



Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana M. Aleandri

LA COMUNICAZIONE EFFICACE E IL BENESSERE ORGANIZZATIVO

Lezione Teorica-Esperienziale



Dott.ssa Giovanna Botticella
Dott.ssa Enrica Sarrecchia



PERCHÉ QUESTO CORSO?

Relazioni	Questionario stress lavoro correlato	
Domanda n.	Domanda	Media
5	Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	1,70
14	Ci sono attriti o conflitti tra colleghi	2,62
21	Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	1,56
34	Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	2,70
	Media totale	2,14



Come lavoreremo

Si alterneranno esperienze pratiche e discussioni in plenaria su:

- presentazione dei partecipanti
- che cos'è la comunicazione
- i codici e gli stili della comunicazione
- comunicazione verbale e non verbale
- tecniche per una buona comunicazione
- la comunicazione nelle organizzazioni lavorative
- compilazione del questionario e chiusura dei lavori



Giochiamo un pò

Quanto sono efficace nella comunicazione?

RISULTATI

LIVELLO BASSO: meno di 12 punti. Devi intervenire in maniera sistematica per migliorare i tuoi comportamenti

LIVELLO MEDIO: da 12 a 15 punti. Quest'abilità non costituisce il tuo punto di forza. Devi lavorarci sopra.

LIVELLO ALTO: da 16 a 20 punti. Il possesso dell'abilità è molto buono. Va bene così.





Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

Che cos'è la comunicazione?

...un altro gioco!



“Comunicazione”: l’atto del comunicare, la trasmissione di un’informazione o un messaggio da una fonte trasmettente ad un ricevente” (dizionario Zingarelli)

Modello Lineare

Modello Interattivo



FEEDBACK

Communis: mettere qualcosa in comune con qualcuno; rendere partecipe; condividere



**ENTRARE IN
RELAZIONE**

Modello Dialogico



Paul Watzlawick:

“Non si può non comunicare”



COMUNICA



I LIVELLI E I CODICI DELLA COMUNICAZIONE

- Verbale

il contenuto, il “cosa” dico

- Paraverbale

l'uso della voce: tono,
ritmo, volume

- Non verbale

il linguaggio del corpo



comunicazione non-verbale



● linguaggio del corpo

posizione

movimento e gestualità

espressione del viso e degli occhi

abbigliamento e utilizzo di oggetti

prossemica e utilizzo dello spazio

respirazione

● elementi paraverbali

tono di voce

volume

ritmo del discorso

scelta delle parole



Contestualizzazione:

il contesto relazionale in cui la comunicazione avviene

“Come mi trovi?”



Che cos'è la metacomunicazione?

Insieme di segnali verbali e non verbali che si sovrappongono alla comunicazione e possono avere un valore di conferma o di disconferma.



amplificazione

messaggio paradossale



Saper costruire il messaggio a seconda di chi ho di fronte

Elementi per una comunicazione efficace

- Destinatario
- Codice
- Canale



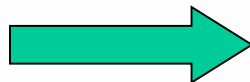
Blocchi e barriere nella comunicazione



BLOCCHI E BARRIERE NELLA COMUNICAZIONE

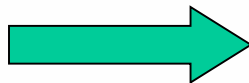
Le barriere

Barriere strumentali



Riguardano il canale

Barriere cognitive



Difficoltà linguistiche

Barriere emotive



Filtri selettivi e blocchi emotivi





Blocchi e barriere nella comunicazione:

valutazione, interpretazione, sostegno, soluzione e investigazione

la valutazione

è la tendenza ad esprimere un giudizio sull'altro sulla base dei propri schemi mentali, norme morali o idee precostituite es. *hai fatto bene, hai fatto male*

l'interpretazione

è la tendenza a dare risposte sulla base della propria esperienza personale (es. *hai fatto questo perché sicuramente sei fragile*)

il sostegno

è la tendenza ad incoraggiare, a sostenere e consolare l'altro, rassicurandolo sulla sua situazione sdrammatizzando gli aspetti per lui più preoccupanti (es. *non ti preoccupare vedrai che tutto si risolverà per il meglio*)





Blocchi e barriere nella comunicazione

La soluzione

è la tendenza a fornire nell'immediato delle soluzioni precostituite(es. devi fare questo o quest'altro), sono le soluzioni dell'ascoltatore e non possono offrire la minima sicurezza di validità condivisa

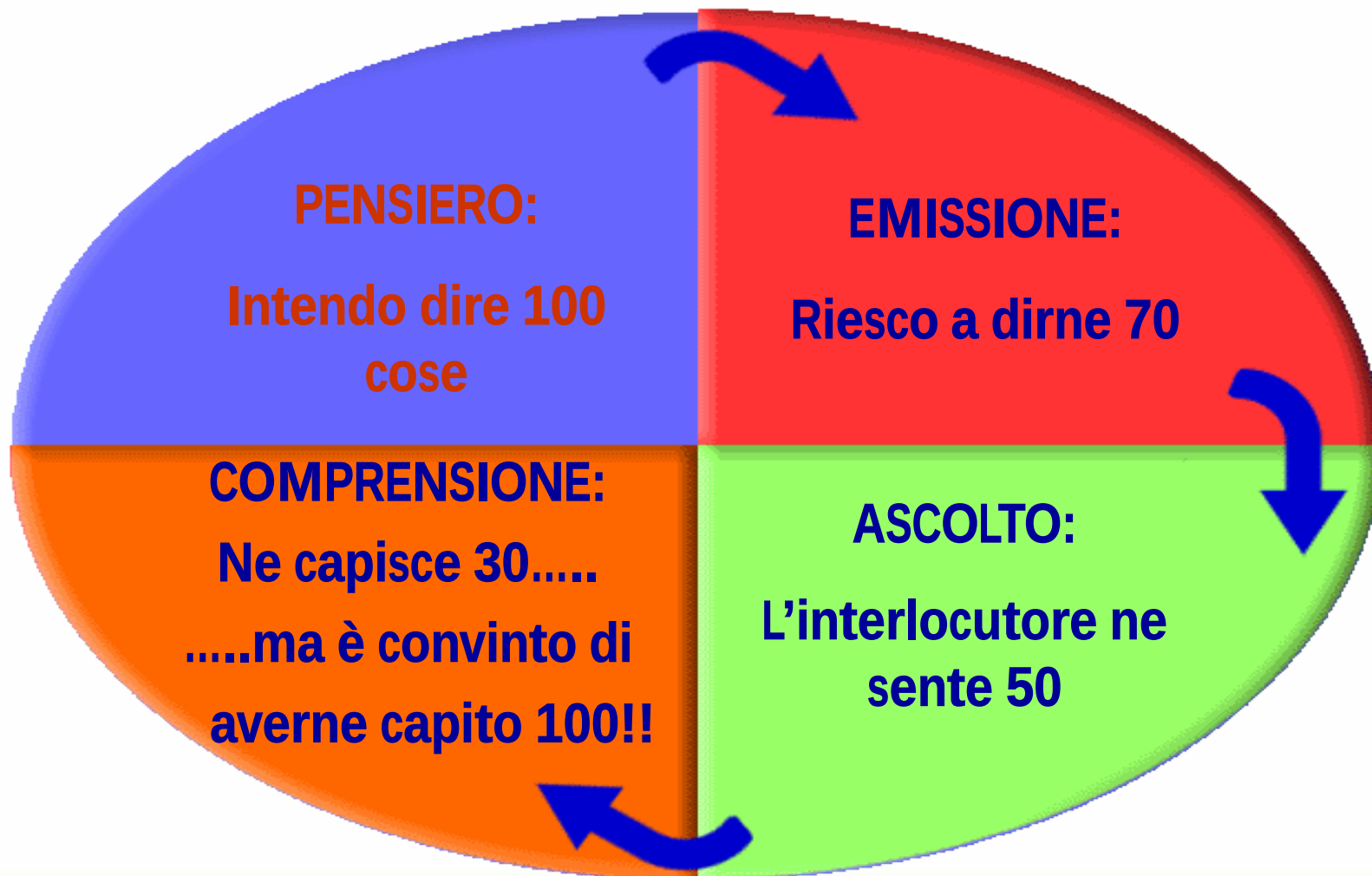
L'investigazione

è la tendenza a porre domande in modo intrusivo generando nell'altro la sensazione di trovarsi sotto processo (es. perché eri lì insieme a lui? che ora erano?etc)

ordinare, comandare, avvertire, minacciare, ridicolizzare, cambiare argomento.

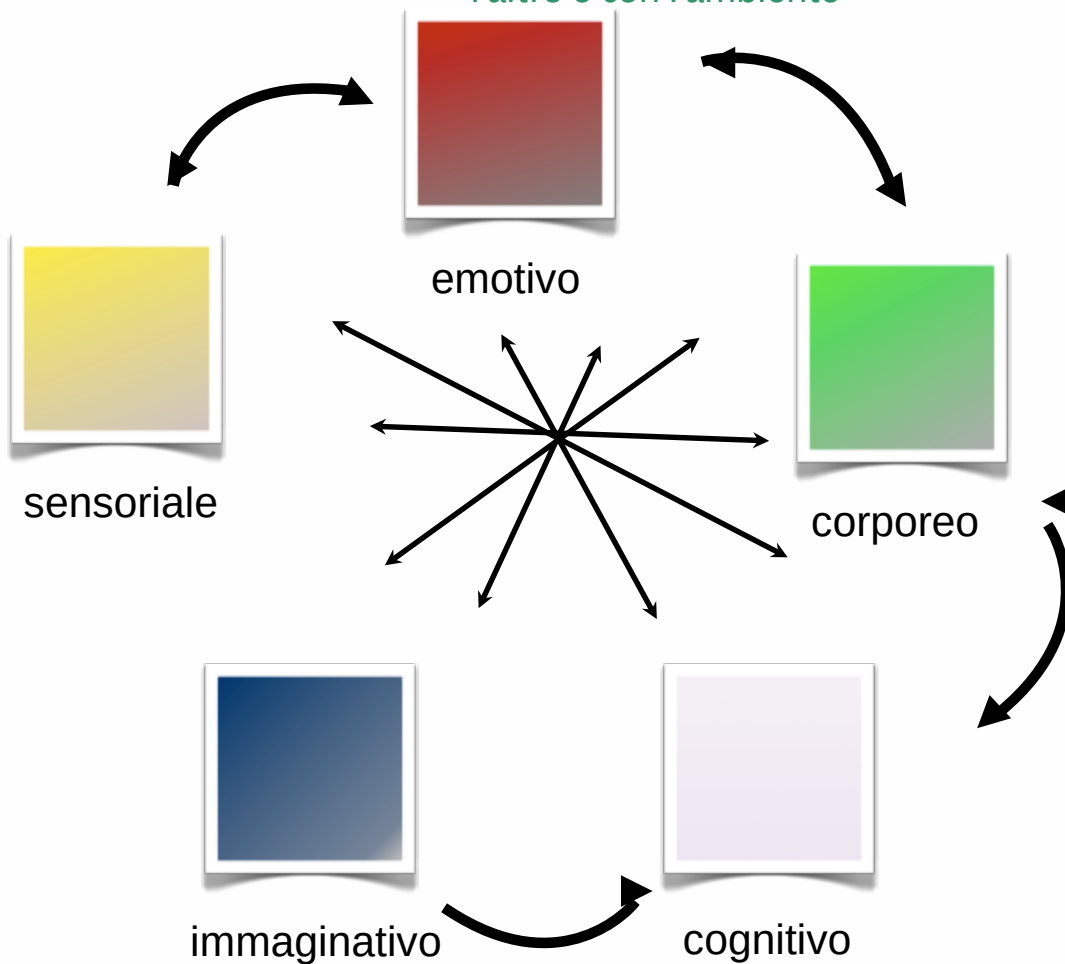


DISPERSIONE DELLA COMUNICAZIONE



Livelli dell'esperienza

è il modo in cui la persona entra costantemente e continuamente in relazione con se stesso, con l'altro e con l'ambiente



I livelli dell'esperienza

Il livello cognitivo: comprende il linguaggio, il pensiero razionale, le idee, la cultura, la nostra storia personale e il concetto che abbiamo di noi stessi, ossia la nostra Identità, incluse le esperienze passate che hanno contribuito a costruirla

Il livello sensorio: è la capacità di entrare in contatto attraverso i sensi

Il livello emotivo: è la capacità di entrare in contatto attraverso le emozioni, che vanno al di là della ragione non sono né giuste, né sbagliate, ma è importante saperle gestire

Il livello immaginativo: ci permette di leggere l'esperienza attraverso le immagini e l'immaginario, include l'uso dei simboli, della fantasia, dell'intuizione e della creatività

Il livello corporeo: pone attenzione al corpo, ai gesti, alla postura e alle sensazioni che arrivano dal corpo stesso



Stili di comunicazione: all'approccio e all'evitamento

tendenza all'approccio



bisogno
piacere
interesse

tendenza all'evitamento

paura
fuga
distacco



Che cos'è la comunicazione paradossale?

è una tipica comunicazione in cui è presente una forte incongruenza tra il livello verbale e il livello non-verbale, tale da creare condizioni favorevoli all'insorgere dei conflitti. Spesso non è dichiarata

Che cos'è la comunicazione efficace?

Comunicare in modo efficace significa fare in modo che il messaggio che io (emittente) desidero comunicare all'altro (ricevente) arrivi in modo da poter essere compreso



Regole per una comunicazione efficace

- Linguaggio semplice e chiaro
- Coerenza verbale/non-verbale
- Ascolto attivo ed un'attenzione verso l'altro
- Mantenere la concentrazione
- Ricapitolare e Reformulare
- Osservare
- Evitare di interrompere e di dare giudizi





Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

...e ancora



Tecniche per una buona comunicazione

Consapevolezza

ci permette di capire quello che avviene dentro di noi nel momento presente, attraverso la presa di coscienza delle sensazioni fisiche, emozioni e di riconoscere ciò che appartiene a noi da ciò che appartiene all'altro

Feedback

ci permette di restituire all'altro in modo personale sensazioni ed emozioni

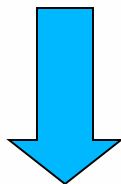
Osservazione Fenomenologica

ci permette di guardare e di descrivere il fenomeno così come esso ci appare si basa su tre aspetti fondamentali: la soggettività della percezione, l'importanza del fenomeno di per sé e la relatività dell'interpretazione



Ascolto Attivo

per comunicare è necessario ascoltare, senza ascolto non c'è comunicazione, è quindi il primo passo nella relazione



EMPATIA

- “Ascoltare” con occhi, non solo con le orecchie
- Prima capire, poi farsi capire
- Incoraggiare gli altri ad esprimere se stessi
- Ascoltare tutto il messaggio
- Dimostrare interesse all'interlocutore
- Distinguere fatti da opinioni



Rispecchiamento Empatico

è la capacità di sintonizzarsi intenzionalmente sullo stesso linguaggio non-verbale del nostro interlocutore



Riformulazione

consiste nel restituire all'altro con parole nostre quello che abbiamo compreso di ciò che l'altro ci ha detto e di verificarlo attraverso il **feedback** (*mi sta dicendo che..lei vuol dire che...fermati un momento vediamo se ho capito bene.. aspetta ho bisogno di fare un po' di ordine*)

Esistono varie tecniche di riformulazione:

1. SEMPLICE
2. PARAFRASI
3. RIEPILOGO
4. ECO



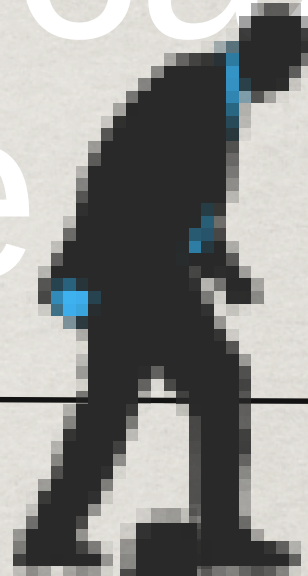
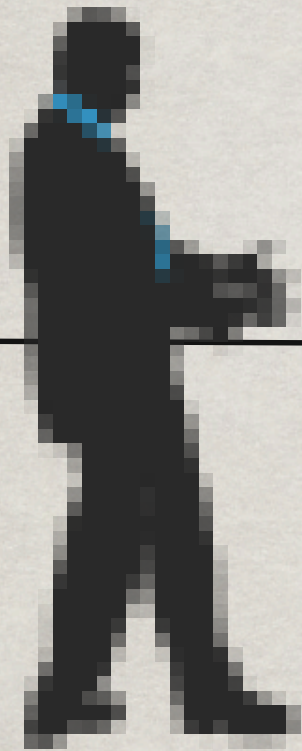


RIFORMULAZIONE

- 1. Riformulazione Semplice:** si rimanda all'altro il contenuto del messaggio ricevuto, ripetendo le sue stesse parole, *“Mi stai dicendo che ...”*
- 2. Riformulazione Parafrasi:** Si ridicono gli stessi concetti, ma con parole diverse. l'ascoltatore ridice con parole proprie, gli stessi concetti dell'emittente, essa svolge una funzione di incoraggiamento nella prosecuzione e nell'approfondimento della tematica, inoltre permette all'ascoltatore di verificare se ha compreso bene il messaggio, stimolando la prosecuzione della comunicazione. Ad es. *“non so se stasera mi convenga andare al cinema o restare a casa a studiare”* Riformulazione: *“ti stai chiedendo che cosa ti conviene fare stasera”*.
- 3. Riformulazione Riepilogo:** consiste nel fare una sintesi dell'esposizione dell'emittente
- 4. Eco:** Consiste nel ripetere le ultime parole dell'emittente con tono interrogativo ed espressione interessata. L'altro sarà portato immediatamente ad estendere i concetti appena espressi.



comunicazio ne



comunicazione



comu
nicazi
one

comunicazione

comunicazione

comunicazione
comunicazione
one



Ogni cosa è in disordine!
non mi aiuta e ogni volta
devo rifare
tutto da capo!



comunicazione



comunicazione







GRAZIE PER L'ASCOLTO



Dott.ssa Giovanna Botticella Psicologa/Psicoterapeuta

Dott.ssa Enrica Sarrecchia Psicologa

