

Personal branding

Lezione n.12

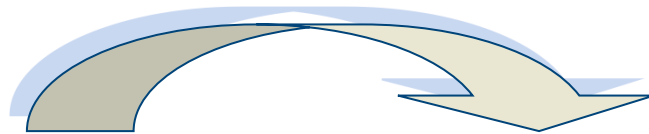
Paolo Errico

LA COMUNICAZIONE

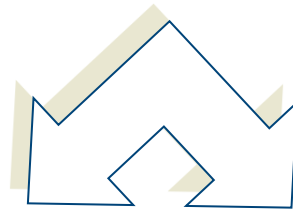
**LA COMUNICAZIONE È
LO STRUMENTO PRINCIPALE DI RELAZIONE
CHE L'UOMO HA A DISPOSIZIONE PER
CREARE E MANTENERE
L'INTERAZIONE CON I SUOI SIMILI**

Quadrio, Venini, 1997

LA COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE = RENDERE COMUNE

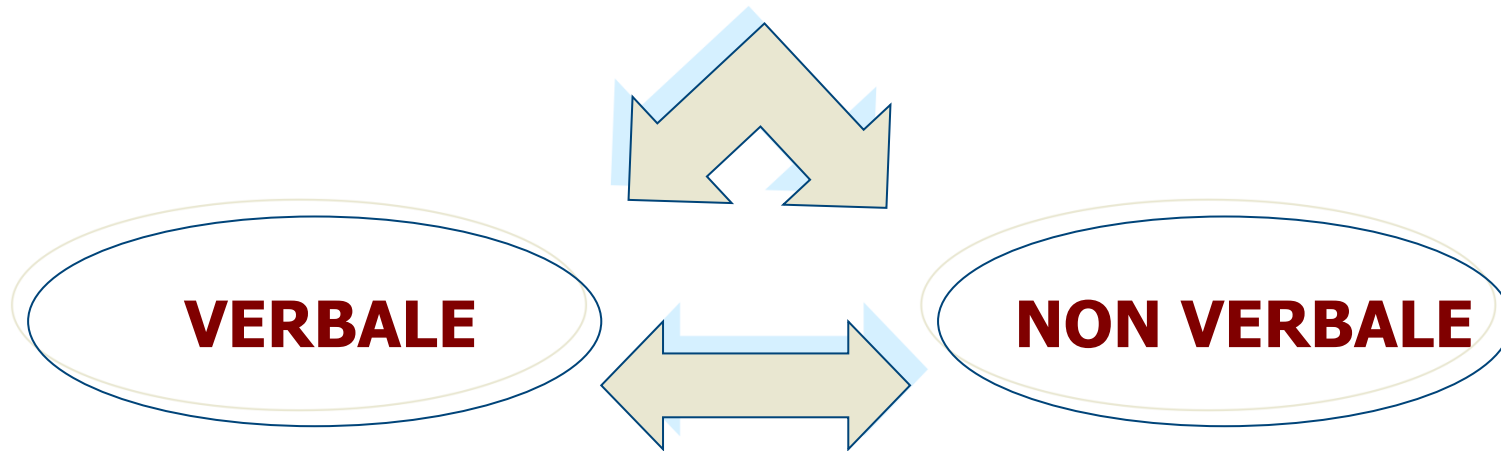


**TRASMISSIONE DI
INFORMAZIONI**

**STABILIRE LA QUALITA'
DELLE RELAZIONE**

LA COMUNICAZIONE

**LA COMUNICAZIONE UMANA SI AVVALE DELL'USO
SIMULTANEO DI DIFFERENTI CANALI**



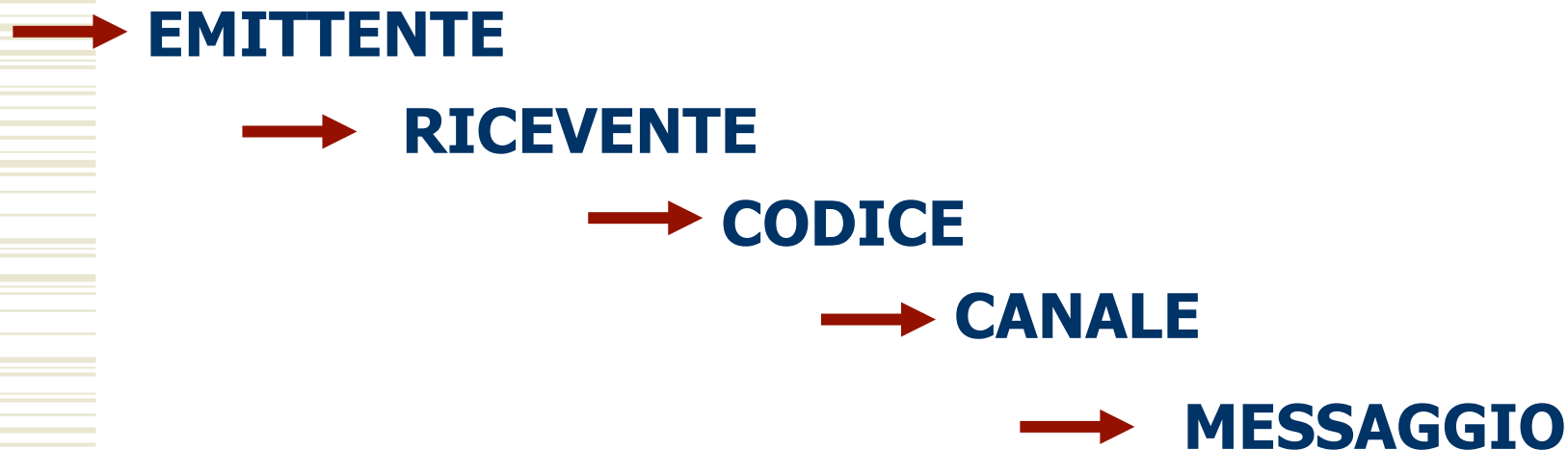
**IL LINGUAGGIO È STRETTAMENTE INTRECCIATO AGLI
ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE**

non tutto si può esprimere in modo adeguato con le parole

LA COMUNICAZIONE

Affinché si abbia comunicazione

SONO NECESSARI 5 ELEMENTI



il compito può sembrare semplice ma capita spesso che le comunicazioni falliscano

LA COMUNICAZIONE

EMITTENTE

colui che invia il messaggio

RICEVENTE

**colui al quale il messaggio è
destinato o comunque perviene**

CODICE

**insieme di regole che consentono
di decodificare il significato
di un messaggio**

LA COMUNICAZIONE

CANALE

**modalità di trasmissione
del messaggio
(vocale o non vocale)**



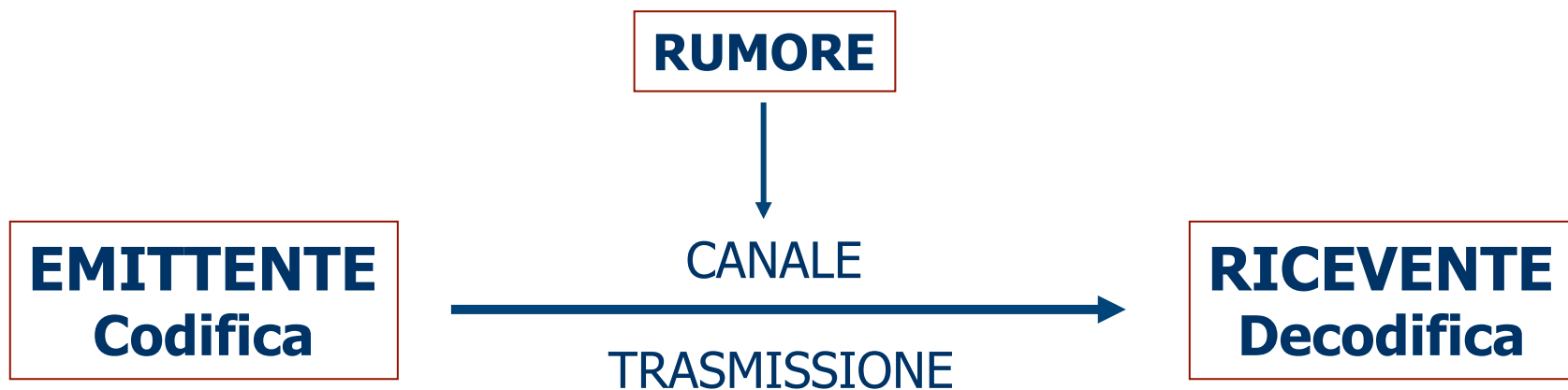
MESSAGGIO

**ciò che l'emittente mette in
comune con il ricevente,
con o senza intenzionalità**



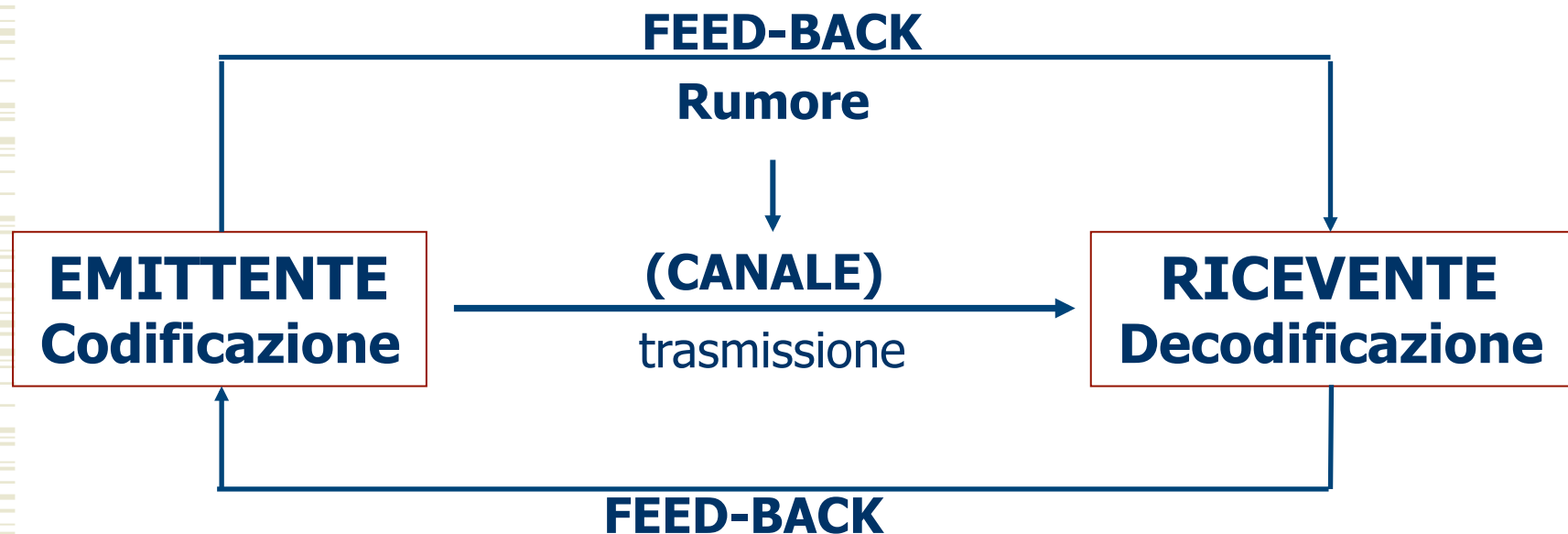
MODELLO EMITTENTE – MESSAGGIO - RICEVENTE

In questa prospettiva viene considerato l'aspetto formale della comunicazione, ricondotta ad un trasferimento quantificabile di informazioni



MODELLO INTERATTIVO

Lo schema di base rimane quello del precedente modello, l'unica variazione è la **CONSIDERAZIONE DEL FEEDBACK DEL RICEVENTE** (monitoraggio di tutta una serie di segnali verbali e non emessi dal ricevente), che consente all'emittente di capire se il proprio messaggio è stato più o meno accolto e di apportarvi se necessario delle modifiche



LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

È IL COSIDETTO **LINGUAGGIO DEL CORPO** E SI MANIFESTA OGNI VOLTA CHE UNA PERSONA **TRASMETTE INFORMAZIONI** AD UN'ALTRA ATTRAVERSO LO **SGUARDO**, I **GESTI**, LA **VOCE**, UTILIZZANDO UNO O PIÙ INDICATORI NON VERBALI CONTEMPORANEAMENTE

**“La comunicazione non verbale lascia filtrare contenuti profondi e parla come il linguaggio non sa parlare”
(G. Gulotta, 1991)**

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

I SEGNALI NON VERBALI

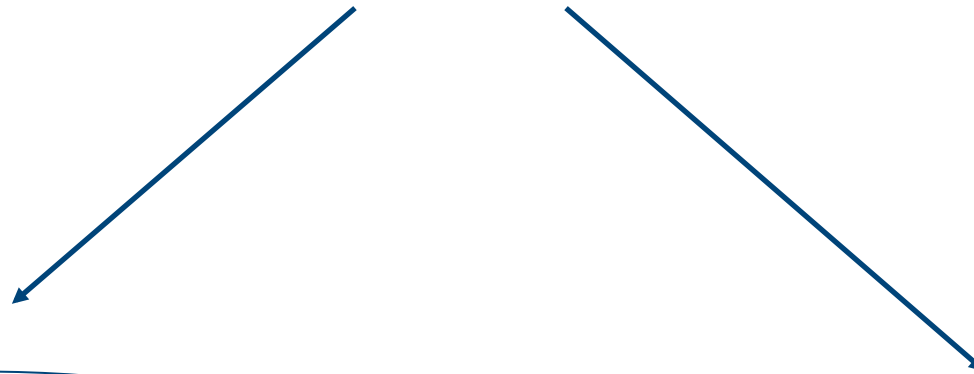
→ SONO MOLTO **FREQUENTI**

→ **CONNATURATI** NEL COMPORTAMENTO
COMUNICATIVO

→ **NON** SEMPRE **È FACILE** RICONOSCERNE
IL **SIGNIFICATO** E AVERNE LA
CONSAPEVOLEZZA

IL COMPORTAMENTO NON VERBALE

ASSOLVE DUE ORDINI DI FUNZIONI



**PRODUZIONE, ELABORAZIONE
E COMPRENSIONE
DEL MESSAGGIO**

FUNZIONI SOCIALI



FUNZIONI DI PRODUZIONE, ELABORAZIONE E COMPrensIONE DEL MESSAGGIO



- RIPETERE QUANTO DETTO VERBALMENTE**
- SOSTITUIRE PARTI DEL MESSAGGIO VERBALE**
- COMPLETARE E CHIARIRE IL MESSAGGIO VERBALE**
- CONTRADDIRE IL MESSAGGIO VERBALE**
- RINFORZARE IL CONTENUTO VERBALE DI UN MESSAGGIO**



FUNZIONI SOCIALI

- **GESTIONE DELLA SITUAZIONE SOCIALE**
 - **AUTOPRESENTAZIONE**
- **COMUNICAZIONE DI STATI EMOTIVI**
- **COMUNICAZIONE DI ATTEGGIAMENTI**
 - **CONTROLLO DEL CANALE**

IL COMPORTAMENTO NON VERBALE



PRODUZIONE, ELABORAZIONE E COMPrensIONE DEL MESSAGGIO



- **Ripetere** quanto viene detto verbalmente
- **Sostituire** parti del messaggio verbale
- **Completare o chiarire** un messaggio verbale
- **Contraddire** il messaggio verbale
- **Rinforzare** il contenuto verbale

IL COMPORTAMENTO NON VERBALE

FUNZIONI SOCIALI

- **IDENTIFICAZIONE, FORMAZIONE E CONTROLLO** DELLE IMPRESSIONI
- **AMBIGUITÀ E MISTIFICAZIONE** (livello di accuratezza con cui il destinatario di un messaggio può scoprire l'inganno attraverso le chiavi di lettura verbali, non verbali e combinate)
- **STRUTTURAZIONE** DELL'INTERAZIONE E **CONTROLLO** DELLA CONVERSAZIONE (attraverso i segnali non verbali che si usano per salutare, prendere i turni di conversazione, porre termine agli incontri)

IL COMPORTAMENTO NON VERBALE

esempio

- Un dirigente dice ad un dipendente: "mi prepari una relazione scritta del lavoro che ha svolto nell'ultimo mese"
- Il dipendente risponde: "lo faccio subito!"e **contemporaneamente annuisce con il movimento del capo**



il dipendente **annuisce** oltre a dire "**si**" con il linguaggio verbale

RIPETIZIONE

Spesso il non verbale migliora il **livello di accuratezza** del messaggio

I CODICI NON VERBALI:

ASPETTO ESTERIORE

1. ASPETTO FISICO



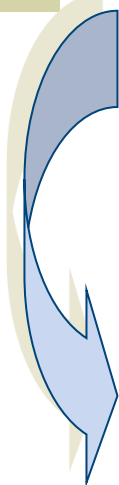
**COMUNICA IMPORTANTI INFORMAZIONI RISPETTO
AGLI INDIVIDUI E INFLUENZA LE IMPRESSIONI CHE
GLI ALTRI POSSONO RIPORTARE**

*sono diversi gli elementi non verbali che compongono
l'aspetto esteriore: la **conformazione fisica**
(altezza,peso,colore della pelle...), i tratti fisici del volto
(occhi,naso,bocca....), gli **abiti** e il **trucco** e l'**acconciatura***

2. ABBIGLIAMENTO

I CODICI NON VERBALI:

SISTEMA CINESICO E PROSSEMICO



- ✓ CONTATTO CORPOREO
- ✓ DISTANZA INTERPERSONALE
- ✓ ORIENTAMENTO SPAZIALE
- ✓ POSTURA
- ✓ GESTUALITÀ
- ✓ MIMICA FACCIALE

**LE ESPRESSIONI DEL VOLTO SONO IN GRAN PARTE DOMINATE
DA SISTEMI DI CONTROLLO COSCIENTE; HANNO LA
FONDAMENTALE FUNZIONE DI COMUNICARE LE EMOZIONI E
GLI ATTEGGIAMENTI E DI FUNGERE DA RINFORZO AI SEGNALI
DELLA PAROLA PARLATA**

I CODICI NON VERBALI:

SISTEMA CINESICO E PROSSEMICO

LA POSTURA

**È LA POSIZIONE CHE IL CORPO ASSUME DURANTE UNO
SCAMBIO COMUNICATIVO
rivela**



LO STATO EMOTIVO

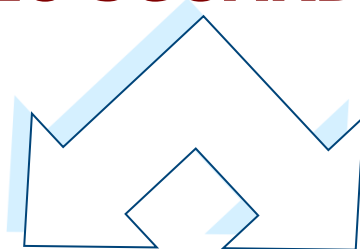
con cui l'interlocutore partecipa alla comunicazione

➔ **Naturalmente la postura di un individuo si combina con gli
atteggiamenti del volto e degli arti**

I CODICI NON VERBALI:

SISTEMA CINESICO E PROSSEMICO

LO SGUARDO



ELEMENTI DI TIPO
**FISIOLOGICO E
INVOLONTARIO**



*dilatazione delle pupille
o battito delle palpebre*

ELEMENTI DI TIPO
CONSAPEVOLE



*i movimenti e le
espressioni degli occhi*



**un eccellente strumento di comunicazione non verbale
che può trasmettere innumerevoli messaggi di
ogni tipo: *sicurezza, disinteresse, critica, distacco...***

I CODICI NON VERBALI:

SISTEMA PARALINGUISTICO

- Altezza, ritmo, volume e tono del linguaggio
- Accento
- Qualità della voce
- Piangere, sbadigliare, ridere, ecc.

SPESSO IL "NON VERBALE" RACCONTA MOLTO PIÙ DELLE PAROLE CHE DICIAMO

Se il comportamento non verbale *contraddice* le parole, il **messaggio non passa o passa solo parzialmente** mentre l'effetto è massimo quando ciò che si trasmette con il "verbale" *coincide* con ciò che si trasmette con il "non verbale"