

LA COMUNICAZIONE

- Che cos'è la comunicazione ?
... e quando diventa efficace?

La prima cosa da sapere sulla comunicazione è che...



“NON SI PUÒ NON COMUNICARE”!

(P. Watzlawick)

Gli elementi della comunicazione sono:

- il **CANALE** (che può essere orale, scritto, gestuale, sonoro)
- il **MEZZO** (che può essere la carta, la TV, il telefono, il PC ecc.)
- **L' INTERFERANZA** (un rumore esterno o un disturbo interiore)
- il **CODICE** (insieme di segni e simboli che quando sono organizzati e condivisi diventano linguaggio)
- il **CONTESTO** (tempo e luogo e situazione dove avviene la comunicazione)
- il **FEED-BACK** (la reazione del ricevente il messaggio dell'emittente)

Definizione

- La COMUNICAZIONE è un processo di scambio e di influenzamento reciproco che avviene in un determinato contesto.

IL PROCESSO COMUNICATIVO

È costituito da tre elementi:

COMUNICAZIONE VERBALE

attraverso l'uso del linguaggio



COMUNICAZIONE PARAVERBALE

(voce)

COMUNICAZIONE NON VERBALE

Elemento costitutivo sono corpo, postura, gesti, sguardo



COMUNICAZIONE VERBALE

IL LINGUAGGIO, LE PAROLE, IL VOCABOLARIO LINGUISTICO

Se comunicando noi utilizzassimo **solo il livello verbale**, rischieremmo che le persone afferrino solo una percentuale minima di ciò che abbiamo detto.

Incide al **7%**

COMUNICAZIONE *PARA* VERBALE

Gli atti paralinguistici sono un aspetto della c.n.v. che riguardano gli elementi vocali come:

- il tono della voce
- il timbro
- il ritmo
- l'inflessione
- il volume
- le pause



38 %

Per maggior efficacia si deve imparare a variare questi elementi della propria voce.

C.N.V

- il canale non verbale (linguaggio del corpo) comprende i movimenti del corpo, del volto, degli occhi, l'atteggiamento, la prossemica, l'aspetto, la postura, il colorito, la respirazione

Incide al **55%**

“Non mi fido delle parole perchè nascondono molto e rivelano poco di ciò che è realmente importante e significativo”

(Freud)

Il “come si dice” (38+55= 93%) è molto più importante di quello che si dice (7%)

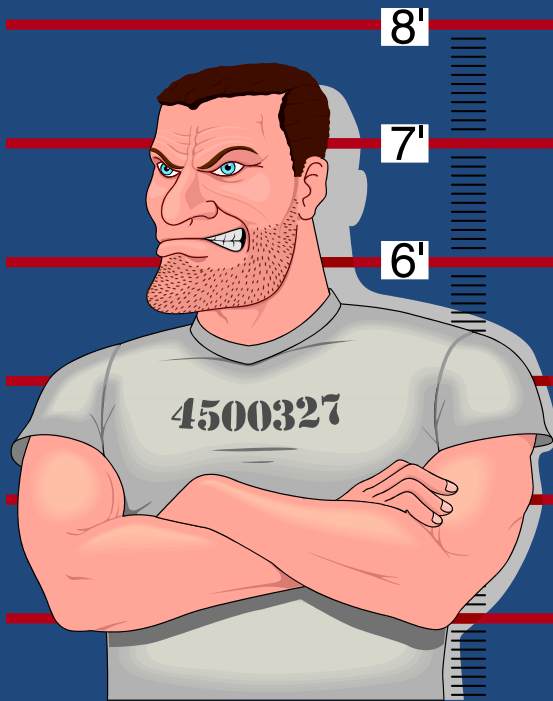
Una comunicazione ha più probabilità di essere efficace quanto più manifesta una congruenza tra i diversi livelli

CONGRUENZA



Da noi, cortesia e disponibilità verso la persona sono al primo posto !!!

Un messaggio è **CONGRUENTE** quando tutte e tre le componenti (VERBALE, PARAVERBALE e NON VERBALE) sono coerenti, cioè si accordano tra loro nell'esprimere il messaggio



INCONGRUENZA

Da noi, cortesia e disponibilità verso la persona sono al primo posto !

Un messaggio è **INCONGRUENTE** quando le tre componenti (VERBALE, PARAVERBALE, NON VERBALE) sono incoerenti, cioè sono in conflitto tra loro nell'esprimere il messaggio.

Riassumendo



**RIDUCE LE
CONSEGUENZE
NEGATIVE
PRODOTTE DA UNA
SITUAZIONE CRITICA**



**AUMENTA I VANTAGGI
DI UNA SITUAZIONE
FAVOREVOLE**

Quando una comunicazione è *efficace* ?

- Una comunicazione è efficace quando i tre livelli sono congruenti

Le **PAROLE CHIAVE** di una comunicazione efficace sono:

EMPATIA
ASCOLTO
FEEDBACK
SPONTANEITÀ

Non è una strategia studiata a tavolino ma è un

ASCOLTO ATTIVO

Potenziare l'approccio *empatico*

- L'**empatia** consiste nel comprendere in quale stato emotivo si trova l'altro e nel comunicarglielo. É un elemento 'agevolante' nella relazione educativa.



“Capisco ciò che stai provando!”

Rappresenta la capacità di chi parla di entrare in uno specifico universo che in quel momento l'altro sta vivendo, dà la dimensione stessa della capacità di lasciarsi contagiare.

L'ascolto

- L'ascolto è un'abilità essenziale per creare e conservare rapporti interpersonali
- Ascoltare e comprendere gli altri è necessario per avvicinarsi alla loro realtà
- Non ascoltare può essere pericoloso perché possono perdersi informazioni importanti

L'ascolto attivo: non è stare in silenzio mentre qualcuno parla. Costringe a focalizzarsi sull'altro e sulle sue ragioni.



Capacità di esprimersi in modo chiaro, comprensibile
Dare aiuto e conforto, entrare in risonanza con l'altro



Chiarire eventuali dubbi mediante domande precise
Essere consapevoli di quello che l'altro trasmette e approfondirlo

PER FACILITARE L'ASCOLTO ATTIVO

- 1. Fare pause frequenti in modo da sollecitare una risposta
- 2. Variare la velocità dei commenti così che l'interlocutore possa interrompere
- 3. Evitare di interrompere l'interlocutore, assicurandosi che abbia finito il ragionamento prima di riprendere a parlare.

PER FACILITARE L'ASCOLTO ATTIVO

4. Porre domande significative e aperte, che richiedono risposte più articolate
5. Usare il silenzio come strumento; lasciare all'interlocutore di riempire gli spazi

Tecniche comunicative di base

Ruolo fondamentale nello scambio comunicativo è quello dell'*emittente* che per rendere la sua comunicazione più efficace e produttiva deve tenere in considerazione:

- ✓ **eloquio efficace**
- ✓ **impatto emotivo**
- ✓ **fiducia**
- ✓ **assertività**
- ✓ **gestione del conflitto (*problem solving*)**

ELOQUIO EFFICACE: bisogna avere argomenti interessanti da offrire, c'è la necessità di conoscere gli interessi dell'ascoltatore.

IMPATTO EMOTIVO: è un elemento essenziale in una comunicazione efficace, anche le persone che hanno difficoltà di espressione verbale delle proprie emozioni, possono esprimerle attraverso il corpo e le espressioni facciali. È importante riuscire a parlare in prima persona per stabilire un buon contatto emotivo.

FIDUCIA: si costruisce su esperienze di interazione onesta e positiva. Tecniche: essere onesti e sinceri nell'esposizione; evidenziare la forza ma anche i punti deboli di ciò che si espone; dimostrare fiducia nei collaboratori..

Assertività

- L'uso dell'**assertività**: si esprime il proprio punto di vista con onestà, senza ricorrere alla critica, rispettando i diritti dell'altro. L'assertivo parla in modo chiaro, diretto e calmo. Evita le BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE:

- ◆ Dare ordini
- ◆ Minacciare
- ◆ Dare consigli
- ◆ Moralizzazioni
- ◆ Giudicare
- ◆ Manifestare compiacimento
- ◆ Ridicolizzare o usare frasi fatte
- ◆ Analizzare o interpretare
- ◆ Minimizzare

Comunicazione interna

Migliorare la comunicazione interna all'organizzazione è propedeutico per un miglior approccio comunicazionale con il paziente.

- La comunicazione EFFICACE permette:
 1. di essere al corrente di ciò che si deve fare
 2. partecipare agli obiettivi comuni
 3. possedere informazioni necessarie per compiere al meglio il proprio lavoro

In ambito aziendale

Un efficace processo di comunicazione si basa:

- Coinvolgimento del personale a tutti i livelli
- Strategia informativa per favorire al massimo la circolazione delle informazioni
- Efficaci procedure interne come riunioni, attività di verifica, gruppi di lavoro
- Efficace procedura di comunicazione indirizzate al cittadino-utente-paziente

Ostacoli e barriere

- Messaggi troppo complessi da comprendere
- Eccessivo numero di messaggi trasmessi contemporaneamente
- Fraintendimenti dovuti a disattenzione, mancanza di un vocabolario comune

La comunicazione INEFFICACE invece...

- Fa sprecare tempo e risorse
- Crea malessere nel personale
- Può comportare una distorsione dei messaggi
- Può anche provocare conflitti tra gli individui

Ricordiamoci che...

- Esiste sempre un margine di miglioramento dei servizi offerti
- Non bisogna aver paura dei risultati negativi che comunque vanno visti come opportunità di miglioramento

CONCLUDENDO...

Parlare di **comunicazione efficace** significa parlare di relazioni tra le persone, individui che scambiano le proprie idee e pensieri senza sopraffazioni e senza paura di giudizi.

Grazie per l'attenzione.