

Teorie e strategie di comunicazione efficace



40° Congresso Nazionale SIAN

L'evoluzione professionale e la formazione: ieri, oggi e domani

9 - 11 maggio 2022 📍 Rimini

Società Italiana Area Nefrologica

Laura Rizzi

Gruppo Counseling SIAN

PNL: PROGRAMMAZIONE NEURO-LINGUISTICA

Disciplina teorico - pratica che
studia i comportamenti e
le interazioni umane

AMBITI DELLA PNL

→ ***SOFT SKILLS*** ←

Comunicazione efficace,
Relazione interpersonale,
Crescita personale,
Linguistica, Public speaking,
Psicoterapia,
Coaching, Carisma e Leadership,
Lavoro in Team, etc.

AMBITI DELLA PNL

Comunicazione efficace,

Relazione interpersonale,

Crescita personale, Linguistica, Public

speaking, Psicoterapia,

Coaching, Carisma e Leadership,

Lavoro in Team, etc.

LA COMUNICAZIONE EFFICACE NELLA RELAZIONE D'AIUTO



Dal “che cos’è” al “come si fa”



Non è un processo lineare

$A \rightarrow B / B \rightarrow A$



**È un processo costantemente
interattivo e di tipo circolare:
continui effetti di calibrazione e
di retroazione**



Calibrazione: raccolta dati

Retroazione: comportamenti

Sono processi quasi del
tutto **inconsci**



COMUNICARE **efficacemente**
non è semplicemente parlare

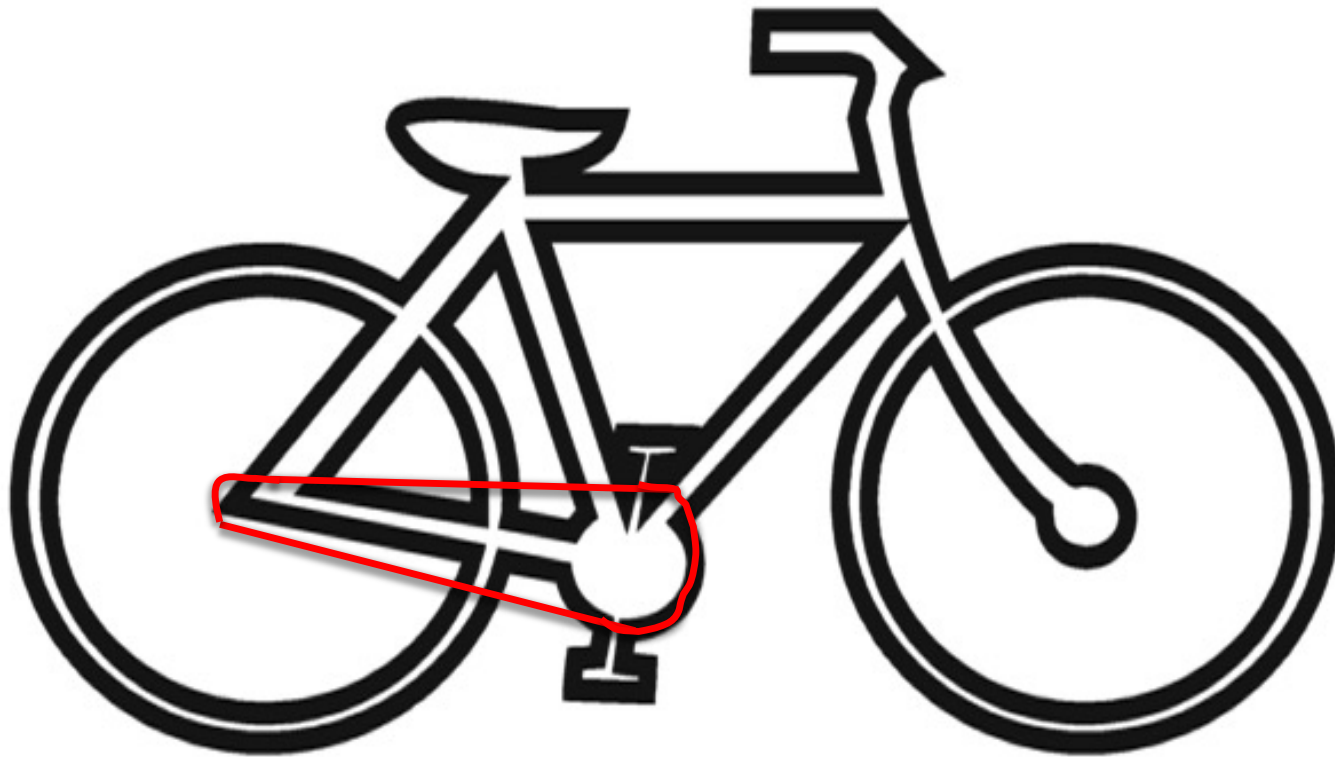
È un processo articolato che richiede
competenze specifiche e
consapevolezza

COMUNICAZIONE **efficace**

Processo che **prevede** innanzitutto la costruzione della **relazione** che ha come obiettivo la trasmissione di **informazioni o richieste:** parte dall'attenzione verso l'altro.

**Senza RELAZIONE
non c'è comunicazione**

efficace



**GLI ASSIOMI PRINCIPALI DELLA PNL
E
DELLA COMUNICAZIONE UMANA**



“Non si può non comunicare”

**Ogni comportamento è
comunicazione**

1

Ogni atteggiamento, comportamento o silenzio costituisce per l'altro una comunicazione.

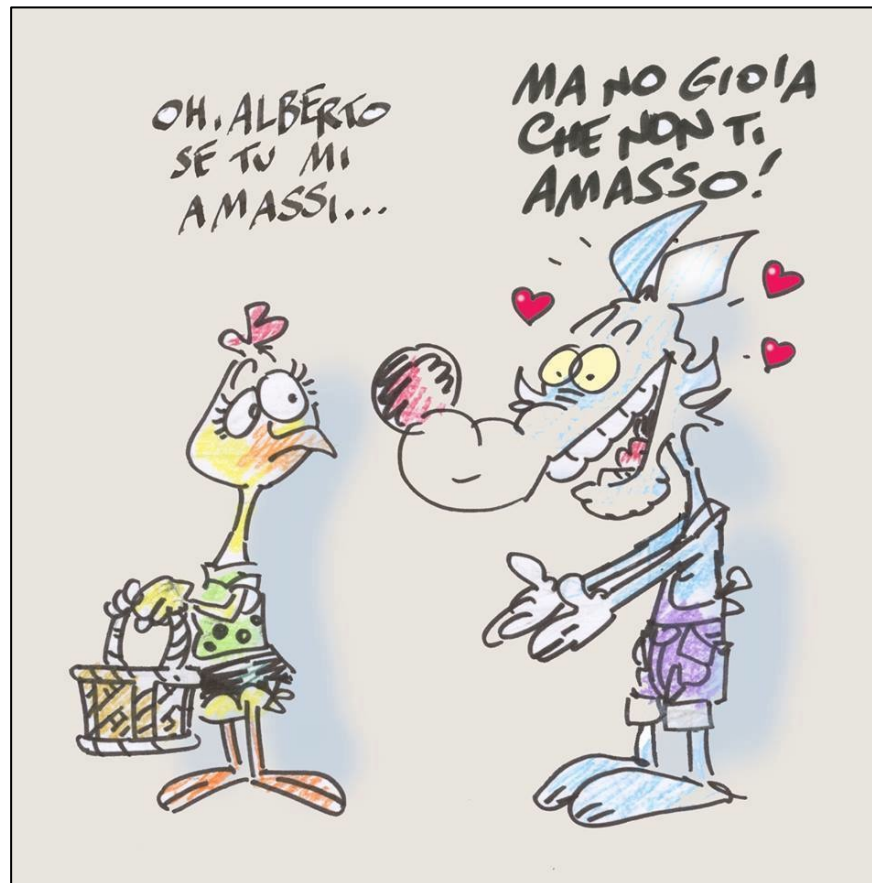
La comunicazione ha luogo anche quando non è intenzionale o non è conscia.



10 maggio 2022

Laura Rizzi

Il significato della tua comunicazione è dato dal risultato che ottieni



2

**L'intenzione
non garantisce
il risultato**

**‘Ogni comunicazione ha un aspetto
di contenuto e un aspetto di
relazione...’**

da ‘Pragmatica della comunicazione umana’, 1967

Paul Watzlawick et. al.

Astrolabio

Contenuto → componente verbale

Relazione → componente paraverbale
e non verbale



I 3 livelli della comunicazione umana

I livelli della comunicazione umana

Verbale: QUELLO che dico

Paraverbale: COME lo dico

Non verbale: COSA FACCIO
mentre lo dico

I tre livelli della comunicazione umana:

Verbale



Conscio

**Para-verbale
Non verbale**



Inconsci



L'importanza della coerenza

Se i messaggi sono **incoerenti**



prevalgono gli aspetti inconsci:
paraverbale e non verbale

*“Il linguaggio non verbale
è quello che rispetta fedelmente
la vera natura dei sentimenti e
delle intenzioni della persona”*



La tua
proposta mi
entusiasma...



Sono felice di
vederti...



Sono calma!



Non sono
preoccupato...

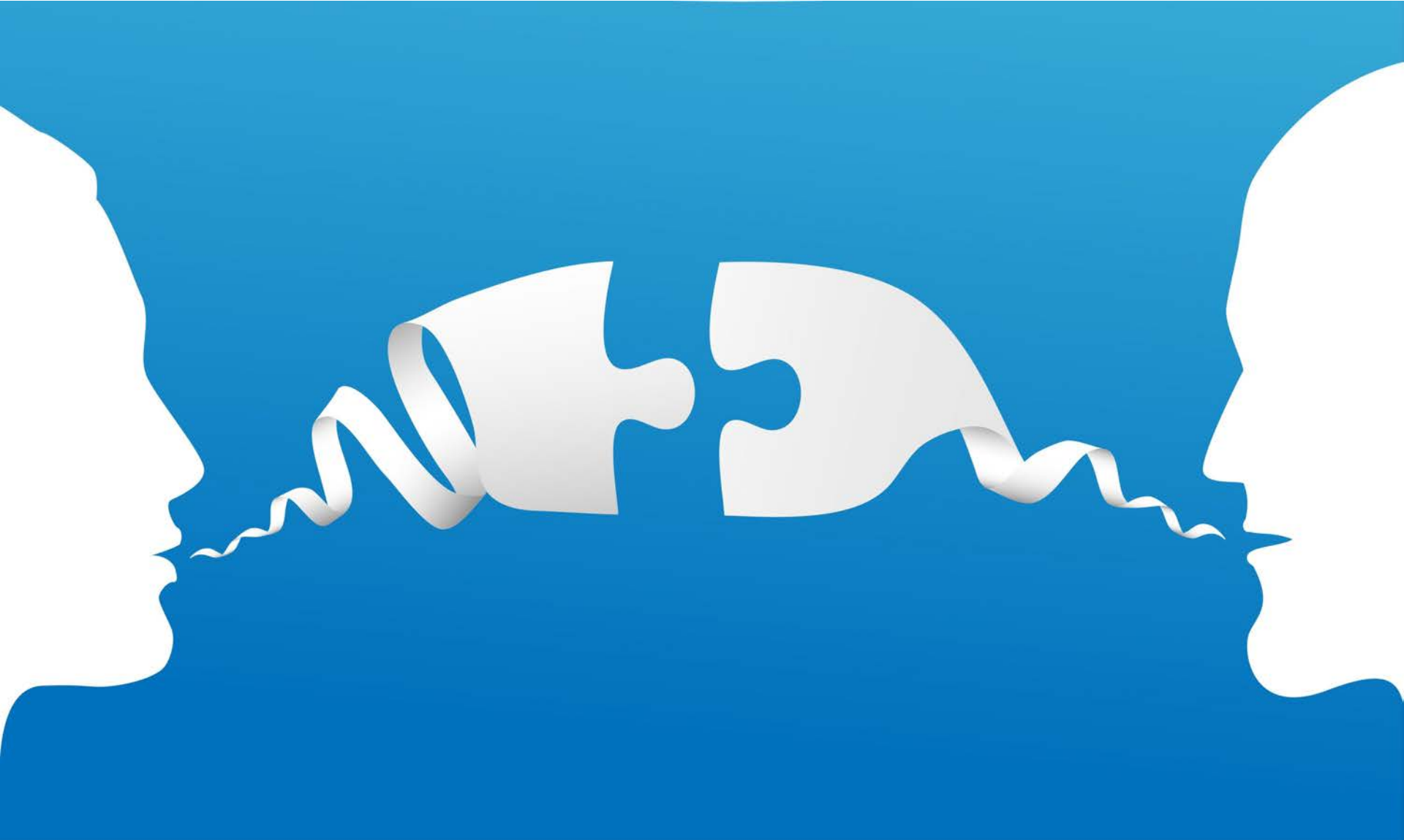
Dal “che cos’è” al “come si fa”

TEORIA



PRATICA

Il Rapport



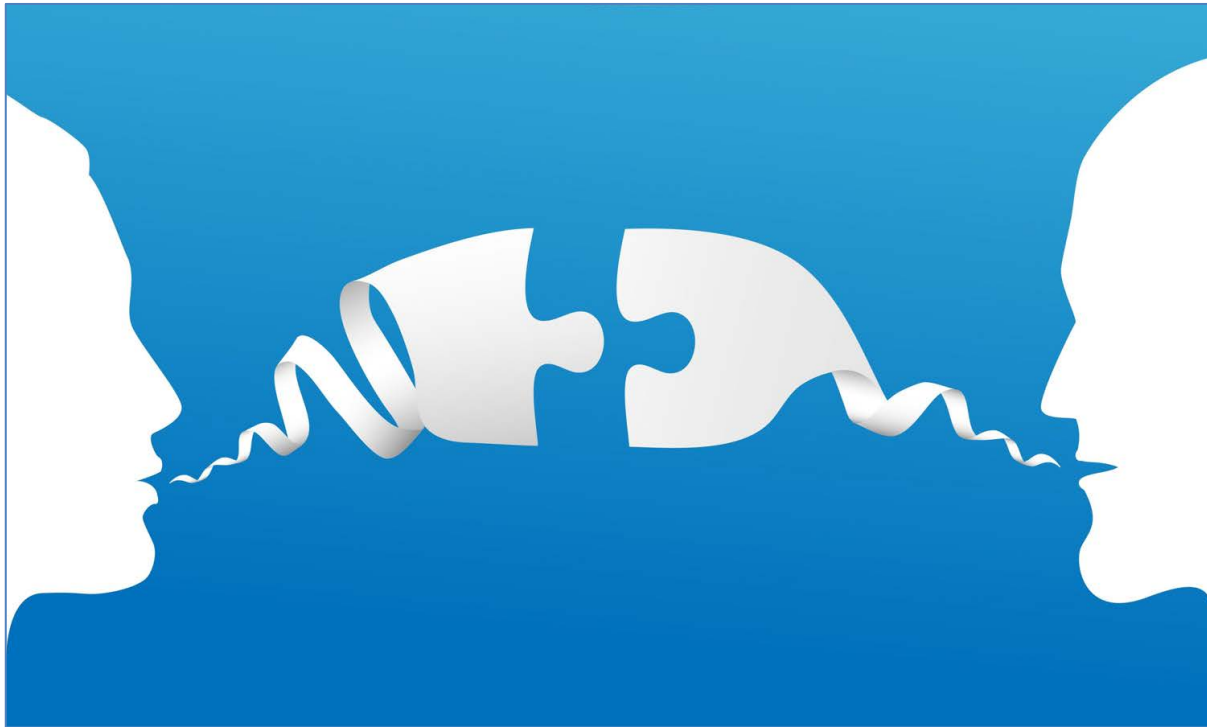
COMUNICAZIONE

Processo

che coinvolge due o più interlocutori:

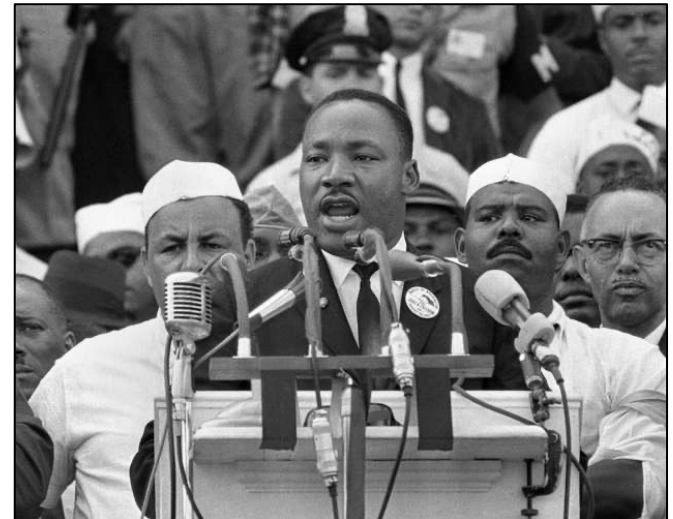
per comunicare in maniera efficace
dobbiamo **prima** costruire la relazione.

Come entrare in
relazione con un
interlocutore?



Rapport

Sintonia, connessione



Rapport

Sintonia, connessione



La creazione della relazione è la
prima fase
del processo comunicativo

Questa **fase** può avere **2 esiti**:

La relazione si **instaura spontaneamente**

La relazione viene ‘**costruita**’

ATTENZIONE: posso anche non voler entrare
in relazione o volerla interrompere!

Pacing



Si stabilisce spontaneamente: c'è *feeling*



10 maggio 2022

Laura Rizzi



... in altri casi va costruita



attraverso tecniche specifiche,
lavorando su tutti i livelli della comunicazione

Rapport

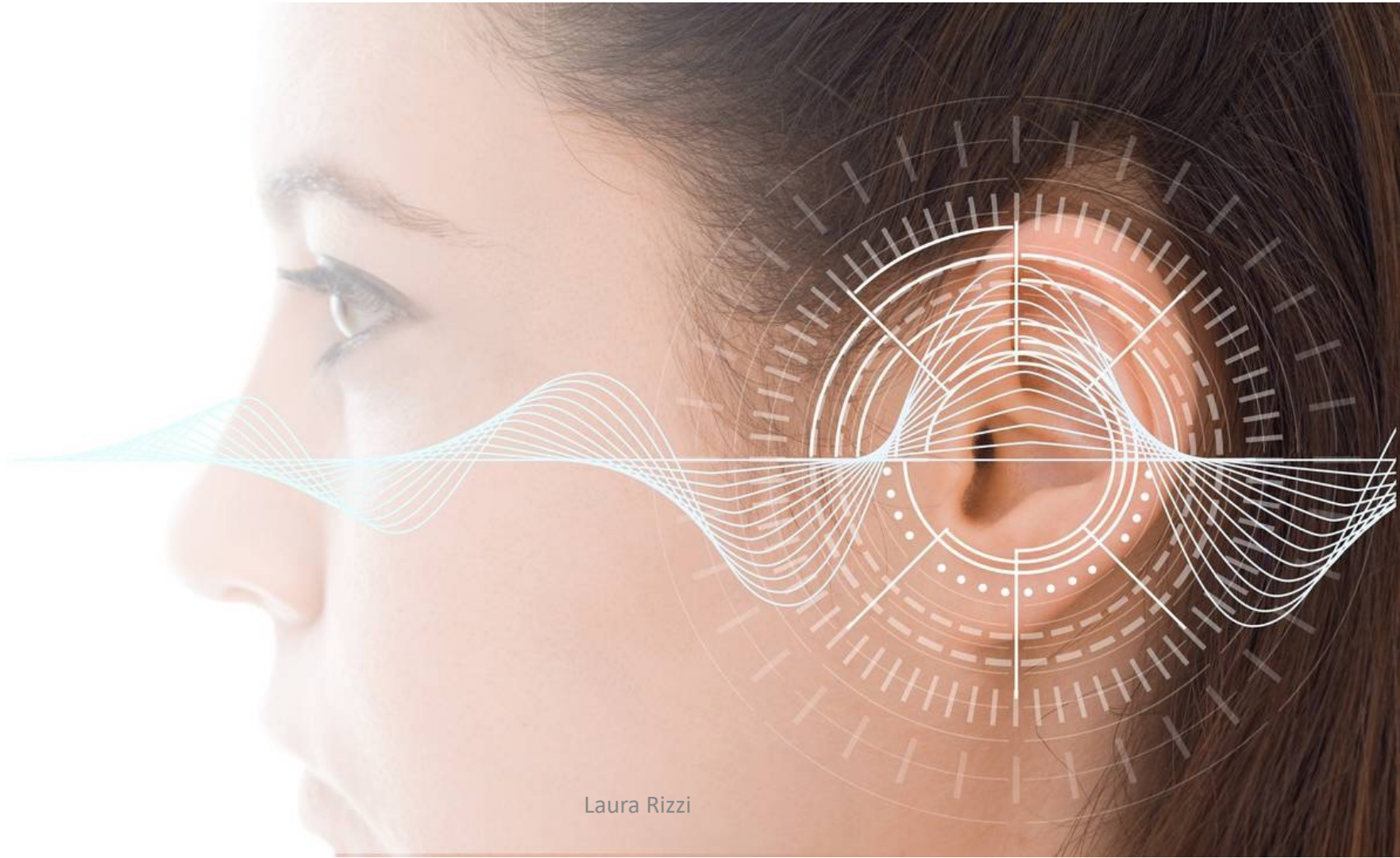
gli strumenti per ottenerlo sono:

Ascolto
Calibrazione



Ricalco

L'ascolto



L'ascolto



Il vero problema nella
comunicazione è che non
ascoltiamo per capire...

Il vero problema nella
comunicazione è che non
ascoltiamo per capire...
... ma per rispondere



**«La presenza
è più che esserci soltanto»**

**«L'ascolto
è un atto volontario
che va oltre la parola»**

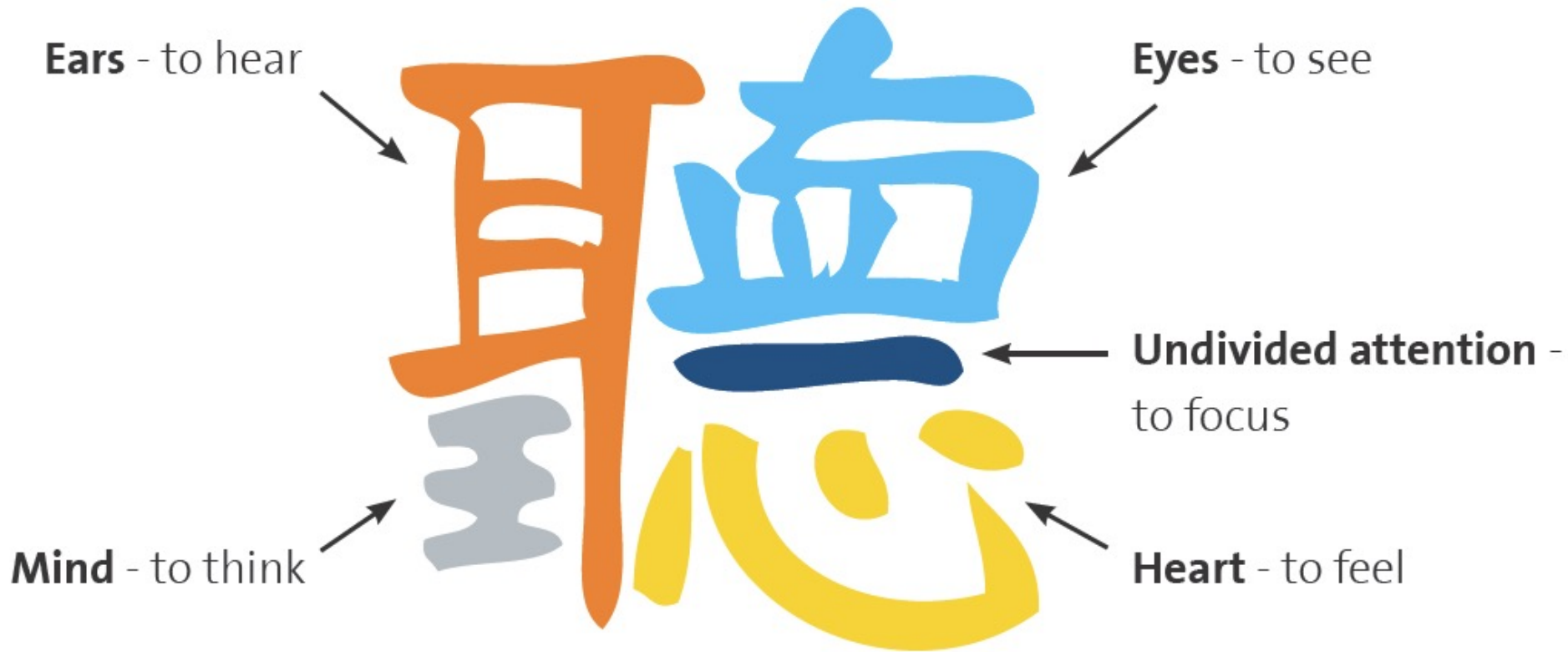
I tipi di ascolto

Carl Rogers

- Non ascolto
- Ascolto intermittente
- Ascolto selettivo o filtrato
- **Ascolto attivo**

聽

聽



La calibrazione



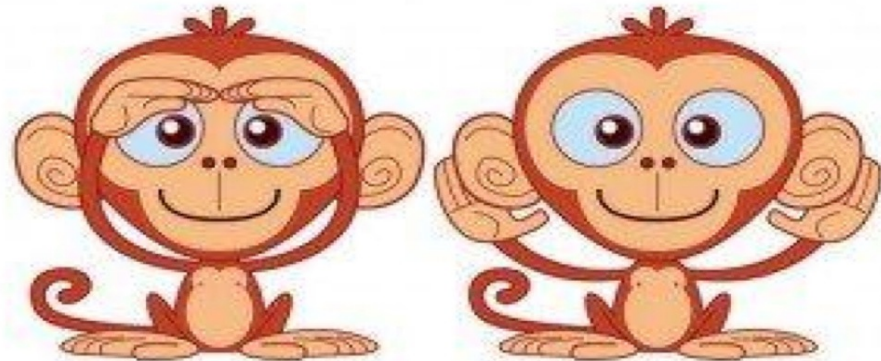
La calibrazione

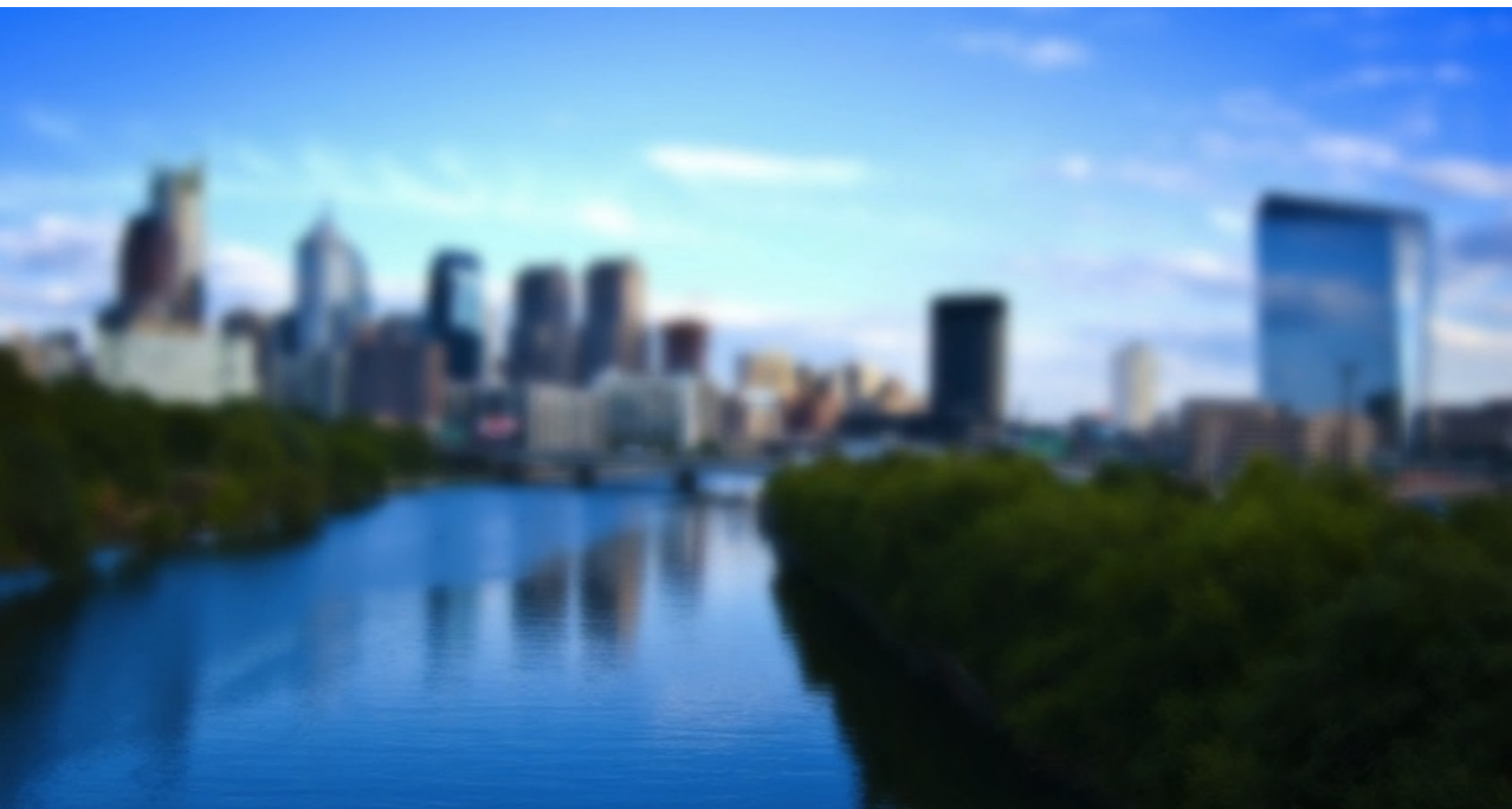
Avviene osservando **tutti i livelli**
della comunicazione

Verbale (→ *ascolto attivo*)

Para-verbale

Non verbale (→ *anche nel silenzio*)







E adesso?

Una volta che ci siamo messi in ascolto attivamente e osservato con attenzione il nostro interlocutore, cosa facciamo per ‘entrare in *rapport*’?



COSTRUIRE LA RELAZIONE

Lo strumento principale:

il RICALCO

RICALCARE

Significa far capire all'altro, con la nostra comunicazione e **in modo indiretto**, che **abbiamo compreso e rispettiamo il suo punto di vista.**

Non significa dimostrare d'essere d'accordo!

Il Ricalco



10 maggio 2022

Laura Rizzi

**Cosa (e come)
posso ricalcare?**

Ricalco: sui 3 livelli

1 - Ricalco verbale

2 - Ricalco paraverbale

3 - Ricalco non verbale
(della fisiologia)

Ricalco

i 3 livelli della comunicazione

Ricalco verbale:

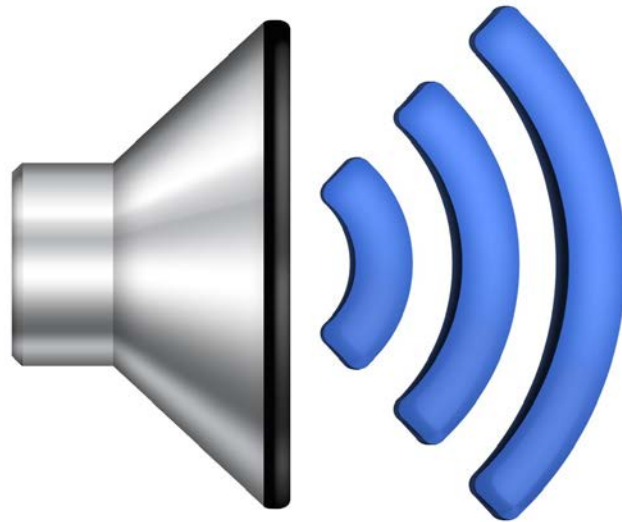
utilizzare gli stessi predicati, le frasi ripetute, i modi di dire, gli intercalari, le espressioni tecniche, gergali o dialettali...



LE PAROLE

Ricalco
i 3 livelli della comunicazione

Ricalco paraverbale:
tono, volume e ritmo del mio
interlocutore.



Ricalco

i 3 livelli della comunicazione

Ricalco della fisiologia (non-verbale):
postura, posizione della testa e delle spalle, espressioni facciali, gesti, sorriso, respiro, posizioni (se è seduto e come, in piedi, etc.)



In particolare sono molto efficaci:

Ricalco del nome/nickname

Ricalco verbale-letterale

Ricalco del volume e del ritmo

Ricalco della postura

Ricalco sociale/culturale

scolarità-lessico

COMUNICAZIONE TERAPEUTICA

Antifonte di Atene (480-411 a.C.)

Il precursore della pragmatica

“Egli in primo luogo faceva parlare il malato della sua sofferenza e lo aiutava poi con un tipo di retorica che utilizzava, nella forma e nel contenuto, le asserzioni del malato stesso e dunque, si poneva al servizio di una ristrutturazione di ciò che il malato riteneva reale e vero”

Paul Watzlawick

Laura Rizzi

**Un bravo infermiere è,
prima di tutto,
un comunicatore
efficace.**

Testi introduttivi sulle basi della comunicazione e sulla linguistica

PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA

(gli assiomi della comunicazione umana, teoria e tecniche sulla relazione interpersonale)

Paul Watzlawick et al. – ASTROLABIO

PNL ESSENZIALE

Steve Bavister e Amanda Vickers - Editore NLP ITALY