

COMUNICAZIONE

VARI CONTESTI:

BIOLOGICO: Interazione cellulare

FISIOLOGICO: Terminazioni percettive –
Cervello – Apparato locomotore

ETOLOGICO: Interazione sociale fra gli
animali

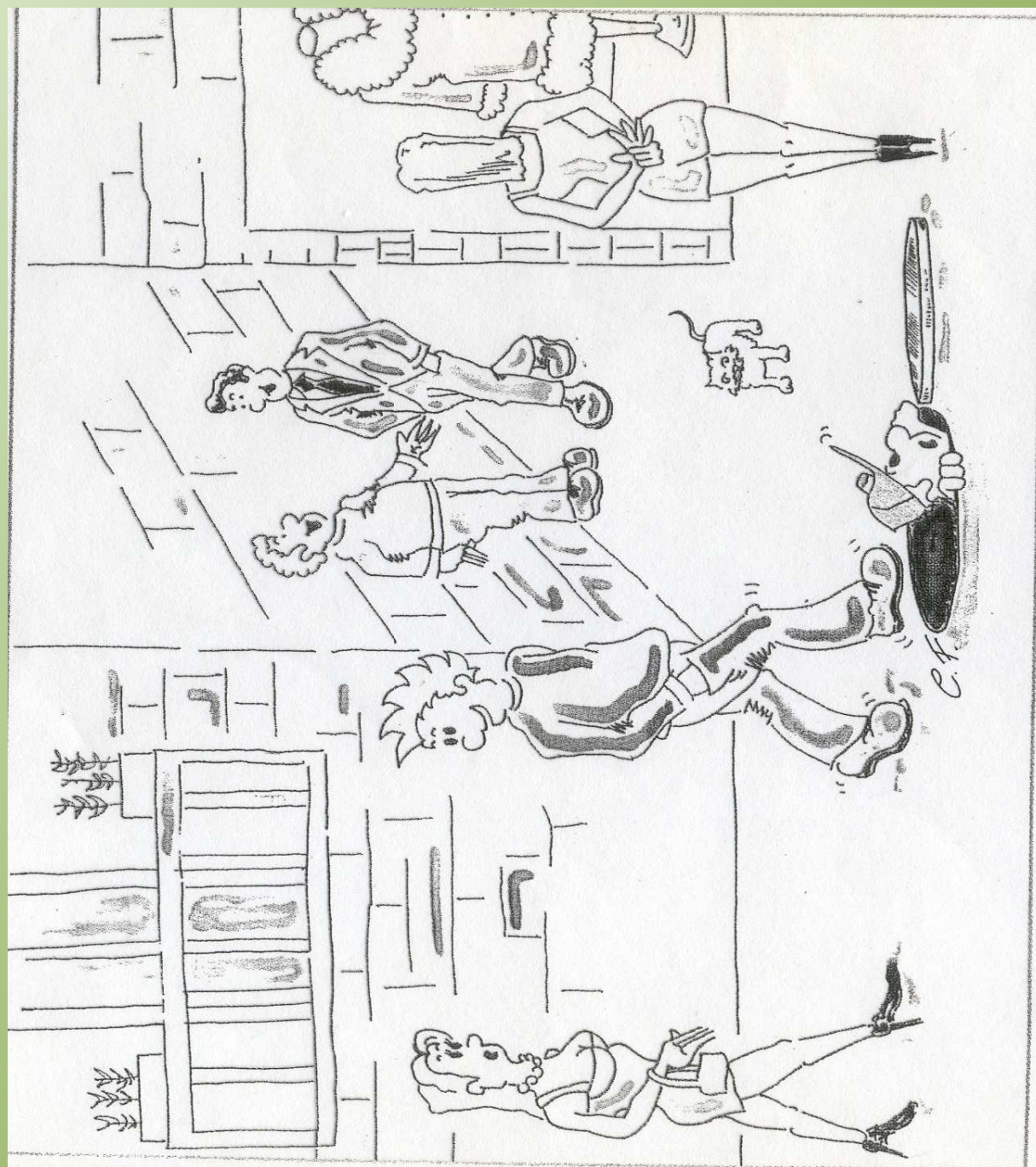
UMANO: la parola

CONTESTI

- Contesto Situazionale
- Contesto Linguistico
- Contesto Sociale
- Contesto Culturale



Segnali di contesto definiscono il messaggio.



Il sistema percettivo opera necessariamente una selezione
fra gli stimoli offerti dall'ambiente.

CONSAPEVOLEZZA E INCONSAPEVOLEZZA

FASI DI APPRENDIMENTO

- Inconsapevolmente incompetenti
- Consapevolmente incompetenti
- Consapevolmente competenti
- Inconsapevolmente competenti

PASSATO E PRESENTE

CIRCOLARITA' DEI MODELLI DI COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE – LA FORMA

EMITTENTE: CHI COMUNICA?

MESSAGGIO: CHE COSA?

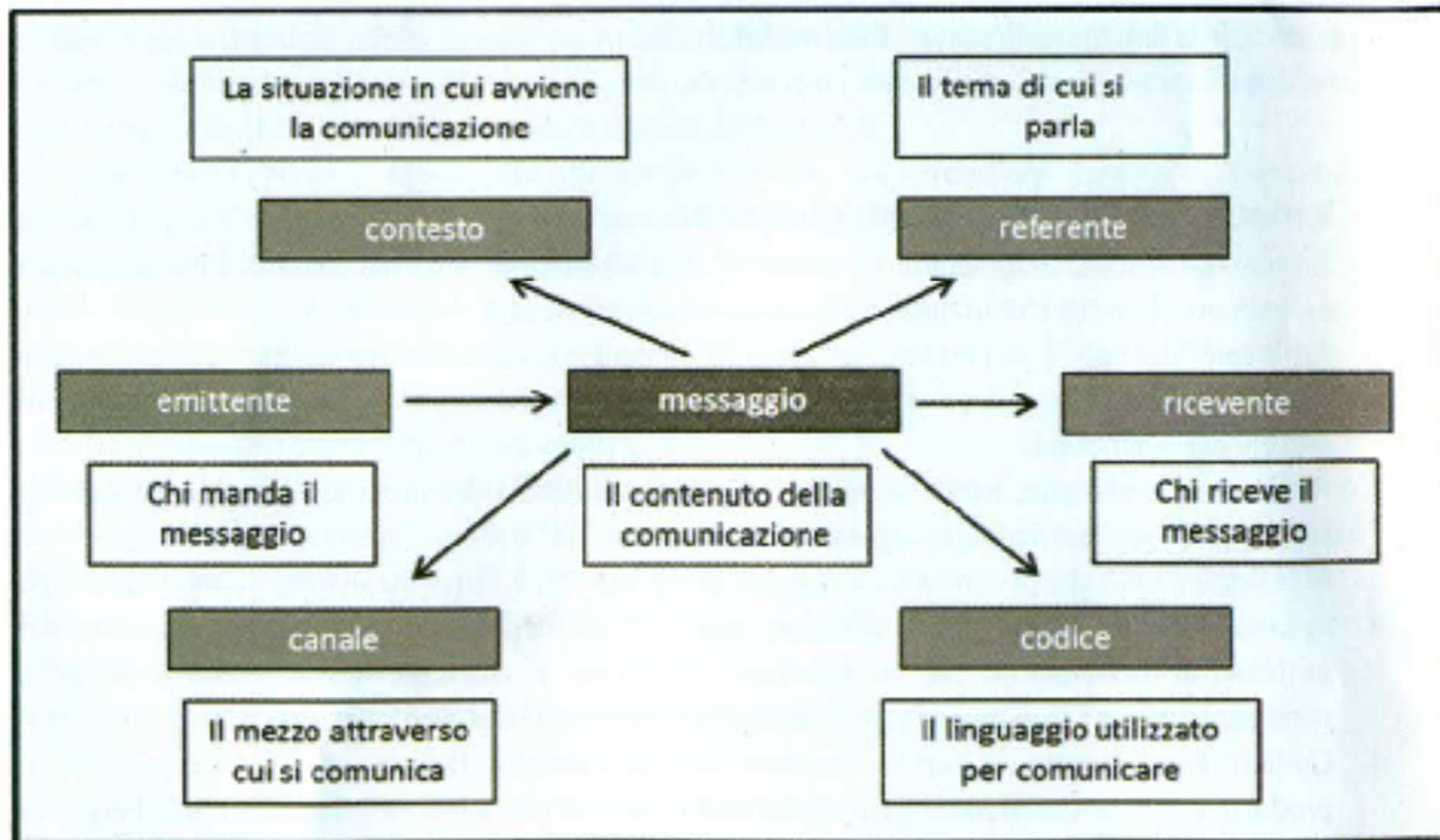
MODO: COME? Verbale, scritto, iconico

MEZZO: MEDIANTE QUALE CANALE? - media

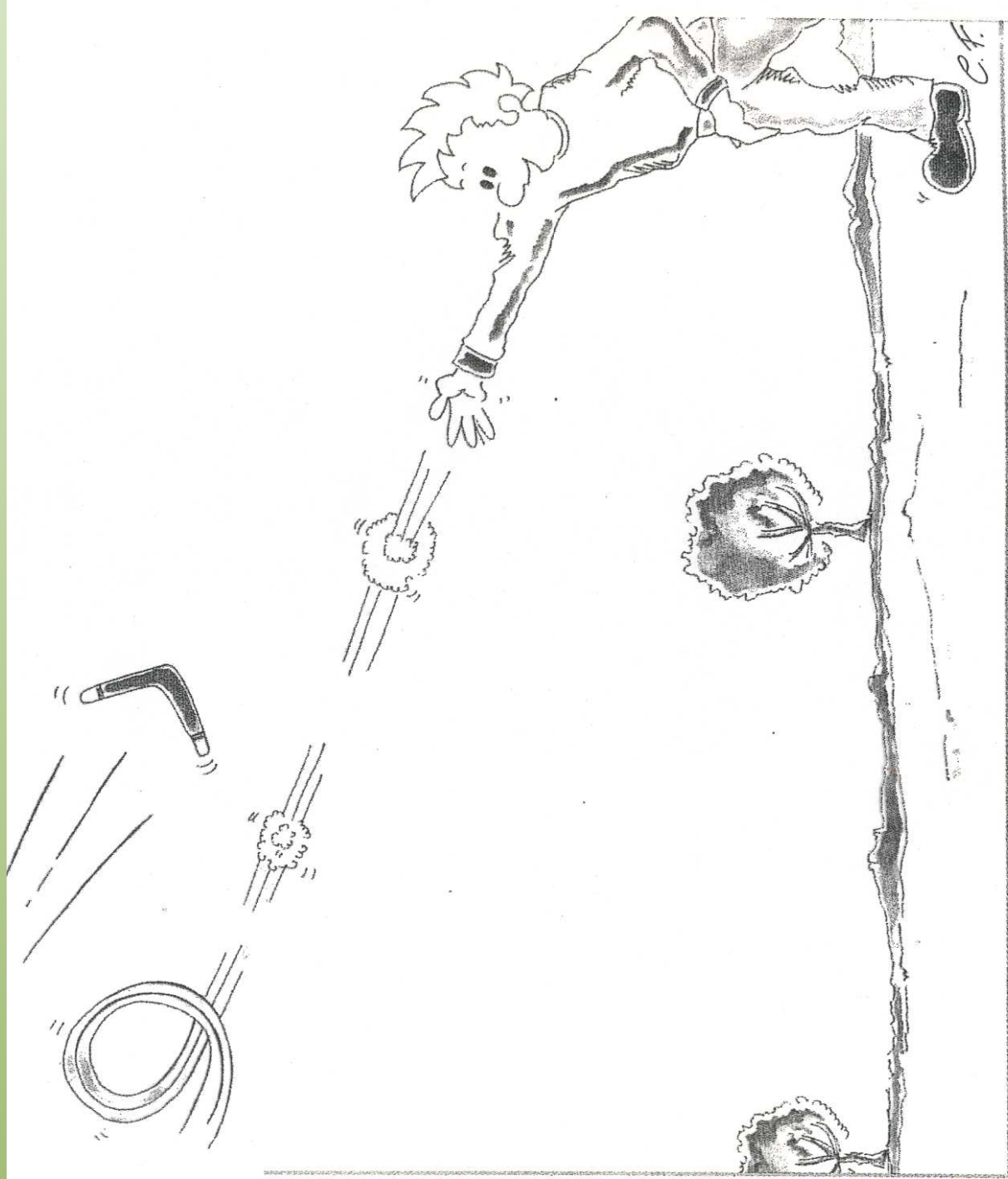
RICEVENTE: A CHI?

EFFETTO: QUALI CONSEGUENZE?

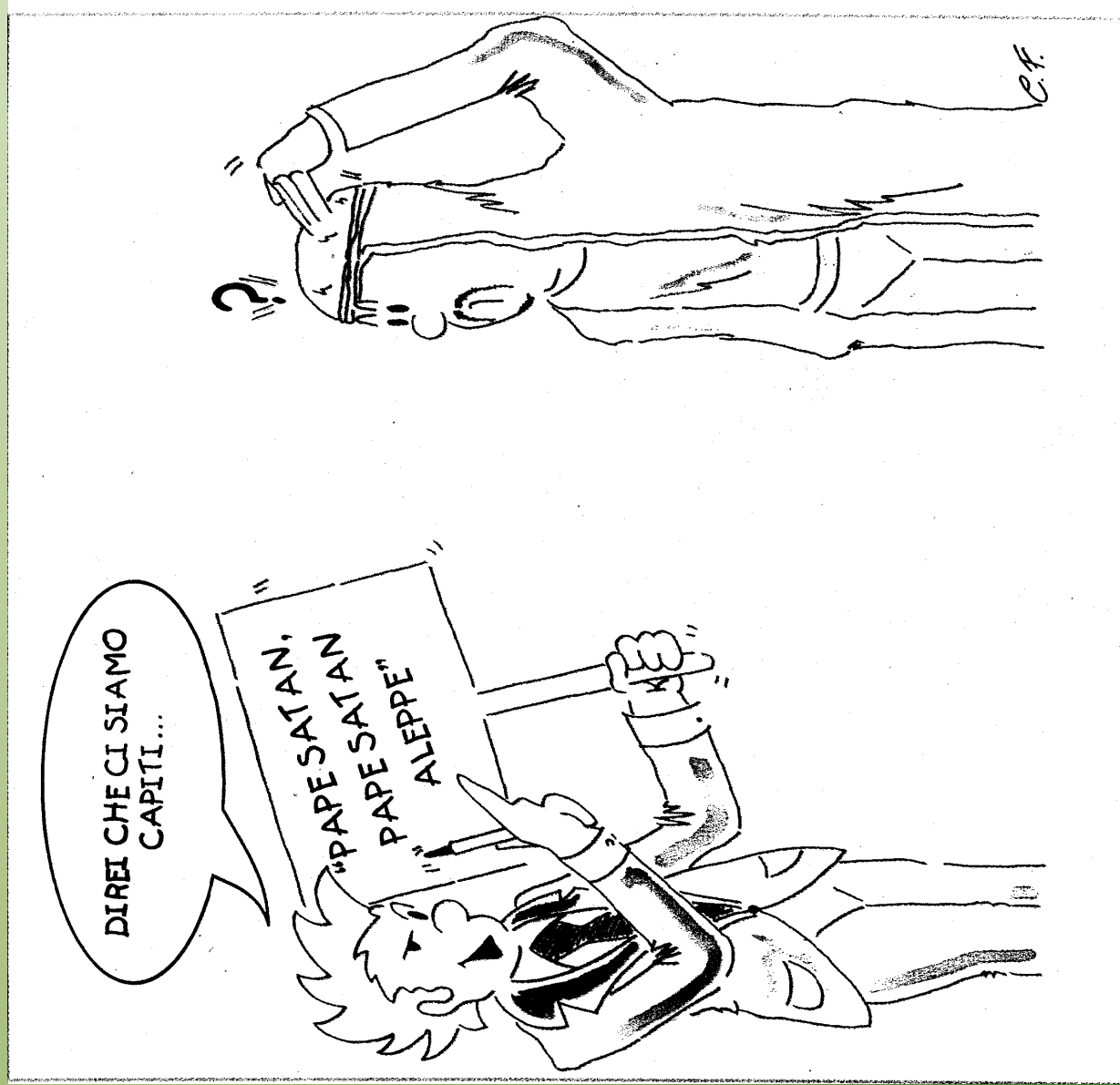
MECCANISMO DI RETROAZIONE: QUALI
CONSEGUENZE?



Schema di Roman Jakobson (1956)



Il feed-back è sempre presente, anche in assenza di interlocutori.



Non è facile verificare la ricezione dei nostri messaggi.

COMUNICAZIONE - IL CONTENUTO

SIGNIFICANTE: LE PAROLE

SIGNIFICATO: CIO' CHE LE PAROLE VOGLIONO DIRE

SEGNI: colore (verde: semaforo, natura, bandiera irlandese, corano, movimento politico, essere al verde, verde speranza, musica, ecc.)

CODICI: MODELLI DI PENSIERO (mediati dalla cultura e dall'esperienza)

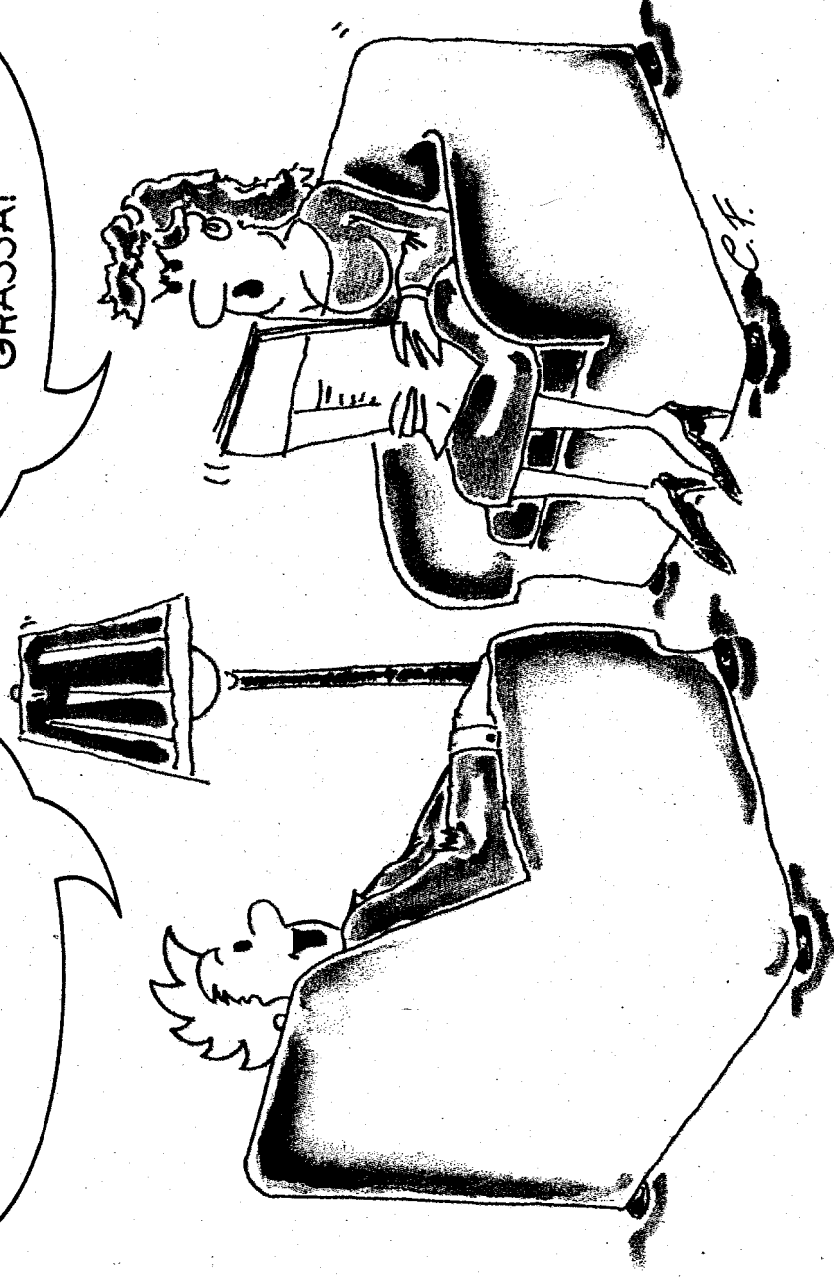
“Sceodno dei recaricorti dlel’Utievn sirà di Cmabdrigde non iomrtpa in qlaue oidnre vnongeo sritcte le ltrteee in una proala, l’uicna csoa ipotamrnte è che la pirma e utlmia lteetra saino al psoto gusito. Il rseto può esesre una cnuosifone ttaole ed è cmunoque psoibisle lgeerlgo sneza porlembi.

Qestuo prcehè la mnete uamna non lgege ongi sngiola lteerta, ma la praola nel suo isienme”

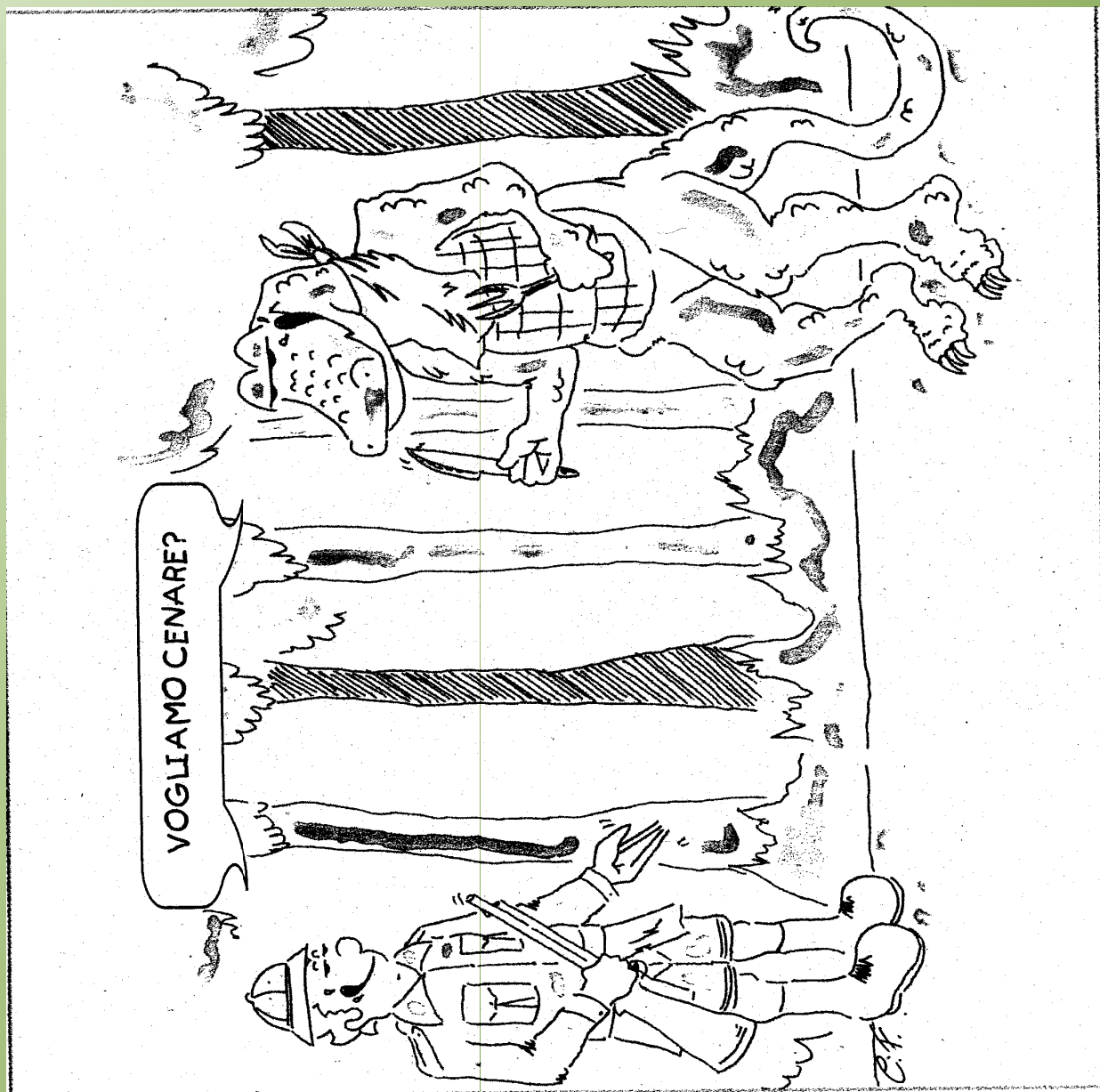
Il linguaggio è altamente ridondante. Con uno sforzo minimo, è possibile comprendere il significato di parole le cui lettere sono state rimescolate a caso.

SEMBRI UN QUADRO
DI REMBRANDT!

COME TI PERMETTI
DI DIRE CHE SONO
GRASSAI!



Uno stesso segno può avere significati diversi.



Il contratto implicito è pieno di clausole inesprese.

COMUNICAZIONE PARALINGUISTICA

- INTONAZIONE DELLA VOCE
- RITMO, PAUSE E VELOCITA'
- ACCENTI, CADENZE, TIMBRO DELLA VOCE
- LIGUAGGIO DEI SORDOMUTI
- GESTI DI UN VIGILE
- GESTI CONVENZIONALI (chi gioca in borsa, anziani che giocano a carte, i vari cenni di intesa)



COMUNICAZIONE NON-VERBALE

CARATTERISTICHE FISICHE

- Il **corpo**: strumento comunicativo e relazionale immediato e diretto. Le sue 'impressioni' e immagini
 - Abbigliamento, acconciatura, trucco, tatuaggi
 - Andatura, movimenti, postura, gestualità, posizione nello spazio: richiamano motivi di disponibilità o prudenza relazionale
 - **Mimica**: rimarca o contraddice le parole
 - **Contatto oculare**: "occhi come specchio dell'anima"
 - **Prossemica**: distanza relazionale

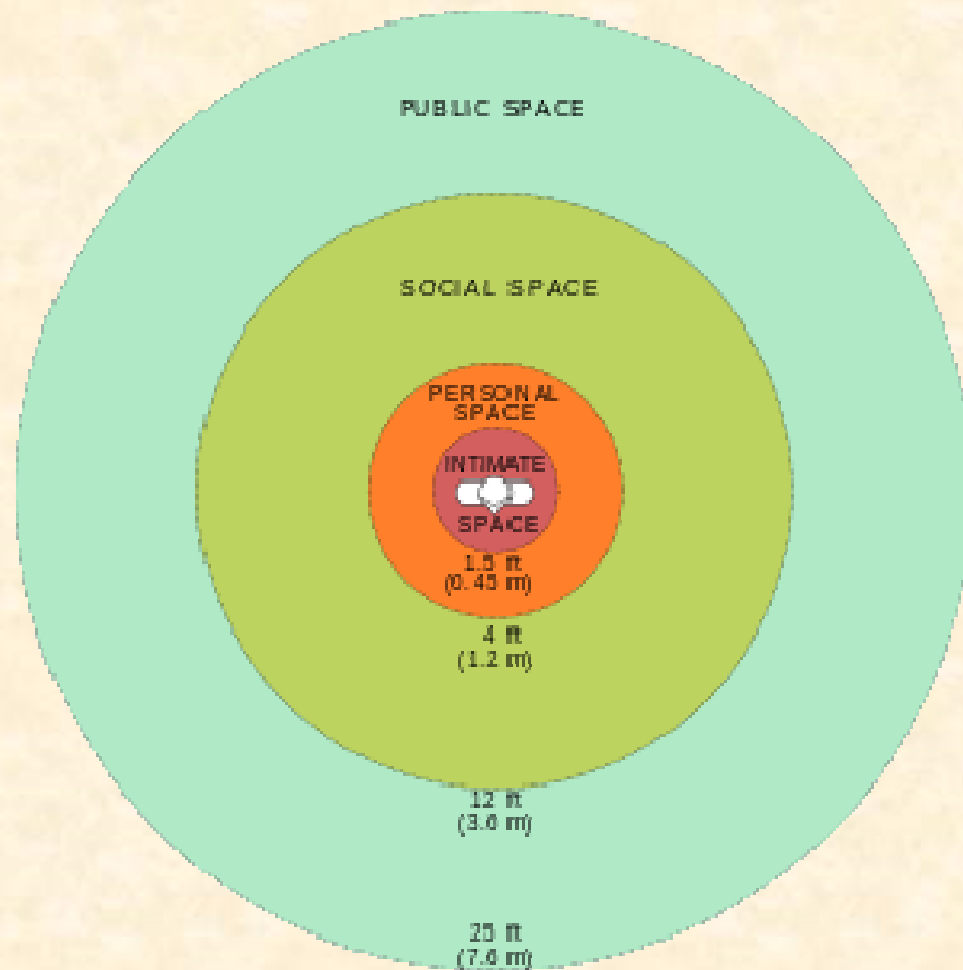


Diagramma di Edward T. Hall



Culture hides more than it reveals and strangely enough what it hides, it hides most effectively from it's own participants. Years of study have convinced me that the real job is not to understand foreign culture but to understand our own.

— Edward T. Hall —

AZ QUOTES

La cultura nasconde più di quanto svela e stranamente ciò che nasconde, appare effettivamente nascosto ai suoi interpreti. Anni di studio mi hanno convinto che il vero lavoro non è quello di capire la cultura straniera, ma capire la nostra.



Le comunicazioni non-verbali dipendono in gran parte dall'aspetto esteriore.

“Il modo di vestirsi è una
preoccupazione molto sciocca.
Ma è molto sciocco per un uomo non
essere ben vestito”

Philip D. Chesterfield

“Una frase è appena un guanto di capretto per uno che sa
parlare, fa presto a voltarne il diritto al rovescio ed il
rovescio al diritto”

William Shakespeare

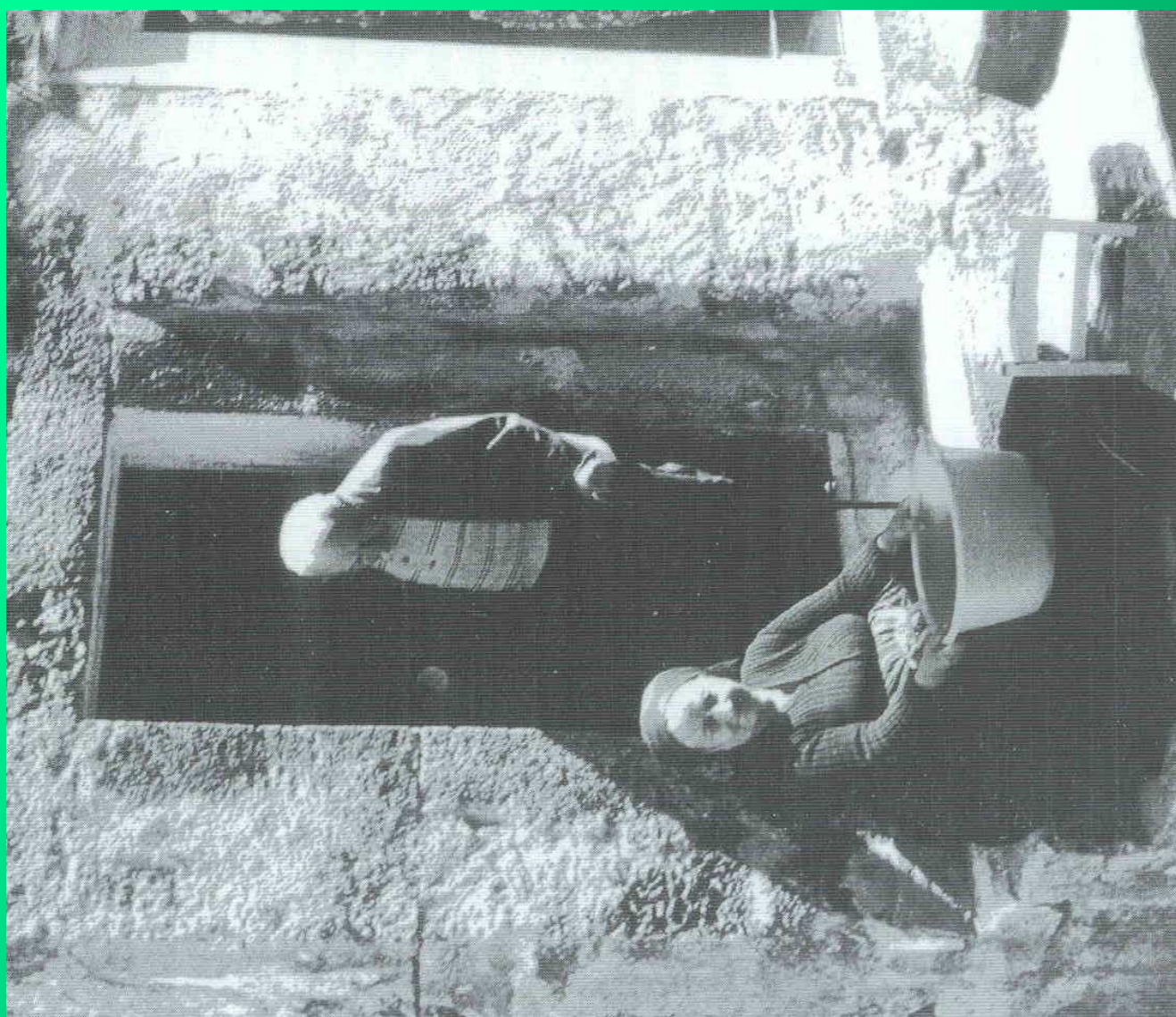
“Dal mutamento del tuo viso sento quanto è mutato il mio;
come se mi vedessi in uno specchio”

William Shakespeare

COMUNICAZIONE NON-VERBALE

EMOTIVITA'

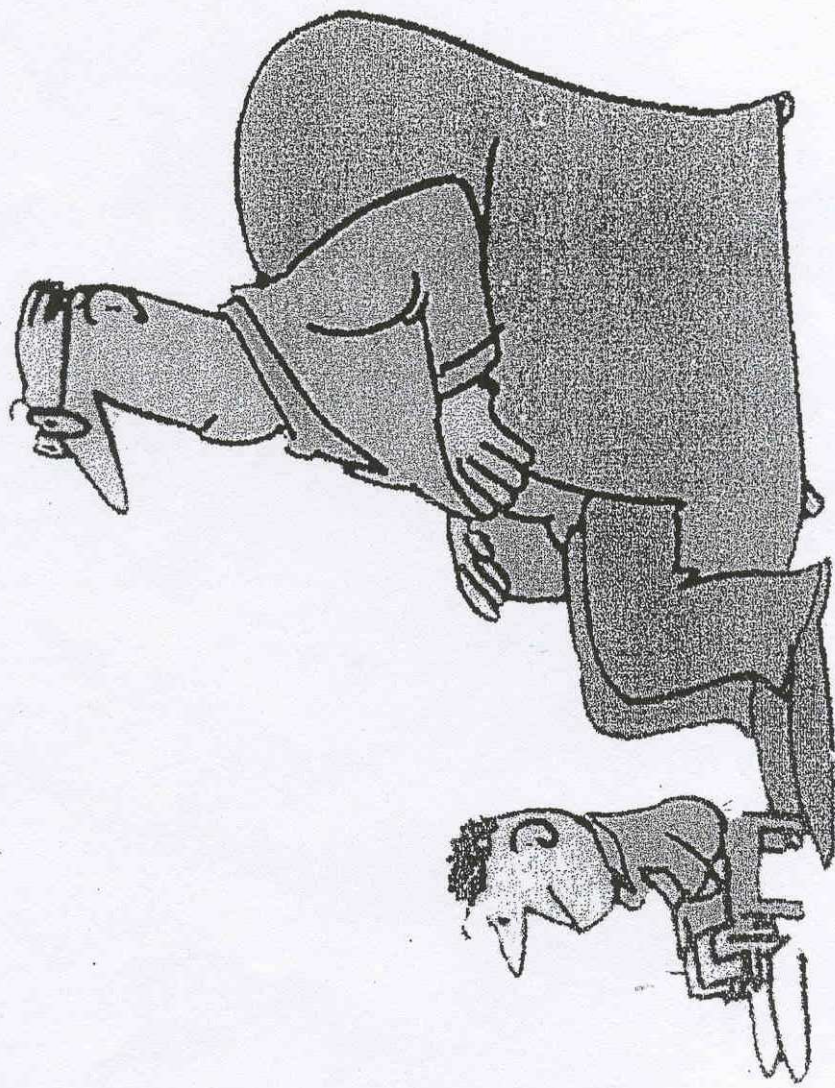
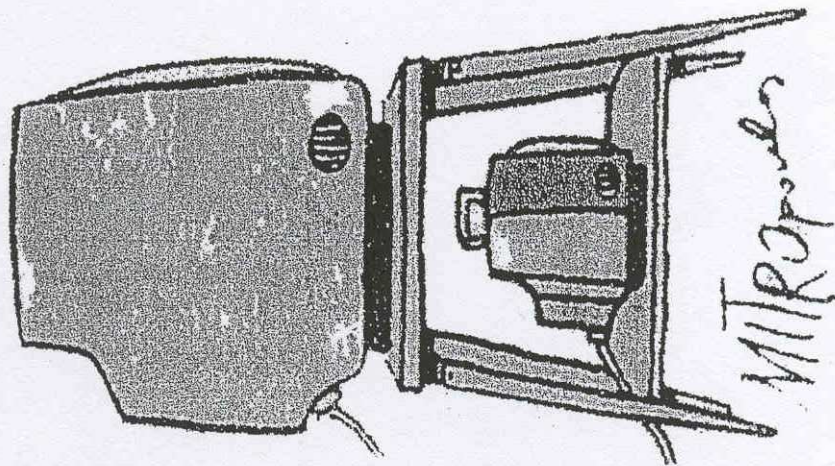
- **Contatto fisico:** correlato alle esperienze della corporeità; aggressività, sensualità, tenerezza
- **Silenzio:** il vuoto di parole, sentimenti, pensieri o la loro pienezza; il dolore o la profonda serenità
- **Sussurro:** immagine del segreto, dell'intimità; il desiderio di un ascolto e di un interesse garantiti
- **Sorriso:** accoglienza, disponibilità all'incontro



ASCOLTO E COMUNICAZIONE

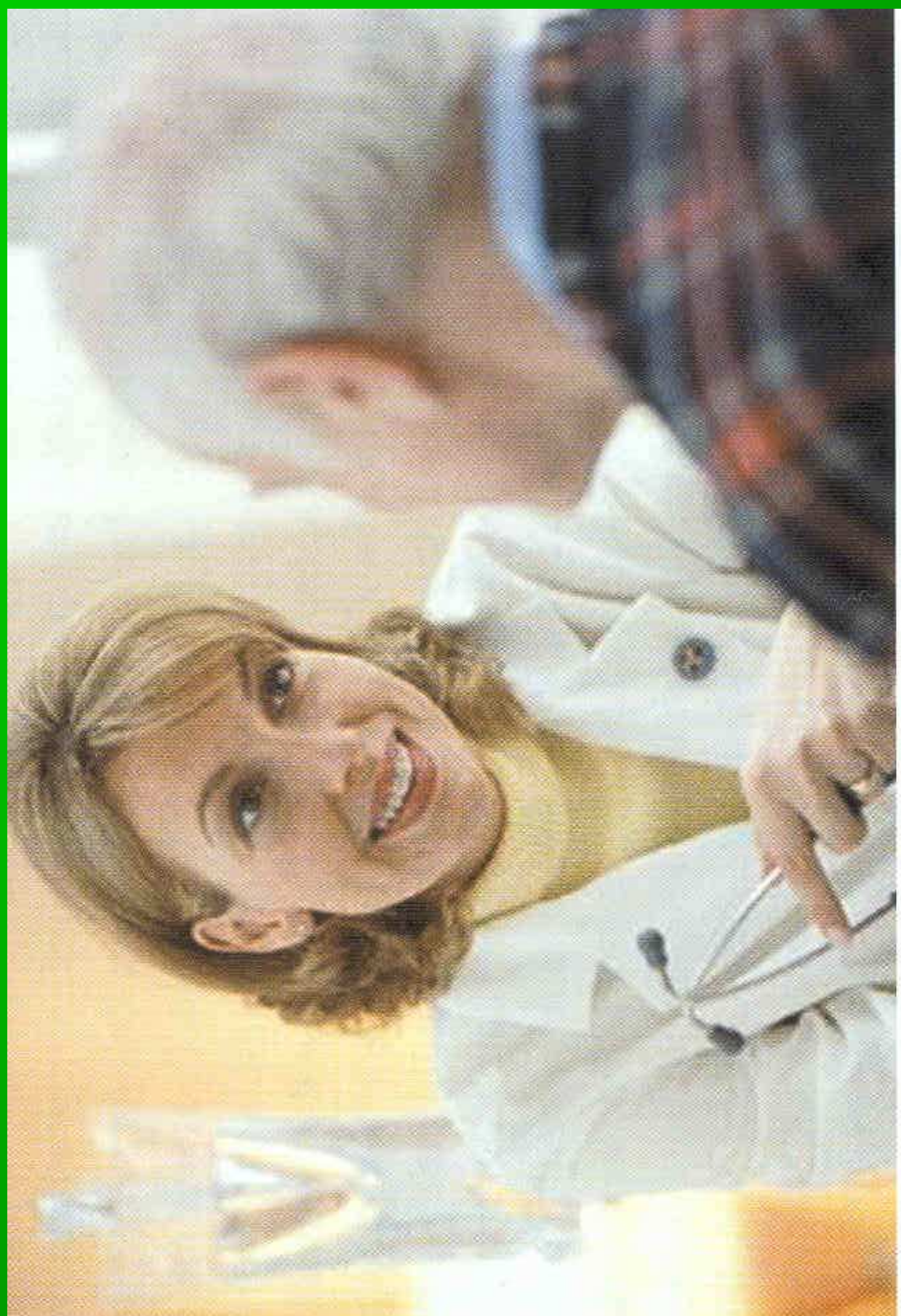
- **Percezione**: qualità percettive influenzate dall'ambiente
- **Lessico e temi scelti**: indicazioni sulla provenienza, cultura, storia, professione, personalità, esperienze e abilità
 - Ascolto come grado di **ricezione** e accoglienza nella propria dimensione **emotiva**, esperienziale, culturale
- **Ascolto sensibile**: modula la qualità dell'interazione e i contenuti narrativi
- Racconto e ascolto fra **diverse età e condizioni**

ALL



Senza parole





ASCOLTO

- **Ascolto passivo:** accogliere senza intervenire, lasciare spazio
- **Ascolto selettivo:** si sente solo ciò che si vuole (è spesso un meccanismo non consapevole)
- **Ascolto riflessivo:** porre attenzione all'intero messaggio, fungere da “cassa di risonanza”, rinviare a chi parla ciò che sta dicendo
- **Ascolto attivo:** come ricevere e come rispondere, sia nella comunicazione non verbale che verbale; partecipe e non reattivo

ASCOLTO ATTIVO

- **Ascoltare il contenuto, saper stare in silenzio, rispettare i turni di parola**
- **Comprendere lo stato emotivo**
- **Valutare la comunicazione non-verbale**
- **Riconoscere e controllare la propria cnv**
- **Partecipare senza giudicare, essere interessati a ciò che viene comunicato, mettersi nei panni dell'interlocutore**
- **Fornire risposte semplici, facilitanti il dialogo**

Costruire, realizzare un rapporto di fiducia - un'alleanza terapeutica

Ascolto

Che cosa si ascolta e perché?

Che cosa ne facciamo di ciò che abbiamo ascoltato?

“Parlare è un mezzo per esprimere se stessi agli altri, ascoltare è un mezzo per accogliere gli altri in se stessi”, *Wen Zu*

“Saper ascoltare significa possedere, oltre al proprio, il cervello degli altri”, *Leonardo da Vinci*

“Parlare è un bisogno. Ascoltare è un'arte”, *Goethe*

“Chi sa ascoltare... dopo un po' finisce con l'imparare qualcosa”

Ascolto del vissuto del paziente, della sua storia

Le capacità di immedesimazione (vedere con gli occhi del paziente)

Sensibilità, empatia, resilienza emotiva

Ascolto del silenzio

“Ascolto non danno, dire non sanno”, *Eracrito*

Personalizzazione di un percorso di cura

“... i mali degli uomini han vari colori, sì che mai ne troveresti due uguali”, *Eschilo*

“Non può essere nota alcuna malattia da cui sia colpito un uomo vivente: poiché ogni uomo vivente ha le sue particolarità e soffre sempre d'una infermità particolare e sua”, *Lev Tolstoj*

Non ci sarà mai un paziente uguale ad un altro

Siamo unici e irripetibili, sempre

Siamo sempre noi, fra luci e ombre

Concezione olistica

“E’ un errore assai diffuso fra gli esseri umani quello di intraprendere separatamente la cura del corpo e la cura dell’anima”, *Platone*

Medico ipse pharmacum

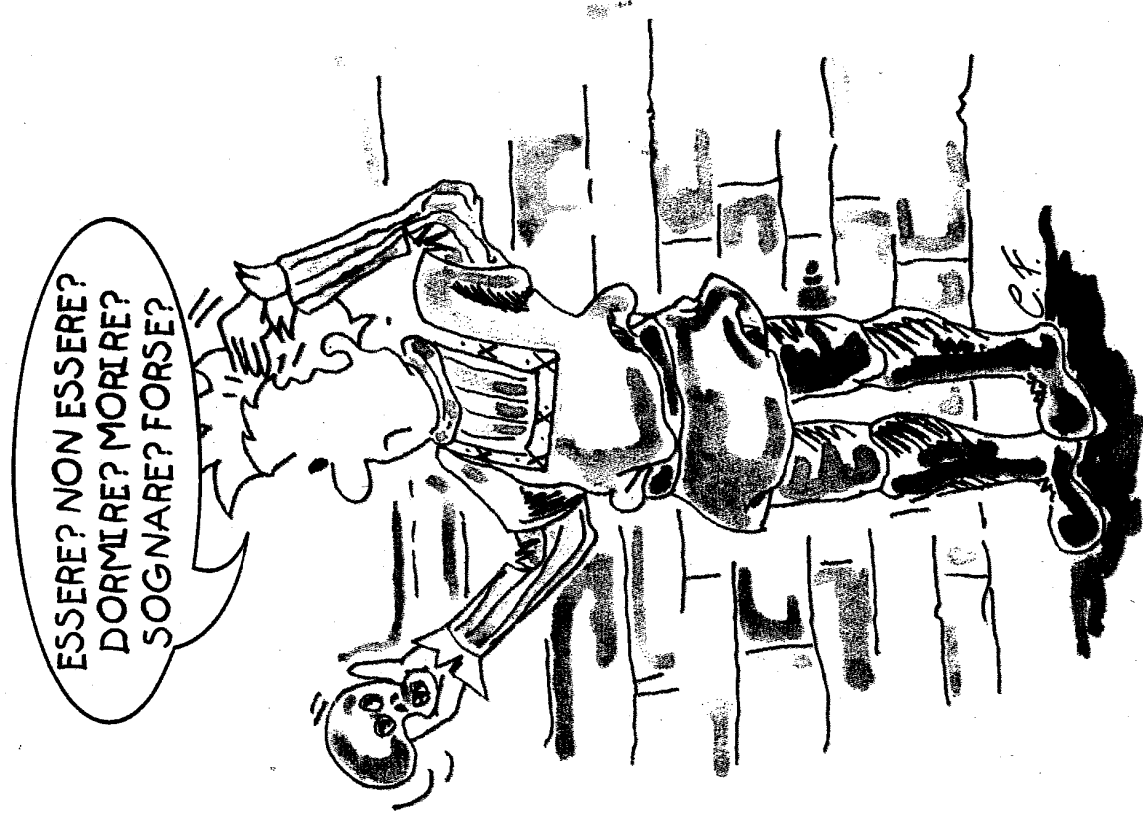
Quale dosaggio? Quali effetti collaterali?

DIFFICOLTA' NELLA COMUNICAZIONE (1)

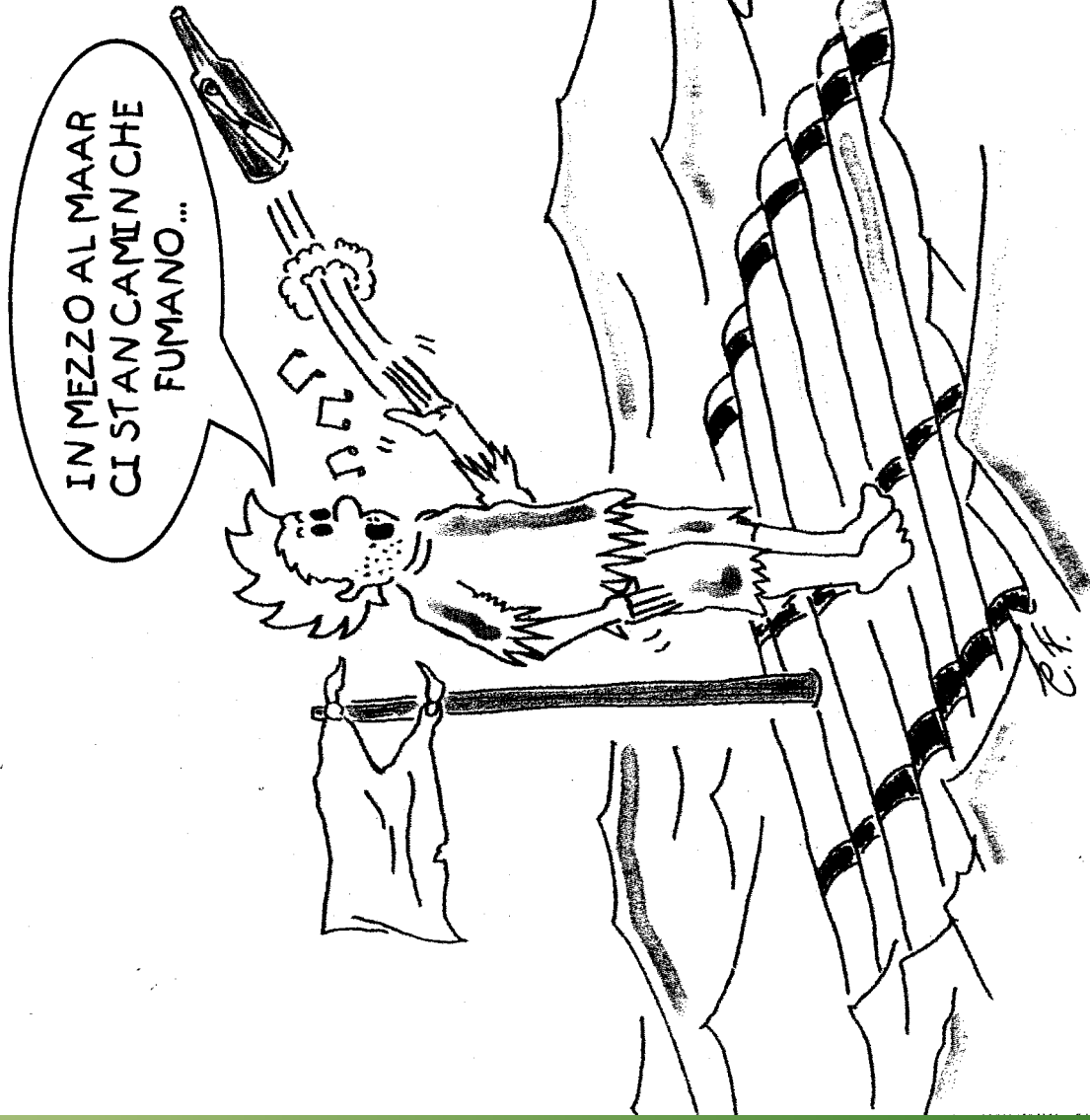
- **Linguaggio idiomatrico** (dialetto, lingua straniera), dislessia, mutismo, balbuzie, ipoacusia e sordità
- **Anomia**
- **Afonia, disfonia, afasia, disartria**
- **Incoerenza verbale**
- **Frammentarietà**
- **Ripetitività**
- **Logorrea**
- **Ansia, dolore, depressione, psicosomatica**

DIFFICOLTA' NELLA COMUNICAZIONE (2)

- **Linguaggio tecnico, specialistico**
- **Dire o non dire ciò che si fa**
- **Parole e silenzi**
- **Comunicazione professionale in équipe**
- **Comunicazione intra - extra professionale**
- **Caratteristiche del paziente**
- **Emotività del curante**
- **Reazioni del paziente**



Identificare il concetto da comunicare è un processo complicato.



Lanciare messaggi è anche un modo per rispondere a un bisogno interno.

Ci sono due tipi di medici: quelli che esercitano con la lingua e quelli che esercitano con il cervello

William Osler

Gran parte di ciò che i medici sanno è insegnato loro dai malati

Marcel Proust