

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

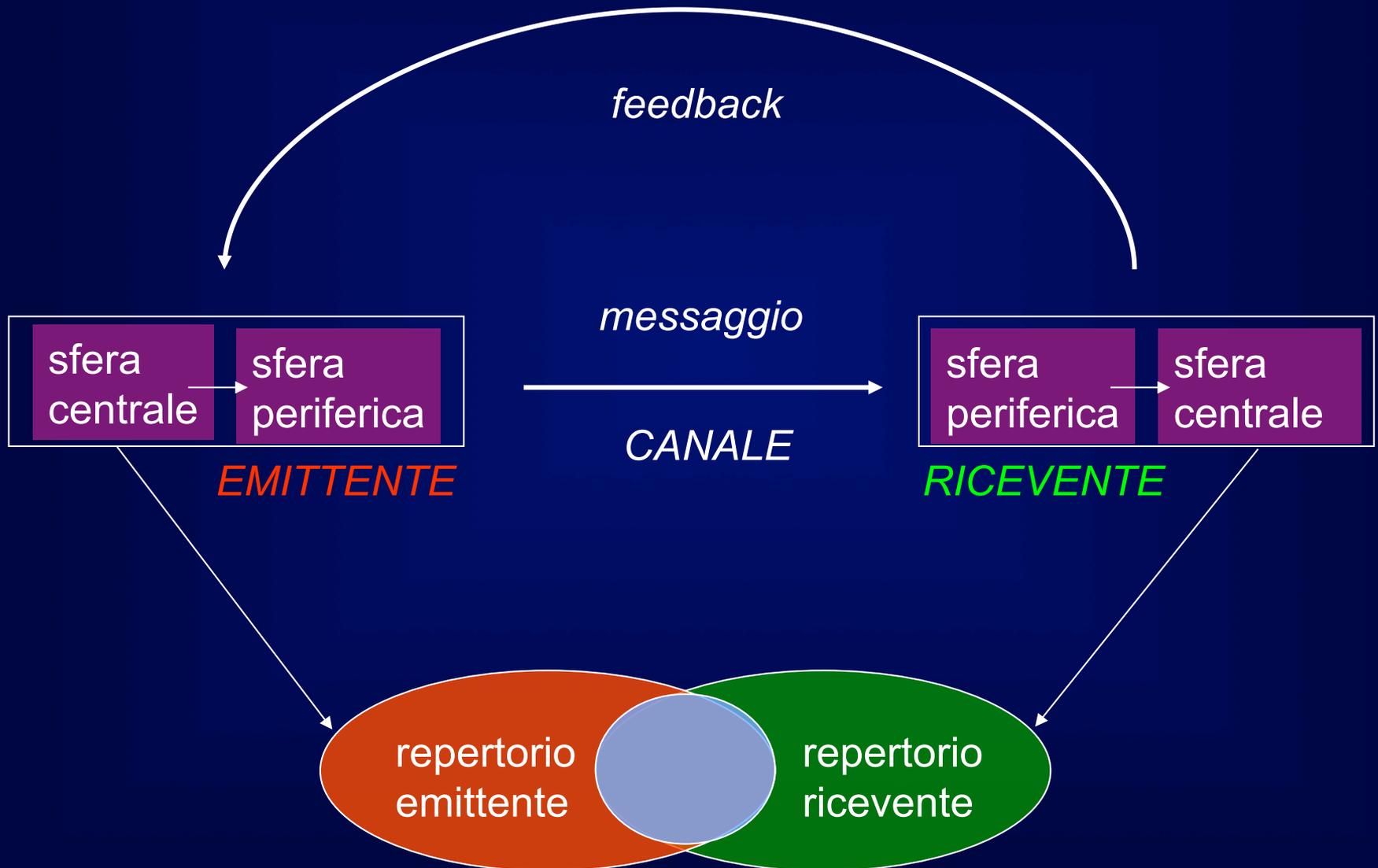
MODELLO DIALOGICO-NEGOZIALE

*Trasferimento di Informazioni*

*Co-costruzione di Senso*

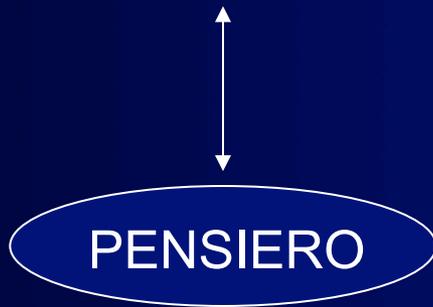


# MODELLO DELLA COMUNICAZIONE DIADICA



# 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