

COMUNICAZIONE EFFICACE



La comunicazione (dal latino *cum* = *con*, e *munire* = *legare, costruire* e dal latino *communico* = *mettere in comune, far partecipe*)

Generalmente si distinguono diversi elementi che concorrono a realizzare un singolo atto comunicativo.

- Emittente: è la persona che avvia la comunicazione attraverso un messaggio.*
- Ricevente: accoglie il messaggio, lo decodifica, lo interpreta e lo comprende.*
- Codice: parola parlata o scritta, immagine, tono impiegato per "formare" il messaggio.*
- Canale: il mezzo di propagazione fisica del codice (onde sonore o elettromagnetiche, scrittura, bit elettronici).*
- Contesto: l'"ambiente" significativo all'interno del quale si situa l'atto comunicativo.*
- Referente: l'oggetto della comunicazione, a cui si riferisce il messaggio.*

**LA PRIMA REGOLA PER UNA
BUONA COMUNICAZIONE E':**

SAPERE ASCOLTARE

LA SECONDA REGOLA PER UNA BUONA COMUNICAZIONE E':

*LA QUALITA' DELLA NOSTRA
COMUNICAZIONE SI MISURA DAL
RISULTATO CHE OTTENIAMO*

L'ASCOLTO PUO' ESSERE:

- Passivo*
- Selettivo*
- Riflessivo*
- Attivo*

ASCOLTO PASSIVO

Ascolto inefficace, l'ascoltatore non presta nessun interesse per ciò che diciamo.

ASCOLTO SELETTIVO

Si ascolta solamente ciò che ci interessa, filtrando il messaggio.

ASCOLTO RIFLESSIVO

L'ascoltatore è una cassa di risonanza per chi parla, riflette pensieri ed emozioni aiutando l'altro a comprendersi meglio.

ASCOLTO ATTIVO

Termine coniato da Carl Rogers nel 1952.

L'ascolto attivo prevede 5 fasi:

- Ascoltare il contenuto*
- Capire le finalità*
- Valutare la comunicazione non verbale*
- Tenere sotto controllo la propria c.n.v.*
- Fornire feedback, senza dare giudizi ed indicazioni*

Uno studio condotto nel 1972 da Albert Mehrabian ("Non-verbal communication") ha mostrato che ciò che viene percepito in un messaggio vocale può essere così suddiviso:

- ASPETTO VERBALE*
- ASPETTO VOCALE*
- MOVIMENTI DEL CORPO*

COMPOSIZIONE DELLA COMUNICAZIONE

- ASPETTO VERBALE - 7%
- ASPETTO VOCALE - 38%
- MOVIMENTI DEL CORPO - 55%

La comunicazione non verbale è quella parte della comunicazione che comprende tutti gli aspetti di uno scambio comunicativo che non riguardano il livello puramente semantico del messaggio, ossia il significato letterale delle parole che compongono il messaggio stesso, ma che riguardano tutta la comunicazione non parlata tra persone.

*la comunicazione non verbale viene suddivisa
in quattro componenti:*

- Sistema paralinguistico*
- Sistema cinestetico*
- Prossemica*
- Aptica*

Sistema paralinguistico

Detto anche Sistema vocale non verbale, indica l'insieme dei suoni emessi nella comunicazione verbale, indipendentemente dal significato delle parole. Il sistema paralinguistico è caratterizzato da diversi aspetti:

Tono

Detto anche timbro di voce, non possiede alcun corrispettivo fisico nell'onda sonora, come il volume con l'intensità o l'altezza con la frequenza, ma dipende ugualmente da certe sue caratteristiche. È la qualità che corrisponde al colore della musica. Si può descrivere usando moltissimi aggettivi: dolce, secco, aspro, squillante, esile...

Volume

*VOLUME o intensità. Qui non ci dovrebbero essere dubbi.
Il volume di una voce può essere forte oppure piano.
Chiaramente con tutte le gradazioni del caso. L'intensità
del suono va utilizzata e dosata in funzione dell'espressività
e non come valore in se. E tenete sempre presente che alto
volume non significa alta qualità.*

Ritmo

Il ritmo dato ad un discorso conferisce maggiore o minore autorevolezza alle parole pronunciate: parlare ad un ritmo lento, inserendo delle pause tra una frase e l'altra, dà un tono di solennità a ciò che si dice; al contrario parlare ad un ritmo elevato attribuisce poca importanza alle parole pronunciate.

Pause

Nell'analisi del ritmo nel sistema paralinguistico va considerata l'importanza delle pause, che vengono distinte in pause vuote e pause piene. Le pause vuote rappresentano il silenzio tra una frase e l'altra, quelle piene le tipiche interiezioni (come "mmm", "beh") prive di significato verbale, inserite tra una frase e l'altra.

Silenzio

Anche il silenzio rappresenta una forma di comunicazione nel sistema paralinguistico, e le sue caratteristiche possono essere fortemente ambivalenti: il silenzio tra due innamorati ha ovviamente un significato molto diverso rispetto al silenzio tra due persone che si ignorano. In ogni caso gli aspetti sociali e gerarchici hanno una parte fondamentale: un professore che parla alla classe o un ufficiale che si rivolge alle truppe parleranno nel generale silenzio, considerato una forma di rispetto per il ruolo ricoperto.

Sistema cinestesico

Il sistema cinestesico comprende tutti gli atti comunicativi espressi dai movimenti del corpo e comprende:

Contatto visivo

Ha una pluralità di significati, dal comunicare interesse al gesto di sfida. L'aspetto sociale ed il contesto influenzano questo aspetto: una persona, in una situazione di disagio, tenderà più facilmente del solito ad abbassare lo sguardo.

Mimica facciale

Riguardo a questo aspetto va considerato che non tutto ciò che viene comunicato tramite le espressioni del volto è sotto il nostro controllo (ad esempio l'arrossire o l'impallidire). La gran parte delle espressioni facciali sono, ad ogni modo, assolutamente volontarie ed adattabili a nostro piacimento alle circostanze. Gli studiosi di comunicazione Paul Ekman e Wallace Friesen, della Scuola di Palo Alto, hanno classificato quarantaquattro diverse "unità di azione" (ossia possibili movimenti) del viso umano, come strizzare gli occhi, aggrottare la fronte e così via.

Gesti

In primo luogo quelli compiuti con le mani. La gestualità manuale può essere una utile sottolineatura delle parole, e quindi rafforzarne il significato, ma anche fornire una chiave di lettura difforme dal significato del messaggio espresso verbalmente. Anche in questo senso va considerata la difformità interpretativa che le diverse culture danno ai vari gesti: ad esempio in Bulgaria lo scuotimento laterale del capo, che in quasi tutte le culture significa "No", ha esattamente il significato opposto; in Inghilterra, il gesto della mano con indice e medio alzati col palmo della mano rivolto verso il corpo, che in altre parti del mondo potrebbe essere identificato col segno della vittoria, ha il significato di una grave offesa.

Postura

Anche in questo caso gli elementi sociali e di contesto hanno grande importanza, talvolta identificando con precisione la posizione corretta da mantenere in una data circostanza (i militari sull'attenti di fronte ad un superiore), talvolta in maniera meno codificata ma comunque necessaria (una postura corretta e dignitosa di un alunno in classe di fronte al professore).

Prossemica

L'aspetto prossemico della comunicazione analizza i messaggi inviati con l'occupazione dello spazio. Il modo nel quale le persone tendono a disporsi in una determinata situazione, apparentemente casuale, è in realtà codificato da regole ben precise. Ognuno di noi tende a suddividere lo spazio che ci circonda in quattro zone principali:

- Zona intima (da 0 a 50 centimetri)*
- Zona personale (da 50 cm ad 1 metro)*
- Zona sociale (da 1 m a 3 o 4 m)*
- Zona pubblica (oltre i 4 m)*

Zona intima

E', come facilmente intuibile, quella con accesso più ristretto: di norma vengono accettati senza disagio al suo interno solo alcuni familiari stretti e il partner. Un ingresso di altre persone esterne a questo ristretto nucleo di "ammessi" all'interno della zona intima viene percepita come una invasione che provoca un disagio, variabile a seconda del soggetto. Come conferma di questo basti pensare alla situazione di imbarazzo che si prova quando siamo costretti ad ammettere nella nostra zona intima soggetti estranei, ad esempio in ascensore o sull'autobus; la conseguenza di questa situazione è un tentativo di mostrare l'involontarietà della nostra "invasione", quindi si tende ad irrigidirsi e a non incrociare lo sguardo con le altre persone.

Zona personale

E' meno ristretta: vi sono ammessi familiari meno stretti, amici, colleghi. In questa zona si possono svolgere comunicazioni informali, il volume della voce può essere mantenuto basso e la distanza è comunque sufficientemente limitata da consentire di cogliere nel dettaglio espressioni e movimenti degli interlocutori.

Zona sociale

E' quell'area in cui svolgiamo tutte le attività che prevedono interazione con persone sconosciute o poco conosciute. A questa distanza (come detto da 1 a 3 o 4 metri) è possibile cogliere interamente o quasi la figura dell'interlocutore, cosa che ci permette di controllarlo per capire meglio le sue intenzioni. È anche la zona nella quale si svolgono gli incontri di tipo formale, ad esempio un incontro di affari.

Zona pubblica

E' quella delle occasioni ufficiali: un comizio, una conferenza, una lezione universitaria. In questo caso la distanza tra chi parla e chi ascolta è relativamente elevata e generalmente codificata. È caratterizzata da una forte asimmetria tra i partecipanti alla comunicazione: generalmente una sola persona parla, mentre tutte le altre ascoltano.

Aptica

L'aptica è costituita dai messaggi comunicativi espressi tramite contatto fisico. Anche in questo caso si passa da forme comunicative codificate (la stretta di mano, il bacio sulle guance come saluto ad amici e parenti), ad altre di natura più spontanea (un abbraccio, una pacca sulla spalla).

L'aptica è un campo nel quale le differenze culturali rivestono un ruolo cruciale: ad esempio la quantità di contatto fisico presente nei rapporti interpersonali fra le persone di cultura sud-europea verrebbe considerata come una violenta forma di invadenza dai popoli nord-europei.

ANALISI TRANSAZIONALE

*Sviluppata negli anni '60 da Eric Berne,
comprende:*

- Teoria della personalità*
- Teoria della comunicazione*
- Teoria dello sviluppo*

ANALISI TRANSAZIONALE

Come teoria della personalità ci fornisce un quadro di come siamo strutturati dal punto di vista psicologico utilizzando un modello in tre parti, noto come modello degli stati dell'Io. Uno stato dell'Io viene definito da Berne come "un sistema di sentimenti accompagnati da un relativo insieme di tipi di comportamento": osservando pertanto il comportamento della persona che agisce possiamo individuare lo stato dell'Io che ha generato tali atteggiamenti.

ANALISI TRANSAZIONALE

Genitore, ossia lo stato dell'ego che "riproduce gli stati dell'ego dei propri genitori o la percezione che si ha degli stati dell'ego dei propri genitori". E' costituito da un insieme di atteggiamenti, percezioni, comportamenti relativi alla classe "genitori", ossia a tutti coloro che, per rapporto di parentela, per autorità o per anzianità, hanno esercitato un'influenza importante negli anni formativi della coscienza. Il Genitore consiste in una serie di registrazioni, a livello cerebrale, delle parole e dei comportamenti dei "genitori". Noi ritrasmettiamo questi "dischi genitoriali" ed agiamo come nostro padre e nostra madre, anche se non abbiamo gradito le cose che dicevano o facevano. Lo stato del Genitore si viene formando dagli 0 ai 9/10 anni di vita del bambino, anche se si aggiungono messaggi genitoriali ad ogni età.

ANALISI TRANSAZIONALE

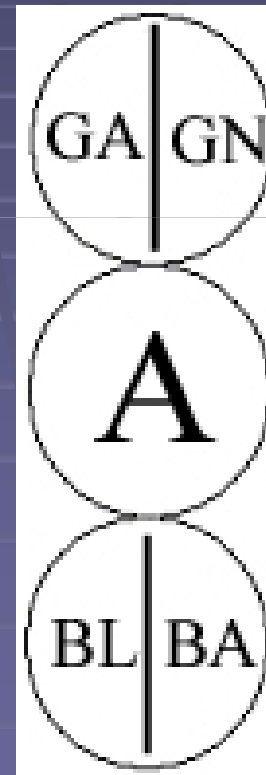
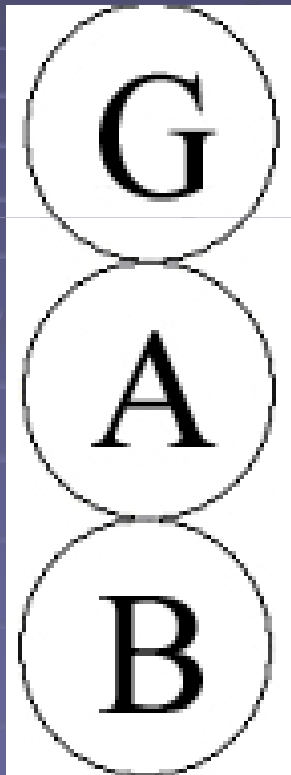
Adulto, ossia lo stato dell'ego "orientato in modo autonomo verso l'apprezzamento obiettivo della realtà". E' espressione della nostra parte logica e razionale, adeguata alla realtà del momento, che raccoglie, registra e utilizza ogni tipo di informazione, verifica ed elabora i concetti come prodotti del nostro ragionamento. Solo quando si è nell'Adulto si reagisce alle situazioni con tutte le risorse disponibili di persona adulta.

Lo stato dell'Io Adulto inizia a formarsi intorno al decimo mese di vita del bambino. Di fatto il sistema nervoso alla nascita non è ancora sufficientemente sviluppato e si completa solo intorno ai 12 anni, fase di sviluppo del pensiero astratto. E' pertanto questa l'età in cui l'Adulto diventa realmente funzionale.

ANALISI TRANSAZIONALE

*Bambino, ossia lo stato dell' "ego che rappresenta e contiene tracce arcaiche e le sedimentazioni emotive della prima infanzia". Il Bambino consiste in una serie di registrazioni a livello cerebrale dei sentimenti provati dal bambino alle parole, ai comportamenti dei genitori e/o delle figure genitoriali. Esso è pertanto la sede dei bisogni , degli atteggiamenti e dei comportamenti della nostra infanzia, legati alle esigenze psicobiologiche più profonde. La soddisfazione o l'insoddisfazione verso un oggetto, introiettata e memorizzata come valore positivo o negativo, determinerà il prodotto della vita sentita che potrà esplicitarsi in creatività e fantasia, o, di contro, in frustrazione e senso di colpa.
Lo stato dell'Io Bambino viene formandosi dagli 0 ai 5 anni di vita.*

ANALISI TRANSAZIONALE



ANALISI TRANSAZIONALE

*Lo stato dell'Io Adulto è la parte che osserva, raccoglie, registra e utilizza ogni tipo di informazione:
informazioni interne, provenienti dagli altri stati dell'Io (G e B);
informazioni esterne, provenienti dall'esperienza e dalla realtà circostante.*

L'Adulto è pertanto la parte che apprende la realtà in modo obiettivo, ad esso viene ricondotta la capacità della persona di dare una risposta diretta qui-e-ora a quello che succede intorno utilizzando tutte le capacità di pensare, elaborare i dati, prendere decisioni, servirsi delle informazioni reali per esporre i fatti e valutare le probabilità.

L'Adulto è quindi indispensabile alla sopravvivenza stessa dell'individuo, poiché consente di affrontare efficacemente il mondo esterno.

ANALISI TRANSAZIONALE

- Il Genitore Affettivo è la parte "che si prende cura di", materna e comprensiva; si esprime in atteggiamenti di cura, protezione o di collera. Questa parte è in grado di mettere dei limiti in modo fermo, efficiente, ragionevole; dice agli altri quali comportamenti sono adeguati e quali no, facendo in modo che l'altro non si senta perdente o frustrato. Il GA manda messaggi: "Tu sei OK". Il tono di voce è dolce, i gesti sono attenti e rispettosi. Le parole indicano comprensione e affetto. I messaggi sono di fare piuttosto che di non fare. Per es. "Cammina più lentamente e sarà meno pericoloso" al posto di "Non correre".

- Il Genitore Normativo è la parte che racchiude l'insieme dei precetti, dei principi morali, delle norme e dei giudizi sui valori, sia positivi che negativi; si esprime come parte severa, che somministra regole e dà ordini.

Il GN manda messaggi: "Tu non sei OK". Tende a inviare messaggi di non fare anziché di fare, esagera e generalizza. Tale messaggio è trasmesso dal tono di voce, stridulo o grave, dall'uso delle parole, dall'espressione del viso, dai gesti.

ANALISI TRANSAZIONALE

Il Bambino Adattato (BA), ha una funzione di rispetto e di adattamento alle norme; si esprime ogniqualvolta una persona ricorre ad un sistema di comportamenti noti per vivere in armonia con le "figure genitoriali" e/o per ottenerne segni di attenzione (carezze).

Il Bambino Libero (BL), ha una funzione di espressione libera, non vincolata da leggi e perciò esprime spontaneità, voglia di divertirsi ed una funzione creativa intuitiva, porta la persona a trovare una buona soluzione per ogni questione.

ANALISI TRANSAZIONALE

Genitore Affettivo

Aspetti positivi: fornisce aiuto e comprensione al momento giusto, a chi ne ha bisogno e lo desidera. Il messaggio inviato è "Ti amo". Il prendersi cura degli altri deriva da un autentico rispetto per la persona aiutata. Es.: "Vuoi una mano per questo lavoro? In caso positivo, dimmelo."

Aspetti negativi: è iperprotettivo, si sostituisce agli altri facendo le cose al posto loro quando non gli è richiesto e non è necessario frenando perciò lo sviluppo di colui che intende aiutare. Il messaggio inviato è "Lo faccio io al posto tuo". Il dare aiuto proviene da una posizione di superiorità che svaluta l'altro. Es.: avvicinarsi e dire "Dai che ti aiuto io", strappando dalle mani quello che l'altro sta facendo, e completandolo al suo posto.

ANALISI TRANSAZIONALE

Genitore Normativo

Aspetti positivi: insegna, fissa regole, mantiene le tradizioni in modo forte e deciso. Il messaggio è "Non fare così". Le direttive genitoriale mirano autenticamente a proteggere e/o promuovere il benessere. Es.: il medico che dice al paziente "Smetta di fumare perché le fa male!"

Aspetti negativi: svaluta l'altro, tende ad esagerare e generalizzare, ricorre al sarcasmo. Il messaggio è "Sei sempre il solito" oppure "Bisogna essere un cretino per fare queste cose" o, più sottilmente, in modo lamentoso "Ma perché fai sempre così?"

ANALISI TRANSAZIONALE

Bambino Libero

Aspetti positivi: reagisce all'ambiente in modo affettivo esprimendosi liberamente, senza prestare attenzione a regole o limiti genitoriali.

Es.: "Ehi, ragazzi! Ho un'idea per divertirci domenica".

Aspetti negativi: può danneggiare se stesso e gli altri non tenendo conto della realtà. Es.: "Facciamo una corsa!" (su una strada pericolosa alterati dall'alcool, ...)

ANALISI TRANSAZIONALE

Bambino Adattato

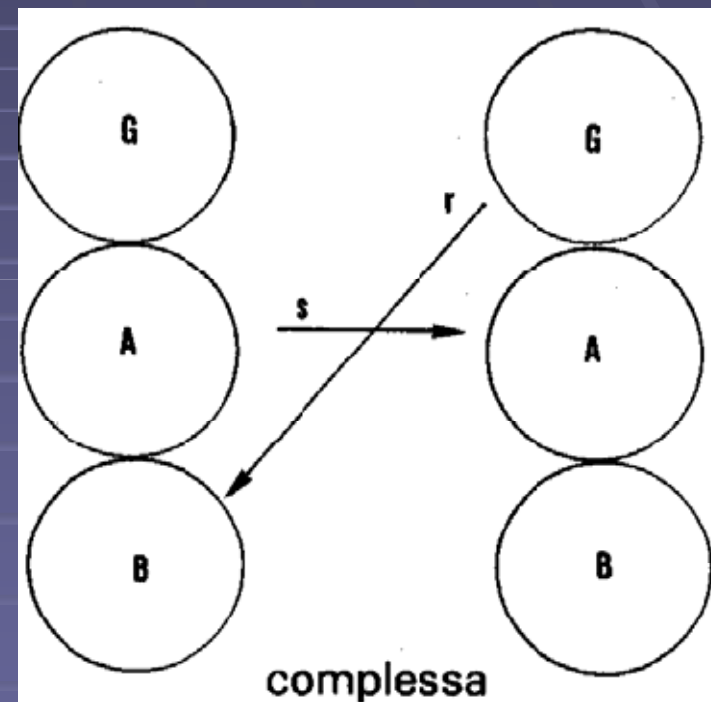
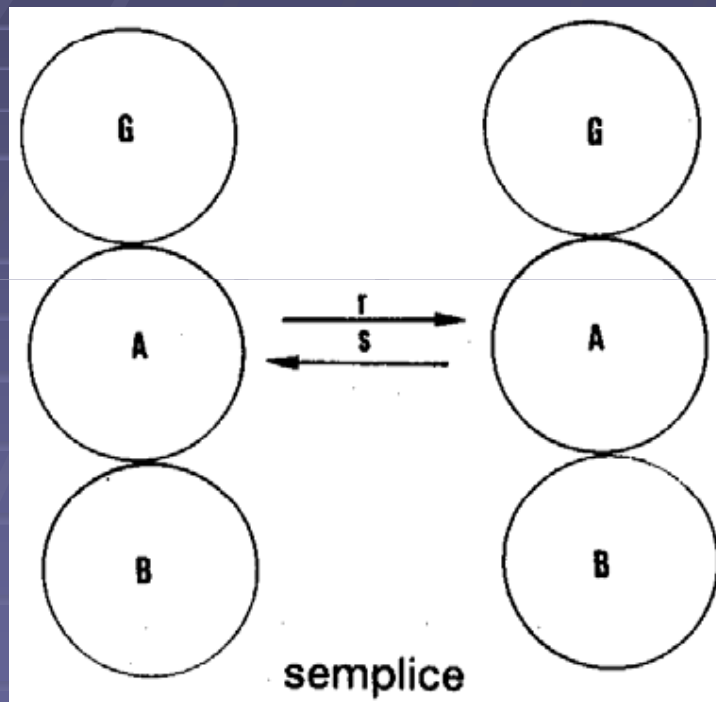
Aspetti positivi: acquisisce ed utilizza automaticamente quei comportamenti che gli permettono di raggiungere i suoi scopi, ottiene quello che vuole senza disagio per sé e per gli altri, e risparmia un bel po' di energia mentale. Es.: Il soldato che saluta l'ufficiale, così da non essere punito.

Aspetti negativi: reagisce rifiutandosi di adattarsi ai messaggi genitoriali, anche se ciò sarebbe ragionevole: si comporta perciò in maniera lesiva, poiché ha imparato dall'esperienza che così facendo attira l'attenzione degli altri. Es.: Il soldato che non saluta il suo superiore e poi si chiede quale sia il motivo della sua punizione. Ci si può ribellare in maniera più sottile: dimenticando, procrastinando, facendo piccoli errori, i capricci, mettendo il broncio, definendosi, autoaccusandosi, sentendosi confusi o arrabbiati. Il messaggio è "Non riuscirai a farmelo fare" oppure "Non sono capace".

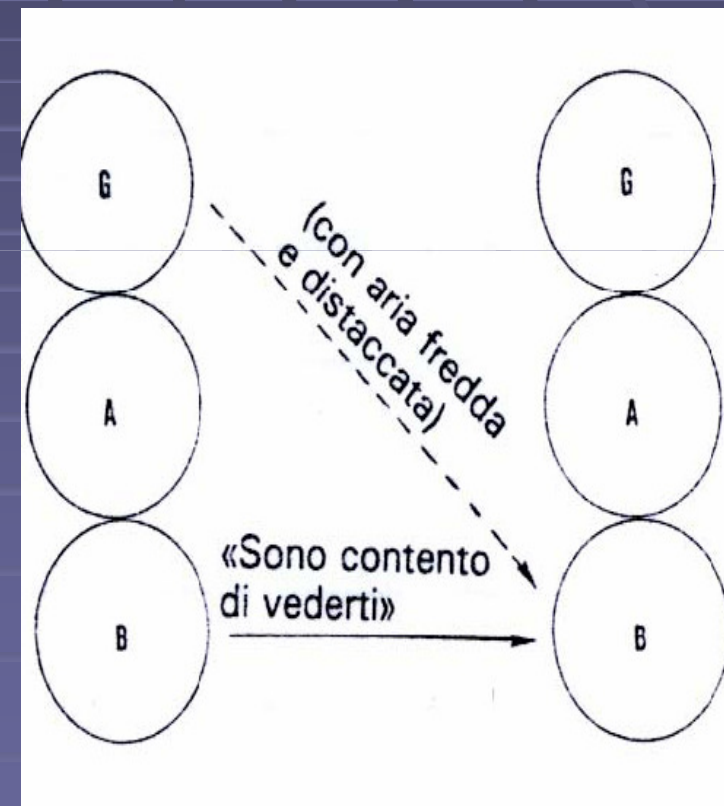
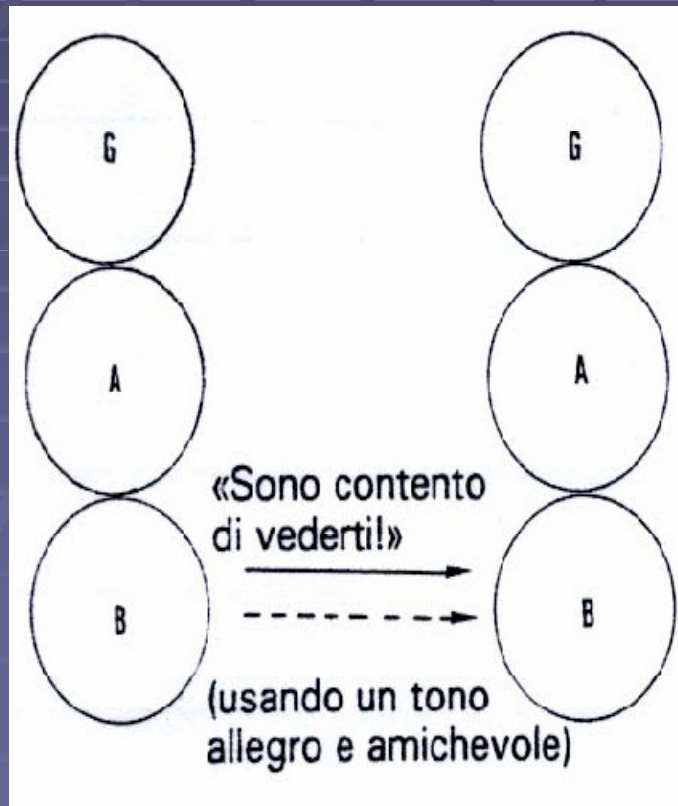
ANALISI TRANSAZIONALE

Le transazioni sono degli scambi comunicativi tra due persone, lo scambio di uno stimolo e di una risposta fra gli specifici stati dell'Io delle persone coinvolte. Per transazione perciò si indica qualsiasi scambio che avviene tra due o più persone: un dialogo è una serie di transazioni, così come lo può essere uno scambio di gesti. Le transazioni possono essere dirette e chiare come nelle cosiddette transazioni parallele, dove sono interessati gli stessi stati dell'ego dei due interlocutori e complesse quando coinvolge più di uno stato dell'Io.

ANALISI TRANSAZIONALE



ANALISI TRANSAZIONALE



ANALISI TRANSAZIONALE

Mi sembra una squaldrinella _____ Genitore Normativo

Ma forse è una ragazza perbene _____ Genitore Affettivo

Ci sono delle possibilità che possa uscire con me _____ Adulto

Mi piace molto, è carina _____ Bambino Libero

*Ma si accorgerà certamente che io non valgo
e quindi è meglio lasciar perdere _____ Bambino Adattato*

Paul Watzlawick

Psicologo e filosofo austriaco naturalizzato statunitense, eminente esponente della scuola di Palo Alto, lavorò a lungo al Mental Research Institute e fondò il Centro di Terapia Strategica di Arezzo insieme a Giorgio Nardone. Nel 1967, assieme a J.H. Beavin e D.D. Jackson, pubblicò una pietra miliare della psicologia mondiale: "Pragmatica della comunicazione umana" dove espone i 5 assiomi della comunicazione.

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Primo assioma: l'impossibilità di non comunicare.

Il comportamento non ha un suo opposto: non possiamo non comportarci. In ogni caso, abbiamo sempre un comportamento. Se concordiamo nel definire come messaggio l'intero comportamento di una situazione di interazione, allora ne consegue che è impossibile non comunicare. Non possiamo sottrarci alla comunicazione.

Una unità di comunicazione (comportamento compreso) è chiamata messaggio, una serie di messaggi scambiati fra persone è una interazione.

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Secondo assioma: livello di contenuto e livello di relazione.

Una comunicazione non soltanto trasmette informazione, ma al tempo stesso impone un comportamento. Dentro un messaggio esiste quindi sia una componente di informazione (l'aspetto di notizia), sia una componente di comando. L'aspetto di notizia di un messaggio trasmette informazione ed è quindi sinonimo nella comunicazione umana del contenuto del messaggio. L'aspetto di comando si riferisce invece alla relazione tra i comunicanti.

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Terzo assioma: la punteggiatura della sequenza di eventi.

L'osservatore esterno considera una serie di comunicazioni come una sequenza ininterrotta di scambi. Tuttavia chi partecipa all'interazione, ed è quindi calato nella comunicazione, legge lo scambio e reagisce ad esso secondo quella che Bateson e Jackson hanno definito punteggiatura della sequenza di eventi. Quello che a noi interessa è rilevare come spesso i conflitti relazionali siano semplicemente basati su una punteggiatura conflittuale della suddetta sequenza degli scambi. Ogni parlante interpreta lo scambio in modo tale da vedere il proprio comportamento come causato dal comportamento dell'altro, e mai come causa della reazione dell'altro, e viceversa: in breve, ogni parlante accusa l'altro di essere la causa del proprio comportamento.

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Quarto assioma: comunicazione numerica ed analogica.

La comunicazione analogica è ogni comunicazione non verbale intesa nel senso esteso proprio di Watzlawick, che quindi include posizioni del corpo, gesti, espressioni del viso, inflessioni della voce, sequenza e ritmo delle parole, il contesto in cui avviene la comunicazione.

Nella comunicazione umana si hanno due possibilità di far riferimento agli oggetti: in modo analogico, attraverso una rappresentazione; in modo numerico, attraverso un'assegnazione simbolica. Come hanno osservato Bateson e Jackson, non c'è nulla di specificamente simile ad un tavolo nella parola 'tavolo'.

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Quinto assioma: interazione simmetrica e complementare.

Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza. Nel primo caso, un parlante tende a rispecchiare il comportamento dell'altro, creando un'interazione simmetrica. Nel secondo caso, il comportamento di un parlante completa quello dell'altro e costituisce un tipo diverso di Gestalt comportamentale, creando un'interazione complementare. In quest'ultimo caso, un partner assume una posizione primaria, detta one-up, superiore; mentre l'altro partner completa per così dire la configurazione assumendo una posizione one-down, ovvero inferiore. Non dobbiamo tuttavia attribuire giudizi di valore come "buono" e "cattivo" o "forte" e "debole" alla precedente distinzione: l'assunzione di una posizione o l'altra potrebbe essere determinata semplicemente da contesti culturali o sociali (es. madre/figlio, medico/paziente, insegnante/allievo).

PNL E COMUNICAZIONE

La Programmazione Neuro Linguistica può essere definita come lo studio della realtà soggettiva e dell' impatto che le parole hanno su di noi e sugli altri.

PNL E COMUNICAZIONE

- Calibrazione

- Rapport

- Guida

PNL E COMUNICAZIONE

La calibrazione è la capacità di mettersi sulla stessa lunghezza d'onda dell'altro, prestando particolare attenzione alle caratteristiche altrui evitando di entrare in conflitto con la sua mappa. Significa scegliere il nostro comportamento sulla base del momento e delle situazioni che si presentano.

PNL E COMUNICAZIONE

Creare rapport significa stabilire affinità, empatia, trasmettendo al nostro interlocutore il messaggio che siamo simili a lui e che lo comprendiamo a pieno. Significa guardare il mondo con gli occhi altrui.

PNL E COMUNICAZIONE

Una potente tecnica per stabilire in modo veloce ed efficace rapport è il ricalco. Ricalcare non significa copiare ma entrare il più possibile nei panni di chi ci troviamo di fronte.

PNL E COMUNICAZIONE

Il ricalco può essere:

- Verbale*
- Paraverbale*
- Non verbale*
- Situazionale*

PNL E COMUNICAZIONE

Con il ricalco verbale si vanno ad utilizzare le cosiddette "parole calde" del nostro interlocutore, ossia quelle parole maggiormente utilizzate.

PNL E COMUNICAZIONE

Con il ricalco paraverbale si cerca di utilizzare il volume, il tono di voce, la frequenza, le pause utilizzate dall'altro.

PNL E COMUNICAZIONE

Il ricalco non verbale non significa copiare i movimenti dell'altro ma interpretarli per intraprendere una "danza" che lo metta il più possibile a suo agio.

PNL E COMUNICAZIONE

Con il ricalco situazionale si cerca di evidenziare tutte quelle caratteristiche che ci accomunano, offuscando le differenze.

METAMODELLO

Il metamodello è un modello di linguaggio, creato da Virginia Satir, detto anche linguaggio di precisione. Non è altro che un insieme di domande di precisione tese ad approfondire la struttura profonda dell'esperienza.

METAMODELLO

- *Quantificatori universali (sempre, mai, tutto, nessuno...)*
- *Operatori modali di necessità o di impossibilità (devo, non posso...)*
- *Cancellazioni semplici (ho paura, sono arrabbiato...)*
- *Mancanza di indice referenziale (Non importa, bisognerebbe comportarsi...)*
- *Cancellazione del comparativo (Voglio star meglio...)*
- *Verbi non specificati (Lui mi rifiuta, mi ferisce...)*
- *Falsi avverbi (Ovviamente, sicuramente...)*
- *Nominalizzazioni (E' il mio carattere, la vita è fatta così...)*
- *Causa-effetto (Il suo comportamento mi fa arrabbiare...)*
- *Lettura delle mente (Lui mi reputa una nullità...)*
- *Equivalenza complessa (Se tu mi amassi mi faresti dei regali...)*

MILTON MODEL

Chiamato anche linguaggio abilmente vago, consiste in una serie di tecniche tratte dal modo di fare terapia di Milton Erickson, il quale sfruttava (in modo opposto al metamodello) generalizzazioni, distorsioni e cancellazioni a vantaggio della comunicazione.

MILTON MODEL

- *Cancellazione semplice (Puoi imparare facilmente...)*
- *Cancellazione comparativa (Ti rilassi sempre di più...)*
- *Nominalizzazione (Il rilassamento è parte di te...)*
- *Quantificatori universali (Tutto è già dentro di te...)*
- *Truismi (Mentre ascolti le mie parole puoi rilassarti...)*
- *Presupposizione (Da persona intelligente potrai capire...)*
- *Lettura della mente (So che nella tua mente si sta sviluppando l'idea...)*

Impariamo a prestare attenzione al nostro linguaggio. Due esempi:

- Sostituire il ma con e...*
- Evitare di utilizzare il no*

Alessandro Bartolucci