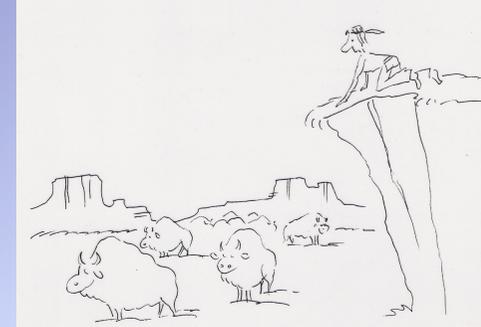


## ATTENZIONE!!!

Prima di usare  
la bocca  
accertarsi  
che il cervello  
sia collegato

### IL MESSAGGIO

è l'informazione che si vuole trasmettere



Il CODICE è il modo in cui il messaggio viene espresso  
(tipo di lingua parlata, il gesto utilizzato).  
È un accordo in base al quale si stabiliscono i significati  
dei diversi segnali



Il CANALE è il  
mezzo usato per  
comunicare  
(parola, scrittura,  
musica,...) e quindi  
la via attraverso cui  
si fanno passare i  
segnali: organi della  
voce, dell'udito,  
onde sonore,...



### Il feed-back o l'INFORMAZIONE DI RITORNO

il processo di comunicazione per essere completo ha bisogno dell'informazione di ritorno. Questa consiste nella possibilità data e richiesta al ricevente di segnalare (confermando, negando o chiedendo chiarimenti) la corretta ricezione dei contenuti del messaggio.



### DISTURBI ESTERNI

disturbi che, indipendentemente dalla volontà di coloro che comunicano, impediscono la perfetta codifica e decodifica del messaggio: rumore, telefono che squilla, più persone che parlano contemporaneamente, ecc.



### DISTURBI INTERNI

Disturbi di natura psicologica che l'individuo trova dentro di sé: ansia, paura, stato emotivo, ecc.



### DISTURBI A LIVELLO DI TRASMITTENTE E RICEVENTE I

disturbi di tipo MECCANICO: rumore, telefoni, errori di stampa, ecc.



### DISTURBI A LIVELLO DI TRASMETTENTE E RICEVENTE II



disturbi dovuti a DIFETTI DEL CANALE: voce bassa, annuncio troppo corto o piccolo, ecc.

### DISTURBI A LIVELLO DI TRASMETTENTE E RICEVENTE III

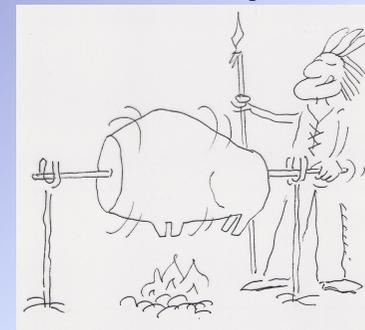
disturbi nella FORMULAIZIONE del messaggio: scarsa dimestichezza, emotività, distrazione, stanchezza, scarsa motivazione, sfiducia, ecc.



Comunicazione EFFICACE vuol dire: esatta comprensione del messaggio

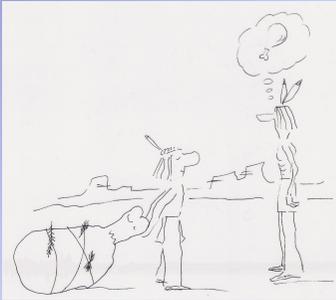


Comunicazione EFFICACE vuol dire: ottenimento degli obiettivi per cui la comunicazione è stata concepita



## L'EMPATIA

Assumere un atteggiamento empatico significa essere sintonizzati sui pensieri, sulle azioni, reazioni, opinioni ed emozioni dell'altro



Empatia vuol dire:  
saper sentire ciò che  
l'altro sente  
Saper comprendere la  
situazione dell'altro  
Saper anticipare  
intuitivamente le  
reazioni che il proprio  
messaggio susciterà

## ASCOLTARE

Ascoltare attivamente implica che l'altro accetterà più facilmente di entrare in comunicazione con noi

Se vogliamo raggiungere  
buoni livelli di efficacia  
comunicativa impariamo ad  
ascoltare l'altro e cioè a:  
Porre l'altro al centro della  
nostra attenzione  
Cercare di conoscerlo  
Investirlo con la nostra  
simpatia  
Valorizzare lui, la sua  
persona, le sue idee, i suoi  
sentimenti



## SUGGERIMENTO:

mettersi nei panni di chi  
ascolta



## RIEPILOGO

### Aspetti principali

- Pensare al vero scopo della comunicazione
- Avere ben chiaro che cosa si vuole comunicare
- Considerare le condizioni in cui si comunica
- Mettersi nei panni di chi ascolta
- Lasciare che anche gli altri abbiano la possibilità di comunicare
- Ascoltare il parere altrui

### Come comunicare

- Usare un linguaggio chiaro e termini accessibili
- Eliminare le parole inutili
- Trasmettere di sé un'immagine convincente
- Utilizzare spesso l'informazione di ritorno
- Tenere presente che – molto spesso- il mio interlocutore non conosce quello che io conosco molto bene