

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

25-5-2017

COMUNICAZIONE

*ogni comportamento di un organismo che costituisce
uno stimolo per un altro organismo*

LINGUAGGIO

RELAZIONE

LA COMUNICAZIONE

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

Trasmissione di informazione

Processo di interazione e influenzamento reciproco

CODICE

CONTESTO

EMITTENTE

MESSAGGIO

RICEVENTE

CANALE

MODELLO MONOLOGICO

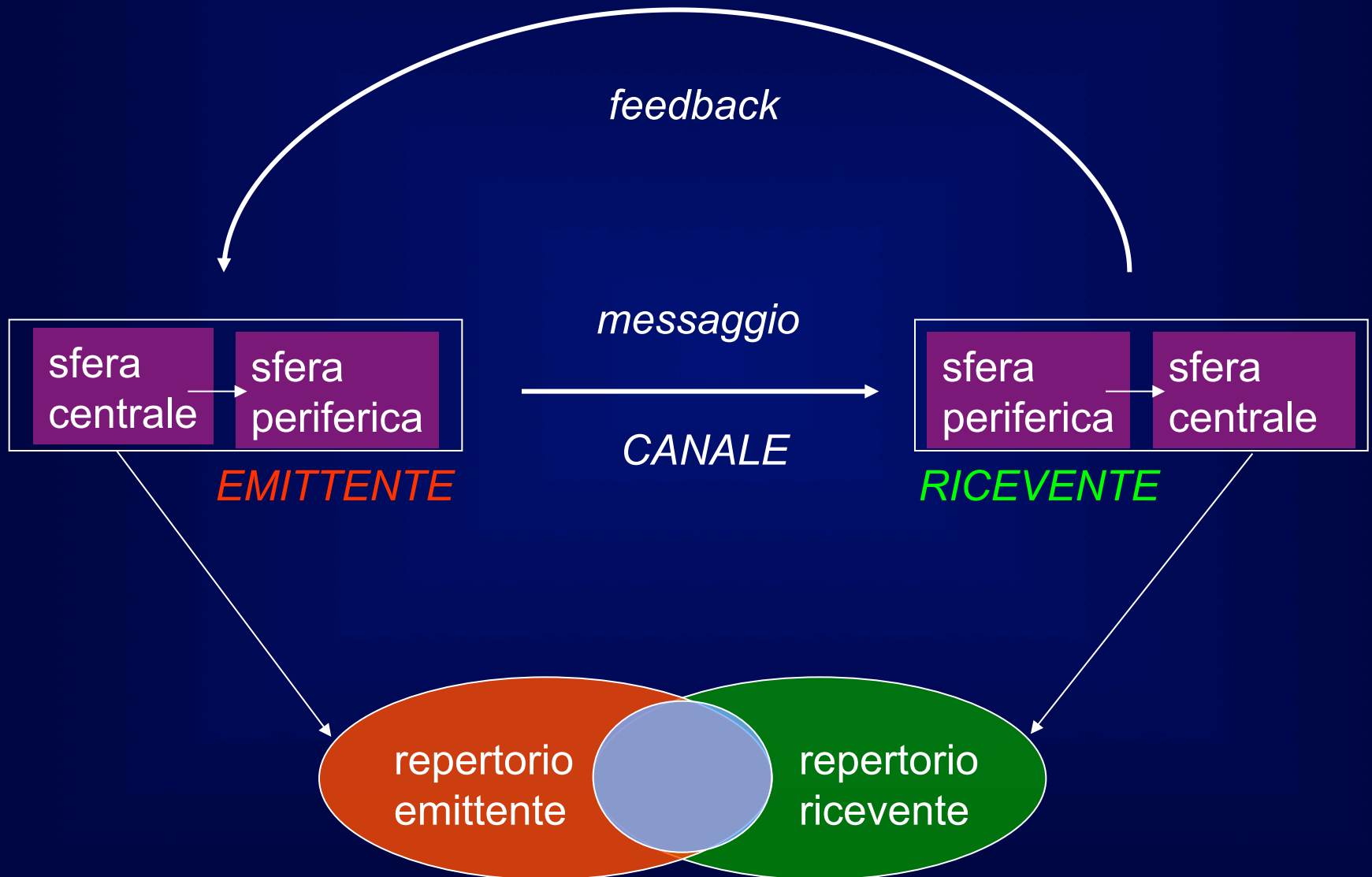
MODELLO DIALOGICO-NEGOZIALE

Trasferimento di Informazioni

Co-costruzione di Senso



MODELLO DELLA COMUNICAZIONE DIADICA



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

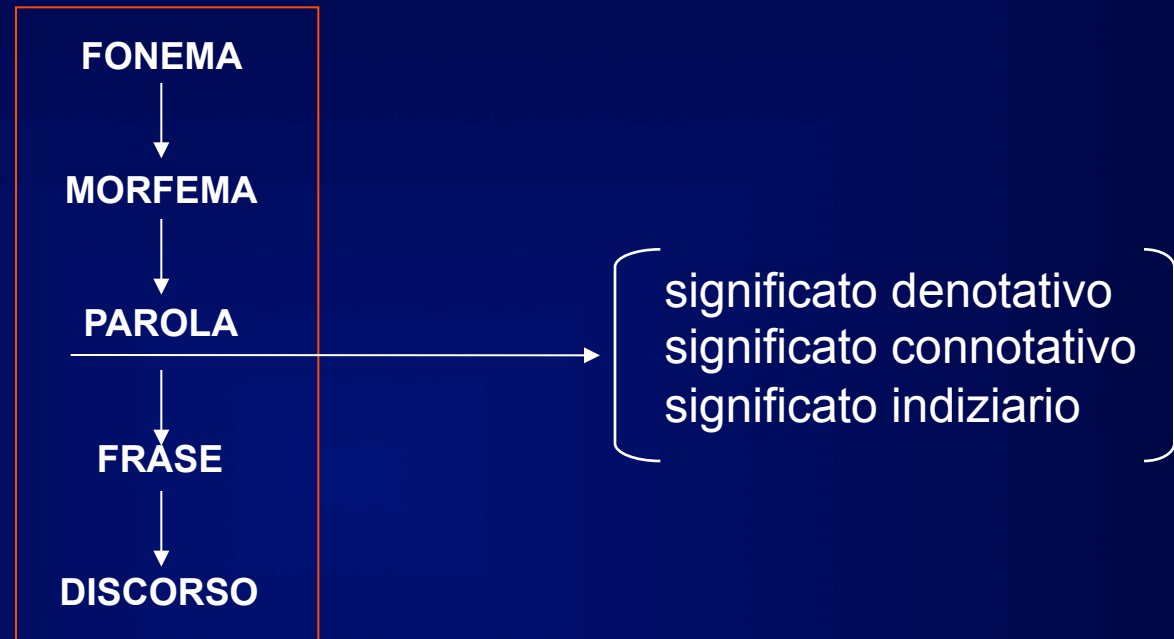
LA COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE VERBALE

COMUNICAZIONE NON VERBALE

COMUNICAZIONE VERBALE

1) LINGUAGGIO



2) PARALINGUAGGIO

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



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



Non si può non comunicare



COMUNICAZIONE VERBALE

COMUNICAZIONE NON VERBALE

COMUNICAZIONE NON VERBALE

- Aspetto esteriore
- Mimica Facciale
- Sguardo
- Gestualità e Movimenti del corpo
- Posture
- Contatto fisico
- Prosemica

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

COMUNICAZIONE “MEDIATA”

“tra utilità-necessità e limite-rischio”

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

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

OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

- scarsa o insufficiente
- difettosa o distorta
- non soddisfacente

- Emissione inefficace
- Ricezione inefficace
- Canale disturbato

Malinteso
Errore

**ALCUNI CONCETTI “CHIAVE”
SULLA
COMUNICAZIONE UMANA**

Dalla comunicazione animale alle proprietà umane del significare

(Sebeok, 1986)

Localizzazione cerebrale dei centri del linguaggio

(Penfield e Roberts, 1959)



Il linguaggio come forma simbolica che organizza l'esperienza umana

(Cassirer, 1923)

I processi psichici come mediazioni segniche e il "linguaggio interiore"
(Vygotskij, 1934)

Gli strumenti di comunicazione modellano la mente
(McLuhan, 1964)

Modalità di costruzione discorsiva del Sè e dell'identità
(Shotter e Gergen, 1989)

Le strutture linguistiche della soggettività
(Benveniste, 1966)

La mente costruisce significati soprattutto narrando
(Bruner, 1990)

I fondamenti della linguistica generale e l'arbitrarietà del segno linguistico
(Saussure, 1922)

Ipotesi della relatività linguistica
(Whorf, 1956)

Logica della conversazione: Principio di Cooperazione
(Grice, 1975)

La comunicazione come "Gestione Coordinata di Significati"
(Pearce, 1989)

Parlare è agire
(Austin, 1962)

Pragmatica della Comunicazione
(Watzlawick et al. 1967)

L'uso del linguaggio nella vita quotidiana è carico di affettività
(Bally, 1925)

La comunicazione non verbale delle emozioni
(Scherer e Ekman, 1984)