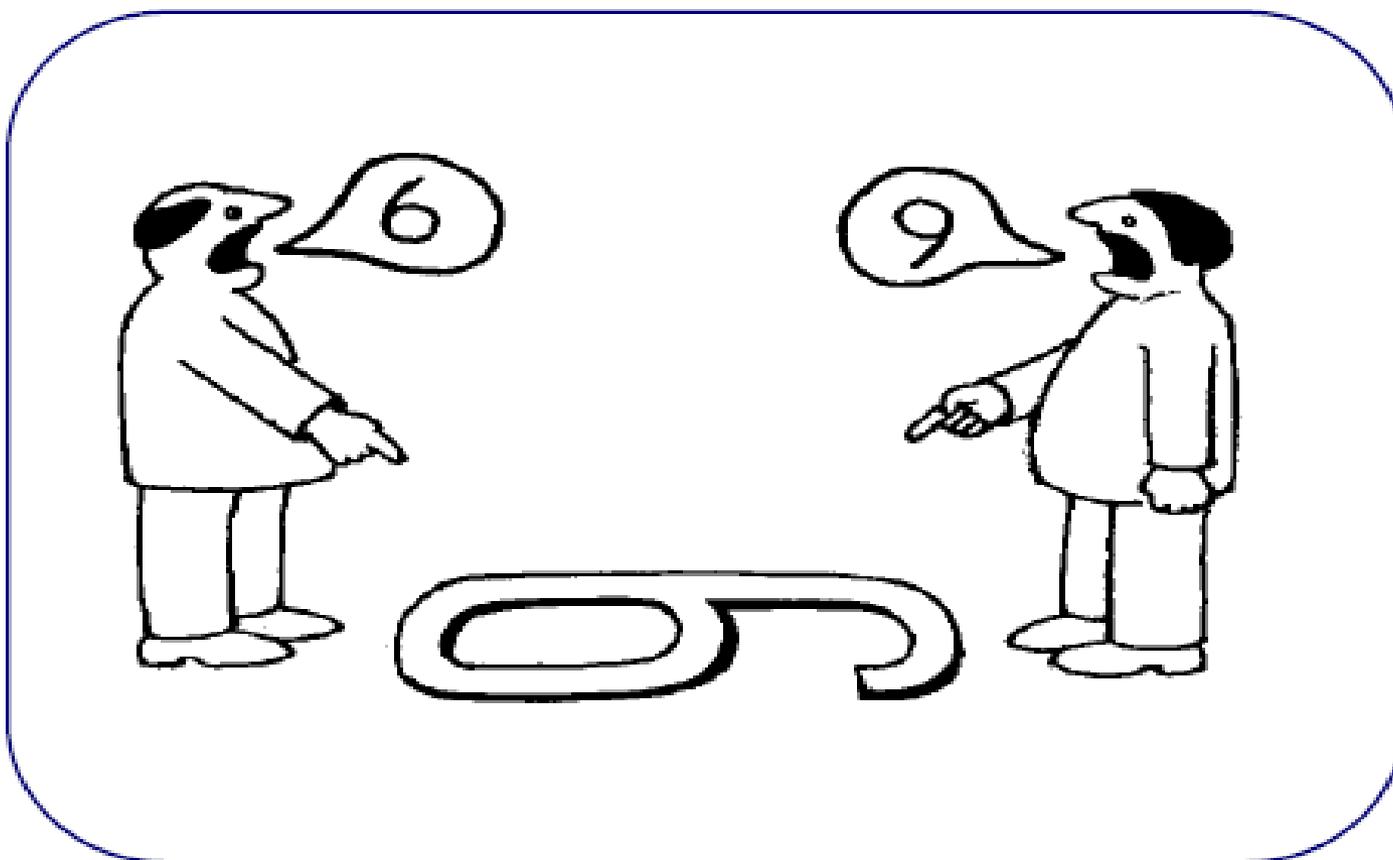
## *Contenuto*

Le informazioni provengono unicamente dalle parole dette o scritte: è l'uso delle parole che servono a rappresentare e capire le mappe cognitive di chi emette il messaggio.

Colui che ascolta o legge non ha altri indizi (se non, forse, la conoscenza del mittente) per capire il suo stato d'animo e quindi il “peso reale” dei messaggi.

## CHE COSA SI COMUNICA

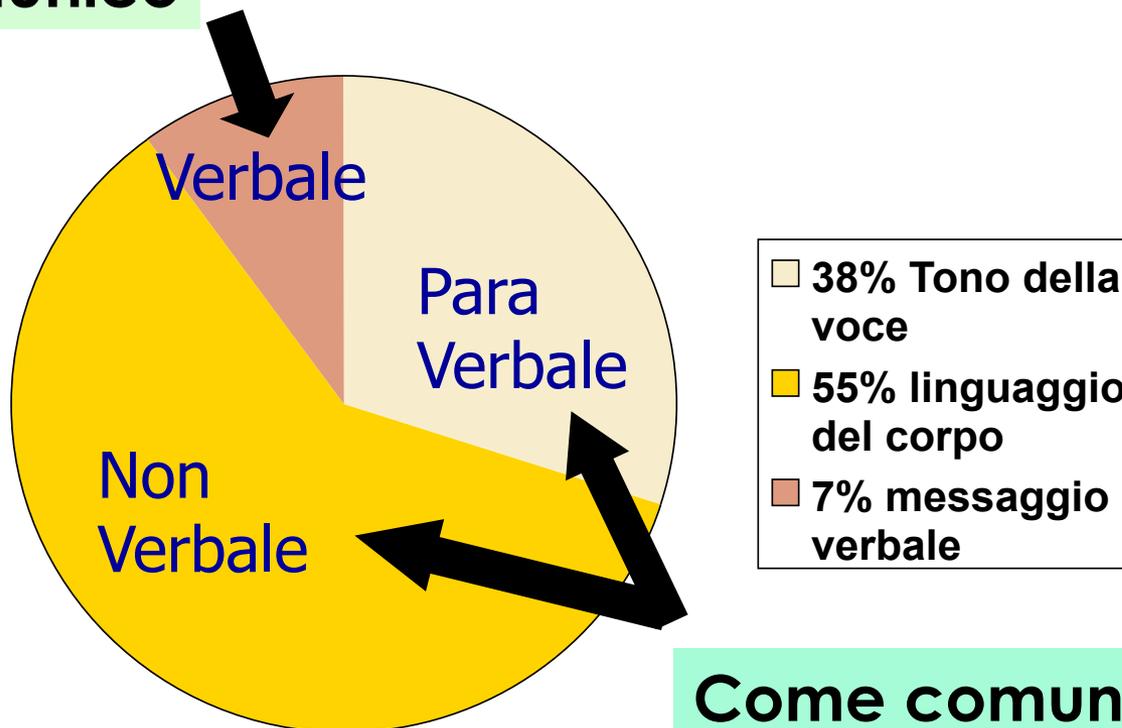
*La mappa non è il territorio*



# COME SI COMUNICA

## *I livelli della comunicazione*

Cosa comunico



Come comunico

# COME SI COMUNICA

## *Comunicazione vocale non verbale*

Spesso il modo in cui viene detta una frase (il come) ha più valore del suo contenuto (il che cosa).

La Comunicazione para verbale svolge le seguenti funzioni:

- *Rafforzare e/o integrare la Comunicazione Verbale dando più enfasi e forma al significato detto;*
- *Sostituire tutto o in parte la Comunicazione verbale (es. sbadigli, sorrisi, sogghigni ecc.)*
- *Smentire o contraddire la Comunicazione verbale con un messaggio incongruente o opposti al significato delle parole.*

# COME SI COMUNICA

## *Comunicazione vocale non verbale*

La Comunicazione verbale avviene in modo **consapevole**

La comunicazione para verbale e non verbale può avvenire in modo **consapevole** o **inconsapevole**.

Ogni interlocutore dovrebbe usare la Comunicazione para verbale in modo consapevole e farsi che questa sia congruente con la Comunicazione verbale.

## COME SI COMUNICA

### *Comunicazione vocale non verbale*

- Velocità
- Tono di voce
- Timbro
- Ritmo
- Volume
- Pause

# COME SI COMUNICA

## *Comunicazione non verbale*

### Aspetto esteriore

- Conformazione fisica
- Abbigliamento

### Comportamento spaziale

- Prosemica - Linguaggio della prossimità
- Aptica - Contatto corporeo

### Comportamento cinesico

- Busto, gambe
- Postura
- Gestì

# COME SI COMUNICA

## *Comunicazione non verbale*

### Gesti con gli arti superiori

- Gesticolazione (iconici, metaforici e di regolazione)
- Pantomima o rappresentazioni
- Gesti emblematici o convenzionali
- Gesti diettici o di indicazione
- Gesti motori o percussioni
- Linguaggio dei segni

# COME SI COMUNICA

## *Comunicazione non verbale*

### Volto

- Mimica facciale
- sorriso

### Sguardo

- Contatto oculare
- Fissazione oculare
- Sguardo di regolazione dei turni
- Rapporto di vicinanza
- Comunicazione e gestione delle propria immagine

## COME SI COMUNICA

### *Comunicazione non verbale: la prossemica*

