

Comunicare efficacemente con gli altri

Dott. Maddalena Manciola Psicologa

IMPARARE PER AIUTARE

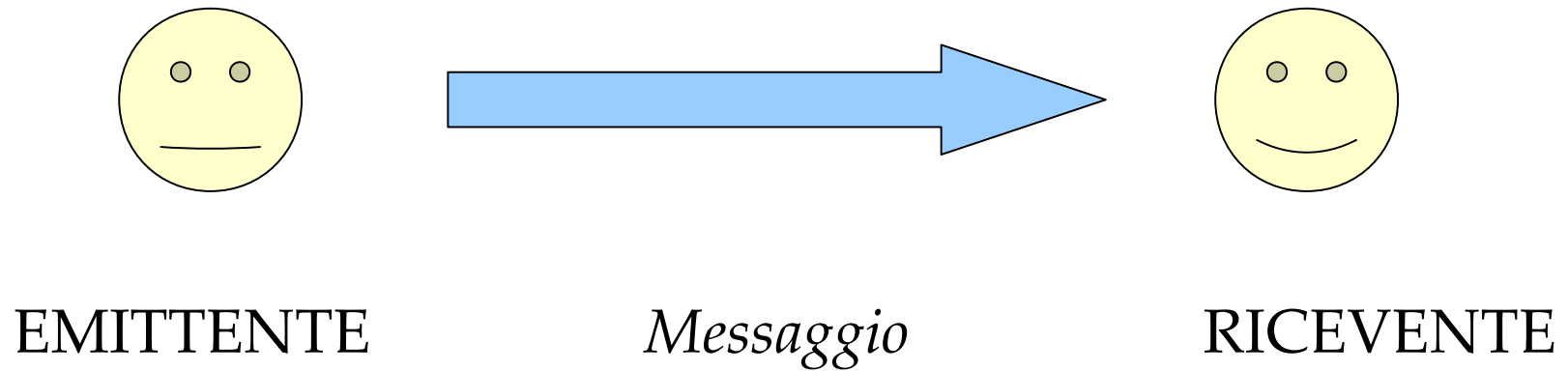
-Percorso formativo per volontari che si prendono cura degli altri-

Primo assioma della comunicazione

“Non si può non comunicare”

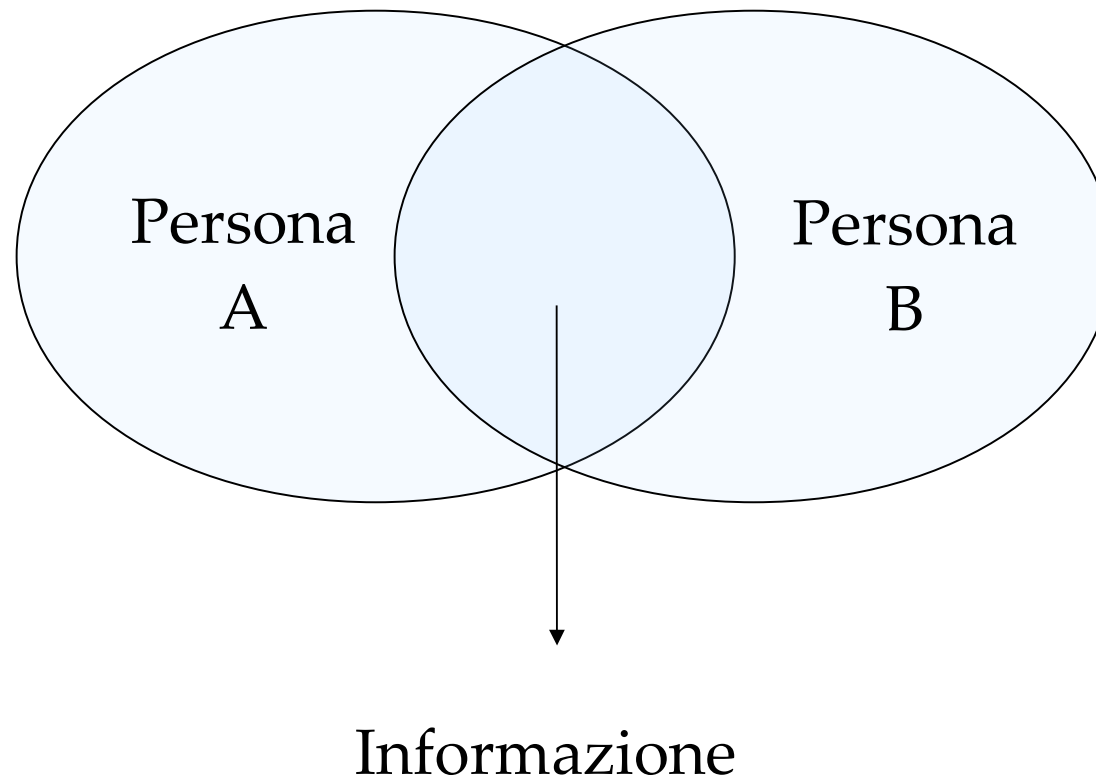
“Comunicare efficacemente con gli altri” *Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-*

Comunicazione come passaggio di informazioni



“Comunicare efficacemente con gli altri” *Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-*

Comunicazione come relazione, mettere in comune, comprensione



“Comunicare efficacemente con gli altri” *Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-*

In tutte le relazioni interpersonali ed a maggior ragione in una relazione di aiuto una delle doti fondamentali di un buon comunicatore è

LA CAPACITA' DI ASCOLTARE

“Comunicare efficacemente con gli altri” Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-

L'ASCOLTO ATTIVO EMPATICO

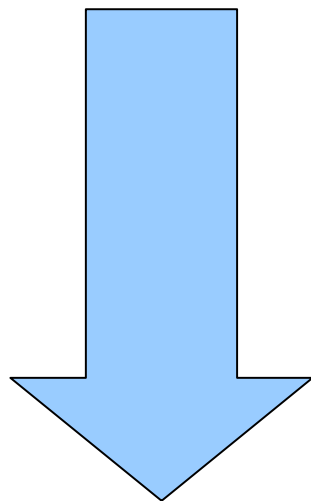
E' rivolto verso l'altro, si è “curiosi” di capire quello che l'altro ci sta comunicando.

E' il tentativo di *mettersi nei panni di* cercando di entrare nel punto di vista dell'altro e condividendo le sensazioni e le emozioni che prova.

“Comunicare efficacemente con gli altri” *Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-*

Il nostro obiettivo è di spostare l'interesse dal
“perché” l'altro dice, pensa o sente al
“COME”

la dice, con curiosità, interesse e comprensione.
Per diventare *attivo* l'ascolto non solo deve
essere aperto verso l'altro ma anche
verso noi stessi



Impariamo a capire le nostre reazioni e ad essere consapevoli dei limiti del nostro punto di vista

“Comunicare efficacemente con gli altri” *Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-*

Rendiamoci disponibili a comprendere ciò
che l'altro sta realmente dicendo,
ammettendo e segnalando anche le nostre
possibili difficoltà di comprensione

“Comunicare efficacemente con gli altri” Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-

Che cosa non dobbiamo fare
per essere dei buoni
ASCOLTATORI?

“Comunicare efficacemente con gli altri” *Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-*

- ✗ Non giudicare
- ✗ Non cercare di risolvere i problemi
- ✗ Non dare ordini
- ✗ Non mettere in guardia
- ✗ Non moralizzare
- ✗ Non persuadere con la logica
- ✗ Non elogiare
- ✗ Non ridicolizzare
- ✗ Non interpretare
- ✗ Non cambiare argomento

Le sette regole dell'Arte di Ascoltare (Sclavi, 2000)

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.
Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista devi cambiare il tuo punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio.
Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi.
Il loro codice è relazionale e analogico.

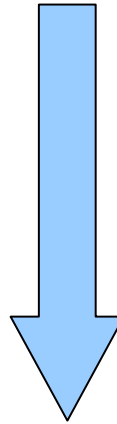
“Comunicare efficacemente con gli altri” Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-

5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

I codici della comunicazione

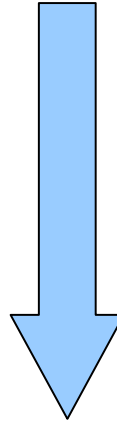
- Verbale
- Paraverbale
- Non Verbale

La comunicazione verbale



Linguaggio, parole. Esprime i contenuti.

La comunicazione paraverbale



Tono , timbro ritmo della voce,
pause, esitazioni, sospiri

La comunicazione non verbale e paraverbale

Si esprime sul piano della relazione, veicola le tonalità affettive.

Trasmette sentimenti ed emozioni.

Completa la concretezza della realtà espressa dalla comunicazione verbale con la sua funzione di trasmettere emozioni e sentimenti che vanno oltre la semplice denotazione della realtà.

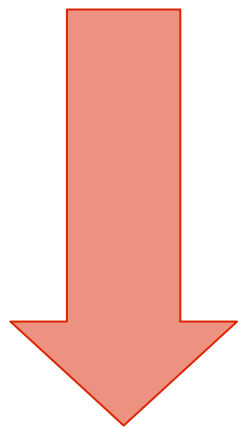
La comunicazione non verbale e paraverbale offre una ricchezza straordinaria di segni sul piano emozionale e rappresenta il canale principale per esprimere e comunicare le emozioni.

“Comunicare efficacemente con gli altri” Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-



Quali sono gli obiettivi di una comunicazione efficace?

“Comunicare efficacemente con gli altri” Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-



Affinare le proprie capacità
comunicative attraverso l'uso
consapevole del linguaggio
verbale, non verbale e
paraverbale

Ma anche e soprattutto...

“Comunicare efficacemente con gli altri” *Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-*

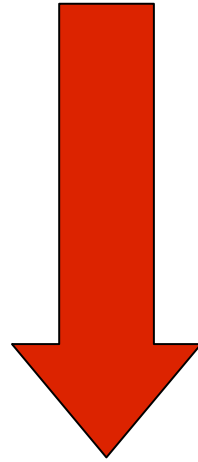


**Quello di comprendere più
chiaramente il messaggio
verbale, paraverbale e non
verbale dell'interlocutore**

“Comunicare efficacemente con gli altri” Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-

Come è possibile farlo?????

“Comunicare efficacemente con gli altri” *Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-*



Attraverso
ASCOLTO ATTIVO ed
EMPATIA

“Comunicare efficacemente con gli altri” Dott. Maddalena Manciola -Psicologa-