

# COMUNICARE

=

ANNUNCIARE - MANIFESTARE

INFORMARE - TRASMETTERE

ILLUSTRARE - FAR CONOSCERE

FAR VEDERE - FAR SENTIRE

METTERE IN COMUNE

**NON SI PUO' NON COMUNICARE**



**TRASMITTENTE > > > > > > RICEVENTE**

# Per una buona comunicazione porre l'attenzione sul "Ricevente"



**I grandi comunicatori sono attenti a quello che "arriva", e costruiscono il messaggio curando come ciò che "parte" può essere interpretato, e a tutti gli elementi che influiscono sull'interpretazione.**

**Sono cioè attenti all'altro, al suo essere, al suo mondo.**

# GLI STRUMENTI DI RICEZIONE

mezzi che usa il destinatario per ricevere il messaggio

- ◉ UDITO
- ◉ VISTA
- ◉ OLFATTO
- ◉ TATTO
- ◉ GUSTO



***UNA STRETTA DI MANO  
PORTA UN MESSAGGIO***



**L'ATTEGGIAMENTO  
FISICO  
PARLA DI NOI**

# I cinque sensi nella comunicazione umana

- Vista 75%
- Udito 13%
- Tatto, gusto, olfatto 12%
- **Si ricorda: 10% di ciò che si vede  
10% di ciò che si ascolta  
60% di ciò che si vede e si ascolta**

# **ATTI COMUNICATIVI**

**INFORMATIVI**

**informazioni del trasmittente**

**INTERATTIVI**

**relazione fra trasmittente e ricevente**

**COMUNICATIVI**

**tendono a modificare o influenzare il comportamento del ricevente**

# COMUNICAZIONE:

**SCRITTA**

**affermativa  
pubblicitaria**

**ORALE**

**a due  
in gruppo  
in pubblico**

**GESTUALE**

**CENTO E UNO MODI  
DI COMUNICARE**

**visiva musica**

**suoni luci**

**oggetti e cose**



**CONTENUTO**

**STRUMENTI**

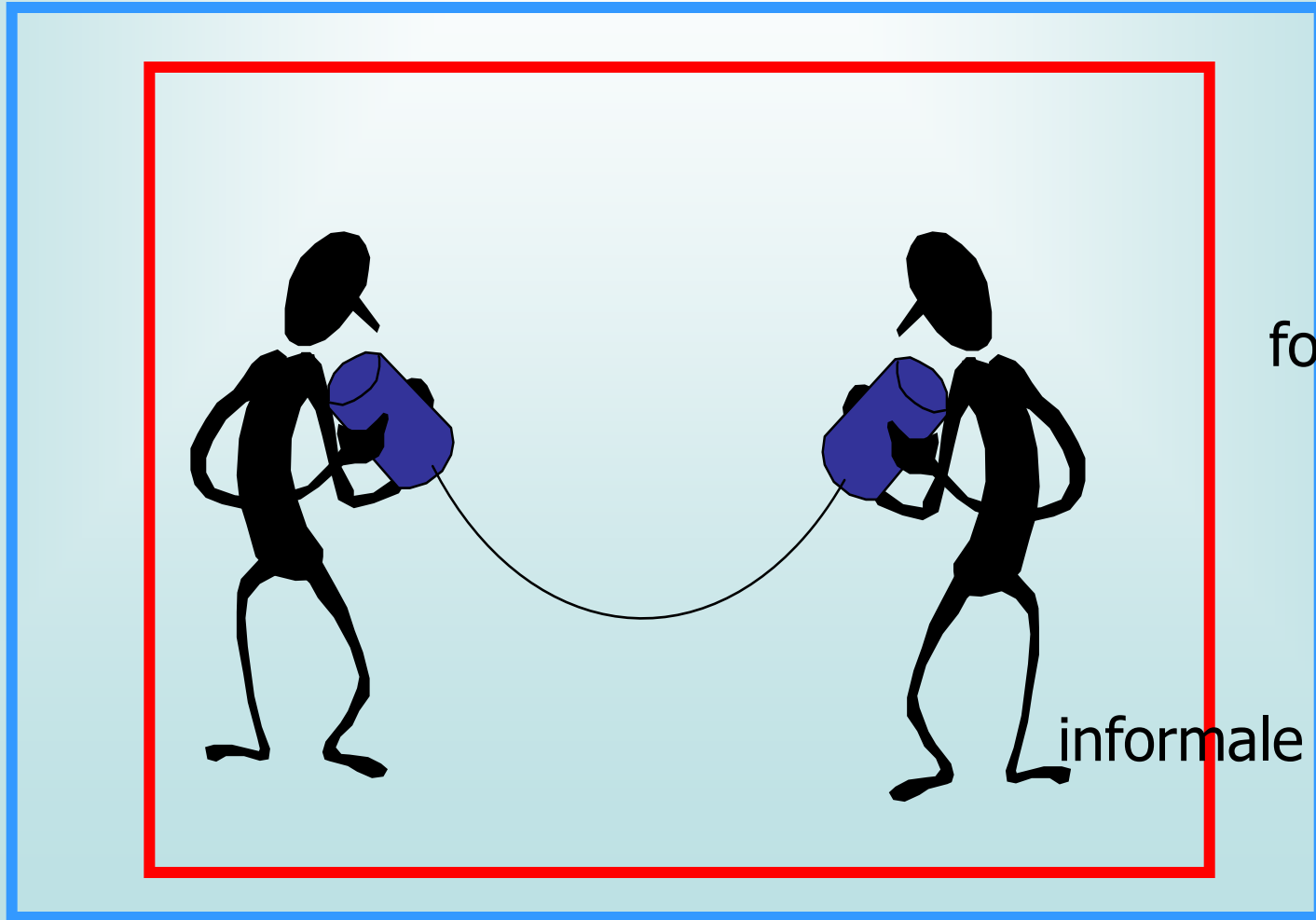
**CANALI**

**CONTENUTO**

**CODICI**

**CONTESTO**

# Il contesto



formale

informale

# Contesti diversi con differenti codici di comunicazione



**ANCHE  
IDENTICI  
CONTENUTI  
MA ...**





# **MAFIOSO SICILIANO**

**"...E ORA PARLIAMO DELLE AUTOSTRADE IN SICILIA"**

**ALTO FUNZIONARIO UNIONE EUROPEA**



**CONTESTO**

**CODICI**



**Per i cavalcavia, i ponti,  
i materiali utilizzati,  
gli accorgimenti  
antifortunistica,  
dobbiamo discutere  
sul tema della  
**SICUREZZA****

**« La vita è un rischio »**



Fonte di  
trasmissione

Destinatario

**interferenza**

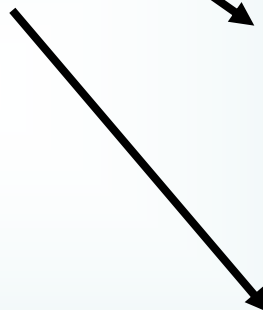
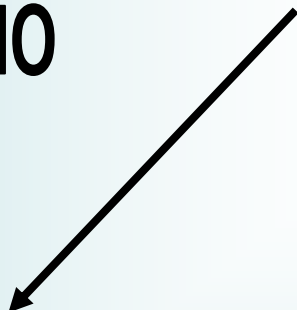
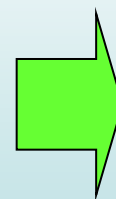
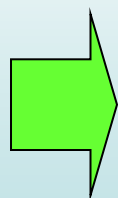
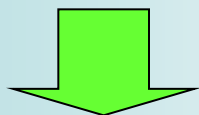
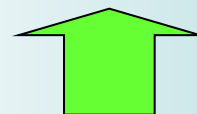
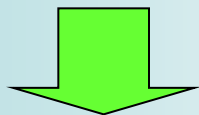
Messaggio

Messaggio

Veicolo di  
trasmissione

Canali di  
comunicazione

Strumento  
di ricezione



# LE INTERFERENZE

Nella comunicazione esiste il pericolo che

-----**un ostacolo**-----

si frapponga

tra chi trasmette e chi riceve

compromettendo la trasmissione del messaggio

**PUÒ ESSERE PRESENTE:**

⊙ Nella fonte di trasmissione

- *Tono errato*
- *Linguaggio poco chiaro*

⊙ Nel veicolo di trasmissione

- *Mano fredda e sudata*
- *Telefono disturbato*

⊙ Nel destinatario

- *Difficoltà fisiche o psicologiche alla ricezione*

# Esempio di un dialogo telefonico tra due soci in perenne lite per come gestire gli affari

**“VOLEVO DIRTI CHE** QUELL'AFFARE DA **SEI**  
STATUETTE DI B **RONZO, PURTROPPO**

L'ABBIAMO PERSO E ORAMA

**NON POSSO FARCI NULLA.**  
**TU COMUNQUE,**

CHIAMA L'ANTIQUARIO CHE ANDA

**VA A FAN** O PER LA MOSTRA D'ARTE,

MAGARI

CI PUÒ AIUTARE

**HAI CAPITO ? ”.**



**Esempio di un dialogo telefonico tra due soci  
in perenne lite per come gestire gli affari**

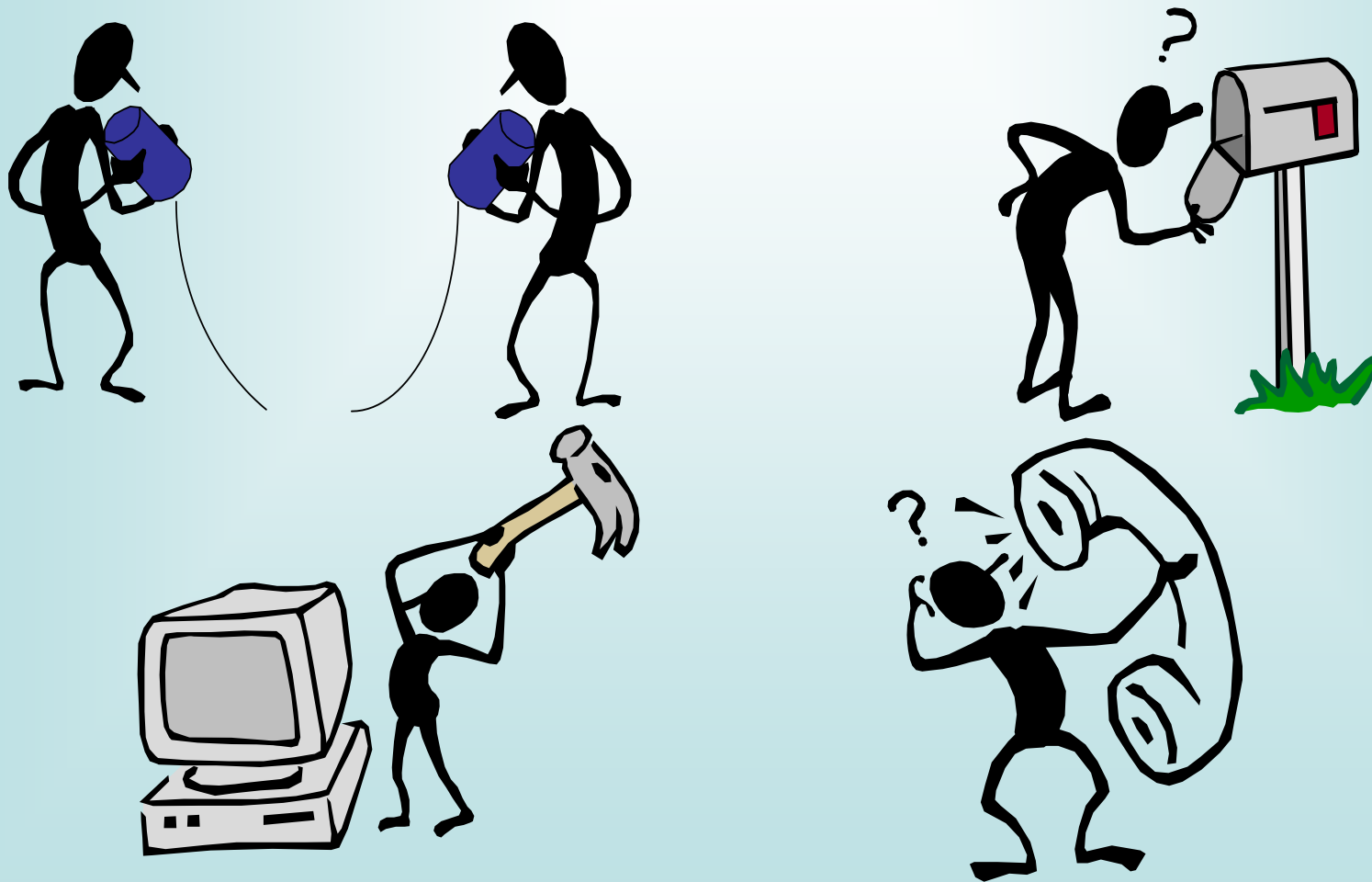
**“VOLEVO DIRTI CHE QUELL’AFFARE DA SEI  
STATUETTE DI B RONZO, PURTROPPO**



**L’ABBIAMO PERSO E ORAMAI  
NON POSSO FARCI NULLA.**

**TU COMUNQUE,  
CHIAMA L’ANTIQUARIO CHE ANDA-  
VA A FANO PER LA MOSTRA D’ARTE,  
MAGARI CI PUÒ AIUTARE,  
HAI CAPITO ? ”.**

# Ostacoli oggettivi: disturbi sul canale prescelto




# Ostacoli soggettivi




**SETTING DI COMUNICAZIONE**


# Ostacoli oggettivi: linguaggio

A black stick figure stands on the left, pointing its right hand towards the right. It has a large black oval head and thin limbs.

**Ti comporti proprio come un bravo babbo !**

A black stick figure stands on the left, pointing its right hand towards the right. It has a large black oval head and thin limbs.

**Fammi subito il Report dell'ultimo Braimstorming !**

A black stick figure stands on the left, pointing its right hand towards the right. It has a large black oval head and thin limbs.

**Fammi sapere Quanti pc abbiamo Recuperato!**

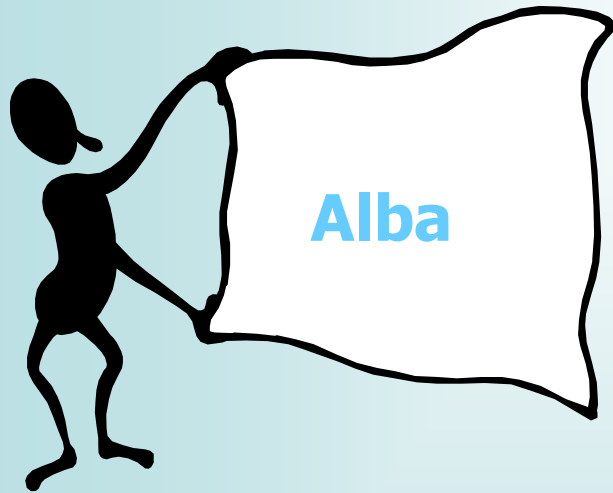




**LINGUAGGIO ...  
DEI GIOVANI  
DEGLI ADDETTI AI LAVORI  
DEL CLAN**



# Ostacoli soggettivi: potere evocativo delle parole



Che bello! Una  
nuova giornata!



Che brutto!  
Devo lavorare!



Ritorno a  
casa!!!



**TAVOLO  
VIOLA**

**potere evocativo opposto**

**ECONOMICO**

**CONVENIENTE**

**ALLA MIA PORTATA**

**DI BASSA QUALITA'**

**NON AL MIO LIVELLO**

potere evocativo differente

**INFINITO**

**SENZA TEMPO - INDEFINITO**

**L'UNIVERSO - LO SPAZIO**

**MUTUO APPENA SOTTOSCRITTO**

**TEORIA DEGLI INSIEMI: MATEMATICA**

**SENZA LIMITI - L'ASSOLUTO: DIO**

**UN AMORE**

**potere evocativo opposto**

**STUDIA**

**TI CONVIENE, NE TRAI VANTAGGI E BENEFICI  
DEVI, SEI OBBLIGATO**

**Che noia, che barba, che peso, uffa ...**

**Cresco, imparo, aumento le conoscenze,  
arricchisco me stesso, mi professionalizzo ...**

# ***OSTACOLI SOGGETTIVI***



## **CULTURALI**

## **PREGIUDIZI**

## **USI E COSTUMI**



# OK



**Pensi di dire:**  
“Tutto ok”,  
“Va bene”, “Perfetto”

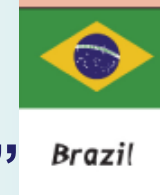
**E invece dici: “Buco del ....”**



**E invece dici: “Zero, inutile”**



**E invece dici: “Omosessuale”**



**E invece dici: “Denaro o monete”**



# POLLICE SU

**E invece dici:** “Ficcatelo nel ...”, “Siediti sopra”



**Pensi di dire:** “Tutto ok”,  
“Va bene”, “Autostop”

**E invece dici:** “Uomo o  
cinque”



# Dita incrociate



**Pensi di dire:** “Speriamo bene”



**E invece dici:** “Organo genitale femminile”



# Il naso

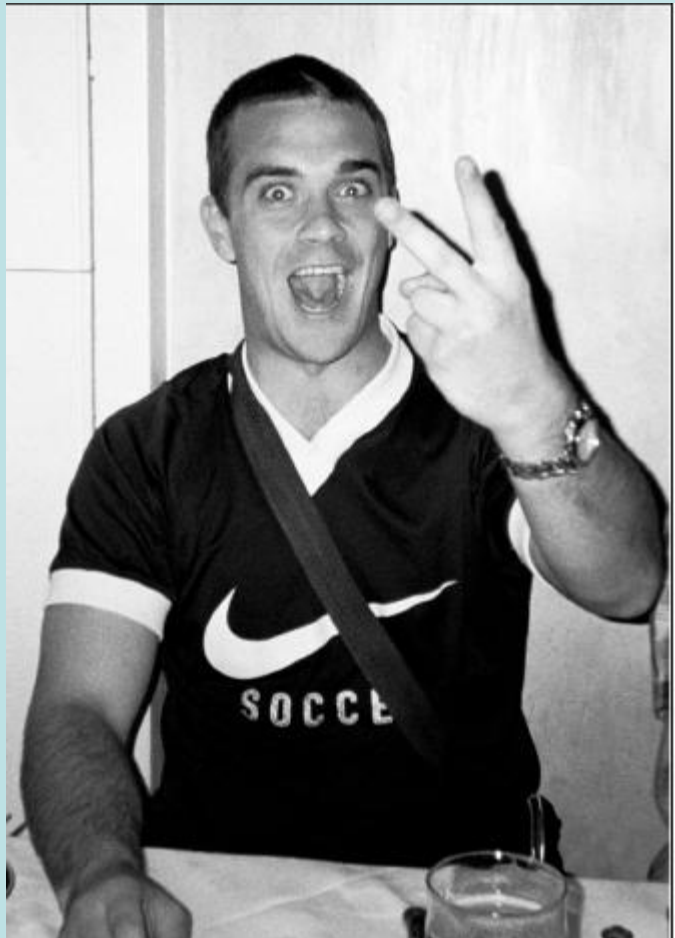


**Pensi di dire: “Ti ho preso il  
nasino”**

**E invece dici: “Vaffan....”**

# DUE

E invece dici: “Vaffan ....”



Pensi di dire: “Due”,  
“Vittoria”, “Toilette

E invece dici: “Va  
all’inferno”



# MANI IN TASCA



**Postura di relax e di attesa**



**Atto irrispettoso e  
maleducato**

# MANO SINISTRA



**Per prendere il cibo o stringere la mano**

**Il gesto è considerato offensivo**

# POLLICE SUI DENTI



**Postura pensierosa; gesto  
per togliersi resti di cibo**

**E invece dici: “Vaffan....”**

# INDICE DI RICHIAMO



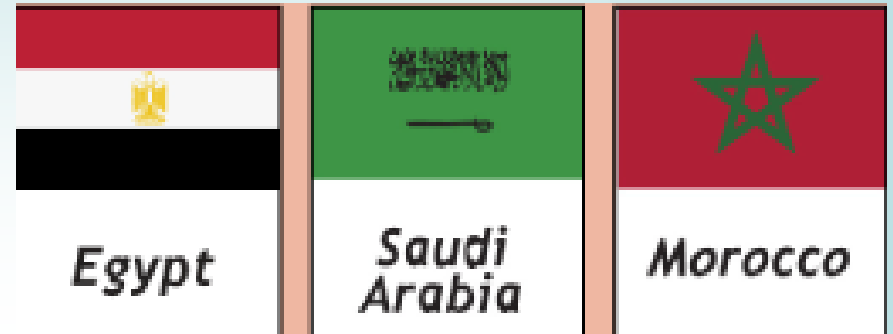
**Pensi di dire: “Vieni qui,  
dai!”**

**E invece dici: “Vieni cane”**

# MOSTRARE LE SUOLE



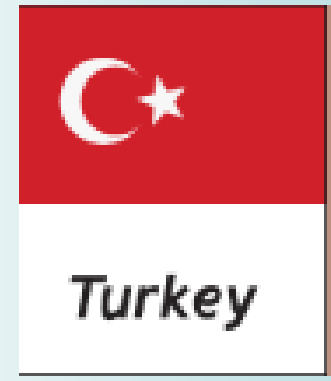
**Postura di relax**



**Atto disgustoso e  
irrispettoso**



**E invece dici: “Vaffan....”**



**Pensi di dire: “Fermo! Alt!”**



# Role Playng

**esercitazione sulla  
comunicazione  
In quattro fasi**

