

Corso Le Basi della Comunicazione Efficace

A cura di Andrea Marini
Professionista Disciplinato ai sensi
della Legge 4/2013

Possiamo individuare tre tipi di comunicazione:

Comunicazione verbale

Comunicazione non verbale

Comunicazione paraverbale.

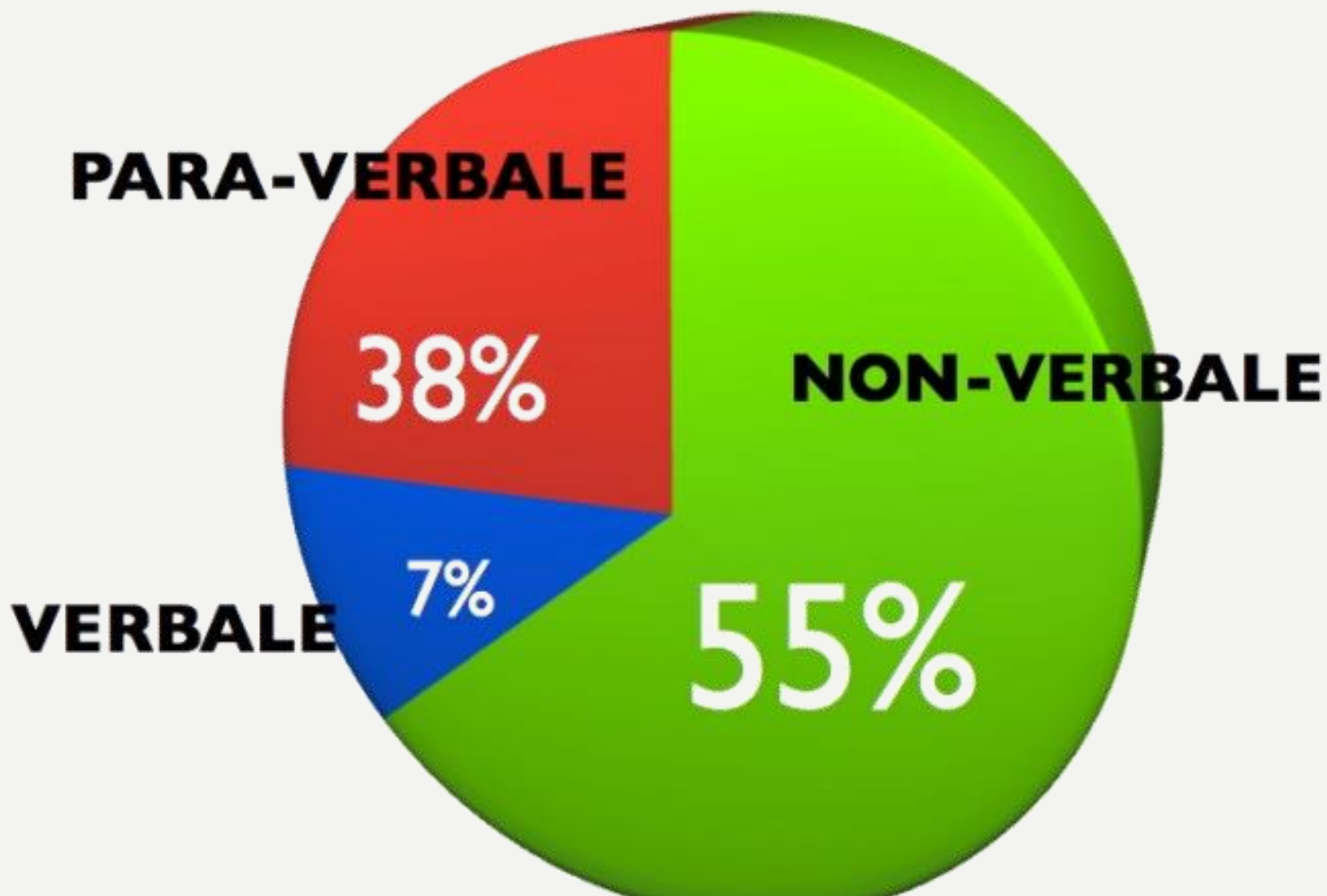
La comunicazione verbale è la parte più evidente della nostra comunicazione: essa fa riferimento all'uso della parola per veicolare, con uso consapevole ed efficace, ogni elaborazione del pensiero.

In sintesi, la definizione di comunicazione verbale è da ricercarsi nel linguaggio, ossia quella forma di comunicazione costruita sulla base di un insieme di regole ben definite, finalizzata alla trasmissione di informazioni attraverso l'uso di mediatori simbolici.

Al contrario, la comunicazione non verbale comprende tutti quegli aspetti che vanno al di là della parola, rientranti nella categoria del linguaggio del corpo.

E la comunicazione paraverbale? Il linguaggio paraverbale fa riferimento al modo in cui qualcosa viene detto. I fattori che rientrano in questa tipologia di comunicazione sono, ad esempio, il tono di voce, la velocità, il timbro e il volume.

LA COMUNICAZIONE



LE 12 BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE

1. Dare ordini, comandare “Tu devi...”, “Bisogna che tu...”, “Tu farai...”
2. Minacciare, avvisare, mettere in guardia “Se non farai così..”, “È non farai così..”, “altrimenti...”
3. Fare la predica, rimproverare “Dovresti...”, “Stai al tuo senso di responsabilità...”, “. è tuo dovere...”
4. Offrire soluzioni, consigli “Al posto tuo farei...”, “Consentimi di darti un consiglio...”
5. Argomentare, persuadere con la logica “Ecco perché tu sbagli...”, “Sì, però,...”

6. Giudicare, criticare, biasimare “Sei un incapace...”, “Sei un perdigiorno...”
7. Ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte “Fannullone!”, “Ti comporti da bambino...”
8. Interpretare, analizzare, diagnosticare “Sei solo stanco..”, “Tu in realtà non vuoi dire questo...”
9. Fare apprezzamenti, elogiare per manipolare “Hai ragione, il tuo amico è proprio terribile...”
10. Rassicurare, consolare “Non avere paura...”, “Fatti coraggio...”
11. Contestare, indagare, mettere in dubbio “Perché...”, “Chi...?”, “Come?”
12. Cambiare argomento, minimizzare, ironizzare “Parliamo d'altro!”, “Adesso non è il momento...”

Generalizza

Deforma

I FILTRI MENTALI

Cancella



Metamodello

Cancellazioni

"ho paura"

"Hai paura di chi o cosa?"

"sono curioso"

"di cosa sei curioso?"

"è troppo costoso"

"rispetto a cosa è troppo costoso?"

"Mario è il migliore"

"Migliore di chi, migliore in cosa?"

Cancellazioni semplici

Comparazioni

Mancanza di indice referenziale

"gli italiani sono creativi"

"quali italiani?"

"loro arrivano tardi"

"loro chi?"

Generalizzazioni

Quantificatori universali

Operatori modali

Performativa persa

"sei sempre in ritardo"

"sempre?"

"tutti i marziani sono fannulloni"

"tutti?"

"è giusto arrivare in orario"

"secondo chi?"

"si dice che sei in gamba"

"chi lo dice?"

"devo andare via"

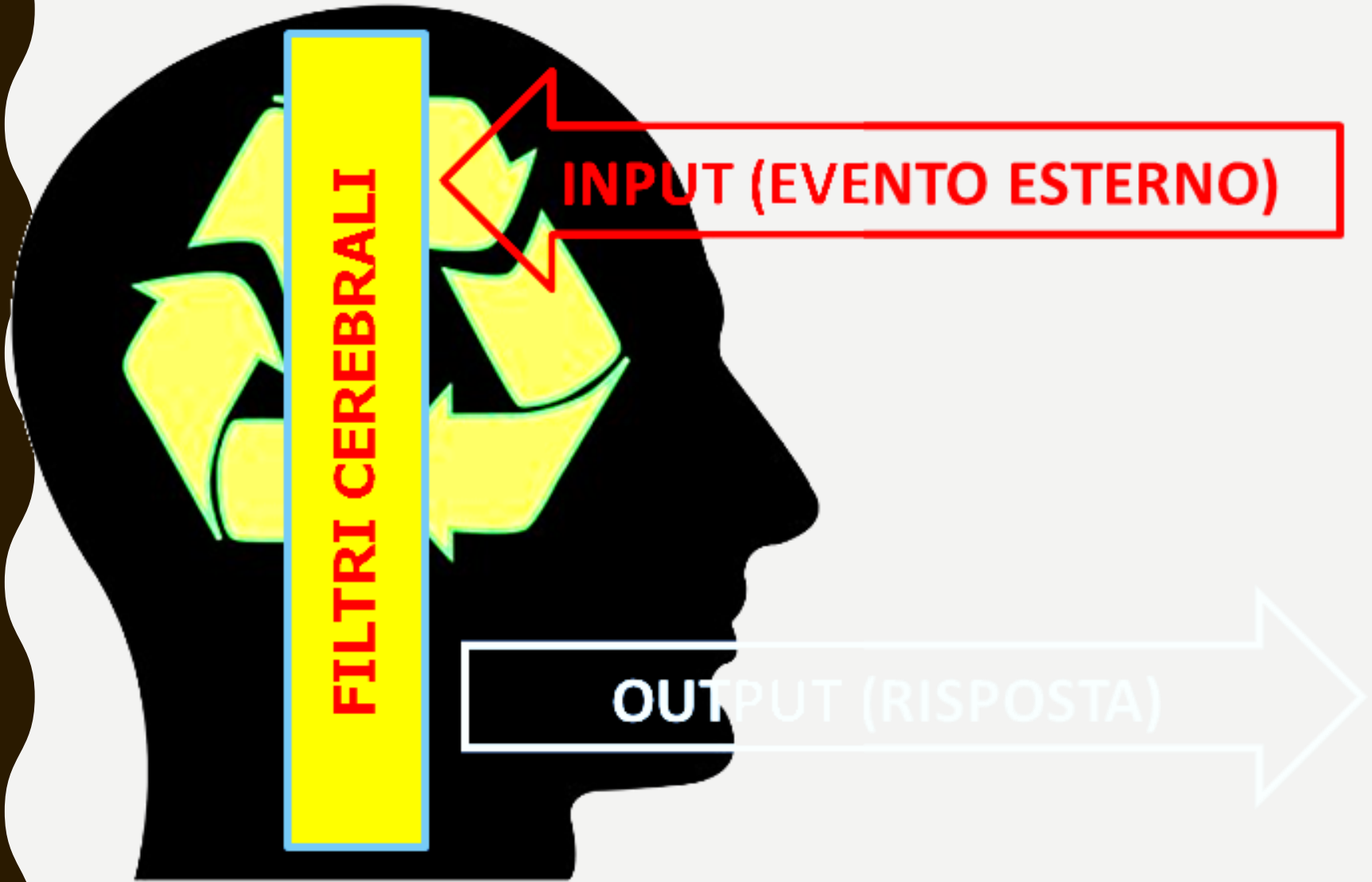
"cosa accadrebbe se rimanessi?" (Possibilità)

"cosa ti impedisce di restare?" (Necessità)

"non posso rimanere"

"cosa accadrebbe se lo facessi?" (Possibilità)

"cosa te lo impedisce?" (Necessità)



RICALCO

IL RAPPORT



RAPPORT

100%

GUIDA

EFFICACIA COMUNICATIVA

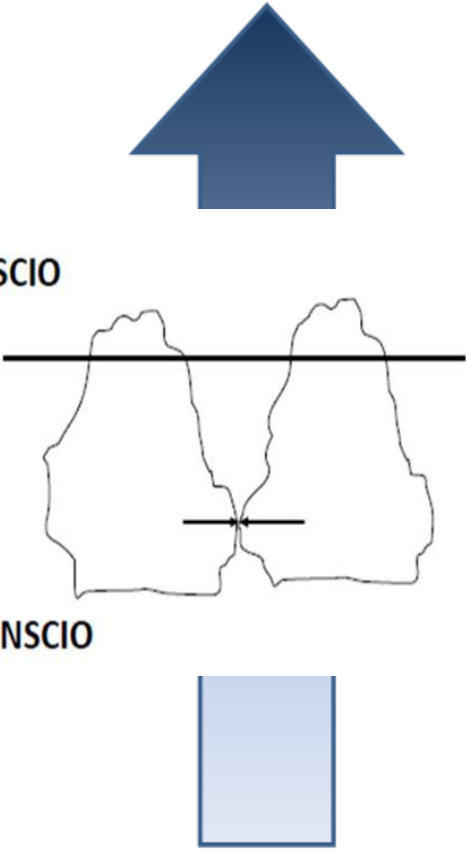
RAPPORT

RICALCO

CONSCIO

INCONSCIO

TEMPO



I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

Ogni individuo si relaziona con il mondo esterno attraverso i 5 sensi



VISIVO



CINESTESICO

SOTTOMODALITA' CANALI SENSORIALI **CHE DESCRIVONO LA QUALITA' DELLA PERCEZIONE DELL'ESPERIENZA INTERIORE**



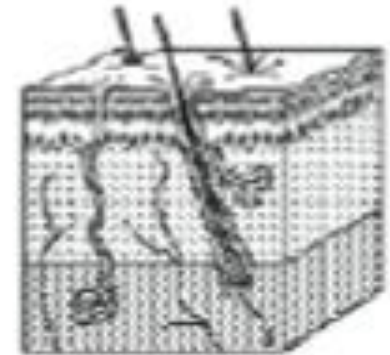
VISIVO

Luminosità
(chiaro-scuro)
Dimensione
(grande-piccolo)
Colore
(a colori-in bianco e nero)
Movimento
(veloce-lento-statico)
Distanza
(vicino-lontano)
Messa a fuoco
(nitida-sfocata)
Posizione nello spazio



AUDITIVO

Volume
(alto-basso)
Tono
(alto-basso)
Frequenza
(alta-bassa)
Cadenza
(lenta-veloce)
Distanza
(vicino-lontano)
Ritmo
Posizione nello spazio



CINESTESICO

Intensità
(forte-debole)
Area
(grande-piccola)
Grana
(liscia-ruvida)
Durata
(costante-intermittente)
Temperatura
(caldo-freddo)
Peso
(pesante-leggero)
Posizione nello spazio

SOTTOMODALITA'

Visivo

Numero di immagini _____
Forma/In movimento _____
Colore/Bianco e nero _____
Associata/Dissociata _____
Luminosità _____
Dimensione _____
Distanza _____
Panoramica/Incorniciata _____
Nitida/Offuscata _____
Collocazione spaziale _____
Tridimensionale/Bidimensionale _____
A fuoco/Sfocata _____

AUDITIVO

Numero di suoni _____
Volume _____
Direzione del suono _____
Allontanamento/Avvicinamento _____
Timbro e Tonalità _____
Tempo _____
Ritmo _____
Suono continuo/Interrotto _____
Dialogo interno _____
Durata _____
Localizzazione _____
Mono/Stereo _____

CINESTESICO

Localizzazione nel corpo _____
Battito del cuore _____
Ritmo del respiro _____
Movimento _____
Temperatura _____
Peso _____
Durezza _____
Pressione _____
Durata _____
Intensità _____
Consistenza _____

OLFATTIVO/GUSTATIVO

Dolce _____
Numero di immagini _____
Forma/In movimento _____
Colore/Bianco e nero _____
Associata/Dissociata _____
Luminosità _____
Dimensione _____
Distanza _____
Panoramica/Incorniciata _____
Nitida/Offuscata _____
Collocazione spaziale _____
Tridimensionale/Bidimensionale _____
A fuoco/Sfocata _____