



C.I.P.A.

“La Comunicazione Verbale e il Linguaggio II”

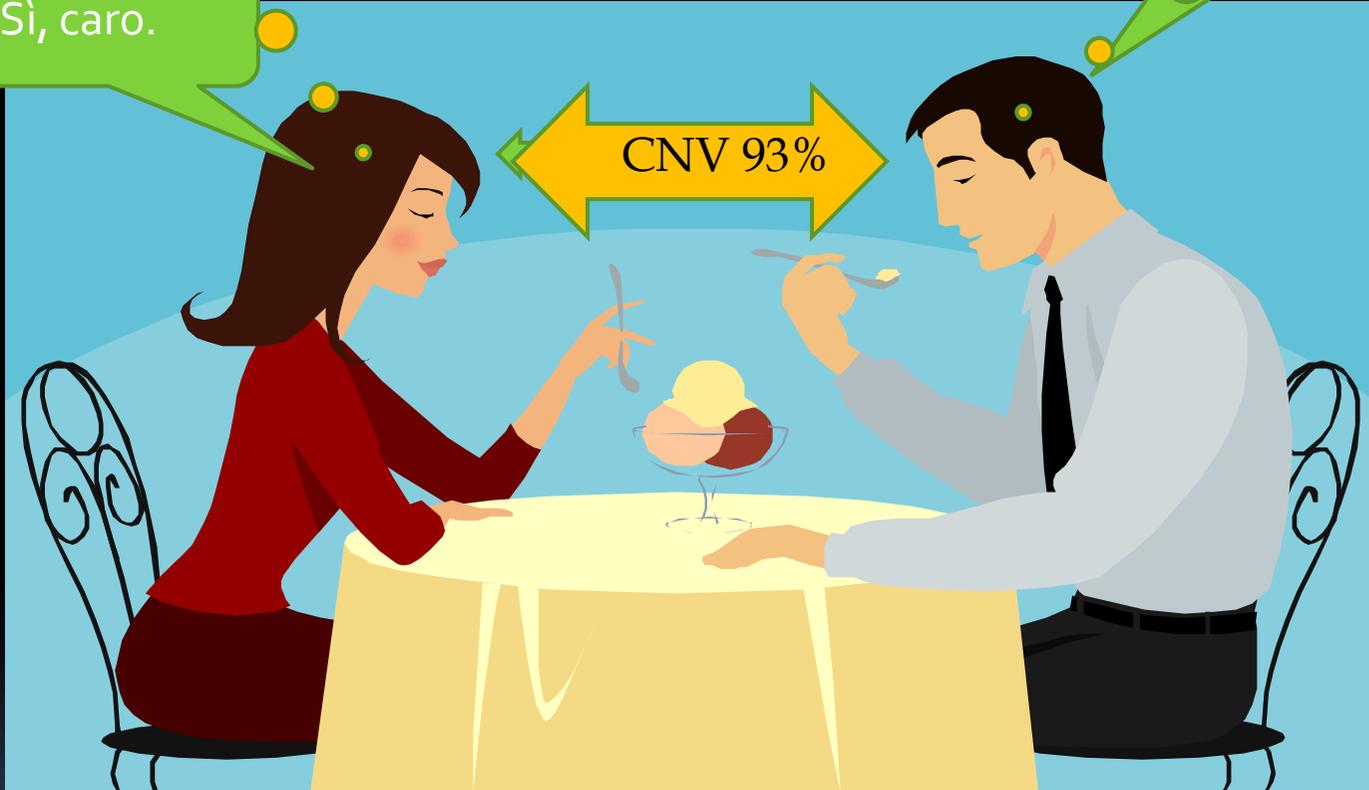
COMUNICAZIONE VERBALE...

Che noia di serata. Non vedo l'ora di tornare a casa

Sì, caro.

Mi sa che la serata finisce qui...
gelato:

CNV 93%



C.V. = C. Digitale = 7%

1. le regole grammaticali- il rispetto dei congiuntivi, la corretta coniugazione dei verbi...
2. la sintassi- la giusta posizione delle parole nella frase, Soggetto, Verbo, Complemento;
3. la semantica- il significato racchiuso nella frase

C.PV. = C.NV Analogica = 38%

- 1 **fonologia**- i suoni dei singoli fonemi, l'utilizzo della voce per dare o togliere enfasi a ciò che viene detto;
- 2 **prosodia**- l'intonazione, l'intercalare, lo schiarirsi la voce ; il tempo e la velocità (sillabe/sec), i silenzi o le pause piene (ehmm, allungare le vocali);
- 3 **tono**- grave o acuto che dà informazioni sul «tono» della conversazione;
- 4 **volume**- alto (urla) o basso (timidezza, rabbia controllata)

C.N.V. = C. Analogica = 55%

- 1 **prossemica**- l'analisi dei messaggi inviati tramite la gestione dello spazio e delle distanze tra gli interlocutori;
- 2 **cinesica**- l'aspetto della comunicazione associato al gesticolare (iconici; deittici; fisiognomica; sguardo; aptica)

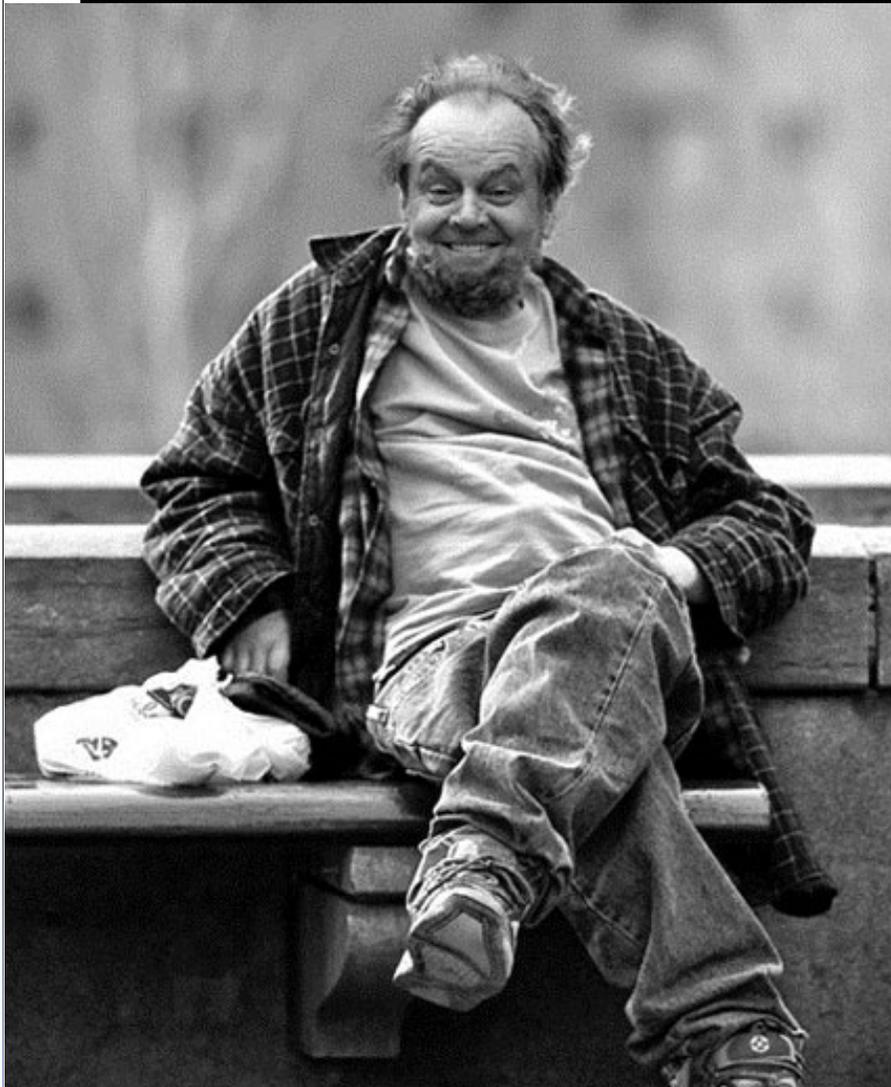


C.N.V. 55% + 1 Cronemica

È una disciplina molto recente che analizza il modo con cui le persone percepiscono e usano il tempo per organizzare le loro attività, comprese quelle relazionali.

Il tempo è una variabile basilare per la comunicazione: la sincronia comunicativa.

C.N.V. 55% + 2 Vestemica



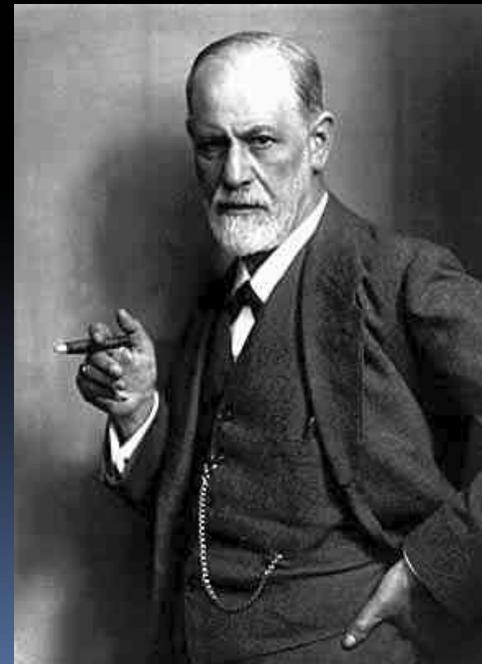


COMUNICAZIONE VERBALE E LINGUAGGIO

La CV è il 7%!

Però occorre fare delle “giuste”
distinzioni.

“Il medico ha
detto a mio
marito che posso
mangiare e bere
ciò che voglio!”





Il lonfo

Il lonfo non vaterca né gluisce

E molto raramente barigatta

Ma quando soffia il bego a bisce bisce

Sdilenca un poco, e gnagio s'archipatta.

(Fosco Maraini)

Lo strumento del Counselor

La comunicazione

cum munire = con legare, costruire

 mettere in comune 

Tutti i comportamenti hanno una valenza comunicativa ed è possibile analizzare gli effetti pragmatici attraverso...

Lo strumento del Counselor

I 5 assiomi della Comunicazione:

1. Non è possibile non comunicare;
2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione;
3. La comunicazione viene interpretata in funzione degli eventi;
4. La comunicazione è numerica e analogica;
5. La comunicazione si sviluppa secondo modelli simmetrici o complementari.

Gli strumenti del Counselor

Le **B**arriere

La **P**ostura

L'**A**scolto Attivo

La **R**iformulazione

I 5 **A**tteggiamenti da evitare



Gli strumenti del Counselor

Eliminazione delle Barriere

visive:

sonore:

Psico/fisiche:

olfattive:

spaziali:

fantasie oppositive:

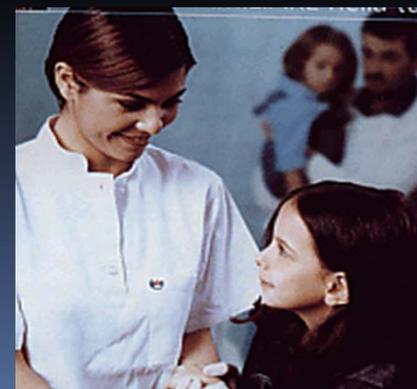
Non Q&O:



Gli strumenti del Counselor

La giusta Postura

Per accettare, accogliere, mostrare empatia



Il Counselor rogersiano

L'ascolto attivo

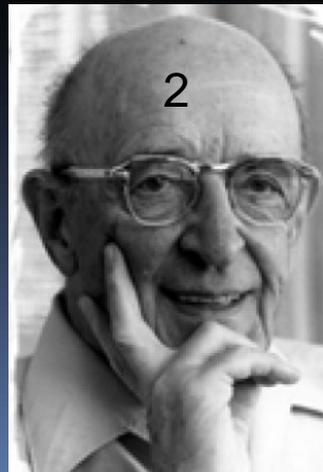
“La vera comunicazione ha luogo quando ci mettiamo nel punto di vista dell’altro, cercando di capire ciò che l’altro dice, sentire come lui sente. Ascoltare in modo che l’altro possa entrare dentro di noi.”

C. Rogers

Il Counselor rogersiano

L'ascolto attivo

L'ascolto attivo si basa ¹ sull'empatia e ² sull'accettazione e ³ sulla congruenza. La base è la creazione di un rapporto (sano), in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa e non giudicata.



Il Counselor rogersiano

La Riformulazione

“Possiamo parlare e esprimere la nostra opinione solo dopo che abbiamo riesposto le idee e i sentimenti dell’altro in modo che lui si trovi d’accordo”.

C. Rogers



Il Counselor rogersiano

LA RIFORMULAZIONE

Affinché ci sia una buona comunicazione, dobbiamo imparare ad ascoltare l'altro ...

E imparare a fare le domande nel modo giusto.



Il Counselor rogersiano

LA RIFORMULAZIONE

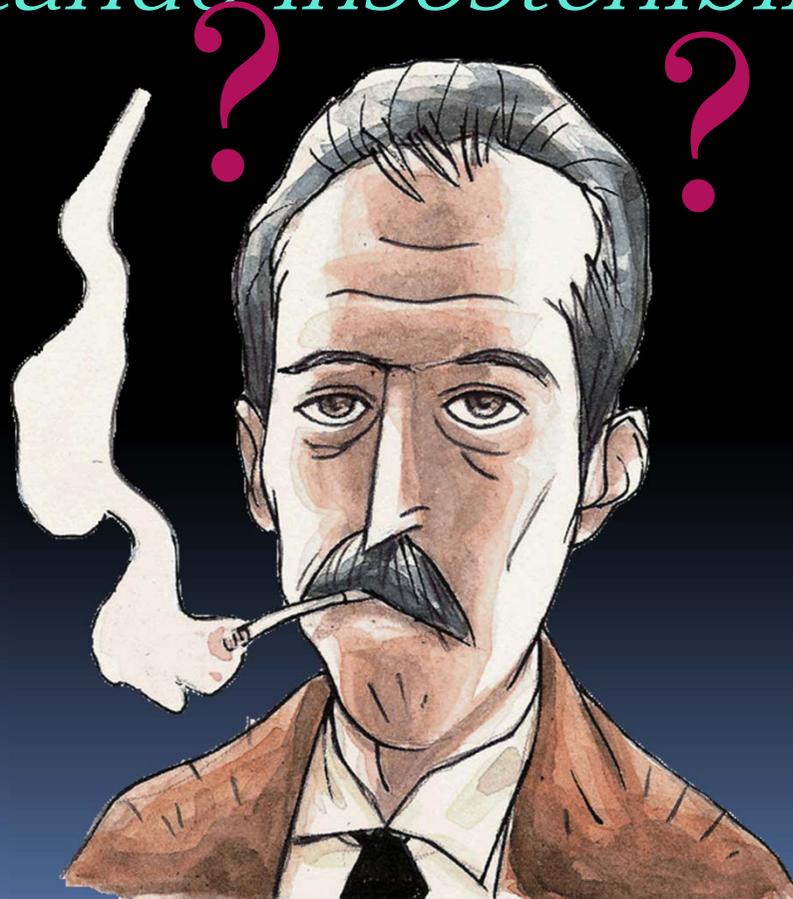
Riformulare significa restituire all'altro ciò che lui ha appena detto in modo incompiuto, poco chiaro.

Per imparare a riformulare occorre indossare i panni dell'altro, comprenderne il linguaggio e le motivazioni.



LA RIFORMULAZIONE

*“La situazione in questo gruppo
sta diventando insostenibile!”*



LA RIFORMULAZIONE

Semplice/Riassunto

In cui si restituisce il contenuto utilizzando le stesse parole.

“Mi stai dicendo che non si riesce a sostenere la situazione nel gruppo?”

Parafrasi

In cui si restituisce il contenuto ma con parole diverse.

“Mi sembra di capire che le cose nel gruppo stiano lentamente peggiorando. È così?”

LA RIFORMULAZIONE

Correttivo

Evidenziando parti del discorso poco chiare, o chi è il soggetto a cui fare riferimento (Figura/Sfondo).

“Mi stai dicendo che non ti trovi più bene nel gruppo?”

“Sono cambiate delle situazioni? Ho capito bene?”

Eco

Ripetendo le ultime parole, alla ricerca di una *cancellazione*.

“Insostenibile!?”



LA RIFORMULAZIONE

Frasi che si possono usare per riformulare sono:

“...mi stai dicendo che...”

“Scusa se ti interrompo, ma ho capito che...”

“Se ho ben compreso...”

“Intendi dire che...”



Come agisce un Counselor

L'altro elemento che un bravo counselor deve Dirsi è agire per eliminare le nostre cattive abitudini...

DiCo !

(A)

Giudicare
Indagare
Soluzionare
Coinvolgersi
Interpretare

DiCo AGISCI!

"L'organismo umano tende a stabilire un'interna armonia, coerenza e conformità tra le sue opinioni, atteggiamenti, conoscenze e valori".

La **Dissonanza Cognitiva** (Leon Festinger; R. BANDLER...) descrive la situazione in cui una persona ha dei comportamenti incoerenti con le sue idee, credenze e anche valori

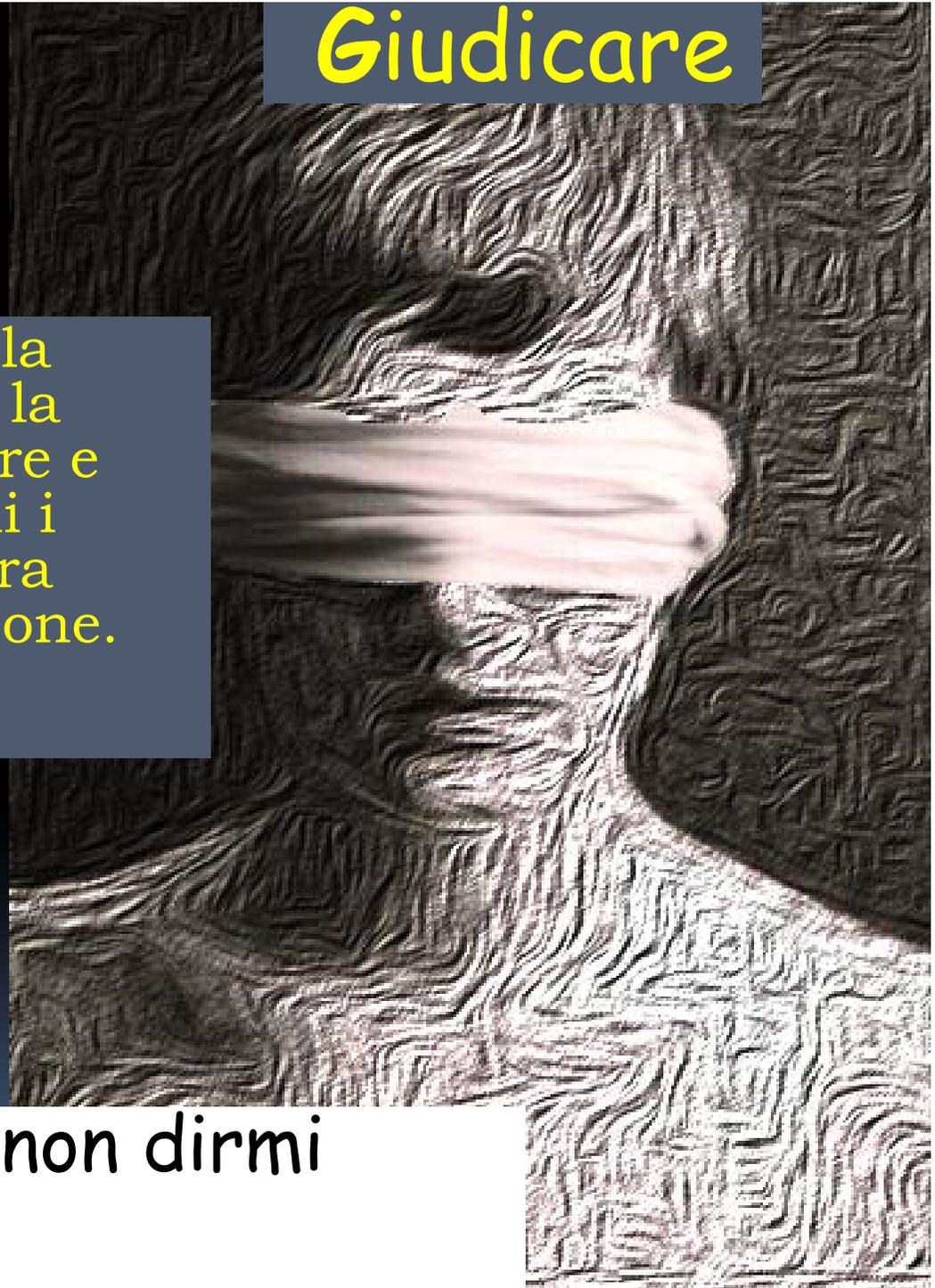
DiCo AGISCI!

Giudicare

La più grande barriera alla comunicazione efficace è la nostra tendenza a valutare e giudicare le idee, e quindi i comportamenti, di un'altra persona o gruppo di persone.

C. Rogers

"Ho già capito tutto, non dirmi niente. So chi sei!"



DiCo AGI**I**SCI!

Indagare

~~"Perché...?"~~

"Come...?"



DiCo AGISCI!



soluzionare

"Non si preoccupi sarà meglio che lei faccia invece..." qualcosa che va bene a me e che so che funziona per me ma non so se funziona per gli altri

DiCo AGISCI!

Coinvolgersi



"Io ti salverò!"

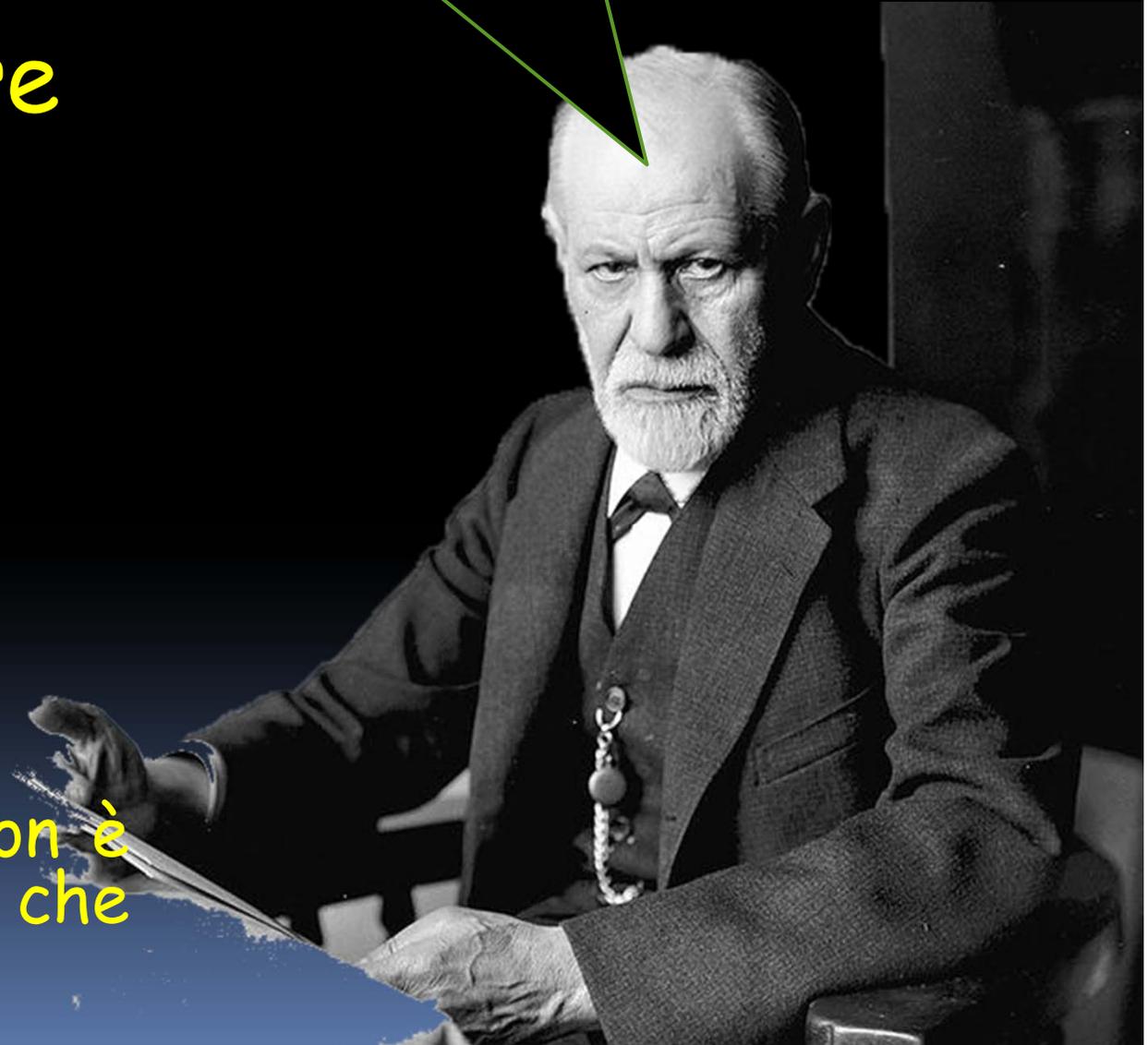
DiCo AGISCI!

...Quindi ha sognato un serpente
che entrava in una caverna buia...

Interpretare

"Secondo me non è
vero quello che
dici".

© CIPA - 2011



IL METAMODELLO





IL METAMODELLO - PNL - meccanismi comunicazionali

La Mappa non è il territorio.



Il nostro modello del mondo non è il mondo.



Ma allora qual è il modello del nostro modello?



Il linguaggio opera una trascodifica dell'esperienza, più sofisticata, più elaborata, rispetto a come una esperienza specifica è registrata nella nostra struttura profonda.

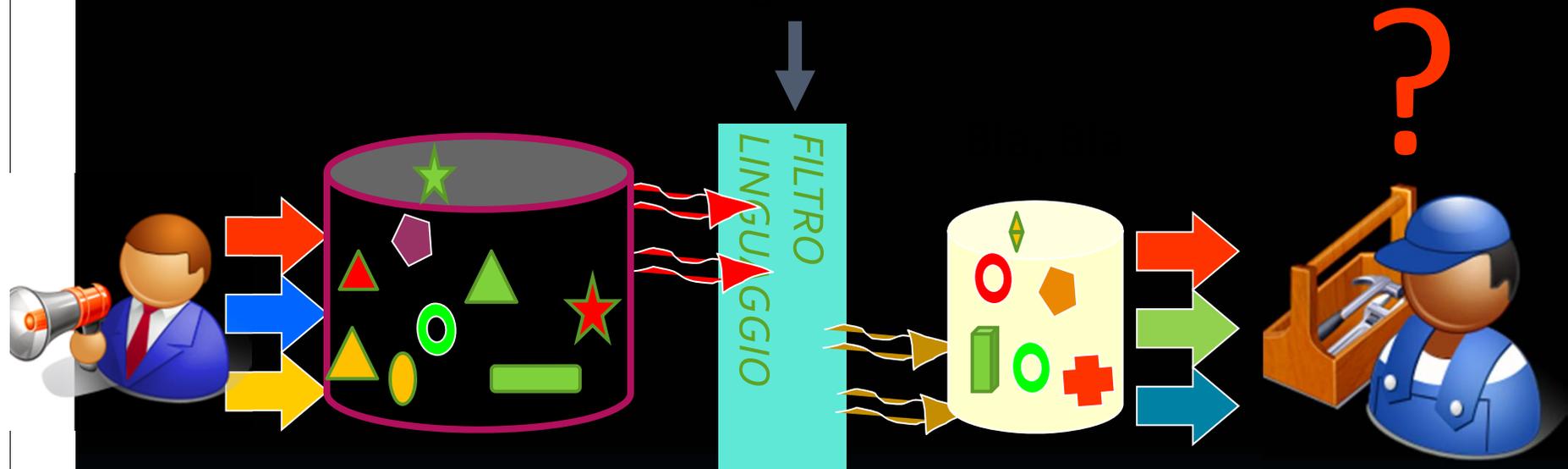
(R. Bandler)



Il linguaggio ci fornisce informazioni anche sui Sistemi Rappresentazionali privilegiati:

“Vacillò all’indietro e inciampò nell’animale che urlava contorcendosi per il dolore causato dal fumo acre che oscurava il sole”.

IL METAMODELLO



Struttura superficiale

Rappresentazione
Interna:
Struttura profonda

LE VIOLAZIONI LINGUISTICHE

Esistono tre meccanismi con cui confondiamo la realtà con il modello:

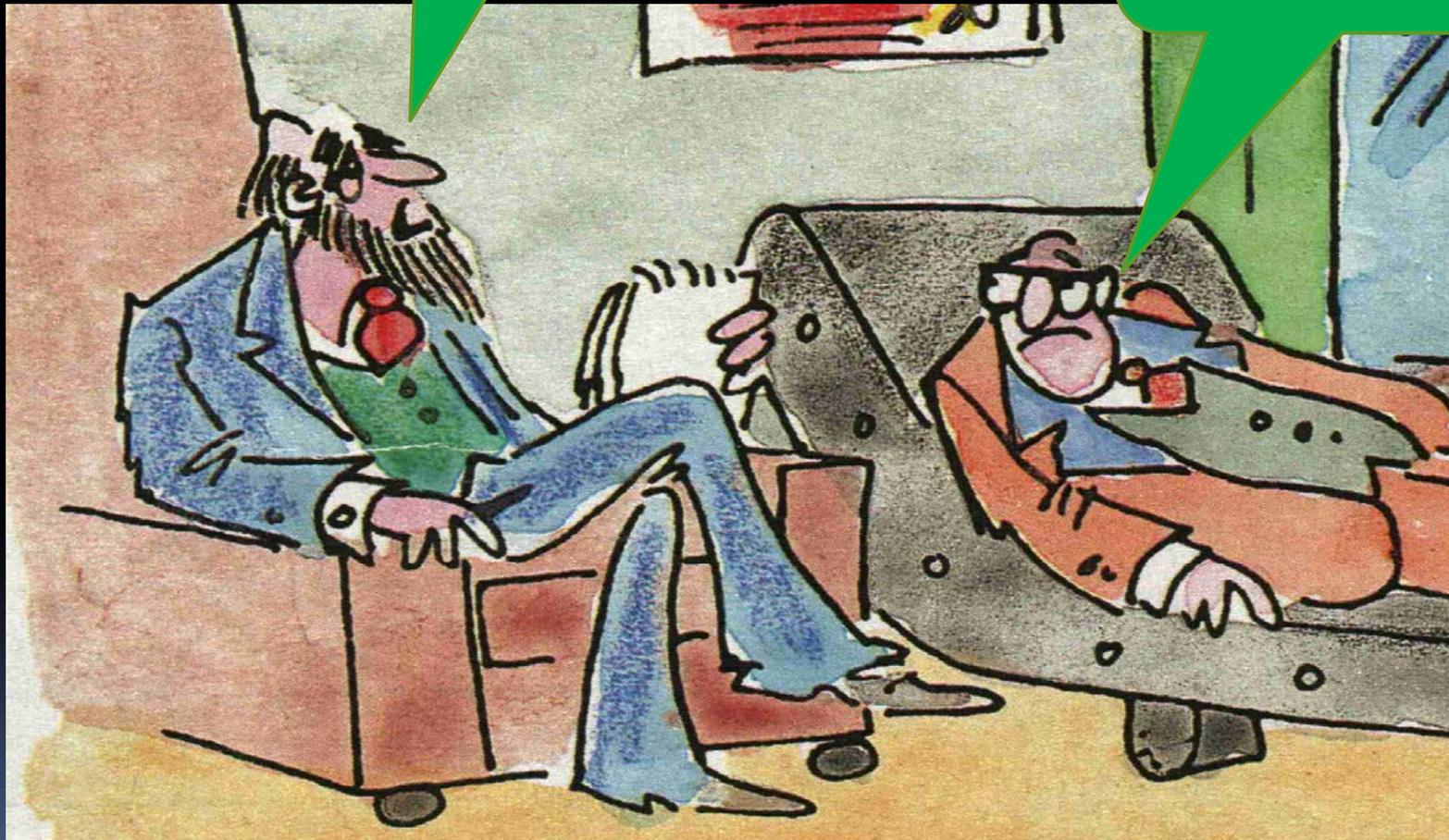
1. Cancellazioni
2. Deformazioni
3. Generalizzazioni

LE VIOLAZIONI CHE

Cancellazioni

Cosa glielo ha fatto credere?

Credevo che le cose mi sarebbero andate meglio dopo la promozione

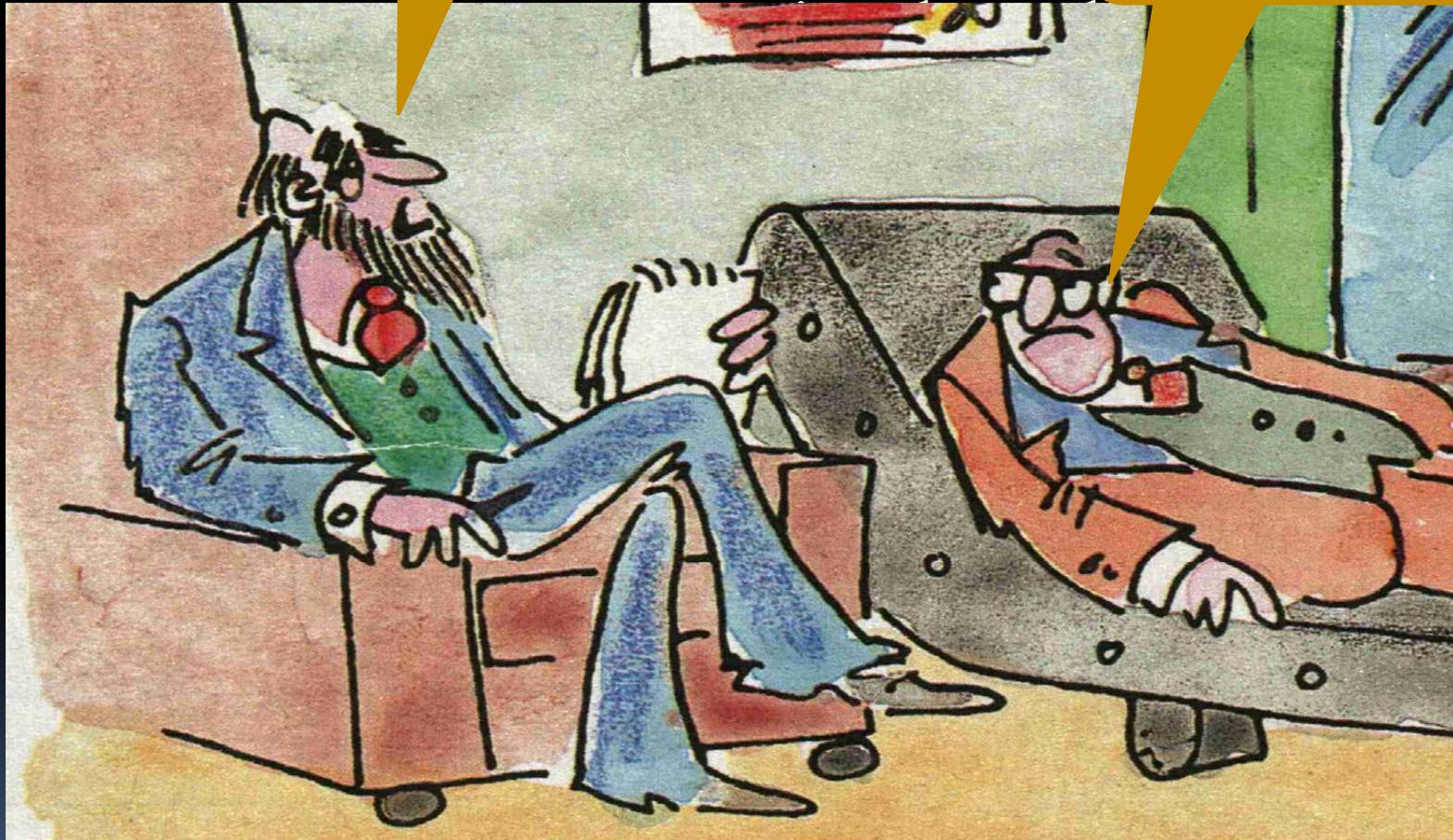


LE VIOLAZIONI CHE

Come la capisco!

Deformazioni

Mia moglie mi rende la vita impossibile

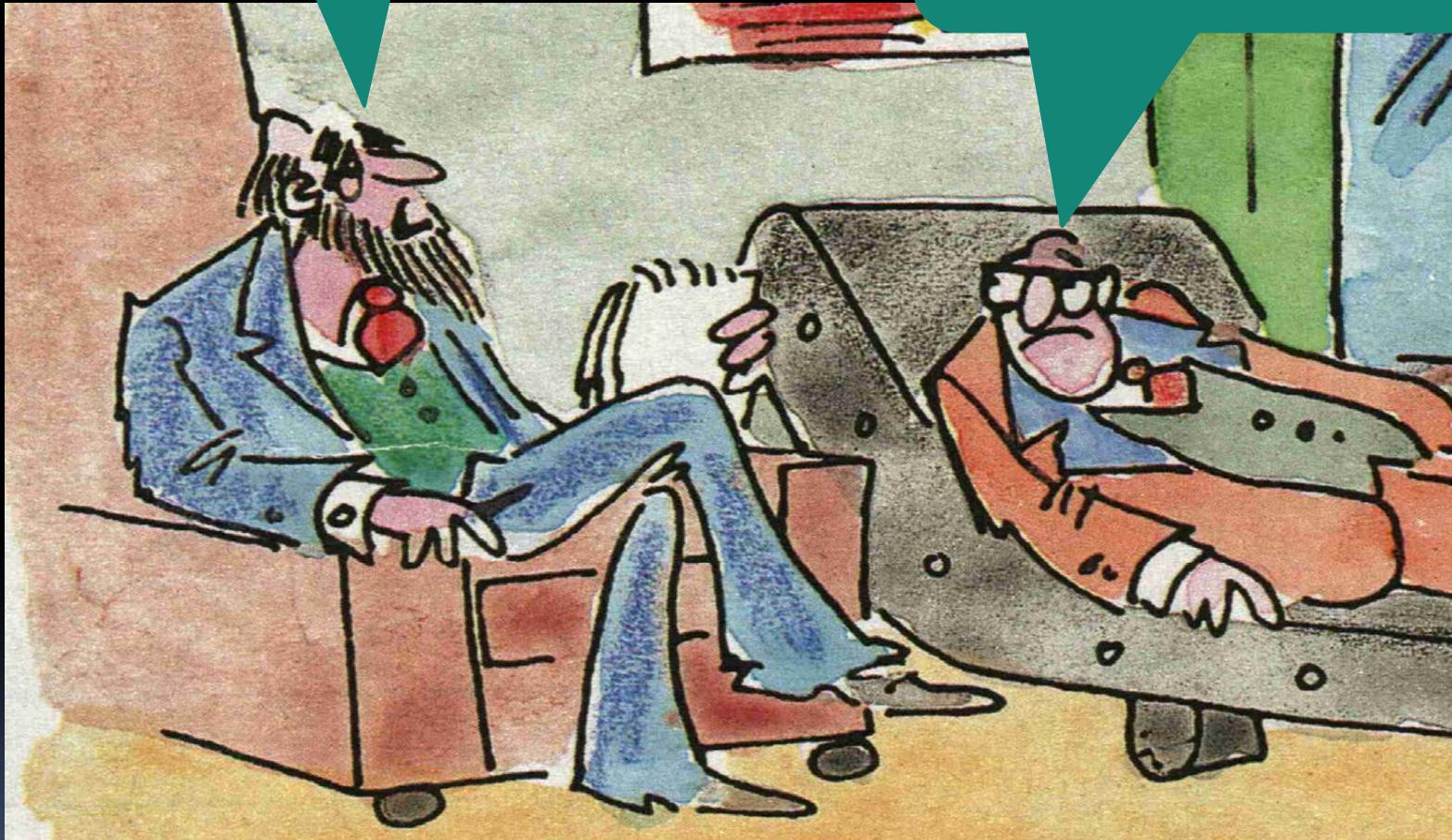


Bene, per oggi abbiamo
finito il tempo.

LINGUISTICHE

Generalizzazioni

Non vado mai al lavoro
contento perché lì tutto va
storto e nessuno mi ascolta
mai.



LE VIOLAZIONI LINGUISTICHE

Slogan pubblicitari

“Dove c’è Barilla c’è casa”

“La patatina tira”

Slogan politici...

“Una scelta di campo”

“Per il bene dei cittadini”

“Mai mulà, tegn dur”

...ma anche all'estero “non scherzano”

“ Sous les pavés, la plage ” (sotto i sampietrini, la spiaggia)

“Sinn fèin” (noi stessi)

“Tierra y libertad”

**Le violazioni
toccano
l'inconscio**

L'INCONSCIO
TOCCANO

“Non so mai esattamente cosa ho detto, prima di sentire la risposta a quello che ho detto”

(N. Wiener)

