



SAPER COMUNICARE

18.06.22 - Dott.ssa Patrizia Adamoli

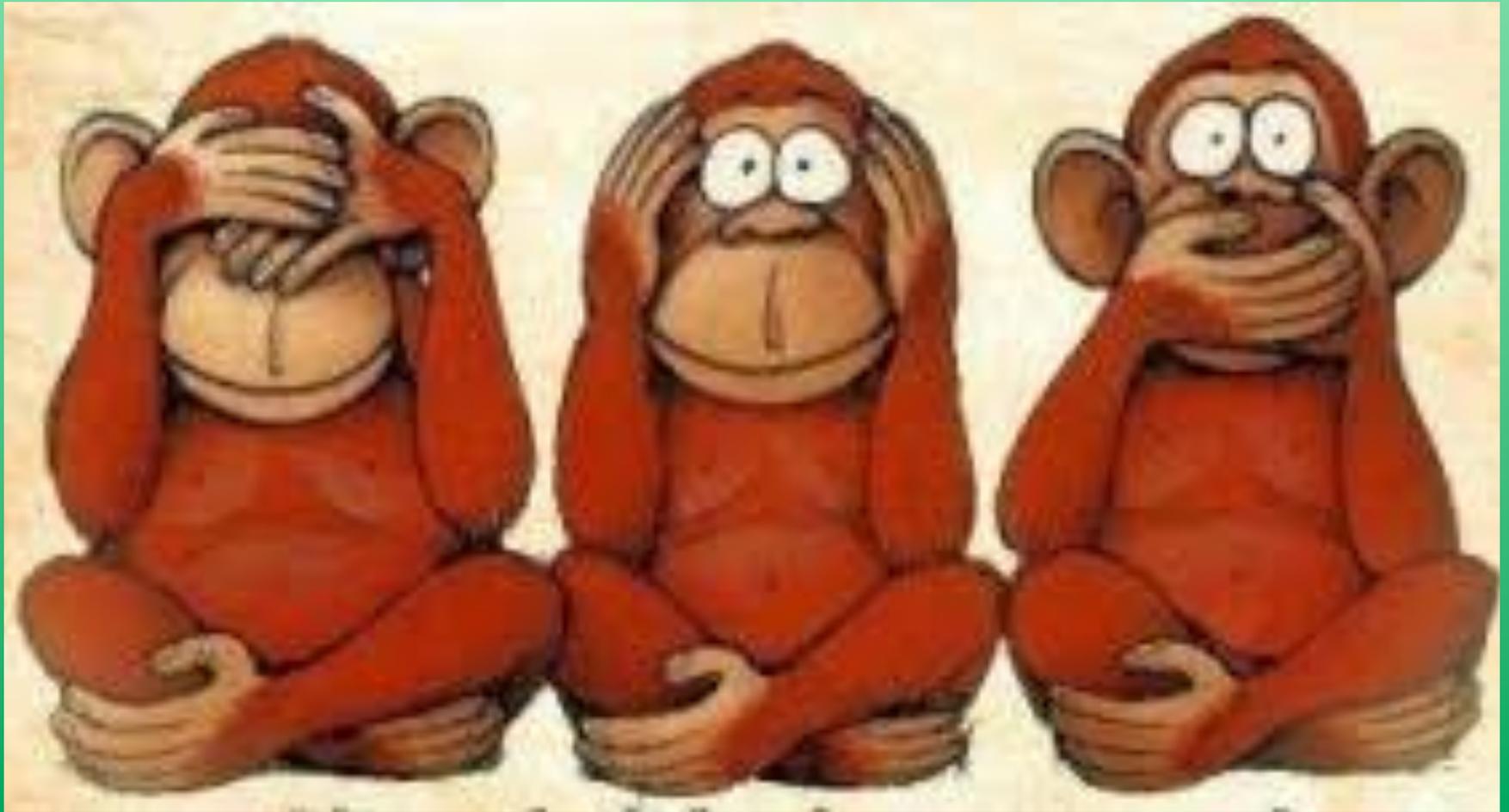
LOGOS, VERBUM, SPIRITO

Logos → pensiero, parola

Verbum → parola, verbo

Spirito → “il soffio vitale...”

Non si può non comunicare



COMUNICAZIONE

COMMUNIS → METTERE in COMUNE



PAUL WATZLAWICK

PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA

"COMUNQUE CI SI SFORZI, NON SI PUÒ NON COMUNICARE. L'ATTIVITÀ O L'INATTIVITÀ, LE PAROLE O IL SILENZIO HANNO TUTTI VALORE DI MESSAGGIO: INFLUENZANO GLI ALTRI E GLI ALTRI, A LORO VOLTA, NON POSSONO NON RISPONDERE A QUESTE COMUNICAZIONI E IN TAL MODO COMUNICANO ANCHE LORO."

La PAROLA ma non solo la PAROLA

VERBALE / NON Verbale / PARAVerbale

PAROLA, GESTI, TONO

Prossemica → uso degli spazi

diversità culturale gesti e prossemica

Zona Intima (0 – 0,5 mt.) Zona Personale (0,5 – 1 mt.)

Zona Sociale (1 – 4 mt.) Zona Pubblica (oltre i 4 mt.)

Aptica → contatto corporeo

Soggettività **positivo** o **negativo** se violati i confini personali

TUTTI UGUALI ?



posso conoscere una parola, ma posso darle un significato – visivo, emozionale... -
soggettivo e quindi, diverso.

PROCESSO COMUNICATIVO

Teorizzato nel 1948 Shannon e Weaver

- il passaggio di un MESSAGGIO da una EMITTENTE → RICEVENTE , attraverso un CANALE

- il messaggio può arrivare disturbato ed incompleto al ricevente, per via del RUMORE

Fattori del SAPER COMUNICARE

Contesto, dove sto agendo

Target, a chi mi rivolgo

La dimensione emotiva,

nostra e dell'altro/altri

La Coerenza, sentire nostro il messaggio

il Benessere, nostro e dell'altro/altri

COME FORMULO IL MESSAGGIO ?

COSA VOGLIO DIRE, aver chiaro l'obiettivo/i e avere competenza

COME LO DICO, consapevolezza dell' uso del verbale e non verbale (sguardo, tono,gesti...)

COSA ARRIVA, attenzione ai destinatari

COME VIENE RECEPITO, ciò che volevo comunicare è stato compreso correttamente ?

MODALITA' DI COMUNICAZIONE



MODALITA' di COMUNICAZIONE



ASSERTIVITA'

Dal latino, Asserere

In italiano : Asserire

- **capacità di esprimere in maniera chiara ed efficace le proprie idee ed emozioni senza prevaricare o offendere l'altro**

Obiettivi dell'ASSERTIVITA'

- FAR VALERE I PROPRI DIRITTI
- ESPRIMERE I PROPRI SENTIMENTI
- CHIEDERE CIO' CHE SI DESIDERA
- ESPORRE I PROPRI PUNTI DI VISTA
- RAGGIUNGERE UNA MEDIAZIONE e dunque, UN SUCCESSO per tutte le parti

COMUNICAZIONE ASSERTIVA

- Una comunicazione “coraggiosa”
- Comporta conoscenza di sè
- Senza pre-giudizi
- Capacità di ascolto
- Rispettosa di me e dell’altro
- Saper dire di no e non agire per senso di colpa
- Ha finalità costruttive per le parti

COMUNICAZIONE ASSERTIVA

caratteristiche

Positività → la formulazione del messaggio senza negazioni

Chiarezza

Flessibilità

Programmazione

Test ESEMPIO

- Un collega d'ufficio prende un oggetto dalla vostra scrivania, senza chiedervelo.
La cosa vi disturba e desiderate comunicarglielo, come lo fate ?
- A: Tenete il disagio dentro di voi ma non dite niente.
B: dite che non avete apprezzato il comportamento e che se gli serve qualcosa in futuro, di chiedervelo prima
- C: Manifestate il disappunto in modo inequivocabile con parole, tono e gesti

Come lo dico ?

Comunicazione Assertiva

- **Se hai bisogno di qualcosa dimmelo e ti aiuto volentieri”.**
- **“La prossima volta che ti serve qualcosa tra le mie cose di lavoro, puoi chiedere per favore? Grazie.”**

Le parole che fanno bene

Usare parole che descrivono le proprie emozioni: “Mi fa piacere quando...”; “Mi sento a disagio quando...”.

Esercitarsi nell’uso dell’ “Io” senza manifestarlo apertamente : “Desidero che...”; “Ho bisogno che...”; “Mi sento ...”.

LE PAROLE CHE FANNO MALE ...



LE PAROLE CHE FANNO MALE come proiettili che colpiscono e lasciano ferite interiori



Le PAROLE e I GESTI che fanno male

- INSULTI DIRETTI

Sei un cret.....

- DEFINIZIONE DELLE INCAPACITA' / --- GIUDIZIO DI VALORE NEGATIVO

Non sei capace di... non sarai mai in grado di...
in questo sei davvero una frana ...

PROFEZIE E (poi) AUTOPROFEZIE

Finirai male , fallirai ...

SAPER COMUNICARE...



**"Adoro le persone
che sanno scegliere
con cura le parole
da non dire."**

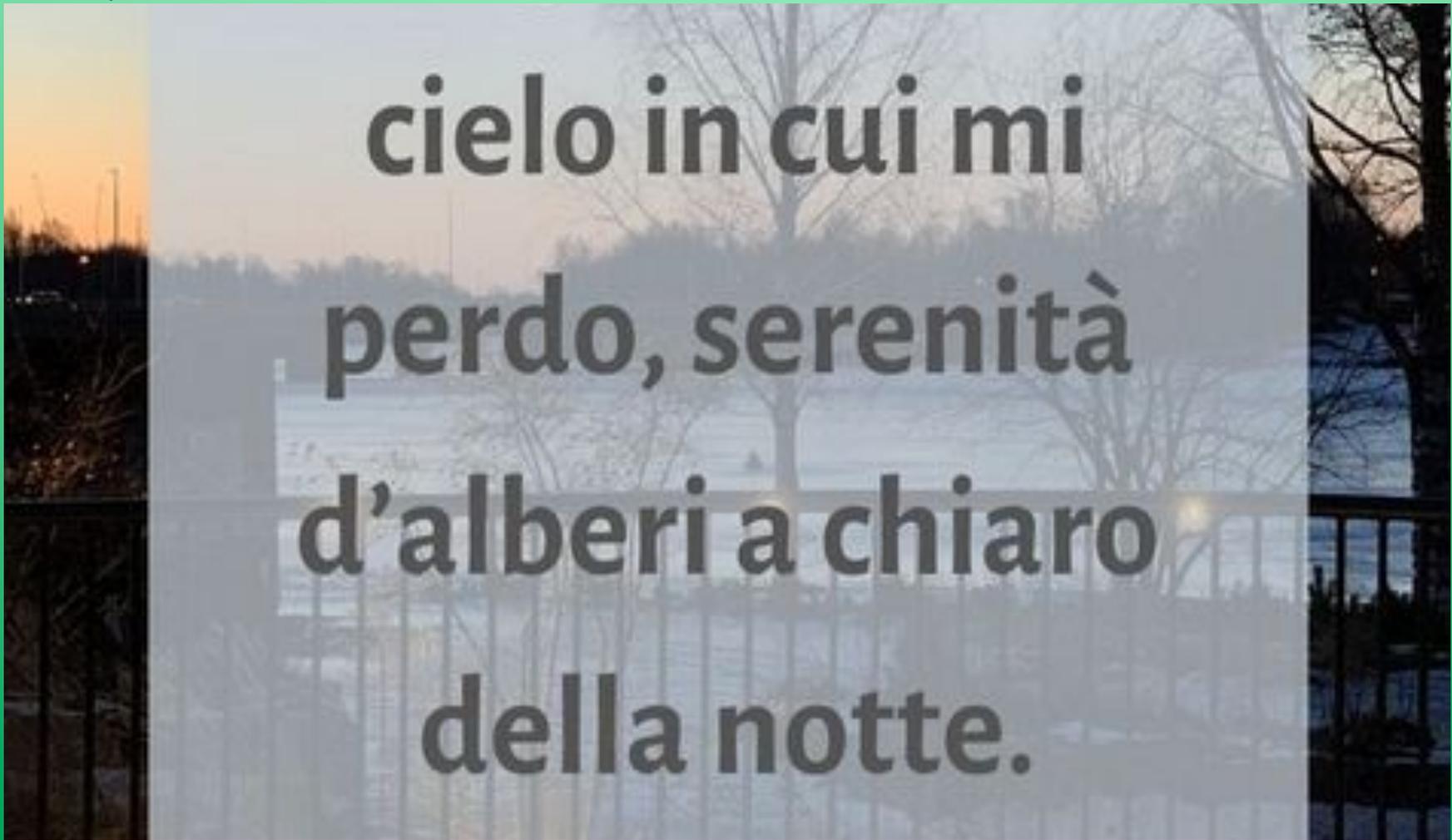
Alda Merini

Saper (o quasi ...) Comunicare



E ogni **PAUSA** è ...

S.Quasimodo



**cielo in cui mi
perdo, serenità
d'alberi a chiaro
della notte.**

BRIEFING & DEBRIEFING

Aggettivo “brief” - breve -

Verbo “to brief” - riassumere, dare brevi istruzioni -.

BRIEFING entro in AZIONE

DEBRIEFING esco dall’Azione

BRIEFING

RIUNIONE PRE MISSIONE

FIGURA APICALE comunica dati,
informazioni, istruzioni, ordini operativi

OBIETTIVI - CONTESTO

dell'azione - CRITICITA'

La SQUADRA viene "BRleFFATA"

BRIEFING

STILE COMUNICATIVO

- COMUNICAZIONE BREVE
EFFICACE, AUTOREVOLE - DIRETTIVO**
- COMUNICAZIONE SINTETICA, CHIARA**
- utilizzo di DOMANDE DI VERIFICA in
modalità assertiva**
- LINGUAGGIO : CODICE CONDIVISO**

DEBRIEFING

si verificano DUE LIVELLI ESPERIENZIALI

1) PRATICO - TECNICO - ORGANIZZATIVO

L'agito, il saper fare e come si è fatto

2) EMOZIONALE – UMANO

Il sentito, il percepito interiore durante e post intervento

Verifica e condivisione di stati d'animo

DEBRIEFING

E' il momento della verifica anche dei problemi incontrati durante l'azione e delle soluzioni trovate sul campo che condivise e discusse resteranno come esperienza del gruppo

Per questo il Debriefing " chiude " un' azione ma apre alle azioni e comportamenti futuri

Per la componente emozionale, non dimenticare che i volontari sono vittime potenziali di 3° livello (1°-vittime dirette, 2°- parenti/amici lontani delle vittime di 1° livello)

*** Se durante il debriefing sono evidenziati disagi valutare eventuali invii per supporto psicologico**

Per domande e approfondimenti
Dott.ssa Patrizia Adamoli
sostegno@pastudio.it

