



3° INCONTRO 6 -12- 2025

. Centralità della Parola

Ambito relazione

Come fare per costruire relazioni accoglienti e non giudicanti?

Le basi e le regole della comunicazione umana -

Il mese scorso ci siamo lasciati così.....

*Come possiamo evitare che una percezione sbagliata
faccia naufragare le nostre relazioni??*

Imparando a gestire la

comunicazione

ESISTE UN FATTORE FONDAMENTALE CHE STA ALLA BASE
DI TUTTE LE RELAZIONI INTERPERSONALI:

LA CAPACITA' DI COMUNICARE

*«La comunicazione
è un processo di scambio
di informazioni e
di influenzamento reciproco
che avviene in un determinato contesto»*

LA COMUNICAZIONE:

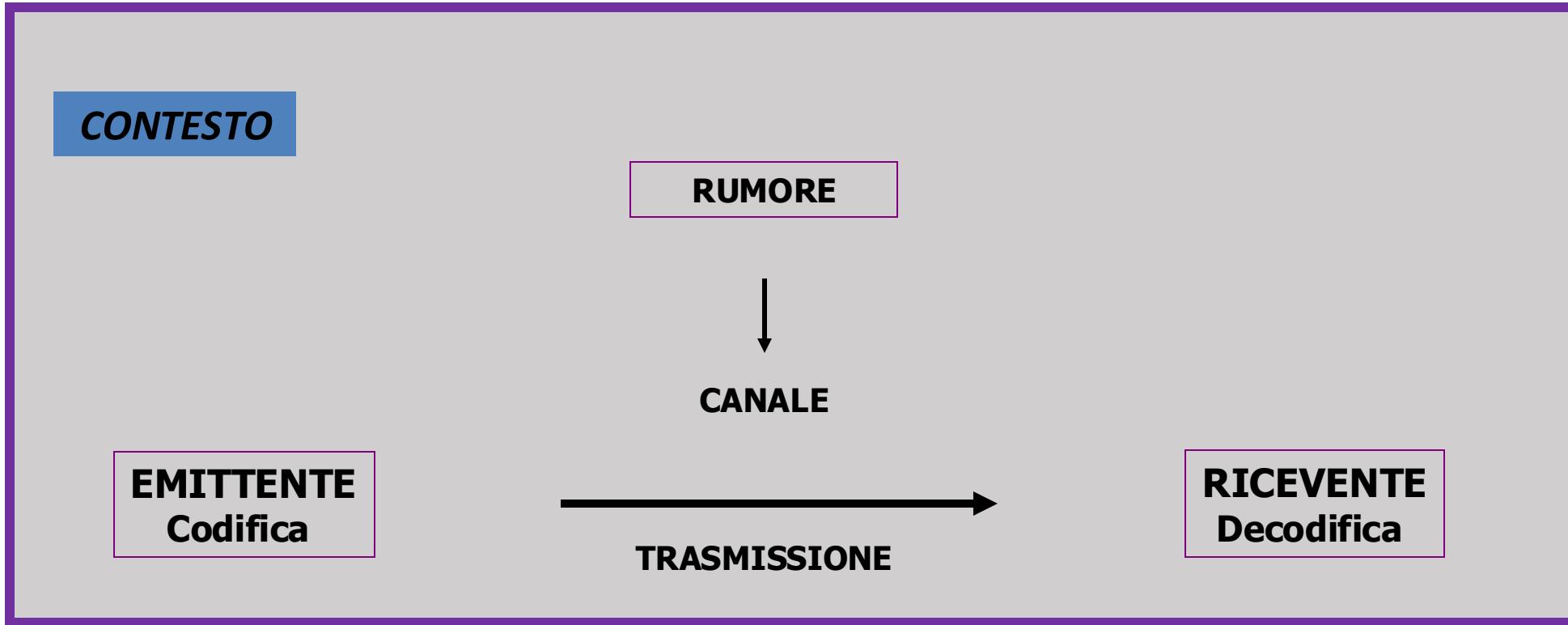
- contraddistingue ogni scambio di messaggi
- è un processo di interazione nel corso del quale vengono trasmessi significati tra persone o gruppi
- avviene all'interno di un contesto
- è possibile solo attraverso codici condivisi

Esercitazione

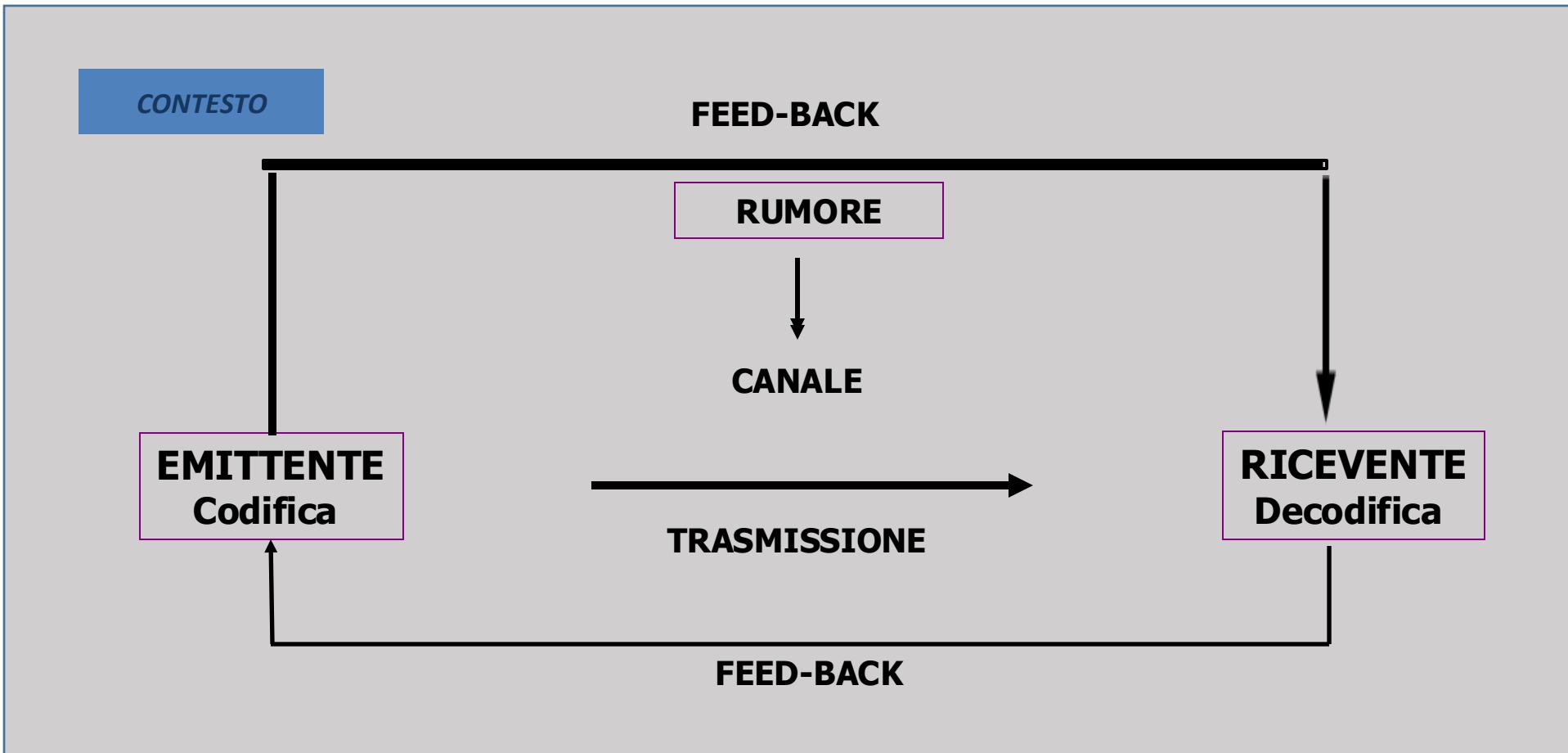
Gli elementi della comunicazione

- **EMITTENTE**: chi produce un messaggio
- **CODICE**: sistema di riferimento in base al quale il messaggio viene prodotto
- **MESSAGGIO**: informazione trasmessa secondo le regole del codice
- **CONTESTO**: ambiente in cui il messaggio è inserito e a cui si riferisce
- **CANALE**: mezzo di propagazione fisica che rende possibile la trasmissione del messaggio
- **RICEVENTE**: colui che riceve e interpreta il messaggio

COMUNICAZIONE A 1 VIA



COMUNICAZIONE A 2 VIE



La pragmatica della comunicazione umana

Secondo la pragmatica della comunicazione in ogni scambio comunicativo si crea una **relazione sociale** tra i comunicanti che va oltre la semplice trasmissione del messaggio.

La pragmatica della comunicazione umana di Paul Watzlawick, J.H. Beavin e D.D. Jackson propone

5 assiomi

della comunicazione che possiamo utilizzare per comprendere e facilitare le nostre relazioni.

I 5 assiomi

1. Non si può non comunicare
2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed uno di relazione
3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra gli attori
4. Gli esseri umani comunicano sia con il codice numerico sia con quello analogico
5. Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari

Primo assioma

Non si può non comunicare

Ogni comportamento è comunicazione;

non si può non manifestare un comportamento,
quindi è impossibile non comunicare.

Chiunque si trovi in una situazione sociale è sorgente di un flusso informativo,
indipendentemente dalla propria intenzionalità,
dall'efficacia dell'atto comunicativo o dalla
comprendere reciproca.

La comunicazione non è solo volontaria:
anche non rispondendo, non reagendo si comunica qualcosa

Primo assioma

Non si può non comunicare

Qualsiasi comportamento

– parole, silenzi, attività o inattività –

ha valore di messaggio e influenza gli altri interlocutori

**che non possono non rispondere a queste
comunicazioni**

Esercitazione

Secondo assioma

“Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, di modo che il secondo classifica il primo

contenuto

trasmette gli elementi informativi e corrisponde quindi al contenuto

relazione

Definisce la natura della relazione e il modo in cui mi aspetto che sia ricevuta la notizia; si riferisce alla natura della relazione tra i comunicanti

Secondo assioma



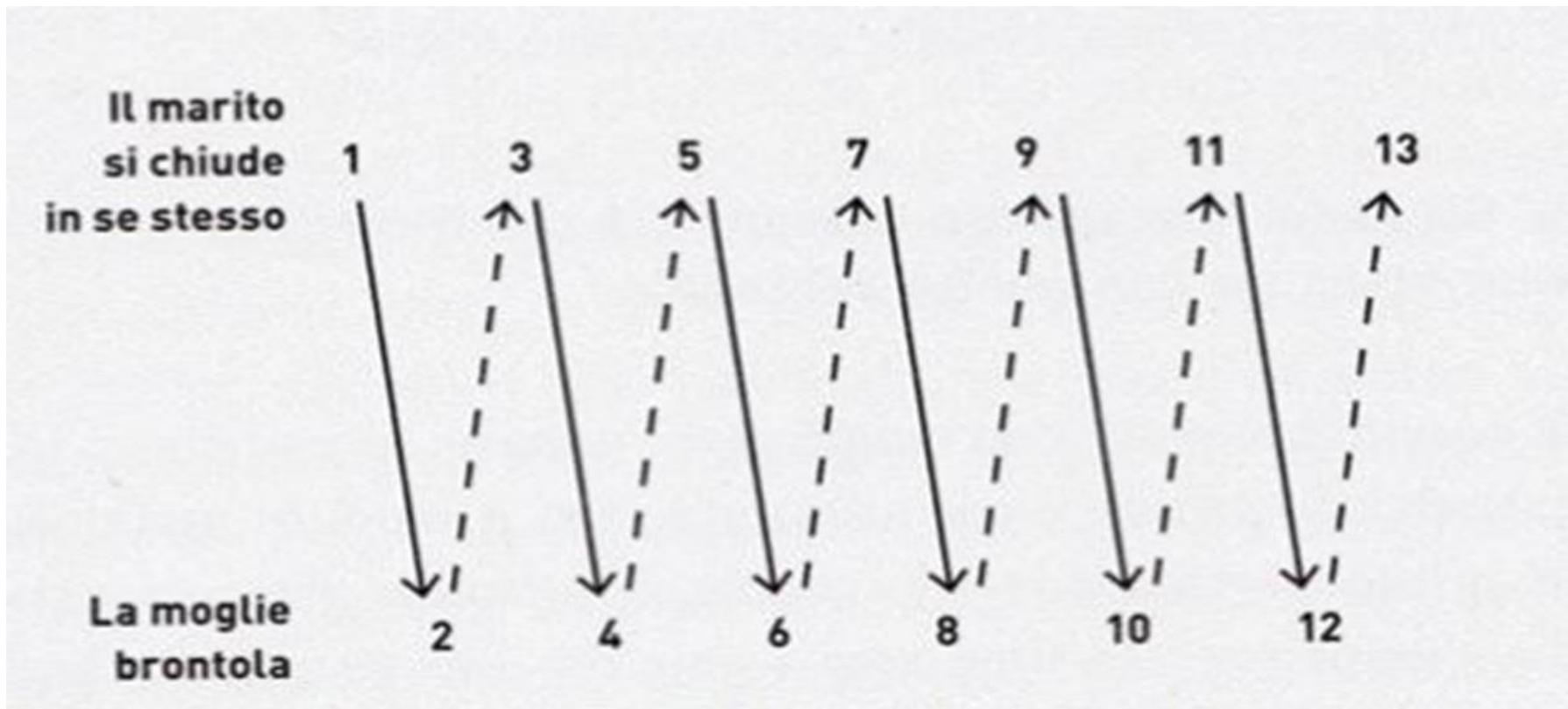
Terzo assioma

**La natura di una relazione dipende dalla
punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra
le persone coinvolte**

In un sistema interattivo i cui membri sono legati da rapporti di continua interazione reciproca, la comunicazione tra essi può essere considerata come una **sequenza ininterrotta di scambi di tipo circolare**, non certo causale.

la sequenza degli atti comunicativi ci informano sulla relazione fra gli interlocutori e su chi “governa” meglio la relazione

Terzo assioma



PROFEZIA CHE SI AUTOADEMPIE

Una persona che al suo primo incarico lavorativo in un nuovo contesto agisce in base alla **premessa**

“Non piaccio a nessuno”

si comporterà in modo sospettoso, difensivo o aggressivo.

E' probabile che gli altri reagiranno con antipatia al suo comportamento, **confermando** la premessa da cui il soggetto era partito

**NOI SPESSO CREDIAMO DI REAGIRE AGLI ATTEGGIAMENTI DEGLI ALTRI E
NON DI PROVOCARLI**

PROFEZIA CHE SI AUTOADEMPIE

Una animatore che al suo primo incontro in..... con il
nuovo ruolo agisce in base alla **premessa**

“.....”

si comporterà in modo

E' probabile che gli altri reagiranno conal suo
comportamento, **confermando** la premessa da cui il soggetto era
partito

Come possiamo
applicare questo
esempio al nostro
ruolo di Animatori
nelle nostre
comunità?

**NOI SPESSO CREDIAMO DI REAGIRE AGLI ATTEGGIAMENTI DEGLI ALTRI E
NON DI PROVOCARLI**

Quarto assioma

**Esistono due livelli complementari nella comunicazione:
quello analogico (gesti, immagini, tono, voce, espressioni) e quello digitale
(o numerico)**

**Linguaggio
digitale- verbale**

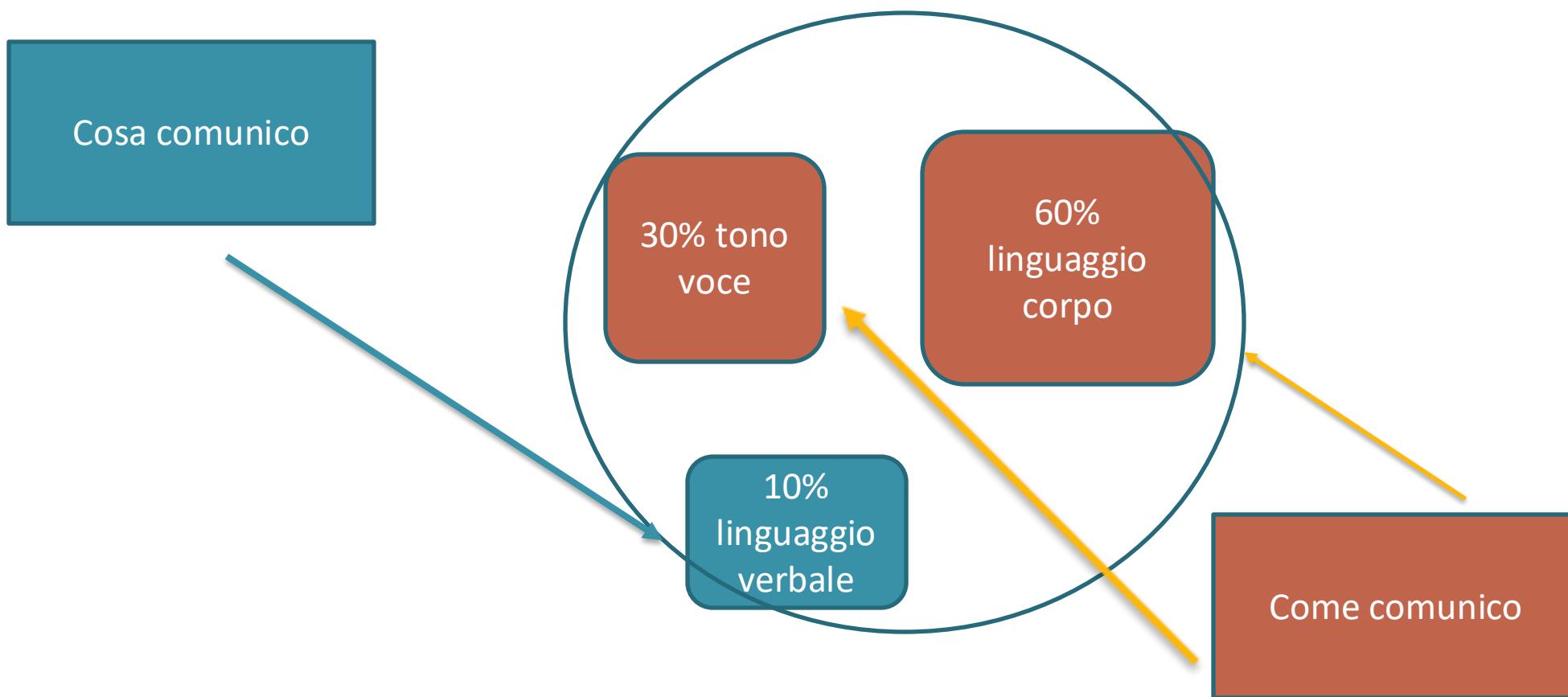
possiede una **sintassi logica complessa ed efficace**, ma non sempre permette di definire adeguatamente la natura della relazione

**Linguaggio
analogico- non
verbale**

ha la **capacità di definire adeguatamente la natura della relazione**, ma non ha la ricchezza di sfumature di quello verbale (e può essere equivocato ...)

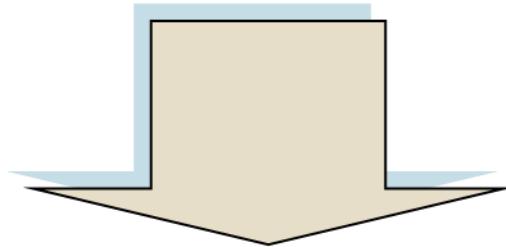
Rischio di incomprensioni e conflitti quando c'è discrepanza tra CV e CNV

Quarto assioma



Quarto assioma

- Un parroco sta attraversando la Chiesa, una catechista lo **avvicina** e chiede: “Le posso parlare?”
- Il parroco risponde: **“Si, l’ascolto”** e intanto **continua a camminare.**



Il Parroco

con le
PAROLE cosa comunica?

con il **LINGUAGGIO**
NON VERBALE cosa comunica?

Quinto assioma

Tutti gli scambi comunicativi possono essere simmetrici o complementari

a seconda dell'uguaglianza o della differenza fra gli interlocutori,
delle loro ruoli

Relazione simmetrica

I modelli comportamentali tendono a rispecchiare i comportamenti dell'altro



SIMMETRIA



Relazione complementare

Tra gli interagenti esistono due posizioni diverse: una superiore o dominante (one-up) e una inferiore o subordinata (one-down)



COMPLEMENTARIETA'



Quinto assioma

- Le caratteristiche della simmetria e della complementarietà non hanno connotazioni particolari di per sé (**non sono buone o cattive**) ma assolvono a determinate funzioni.
- **La flessibilità** nel loro utilizzo può consentire di realizzare scambi simmetrici anche nelle relazioni comunicative culturalmente più complementari per esempio tra genitore e figlio e viceversa scambi complementari in relazioni culturalmente simmetriche per esempio nella vita di coppia tra partners.

Esercitazione

COSA RIMANE DELLA COMUNICAZIONE

Comunicando succede che:

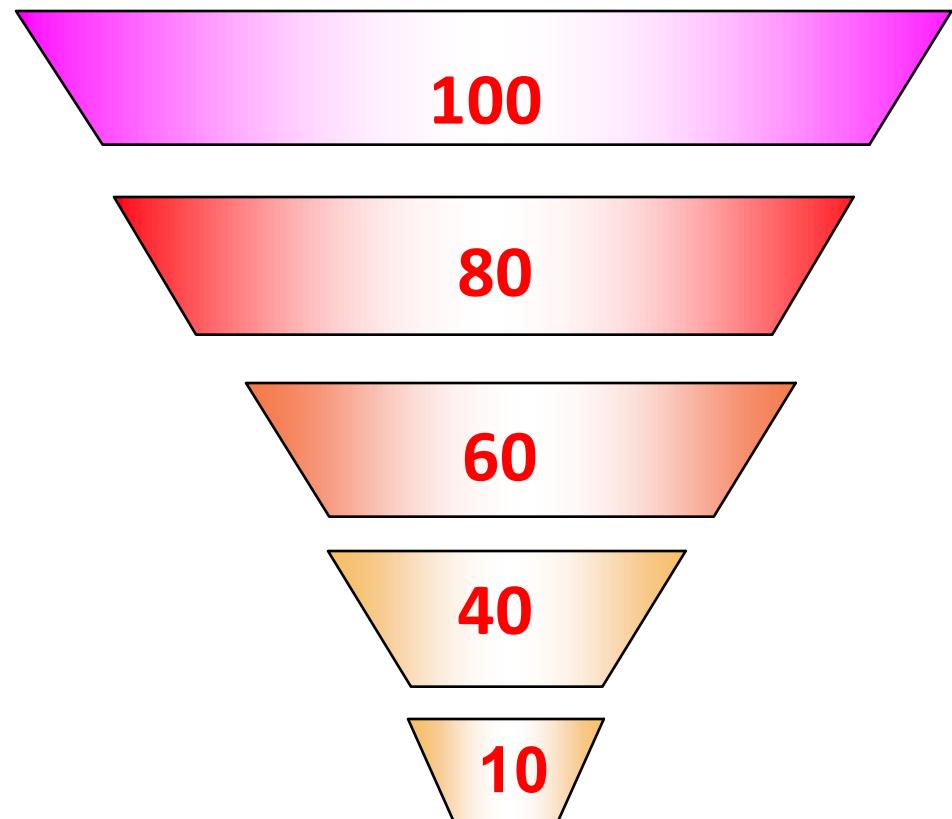
VOGLIAMO DIRE

DICIAMO

L'INTERLOCUTORE ASCOLTA

L'INTERLOCUTORE COMPRENDE

L'INTERLOCUTORE RICORDA



**Quali sono gli strumenti per una
comunicazione efficace?**

LE QUATTRO AREE DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

G.P. Quaglino, S. Casagrande, A. Castellano, 1991.

ESSERE CHIARI

ESSERE COMPLETI

ESPORRE IN MODO
LOGICO E ORDINATO

LASCIAR PARLARE

DIMOSTRARE ATTENZIONE
E COINVOLGIMENTO

VERIFICARE LA PROPRIA
COMPRENSIONE

ESPORRE

ASCOLTARE

COMUNICAZIONE

CONVINCERE

RISPONDERE

SUSCITARE
INTERESSE ED
ATTENZIONE

ESSERE PERSUASIVI
OTTENERE CONSENSO

ADATTARE IL LINGUAGGIO AGLI
INTERLOCUTORI

RIMANERE ADERENTI AL TEMA
RISOLVERE DUBBI E CERTEZZE

La comunicazione efficace

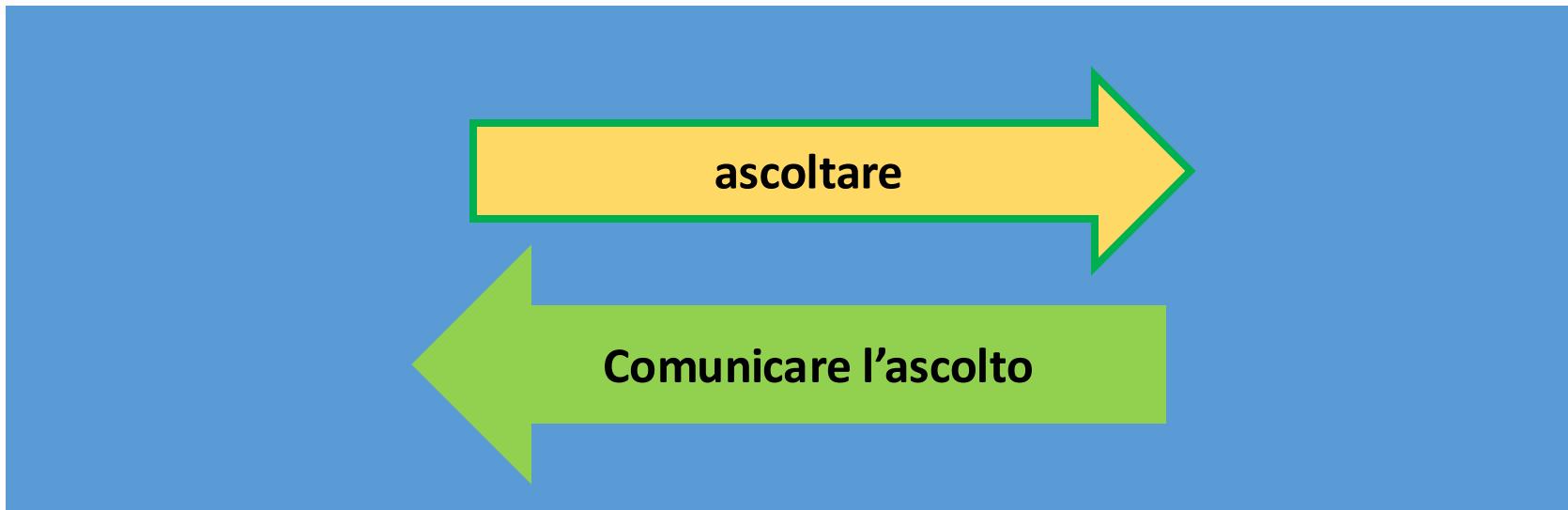


L'efficacia della comunicazione si misura dal **risultato**: ciò che conta non sono le intenzioni ma ciò che arriva, ovvero la percezione altrui o meglio il comportamento coerente con il nostro messaggio



Rispetto all'obiettivo atteso tutti i soggetti coinvolti hanno una **corresponsabilità** nel processo comunicativo

L'ascolto attivo



PER QUESTO SI PARLA DI ASCOLTO ATTIVO

**La comprensione dell'altro richiede
sollecitazioni, esplicitazioni
e concessione di spazi**

**Mettersi
nei panni
dell'altro**
“Quale è il suo punto
di vista?”

**Sospendere
i giudizi
di valore**

“Ha ragione, ha torto”

**Verificare
la comprensione**
*Dei contenuti e
della relazione*

**Ascoltare
Attentamente**
Il silenzio aiuta a capire

ASCOLTO ATTIVO

**Dimostrare
Empatia**
Meta-comunicazione

Tecniche di ascolto attivo

LE TECNICHE VERBALI:

- Parafrasare i contenuti
- Esplicitare le implicazioni del messaggio ricevuto
- Interpretare gli stati d'animo dell'interlocutore
- Stimolare ulteriori chiarimenti

LE TECNICHE NON VERBALI:

- Guardare con attenzione
- Assentire
- Prendere nota mantenendo il contatto visivo
- Esprimere sentimenti in modo empatico

Il linguaggio di precisione

È una tecnica di ascolto per:

Raccogliere informazioni
chiare, precise, definite e
circoscritte



***Comprendere
situazioni*** in modo
inequivocabile

***Fornire
informazioni*** che
siano messaggi
chiari e
comprendibili

Essere precisi nella comunicazione

Le domande di precisione sono utili per:

- ✓ mettere a fuoco la natura dell'esigenza e capire cosa è necessario conoscere per risolverla
- ✓ raccogliere le informazioni al fine di colmare il dislivello di conoscenza



Tecniche di riformulazione

Verificare di aver compreso!

obiettivo

Comunicare all'interlocutore:

- ✓ di aver ascoltato
- ✓ di aver rielaborato
- ✓ di voler capire

Come?

Ripetere quello che è stato detto dall'interlocutore parafrasando e usando termini e concetti diversi per verificare che si sta intendendo la stessa cosa

Ridurre o eliminare, se possibile, la negatività

Riformulare quanto detto dall'interlocutore per esempio eliminando tutti i termini e gli accenti che trasmettono negatività così da rendere "neutra" la sua dichiarazione

Tecniche di ricapitolazione

Riassumere e ribadire i punti essenziali per:

- ➔ Comunicare all'interlocutore che lo si sta ascoltando
- ➔ Sottolineare i punti salienti della comunicazione e rafforzarne il ricordo
- ➔ Chiarire e concordare le conseguenze pratiche e operative della comunicazione

FOCALIZZARE SEDIMENTARE FINALIZZARE