

I moduli formativi

*“Organizzazione, leadership e strategie di cambiamento” : organizzato da Com.e
in partnership con L’Università degli Studi di Roma Torvergata*

1. Il benessere nelle organizzazioni
- 2. Comunicazione avanzata**
3. Teoria e pratica dei gruppi
4. Sistemi informativi sanitari ed utilizzo delle Informazioni
5. Gestione del cambiamento
6. Supervisione didattica

*“Organizzazione, leadership e strategie di cambiamento” :
organizzato da Com.e in partnership con L’Università degli Studi di
Roma Torvergata*

Modulo: Comunicazione Avanzata – 1° Parte

(La comunicazione analogica)

Roma: Gennaio-Febbraio-Marzo 2009

(Dott. G. Zaffagnini)

Indice degli argomenti:

Comunicazione Analogica

- I Presupposti
- Canali della relazione
- Mappa e rappresentazioni
- Il conflitto
- L'osservazione delle manifestazioni analogiche
- Relazione Infermiere – paziente
- Gestire la relazione attraverso il linguaggio del corpo
- Tecniche analogiche nella relazione d'aiuto

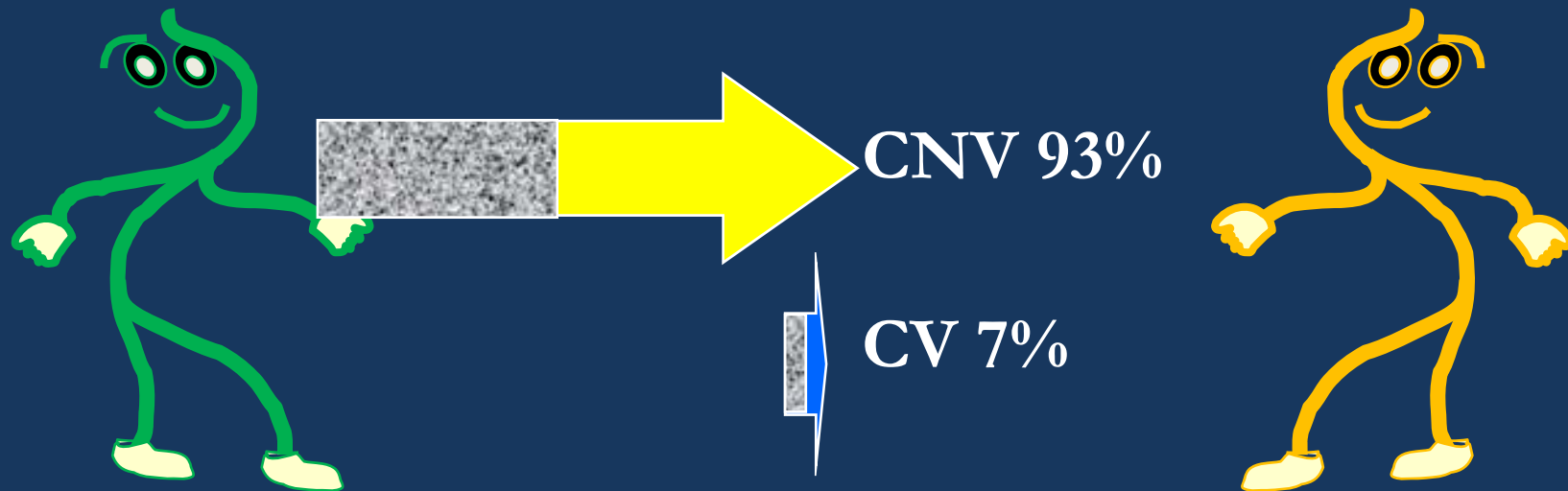
Presupposti:

- Non possiamo comprendere chi ci sta davanti se non ne osserviamo i comportamenti;
- La comunicazione è comportamento in relazione con altri;
- Circolarità della relazione umana;
- Impossibilità di non comunicare;
- Relazioni simmetriche e complementari.

- Relazioni simmetriche e complementari

Ogni comunicazione rischia o una escalation simmetrica
o una rigidità complementare

I Canali della relazione



50%

= comunicazione inconsapevole

I canali della relazione

Più l'esperienza VISSUTA è collegata alle emozioni,
(PIACERE, DOLORE, RABBIA, PAURA, GIOIA, ECCITAZIONE,
INNAMORAMENTO, FRUSTRAZIONE, ECC),

Più è importante, permanente e profonda sarà la rappresentazione che ne
facciamo e il significato che ne diamo

I canali della relazione

I due linguaggi, analogico e digitale corrispondono alle due energie presenti nell'uomo, una logica ed una emotiva.

Il corpo comunica la nostra rappresentazione interna dell'esperienza e in generale del mondo, in modo "diretto" mostrandola nella sua "verità" sensoriale.

I canali della relazione

La forma ed il comportamento nei casi di relazione critica, sono enormemente più importanti dei contenuti.

I canali della relazione

Se vuoi interagire e gestire la relazione con una persona
la devi sensibilizzare emotivamente,
cioè devi usare una comunicazione induttiva (emotiva ed emozionale)

La legge del bisogno

Nella relazione chi ha il bisogno da soddisfare è perdente,
mentre chi soddisfa il bisogno degli altri è vincente.

Occorre porsi sempre nelle condizioni di soddisfare i bisogni dell'altro.

Mappa e rappresentazioni

L'esperienza non e' cio' che accade ad un uomo,

E' quello che un uomo fa con cio' che gli accade.

(A. Huxley)

Mappa e rappresentazioni

- Visivo (V)
- Uditivo (U)
- Cenestesico (K)
 - Olfattivo
 - Gustativo
 - Tattile
 - Emozioni, sensazioni, viscerali, senso di caldo e freddo
 - ...

Mappa e rappresentazioni

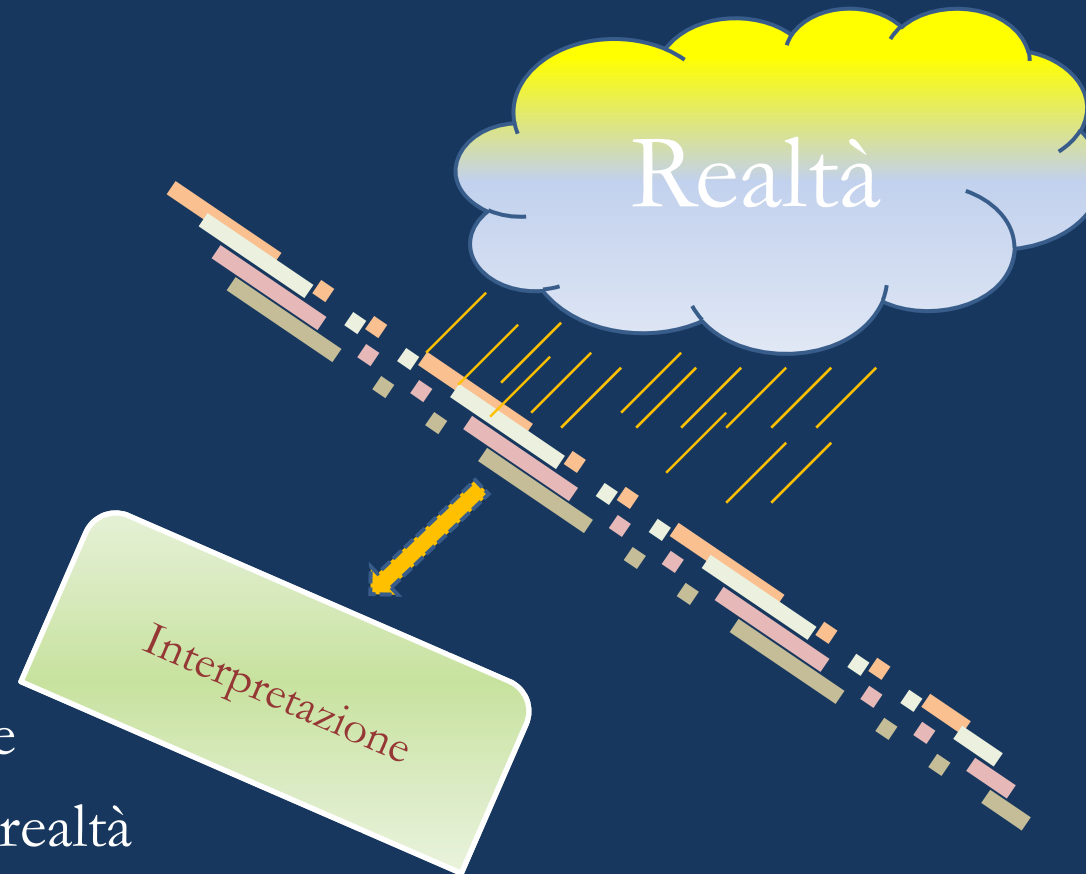
Chiamiamo mappa di una persona l'insieme del suo personale modo di rappresentarsi il mondo, delle sue convinzioni più profonde e della sua storia.

“La mappa non è il territorio”.

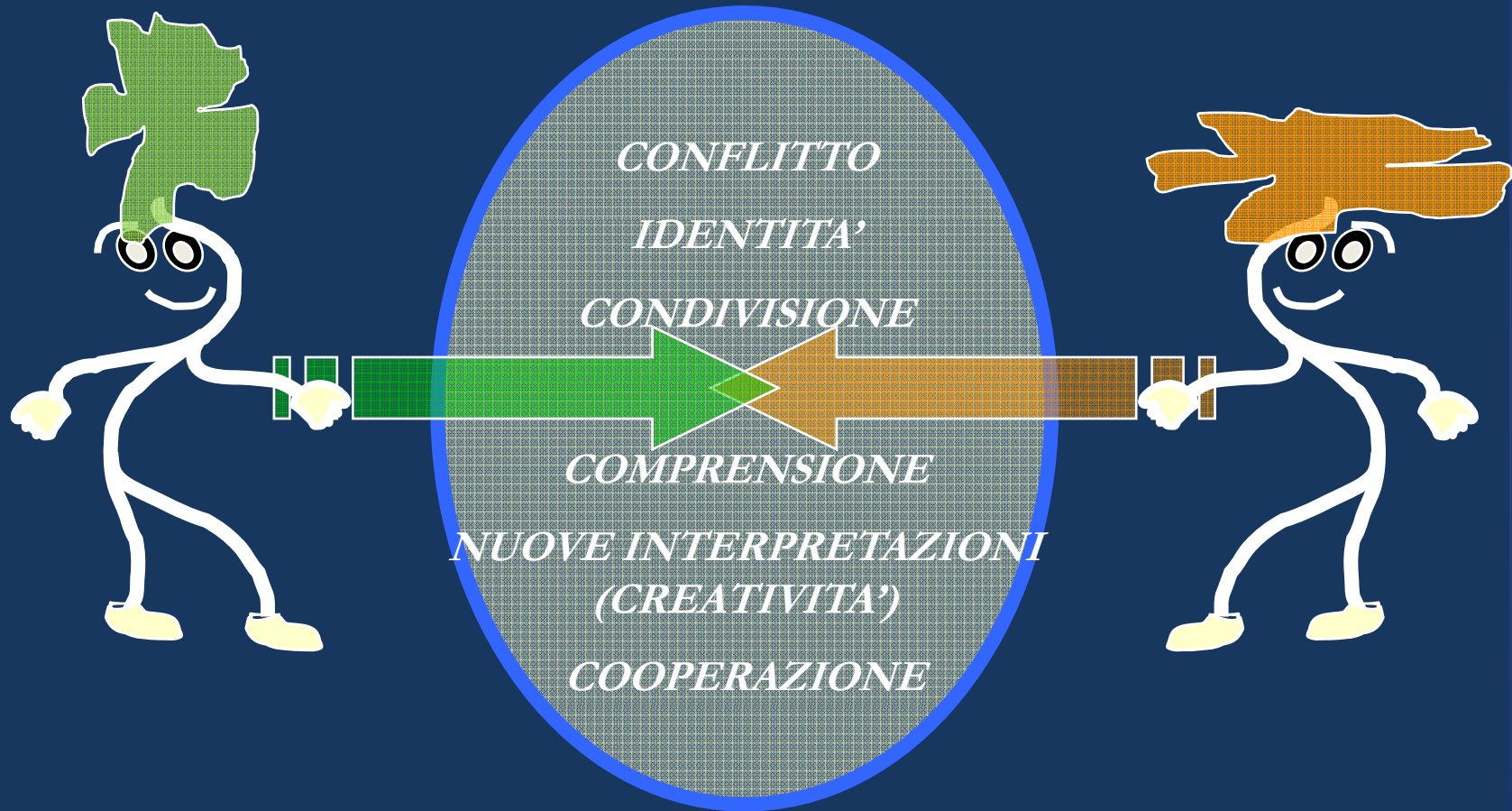
I filtri

- Neurologici
- Sociali
- Individuali

Rappresentazione
e creazione della realtà



La relazione



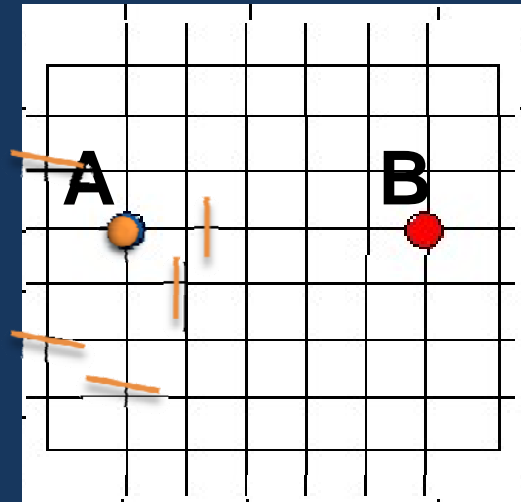
Mappa e rappresentazioni

Chi sono ?

E' attraverso la comunicazione che si forma la mappa di ciascuno e la propria identità

(Ciò che intimamente penso, credo e so di me – chi sono).

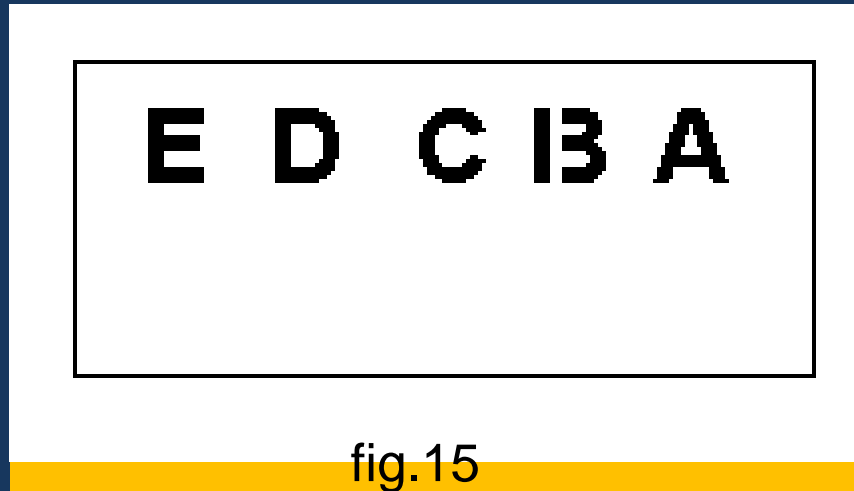
La legge della varietà indispensabile [1]



Ricchezza di alternative e varietà di scelta

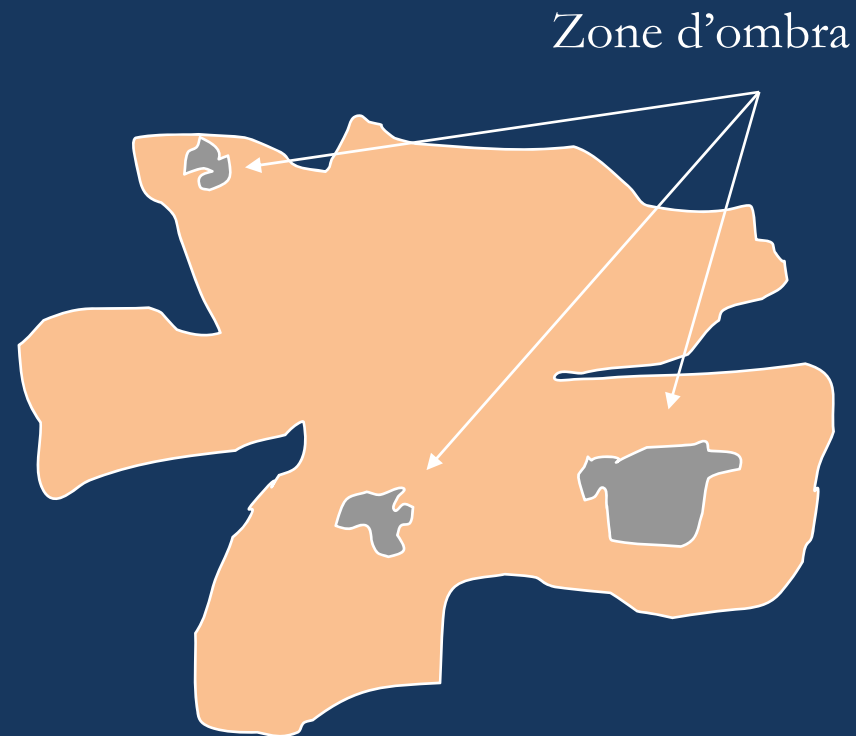
[1] W. Ross Ashby, *An Introduction to cybernetics*, (New York:Methuen, 1956).

Interpretazione e costruzione della realtà



Componiamo il quadro esperienziale che desideriamo

La Mappa e i suoi limiti



Il Conflitto

- Individuazione dell'oggetto appagante
 - Aspettative e bisogni



- Conquista dell'oggetto appagante
- Appagamento

- Frustrazione
- Bisogno

Il Conflitto

- Conflitto auto attribuito
- Conflitto etero attribuito
- Conflitto bipolare

- Il conflitto come agente attivatore (libido)

Energia = bisogni + frustrazione

L'osservazione delle manifestazioni analogiche:

- Movimenti oculari
- Variazioni della Respirazione
- Variazioni di tono e timbro di voce, ritmo, velocità, volume

L'osservazione delle manifestazioni analogiche:
I movimenti oculari



**Occhi in alto
a SX**

Visivo Ricordato (V)

L'osservazione delle manifestazioni analogiche:

I movimenti oculari

**Occhi in alto
a dx**



Visivo Costruito (V)

L'osservazione delle manifestazioni analogiche:
I movimenti oculari



**Occhi orizz.
a sx**

Uditivo Ricordato (U)

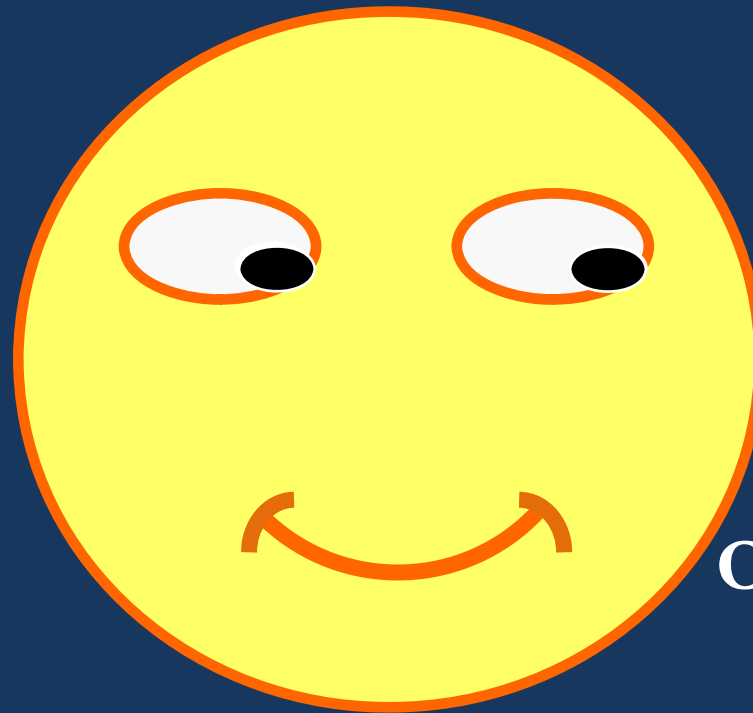
L'osservazione delle manifestazioni analogiche:
I movimenti oculari

Occhi orizz.
a dx



Uditivo costruito (U)

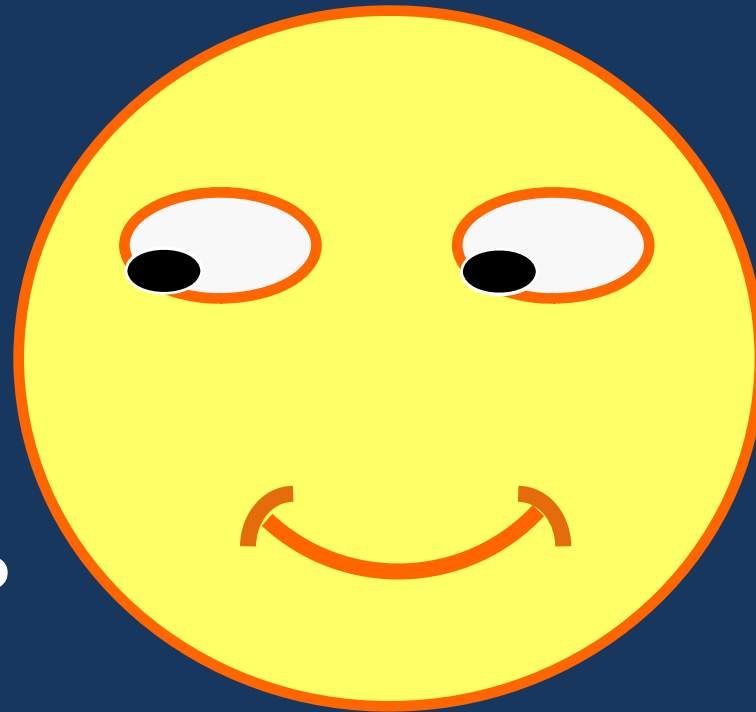
L'osservazione delle manifestazioni analogiche:
I movimenti oculari



Occhi in basso
a sx

Dialogo Interno (U)

L'osservazione delle manifestazioni analogiche:
I movimenti oculari



**Occhi in basso
a dx**

Cenestesico (K)

L'osservazione delle manifestazioni analogiche

Variazioni della respirazione

Tipi di respirazione

- Respirazione alta e poco profonda, di petto o momentanea cessazione si accompagna all'attenzione visiva (V).
- Respirazione profonda e piena, bassa nella zona dello stomaco indica l'uso del s.r. cenestesico (K)
- Respirazione uniforme a livello del diaframma o a pieno petto, accompagnata spesso da una espirazione un po' prolungata, indica dialogo interno (U)

)

L'osservazione delle manifestazioni analogiche

Variazioni del Tono e Ritmo della Voce

- Improvvisi “scoppi di parole”, tono alto e nasale e /o sforzato, con un caratteristico ritmo veloce del discorso, accompagnano l’elaborazione visiva (V)
- Ritmo lento, lunghe pause, tono basso, profondo spesso con aspirazioni, indicano il canale cenestesico (K)
- Tono chiaro, ne alto ne basso, un modo di parlare uniforme, a volte ritmico, con parole bene enunciate sono associati all’attività svolta dal canale uditivo (U)

L'osservazione delle manifestazioni analogiche

1. Postura, Gestualità, Prossemica
2. Variazione del colorito
3. Variazione del tono muscolare

L'osservazione delle manifestazioni analogiche

Postura, Gestualità, Prossemica

- Gestione dello spazio
- Posizioni del capo
- Mani vicine agli organi di senso
- Movimenti ritmici
- Accarezzarsi, coprirsi, grattarsi, toccarsi i capelli
- Gesticolare

L'osservazione delle manifestazioni analogiche

Variazioni del colorito

- Pallore e sbiancamento
- Arrossimento

L'osservazione delle manifestazioni analogiche

Variazioni del tono muscolare

- Collo, Spalle, Addome
- Pallore e sbiancamento
- Arrossimento

e ... arrivederci

Fine