

# Pensaci!

VI incontro  
14.12.2019



**Dio ci ha dato due orecchie, ma soltanto una bocca, proprio per ascoltare il doppio e parlare la metà.**

*- Epitteto*

# LA COMUNICAZIONE

è un atto intenzionale, mediato e reciproco attraverso il quale due o più attori interagiscono tra loro.

Può essere lineare o circolare

- Lineare: informazione -> prevale l'aspetto del contenuto
- Circolare: interazione interpersonale

# ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE

La comunicazione può essere studiata come:

- SINTASSI insieme di codici, canali, analisi della ridondanza
- SEMANTICA significato della comunicazione come convenzione tra i soggetti
- PRAGMATICA aspetti che determinano il linguaggio volto a influenzare

# LA COMUNICAZIONE

- dimensione psicologica costitutiva di ogni essere umano
  - un'attività sociale
  - una risposta a bisogni di tipo fisico
  - contribuisce a formare e consolidare il nostro senso di identità
  - è un'attività prevalentemente cognitiva
- 
- V per Vendetta: il discorso di V. <https://www.youtube.com/watch?v=ajfEW3Fuo7o>

## COMUNICARE È . . .

- trasferire
- inviare
- notificare
- far sentire
- far conoscere
- partecipare
- unire

# ELEMENTI DI UN PROCESSO COMUNICATIVO EFFICACE

- consapevolezza
- obiettivo
- ruolo
- chi è il nostro interlocutore?
- storia della relazione
- strumenti utilizzati
- contesto
- tempo
- ascolto

ATTIVITÀ

Post-it



## PIANI DELLA RELAZIONE

- **RELAZIONE:** attiene alle dinamiche e alle modalità di interazione all'interno del sistema comunicativo che determina i ruoli e le regole
  
- **CONTENUTO:** attiene al passaggio di informazioni, dati

# Gli assiomi della comunicazione

## *1. L'impossibilità di non comunicare.*

Il comportamento è comunicazione; non è possibile non avere un comportamento, quindi è impossibile non comunicare.

## *2. Livelli comunicativi di contenuto e di relazione.*

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto (una notizia, una informazione, un dato...) e di relazione (un comando, un'istruzione, un avvenimento...) di modo che il secondo classifica il primo.

## *3. La punteggiatura della sequenza di eventi.*

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti, cioè dall'ordine che i soggetti danno alle loro azioni-controreazioni.

## *4. Comunicazione numerica e analogica.*

Il linguaggio digitale (digitale, verbale) ha una sintassi logica assai complessa e di estrema efficacia, ma manca di una semantica adeguata nel settore della relazione; il linguaggio analogico (il linguaggio non verbale) invece non ha alcuna sintassi adeguata per definire in un modo che non sia ambiguo la natura delle relazioni.

## *5. Interazione complementare e simmetrica.*

Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza (da una parte rapporti paritetici, paritari, democratici, dall'altra rapporti fondati sulla autorità/subordinazione, one-up/ one-down).



## Ascolto schermatico/distorsivo/impreciso

- dati reali non recepiti, ma distorti
- percezione limitata / errata
- barriere culturali, di ruolo, pregiudizi, antipatia, antecedenti, stati emotivi del momento, scarsa energia fisica o mentale, poca umiltà



## Ascolto giudicante/aggressivo

- interrompe continuamente
- non spiega
- non rispetta l'altra persona
- attacca, giudica
- disapprova quanto detto
- nessuno sforzo di capire o approfondire



## Ascolto a tratti/selettivo

- si ascoltano solo certe parti del messaggio.
- manca un contatto pieno con l'altra persona.
- si aspetta il turno per parlare e si usa il tempo per capire come rispondere o cosa dire quando tocca a te.
- si perde parte del messaggio, difficile cogliere le sfumature.



## Ascolto apatico/passivo

- causa di incomprensioni
- si ha l'impressione di non essere ascoltato si sente rifiutato
- reazione è quella di allontanarsi dalla persona
- sguardo sfuggente
- domande incalzanti per arrivare velocemente al nocciolo della questione
- svolgimento di altre azioni (ad esempio usare il cellulare, sfogliare il giornale, fare zapping in televisione)
- fretta nell'offrire soluzioni e opinioni personali per chiudere la discussione
- giudizi dati solo sulla base delle proprie esperienze, senza tenere conto di ciò che l'altro sta dicendo



## Ascolto attivo/attento/assertivo

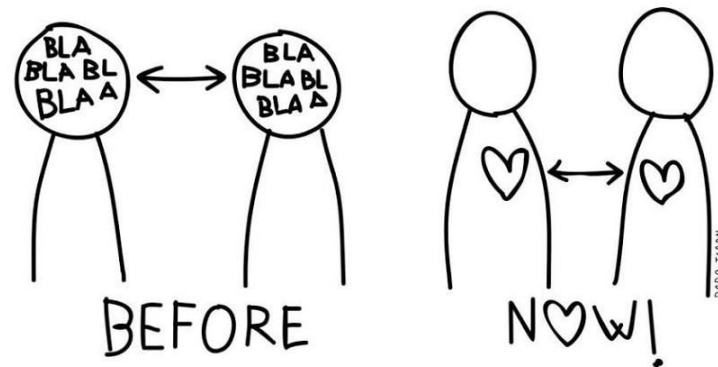


- in relazione con l'altra persona -> guarda negli occhi, osserva il contesto
- elevato livello di coinvolgimento e partecipazione a ciò che l'altro ti sta dicendo
- sei concentrato sulla persona che ti sta parlando -> guarda comp. non verbale
- presti di attenzione a ciò che ti dice -> attento ma rilassato
- dimostri che stai ascoltando -> dai feedback regolari, sintetizza ciò che è stato detto
- comprendi cosa ti dice e cosa significa ciò che ti dice
- mantieni una mente aperta, non giudicare
- non si interrompe e non si impone le proprie soluzioni



## Ascolto empatico

- richiede una capacità ulteriore: l'empatia -> **metterti nei panni** dell' altro
- mettere in discussione il proprio punto di vista
- sospensione del giudizio
- interesse genuino
- ascolto avalutativo
- riconoscere il valore del punto di vista degli altri
- curiosità
- approfondimento
- metacomunicazione



## Ascolto simpatetico

- dimostrazione di vicinanza affetto, piacevolezza, calore umano
- essenziale far capire che ci interessa quanto sta dicendo, non solo per i dati, ma per la persona che li esprime
- linguaggio del corpo, contatto fisico



# IL FEEDBACK

- è una risposta/retroazione ad un messaggio
- informazione retroattiva
- di conferma, di rifiuto, di disconferma

→ può essere:

- differito
- immediato
- coerente
- incoerente
- atteso
- inatteso
- disatteso

# Comunicazione non verbale

- Postura
- Espressione viso/occhi
- Turni comunicativi
- Paralinguistica: tono e uso della voce
- ...

- Gesti: - emblematici: sostituiscono la parola; (orologio)
- descrittivi: accompagnano e illustrano il discorso rendendolo più vivido; (forme)
- di regolazione del comportamento dell'interlocutore; (assenso, dissenso, permesso di procedere con un garbato annuire del capo)
- di adattamento: gesti finalizzati a dominare i propri stati d'animo o le emozioni; (toccarsi i capelli, giocare con la penna)
- Prosemica: distanza e posizione. È la scienza che studia lo spazio umano.

...

# Distanze interpersonali:

1. **intima**: contatto fisico, da 15 a 40 cm;
2. **personale**: da 45 a 120 cm;
3. **sociale**: da 120 a 210 cm, fra persone che lavorano insieme;  
da 210 a 360 cm, fra persone che non lavorano insieme;
4. **pubblica**: da 360 a 750 cm, fuori dalla cerchia che riguarda il soggetto;  
da 750 cm, personaggi ufficialmente di rilievo.



# RETORICA

l'arte del dire, del parlare, e più specificatamente del persuadere

un **metodo di organizzazione del linguaggio naturale**, non simbolico, secondo un criterio per il quale ad una **proposizione** segue una **conclusione**.

scopo → **persuasione**: approvazione della tesi dell'oratore

consiste in un fenomeno **emotivo** di assenso **psicologico**

elementi che, connettendo diverse proposizioni tra loro, portano a una conclusione condivisa → modi di disvelamento della **verità** nello specifico campo del discorso

è un **metalinguaggio**, in quanto «discorso sul discorso»

- THANK YOU FOR SMOKING <https://www.youtube.com/watch?v=LNi-HUdoFlk>
  - <https://www.youtube.com/watch?v=HTtJJsWi1y4>

# RETORICA

- studia come **organizzare** e strutturare un'orazione (parte che potremmo definire “sintagmatica”);
- si occupa anche del cosiddetto *ornatus*, cioè di tutti quei **procedimenti stilistici** (*figure*, *tropi*) che servono a ornare il discorso così da renderlo più gradevole e quindi più efficace (parte “paradigmatica”)

Retorica, per il *senso comune*, è sinonimo di arte del **discorso artificioso**

è a sua volta anche:

- una **scienza**, in quanto studia in maniera rigorosa i fenomeni e gli effetti del linguaggio;
- una **morale**, poiché la capacità di sfruttare ambiguità della lingua la rende un'arma potente, che richiede un codice morale per essere esercitata senza arrecare danni;
- una **pratica sociale**, poiché nell'Antichità differenziava i potenti (chi ha accesso all'arte della persuasione) dai sudditi (coloro che soccombono al potere ammaliante della parola);
- una **pratica ludica**, un giocare con le parole e la lingua (*parodie*, *scherzi*, doppi sensi).



# ARGOMENTAZIONE E PERSUASIONE

**Martin Luther King** (1963) <https://www.youtube.com/watch?v=hQfUES-gv7U>

**Quinto Potere** di **Sidney Lumet** (1976)

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=223&v=xi5p8oBoXiQ&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=223&v=xi5p8oBoXiQ&feature=emb_title)

**Ogni Maledetta Domenica** di **Oliver Stone** (1999)

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=258&v=D3RlxUbG8-0&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=258&v=D3RlxUbG8-0&feature=emb_title)

**The Big Kahuna** di **John Swanbeck** (1999)

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=234&v=gqQPOYZo6Fs&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=234&v=gqQPOYZo6Fs&feature=emb_title)

**Quasi nemici - L'importante è avere ragione** (2017)

<https://www.youtube.com/watch?v=6jyzAF3GV8>

# ARGOMENTAZIONE E PERSUASIONE

**L'attimo fuggente** (1989) <https://www.youtube.com/watch?v=gddhz1X3jXA>

**Steve Jobs ai neolaureati di Stanford** (2005) <https://www.youtube.com/watch?v=oObxNDYyZPs>

**Fatboy Slim samples Greta Thunberg's speech to the UN during UK concert** (2019)  
<https://www.youtube.com/watch?v=qtuvP8En0vU&list=LLpRJpLyv4WELpsjN2I8pnRg&index=10&t=0s>

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_PH5metbxdY](https://www.youtube.com/watch?v=_PH5metbxdY)

**Aspira a fare la differenza - Denzel Washington** (2015) <https://www.youtube.com/watch?v=Ck3mryEaBvo>

# Fonti

- <https://mircobosi.com/comunicazione-efficace/>
- <https://www.life-strategies.it/cambiamento/ascolto-attivo-comunicazione-creare-relazioni-serene/>
- <https://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/lascolto-efficace-come-attivare-le-modalita-di-ascolto-positive-ascolto-selettivo-attivo-empatico-e-simpatetico/>
- <https://www.ipermind.com/ascolto-attivo/>
- [https://www.formazionescienze sociali.unisalento.it/c/document\\_library/get\\_file?uuid=b4d5e24e-2936-4c64-8853-92b74e50b963&groupId=886128](https://www.formazionescienze sociali.unisalento.it/c/document_library/get_file?uuid=b4d5e24e-2936-4c64-8853-92b74e50b963&groupId=886128)
- <https://studiotrevisani.it/category/ascolto/>