

CORSO di Laurea Magistrale Professioni sanitarie D.M.270
I ANNO – II semestre - A.A. 2015/2016

METODOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE

Docente: *Stefano Tugnoli*

LEZ. 3

14-4-2016

COMUNICAZIONE

- condivisione
 - comprensione
 - linguaggio
 - relazione
 - empatia, affettività
 - scambio
 - feedback
-
- ascolto
 - bisogno, necessità
 - contenuto
-
- trasmettere informazioni
 - conoscersi, funzione sociale
 - efficacia
 - chiedere
-
- organizzare
 - organizzata
-
- adattamento
 - arricchimento
 - elaborazione espressiva del pensiero
 - finalizzata
-
- intenzionalità e volizione

LA COMUNICAZIONE

Trasmissione di informazione

Processo di interazione e influenzamento reciproco

- **Funzione di Informazione**
- **Funzione Espressiva del mondo interiore (affetti)**
- **Funzione di Contatto Sociale e di Stimolazione**
- **Funzione di Alleviamento dell' Ansia**

LA COMUNICAZIONE

- **Emissione e Ricezione**
- **Bidirezionalità**
- **Segni percettibili**
- **Codice**
- **Significati**

Trasmissione di informazione

Processo di interazione e influenzamento reciproco

COMUNICARE

1. stabilire un contatto
2. trasmettere informazione
3. condividere un legame
4. coordinare risorse
5. interpretare il mondo
6. collaborare per uno scopo
7. competere per una posta in gioco
8. negoziare punti di vista
9. influire sull'altro, sulla realtà

COMUNICARE

Costruzione delle PERSONE con i loro eventi:

- Cognitivi
- Affettivi
- Relazionali

Costruzione dei GRUPPI SOCIALI e le loro connotazioni:

- Culturali
- Storiche
- Politiche
- Tecnologiche

Livello del processo comunicativo

Numero di eventi comunicativi

Società intera
(massa)

pochi

Istituzionale
(organizzazioni)

Intergruppo
(comunità locale)

Intergruppo
(famiglia)

Interpersonale
(coppia)

Intrapersonale

molti

Piramide di McQuile

Stratificazione dei livelli comunicativi

CODICE

CONTESTO

EMITTENTE

MESSAGGIO

RICEVENTE

CANALE

MODELLO MONOLOGICO

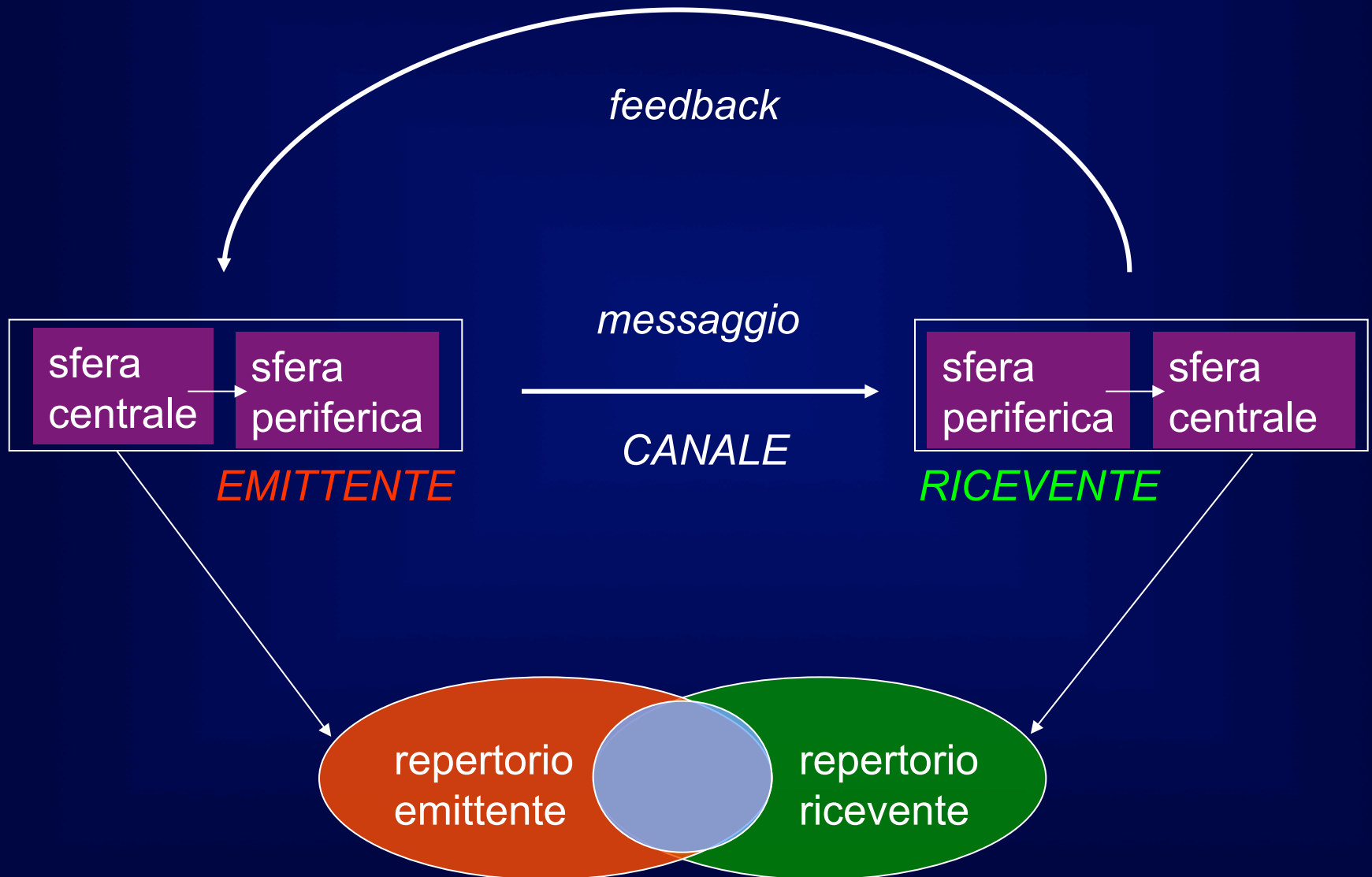
MODELLO DIALOGICO-NEGOZIALE

Trasferimento di Informazioni

Co-costruzione di Senso

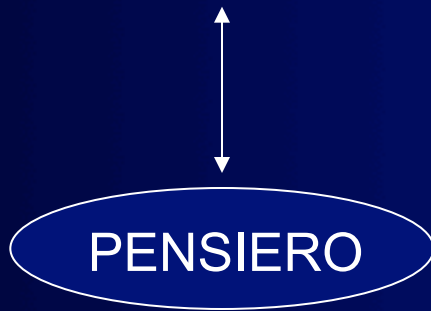


MODELLO DELLA COMUNICAZIONE DIADICA



COMUNICAZIONE VERBALE

1) LINGUAGGIO



- Fonemi
- Parole
- Proposizioni

significato denotativo
significato connotativo
significato indiziaro

2) PARALINGUAGGIO

- Tono; Timbro; Ritmo e Cadenza
- Pronuncia e Accento
- Intonazione
- Riso, Pianto, sussurri, sbadigli, etc
- Pause e Silenzio



.....e se il paziente non parla?



COMUNICAZIONE “MEDIATA”

“tra utilità-necessità e limite-rischio”

- TELEFONO/FAX
- CELLULARE – SMS – MMS – etc
- E-MAIL
- WEB → SOCIAL NETWORK - FORUM - CHAT
-*in progress...*

- fraintendimenti
- onnipotenza del Operatore
- aspettative magiche del Paziente
- “rottura del setting” in PT

Non si può non comunicare



COMUNICAZIONE VERBALE

COMUNICAZIONE NON VERBALE

COMUNICAZIONE NON VERBALE

- Paralinguaggio
- Aspetto esteriore
- Mimica Facciale
- Sguardo
- Gestualità e Movimenti del corpo
 - collegati al discorso [di chi parla e di chi ascolta]
 - emblematici e convenzionali
 - indicatori di stato emotivo e di atteggiamenti interpersonali
- Posture
- Contatto fisico
- Prossemica [distanza intima, personale, sociale, pubblica]

FUNZIONI DELLA C.N.V.

- **Esprime atteggiamenti interpersonali, stati emotivi, immagine di sé**
- **Fornisce indizi sulla qualità della relazione**
- **E' a sostegno e completamento della comunicazione verbale**
- **A volte è in sostituzione della comunicazione verbale**

PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE

Non si può non comunicare

Ogni comunicazione influenza il comportamento

Tutto il comportamento è comunicazione

Livello di Contenuto



Verbale

Livello di Relazione



Non Verbale

Ruolo del Contesto

supporto informativo

SIGNIFICANTE

CONTESTO

contenuto informativo

SIGNIFICATO



OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

- scarsa o insufficiente
- difettosa o distorta
- non soddisfacente

- Emissione inefficace
- Ricezione inefficace
- Canale disturbato

Malinteso
Errore