



**28° Reggimento “Pavia”**



**PRINCIPI CHE REGOLANO LA  
COMUNICAZIONE**

**Colonnello Diego Filippo FULCO**



## PARLEREMO DI :

MI RACCONTI  
UNA FIABA?

NO. TI RACCONTO  
UNA BALLA, COSÌ  
TI ABITUI.





# FINALITÀ

---



- **CONOSCERE I PRINCIPI BASILARI DELLA COMUNICAZIONE**
- **COMPRENDERE I DISTURBI PIU' COMUNI DELLA COMUNICAZIONE**
- **COME METTERE IN PRATICA UNA COMUNICAZIONE EFFICACE**



# AGENDA

---



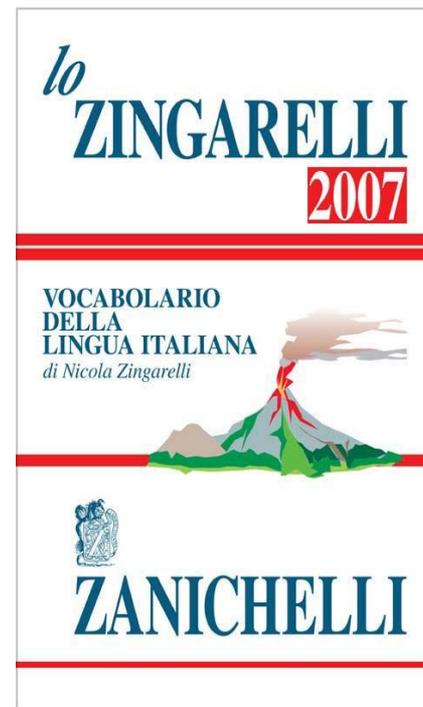
- **DEFINIZIONE DI COMUNICAZIONE**
- **ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE**
- **I DISTURBI DELLA COMUNICAZIONE**



# DEFINIZIONE DI COMUNICAZIONE



**E' l'atto del trasmettere ad altri. Processo mediante il quale l'informazione viene trasmessa, con appositi segnali, da un sistema ad un altro.**





# DEFINIZIONE DI COMUNICAZIONE



## COMUNICARE NON E'

- ✓ Solo parlare
- ✓ Solo sentire
- ✓ Qualcosa di statico



## COMUNICARE E'

- ✓ Un processo di relazione e di scambio
- ✓ Influenzamento reciproco
- ✓ Raggiungimento di un obiettivo





# COME COMUNICARE...



## Le domande sbagliate

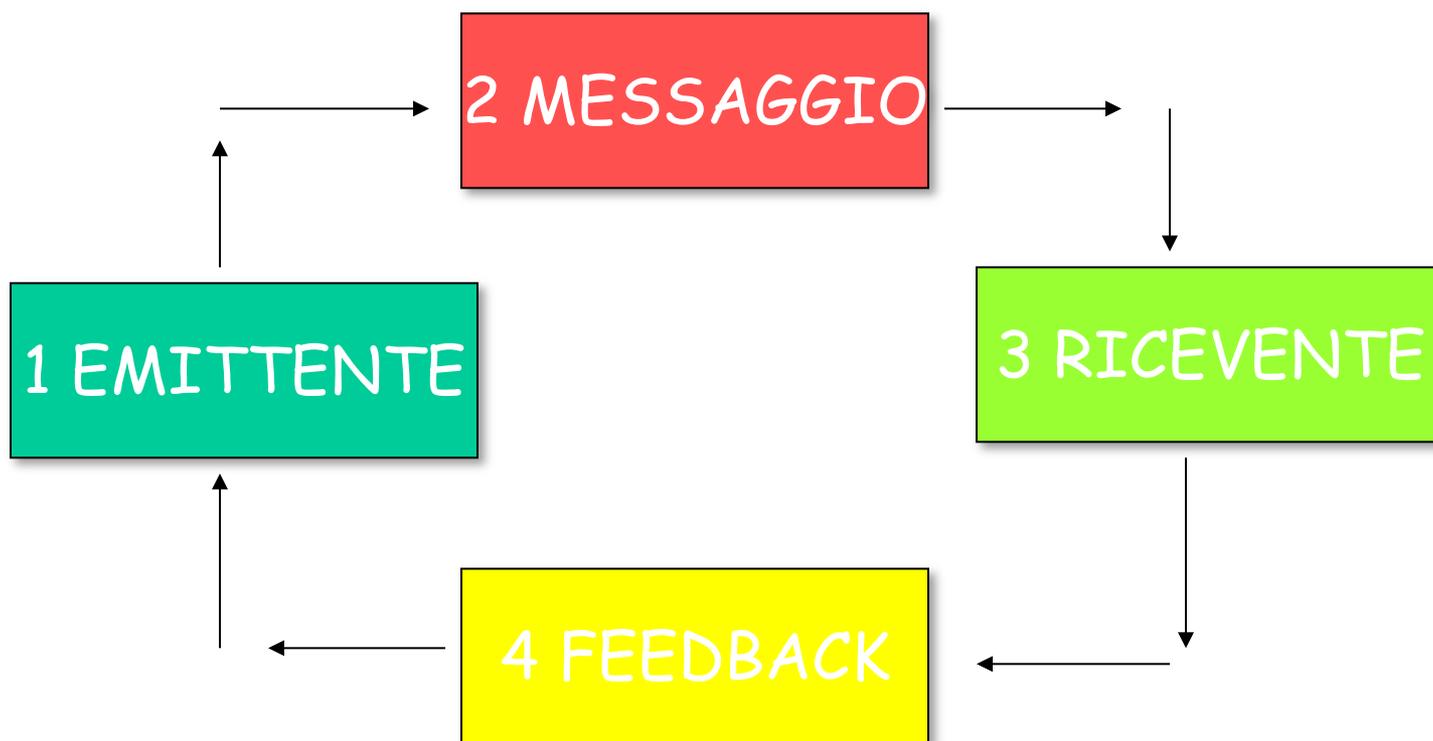
- Che cosa devo dire ?
- Che cosa voglio dire ?
- Quali parole devo usare ?
- Quali parole sono capace di usare ?

## Le domande giuste

- Che cosa voglio ottenere ?
- Che cosa devo ottenere ?
- Che cosa voglio comunicare ?
- Che cosa devo comunicare ?
- Come devo comunicare ?
- A chi mi sto rivolgendo ?
- Chi o cosa rappresento io per loro ?



# LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE





# MAPPA DELLA COMUNICAZIONE

SI PARLA DI “**PROCESSO COMUNICATIVO**”





# LA COMUNICAZIONE EFFICACE

---



## EMITTENTE

- ✓ desidera comunicare
- ✓ ha chiaro ciò che intende comunicare
- ✓ si interroga sul ricevente
- ✓ sceglie il canale più adeguato
- ✓ usa un codice condiviso dal ricevente
- ✓ formula il messaggio in modo chiaro e completo

## RICEVENTE

- ✓ è disponibile a ricevere il messaggio - è in grado di decodificarlo
- ✓ è capace di ascolto
- ✓ è in condizioni di inviare il feed-back



# OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE



- Non trasmettere semplicemente un messaggio o dire delle cose
- Impegnarsi per ottenere una reazione o influenzare un comportamento
- La comunicazione vera consiste nel risultato ottenuto non nel contenuto trasmesso**
- Se il risultato ottenuto è coerente con l'obiettivo programmato, allora la comunicazione è stata efficace



## CONTENUTO E RELAZIONE

- In una comunicazione si rappresentano la dimensione del contenuto e quella della relazione
- La dimensione dei contenuti è relativa ai codici verbali, mentre quella della relazione riguarda i codici non verbali ed il metalinguaggio
- Il senso ed il significato di un messaggio viene interpretato dall'interlocutore nell'ambito della relazione

(fonte P..Watzlawich - Palo Alto Institute Calif.Univer.)



# AGENDA

---



- **DEFINIZIONE DI COMUNICAZIONE**
- ***ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE***
- **I DISTURBI DELLA COMUNICAZIONE**



# ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE

---



- Canale verbale, paraverbale e non verbale.
- Il corpo parla tramite gesti, espressioni, emozioni.
- La consapevolezza del proprio stile comunicazione.



# I CANALI DELLA COMUNICAZIONE

- ❑ il canale verbale (le parole)
- ❑ il canale paraverbale (la voce)
- ❑ il canale non verbale (il corpo)

Si potrebbe pensare allora che l'efficacia di una comunicazione dipenda in parti uguali da questi tre canali; invece le parti sono:

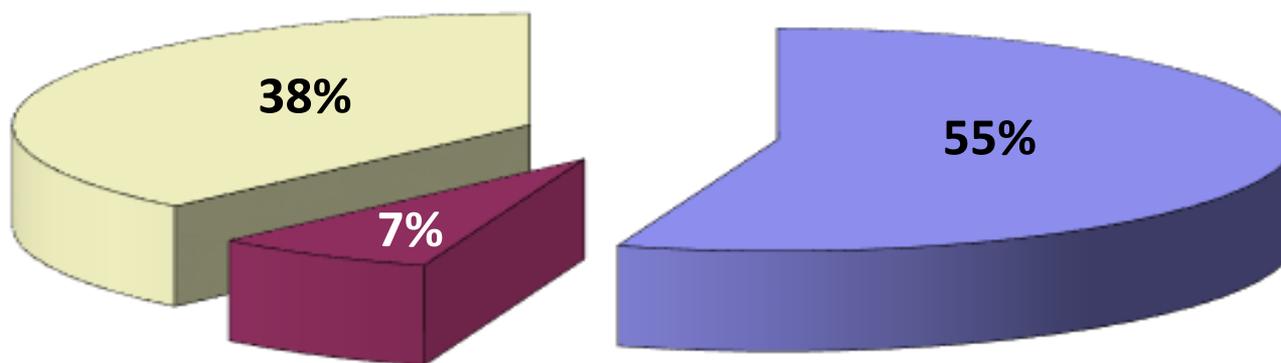
- ❑ il 7% comunicazione verbale
- ❑ il 38% comunicazione paraverbale
- ❑ il 55% comunicazione non verbale

Vale al pena di ricordare che al canale verbale afferisce il **COSA**, mentre ai canali paraverbale e non verbale afferisce il **COME** di una qualsiasi comunicazione.



# ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE

## GRAFICO DI MEHRABIAN



■ NON VERBALE   ■ VERBALE   ■ PARAVERBALE



# CODICI DELLA COMUNICAZIONE



## □ I CODICI DELLA COMUNICAZIONE

- L'attribuzione di significato al messaggio e l'eventuale reazione, anche attraverso un'azione, sono regolati dai codici (linguaggi e metalinguaggi)
- I codici utilizzati da chi ascolta non sono necessariamente gli stessi usati da chi parla
- **L'EMITTENTE** - vuole comunicare il 100% - ma riesce a comunicare il 70%
- **IL RICEVENTE** - riceve il 50% - comprende il 20% - ricorderà il 10%

**IO CHE PARLO ADESSO NE STO TENENDO CONTO ...?**



# LIVELLI O PIANI DELLA COMUNICAZIONE

LA COMUNICAZIONE AVVIENE SECONDO DUE PIANI O LIVELLI:

- IL PIANO DEI CONTENUTI
- IL PIANO DELLA RELAZIONE

**COMUNICAZIONE**

**CONTENUTI**

**RELAZIONE**



EMISFERO  
CEREBRALE  
SINISTRO  
(LOGICO)

GOVERNA CIO' CHE E'  
ANALITICO, RAZIONALE,  
VERBALE, CULTURALE

PREVALGONO I LINGUAGGI



EMISFERO  
CEREBRALE  
DESTRO  
(ANALOGICO)

GOVERNA LE EMOZIONI,  
IL NON VERBALE, LE IMMAGINI,  
L'INCONSCIO

PREVALGONO I METALINGUAGGI



LA SINTESI TRA CONTENUTO E RELAZIONE DETERMINA CIO' CHE UNA PERSONA RECEPISCE E COMPRENDE DI UNA COMUNICAZIONE O MESSAGGIO E NE CONDIZIONA I COMPORTAMENTI E LE SCELTE



# COME COMUNICARE



Come comunicare significa in buona sostanza saper governare i canali paraverbali (voce) e non verbali (corpo) di una comunicazione.

Alcune regole generali

- Saper leggere il contesto
- Saper interpretare i segnali (feedback)
- Saper usare il proprio stile naturale
  - Come governare la voce
    - Tono
    - Volume
    - Ritmo, velocità, modulazione
    - Pause, silenzi, attese



# IL CORPO COMUNICA

Come governare il linguaggio del corpo

- Espressione del viso**
  - Contatto visivo**
    - Postura**
    - Respirazione**
  - Gestione del territorio**
    - Prosemica**
    - Gestualità**
- Abbigliamento & Status symbol**



# GLI OBIETTIVI DELL'ASCOLTO

Il primo obiettivo è costituito dalla conquista della fiducia di chi ci ascolta. **Essa si conquista per gradi attraverso:**

1. Ascolto
2. Empatia
3. Relazione d'aiuto
4. Condivisione degli obiettivi
5. Autorevolezza

Il secondo obiettivo è rappresentato dalla comprensione dei  
bisogni.

Soltanto attraverso l'ascolto si può comprenderli e quindi  
averne maggiore consapevolezza .



# AGENDA

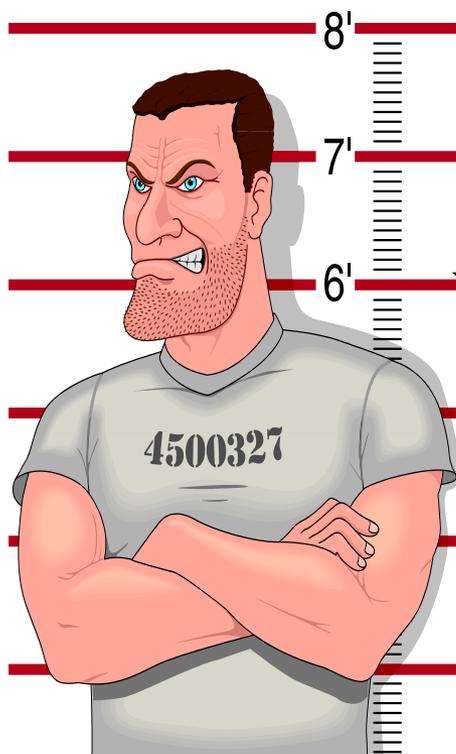
---



- **DEFINIZIONE DI COMUNICAZIONE**
- **ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE**
- ***DISTURBI DELLA COMUNICAZIONE***



# DISTURBI DELLA COMUNICAZIONE



## L'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'esprimerlo.



# DISTURBI DELLA COMUNICAZIONE

## MESSAGGI COMPLESSI



Sheep  
/ʃi:p/



Ship  
/ʃip/

## MESSAGGI DOVUTI A MECCANISMI PERSONALI DI DISTORSIONE

## MESSAGGI ASTRATTI/AMBIGUI





# DISTURBI DELLA COMUNICAZIONE

**CODICI DIVERSI**

أَهْلًا وَسَهْلًا



**DIFFERENZE CULTURALI**



# CONCLUSIONI

---



**NOI SIAMO RESPONSABILI**

**DELLA NOSTRA**

**COMUNICAZIONE !**





# L'ASCOLTO DIFFICILE



Perché:

- Non hai tempo
- Hai già una tua opinione
- Chi hai davanti non ti piace
- Il fatto è reciproco
- Sei concentrato solo sui tuoi obiettivi
- Sei convinto d'aver capito cosa serve a chi hai davanti
- Sei impegnato a parlarti addosso, a non far parlare e soprattutto ... a non ascoltare

**Per rendere facile l'ascolto basta declinare al contrario i punti precedenti !**

(... e quindi lo facciamo adesso insieme ... declinare ...)



# LA CAPACITA' DI ASCOLTO



- Ascoltare con empatia e senza pregiudizi
- Armonizzarsi con i tempi e i modi dell'interlocutore
- Non distrarsi inseguendo altri pensieri
- Non interrompere e usare il silenzio e le pause
- Ascoltare con gli occhi e con la mente ... e col cuore
- Cercare prima di capire e poi di farsi capire
- Ascoltare gli altri come se poi si dovesse raccontare quello che hanno detto
- Accertarsi che l'interlocutore abbia compreso
- Incoraggiare tutti ad esprimersi
- Impegnarsi per diventare ascoltatori migliori



# LA COMUNICAZIONE EFFICACE

La comunicazione efficace produce effetti positivi in relazione a:

clima positivo nelle dinamiche sociali



costruzione dell'autostima



comprensione dei messaggi



processi d'apprendimento



livello di consapevolezza



motivazione al compito





C&Q

