

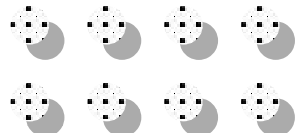
# **SAPER ASCOLTARE E SAPER FARSI ASCOLTARE**

La comunicazione efficace nella  
gestione dei conflitti

Bollate (Mi)  
04 aprile 2024

# Teoria della comunicazione di natura dialogico - conversazionale

- INFORMAZIONE
- COMUNICAZIONE
- CONVERSAZIONE





# INFORMAZIONE

“

Processo di erogazione della  
conoscenza che avviene  
essenzialmente attraverso  
cinque moduli linguistici

”



## **VERBALE (orale-scritto)**

Modalità di semiotizzazione \* della realtà che sono offerte dall'uso della parola (parlata o scritta).

## **NON VERBALE**

Indica l'interazione con l'interlocutore attraverso il gesto e anche attraverso la postura.

## **PARAVERBALE**

Tutto ciò che accompagna il verbale: velocità di eloquio, tono della voce, sorriso, espressioni.



## **\* Semiotica**

Scienza generale dei segni, della loro produzione, trasmissione e interpretazione, o dei modi in cui si comunica e si significa qualcosa, o si produce un oggetto comunque simbolico.

## **PROSSEMICO**

Utilizzo della spazialità per veicolare dei contenuti, per comunicare.

## **ICONICO**

Utilizzo delle immagini.



# COMUNICAZIONE

**//** Gestione dei moduli  
linguistici attraverso un  
processo sociale

**//**



## **SOGGETTI**

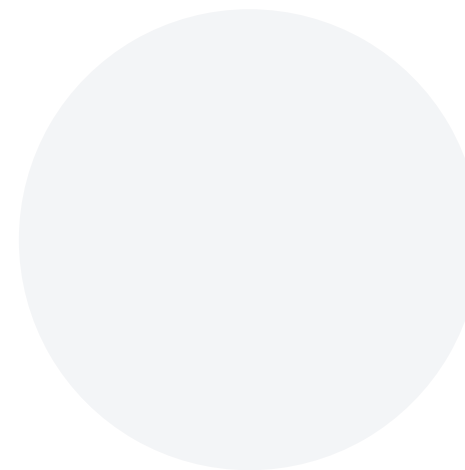
Devo conoscere i miei interlocutori e per farlo, devo mettere in atto dei processi che nulla hanno a che vedere immediatamente con l'erogazione dei contenuti di informazione.

## **PROCESSI e STRUMENTI**

Uso delle tecnologie o usare lo strumento del racconto. Non hanno a che fare con la natura linguistica dei contenuti comunicativi, ma contribuiscono in modo decisivo a definirli.

## **CONTESTI**

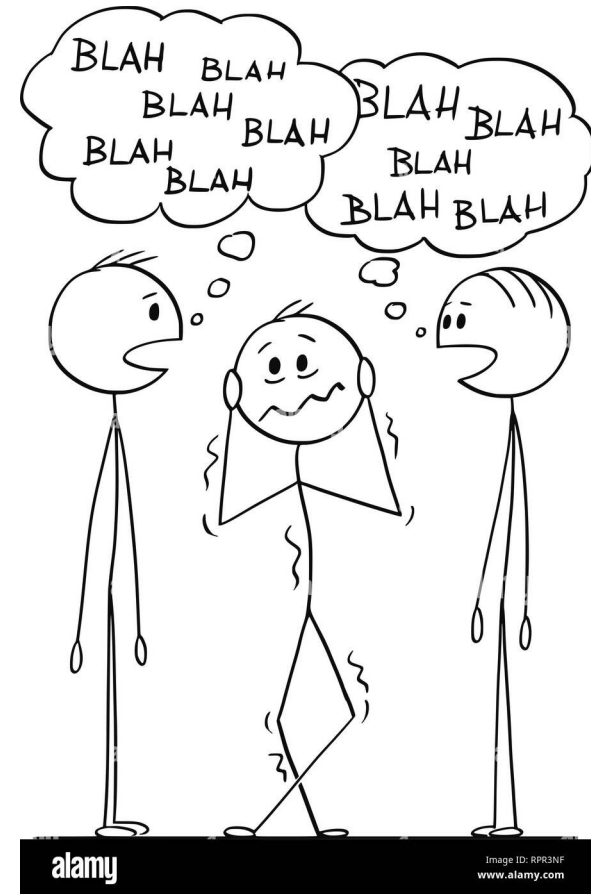
Devo conoscere quelli che sono i contesti in cui vado ad intervenire. Conferenza, lezione, chiacchierata. Questo, per dare maggiore forza ad un messaggio.



## Finalità

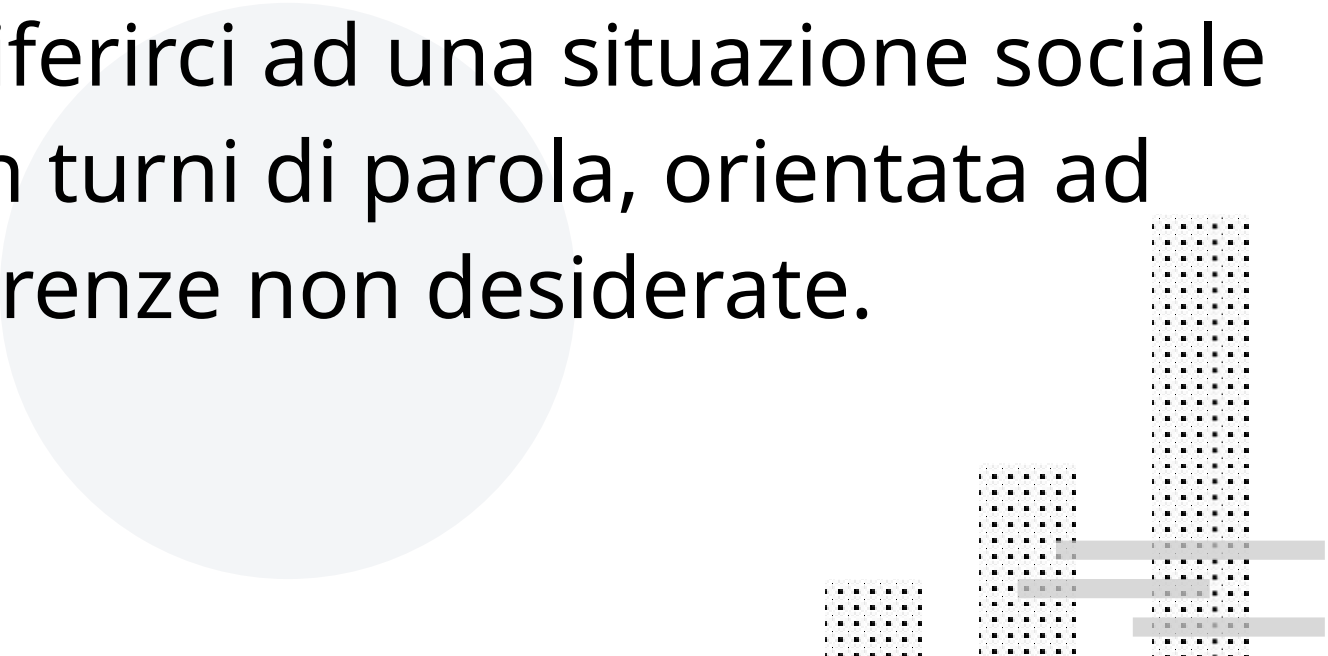
GLI INTERLOCUTORI CODIFICANO –  
DECODIFICANO E PRODUCONO INFERENZE \*  
RISPETTO ALL'INTENZIONE COMUNICATIVA DEL  
LORO INTERLOCUTORE, USANDO ELEMENTI DI  
NATURA PSICO-SOCIALE

\*INFERENZA: Ricavare pensieri o enunciati da altri  
pensieri ed enunciati, partendo da premesse e arrivando a  
una conclusione.





# Cosa intendiamo per **CONVERSAZIONE**

- Intendiamo riferirci ad una situazione sociale organizzata in turni di parola, orientata ad evitare le inferenze non desiderate.
- 





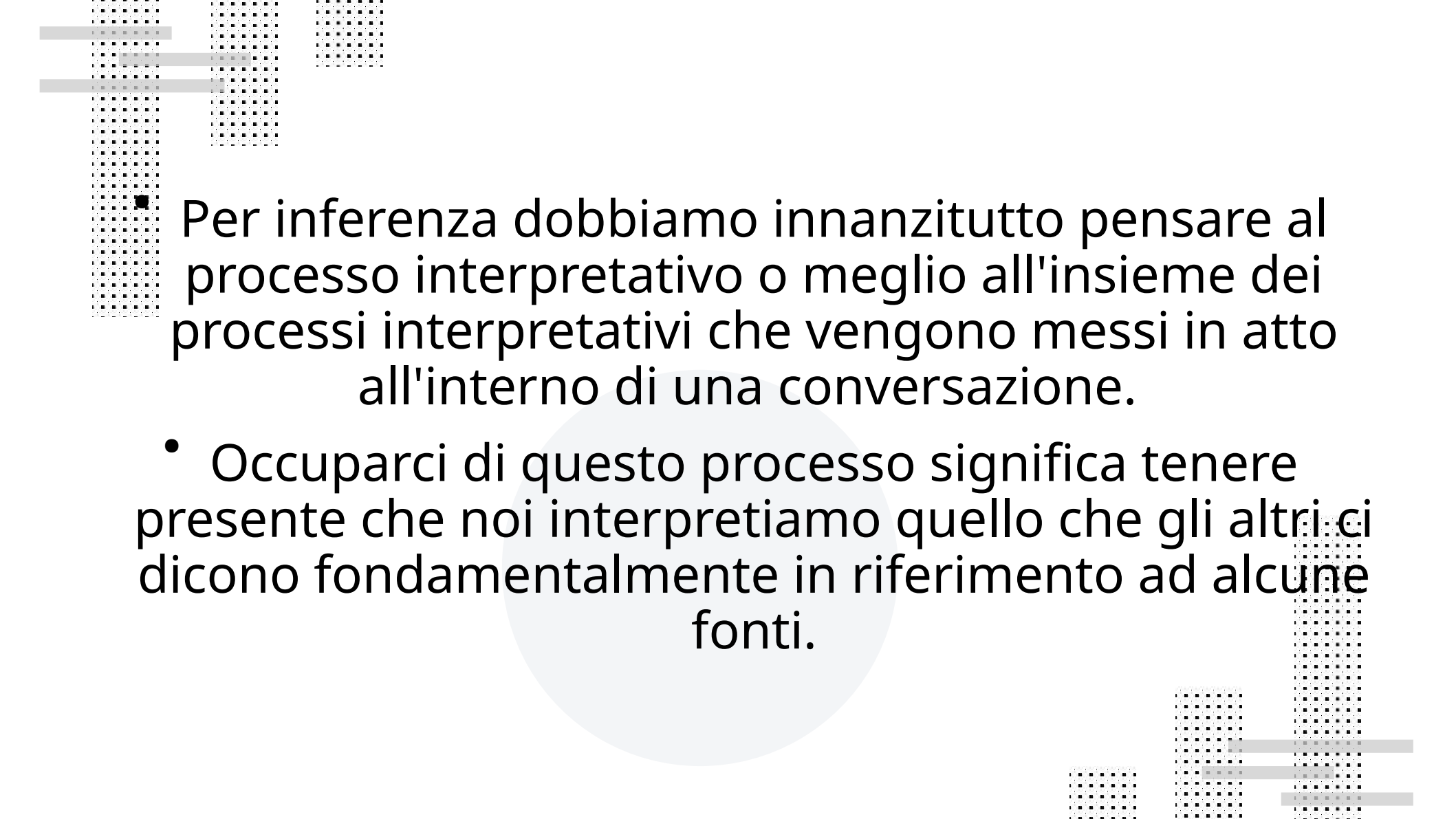
Distributed by Universal Press Syndicate www.garfield.com


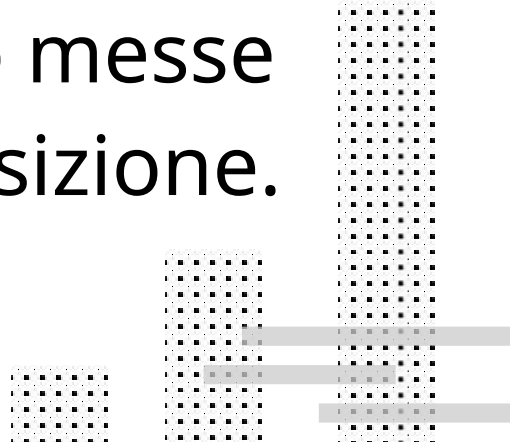


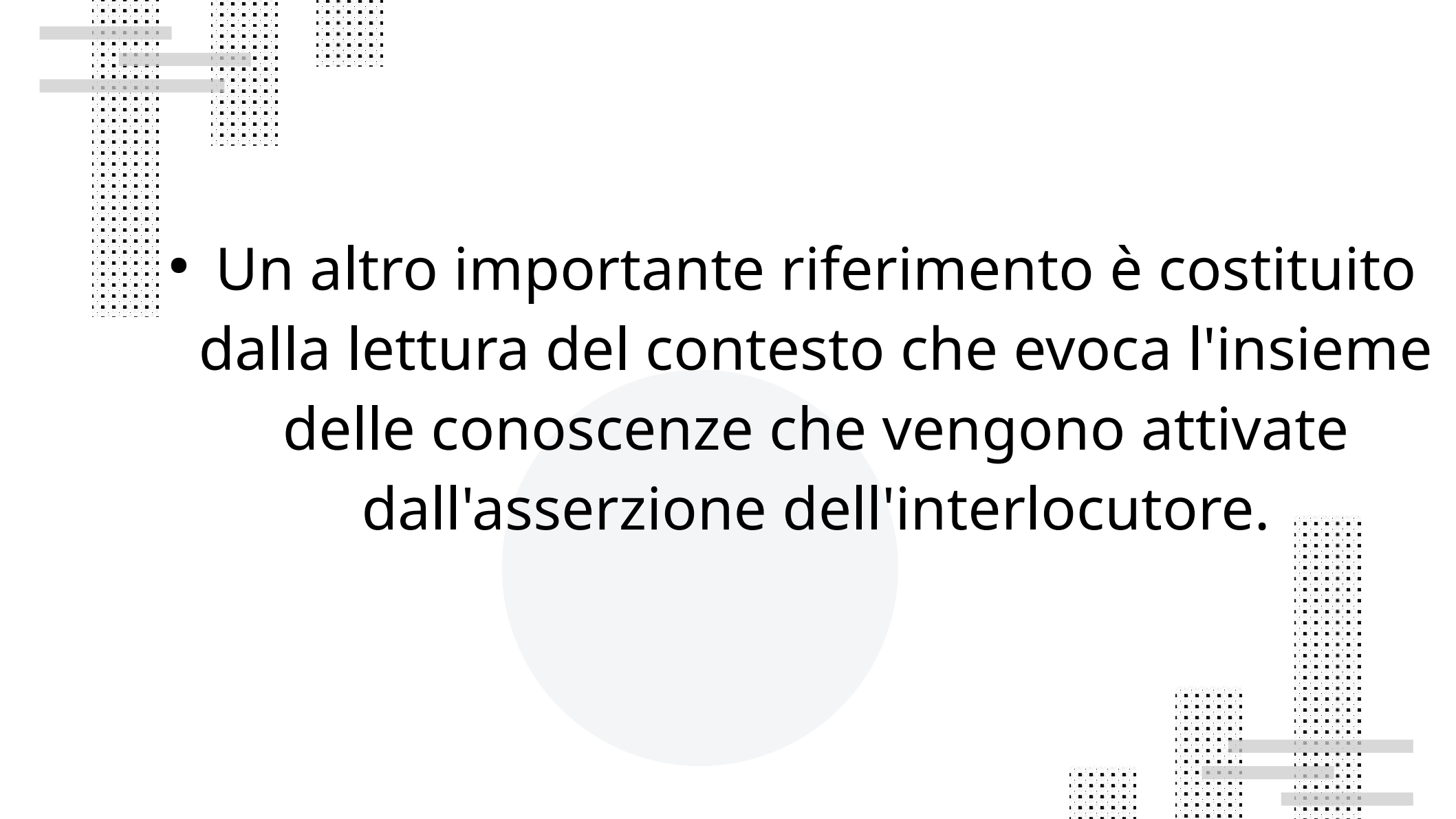
© 2002 PAWS, INC. All Rights Reserved.




- La lingua è uno strumento che funge essenzialmente da erogatore dell'interazione sociale. E' il modo attraverso cui i soggetti coordinano le proprie azioni ed è il modo in cui noi riusciamo a gestire adeguatamente il rapporto tra contenuto e relazione.

- 
- Per inferenza dobbiamo innanzitutto pensare al processo interpretativo o meglio all'insieme dei processi interpretativi che vengono messi in atto all'interno di una conversazione.
  - Occuparci di questo processo significa tenere presente che noi interpretiamo quello che gli altri ci dicono fondamentalmente in riferimento ad alcune fonti.

- 
- La prima fonte si riferisce all'utilizzo di elementi ricavabili da quanto ci dice l'interlocutore: il significato delle parole pronunciate dal nostro interlocutore e dal modo in cui queste parole sono messe insieme all'interno di una proposizione.
- 

- 
- Un altro importante riferimento è costituito dalla lettura del contesto che evoca l'insieme delle conoscenze che vengono attivate dall'asserzione dell'interlocutore.



- Bastano tre turni di parola per capire in che direzione si sta andando e soprattutto per cogliere se l'interlocutore ha capito quanto io volessi dire.

Però nella nostra cultura le regole di cortesia impongono spesso, a seconda delle situazioni, un quarto turno di parola.

- In questo caso noi potremmo dire di aver assistito ad una costruzione congiunta di un significato.





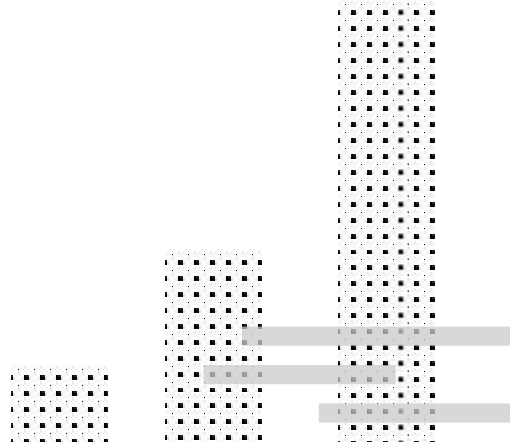
# Parole parole parole

[https://youtu.be/DQjCFV9ze7g?si=\\_R7KSG4L46002-EU](https://youtu.be/DQjCFV9ze7g?si=_R7KSG4L46002-EU)



# INFERENZE NON DESIDERATE

• Le inferenze non desiderate sono quelle che hanno luogo all'interno delle conversazioni senza essere state particolarmente sollecitate da strutture sintattiche semantiche particolari come sono le figure retoriche. Le principali fonti responsabili di inferenze indesiderate sono:

- competenza conversazionale
  - competenza culturale
  - contesto relazionale
  - contesto materiale
  - contesto semiotico
- 

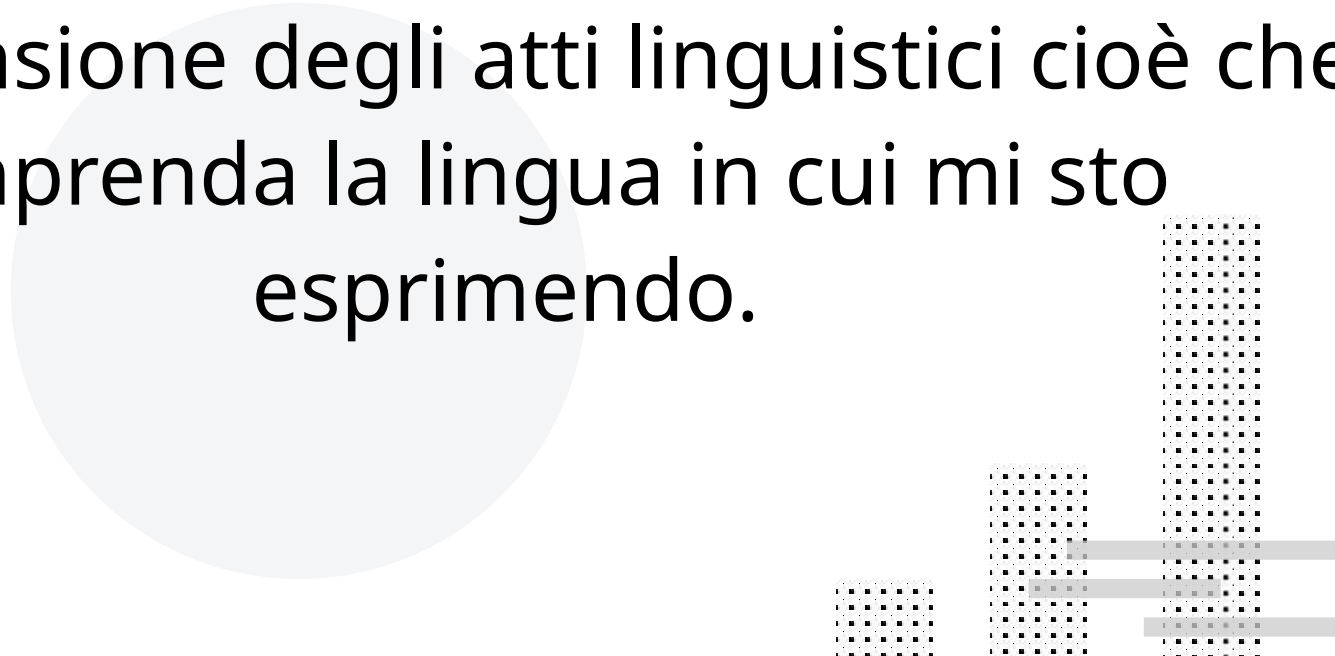


# Competenza conversazionale

- Sono tre i livelli che definiscono la competenza conversazionale ovvero la competenza linguistica, la competenza comunicativa e la competenza pragmalinguistica.

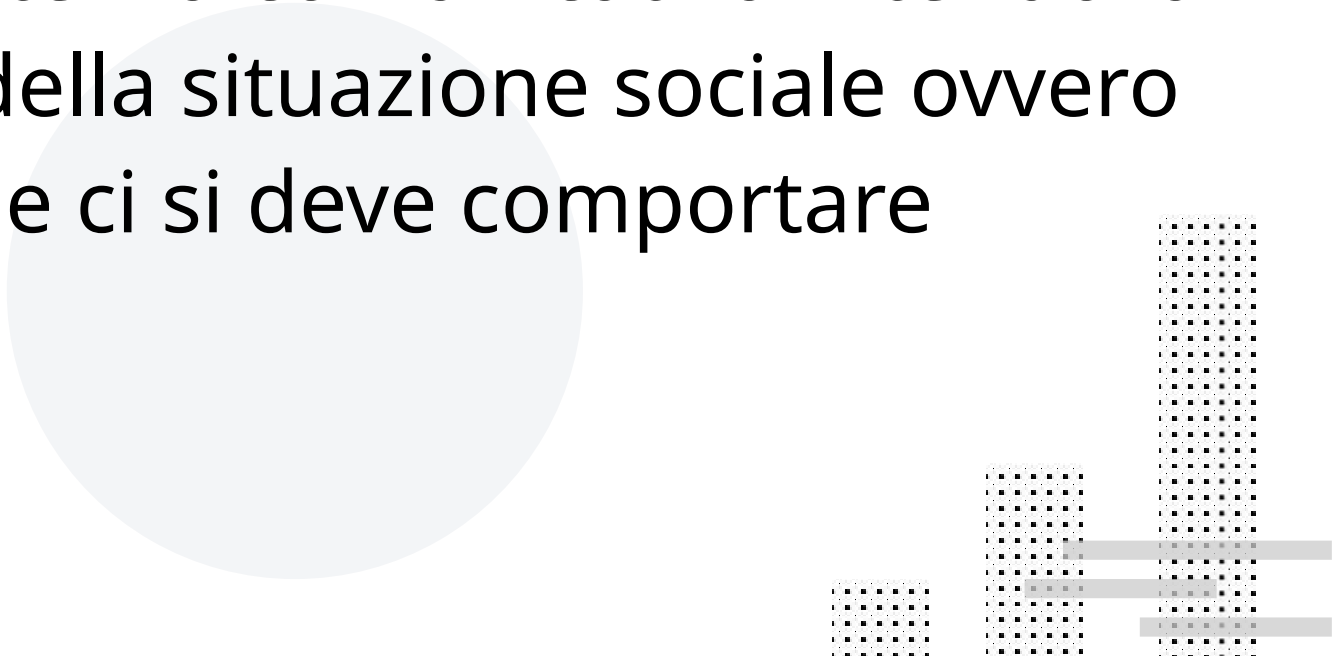


# Competenza linguistica

- Per competenza linguistica intendo la comprensione degli atti linguistici cioè che comprenda la lingua in cui mi sto esprimendo.
- 

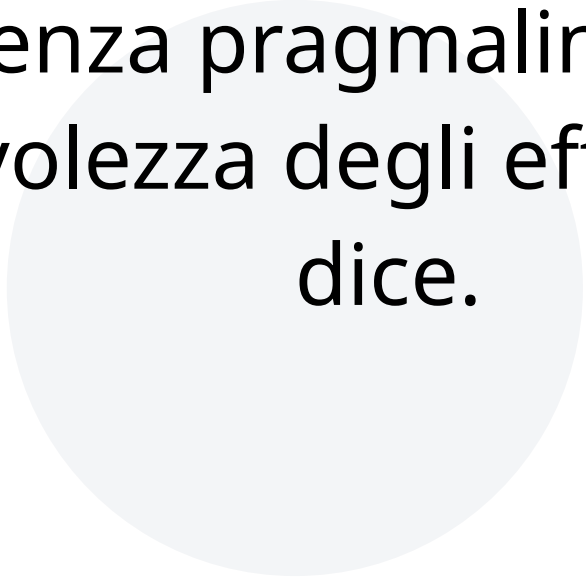
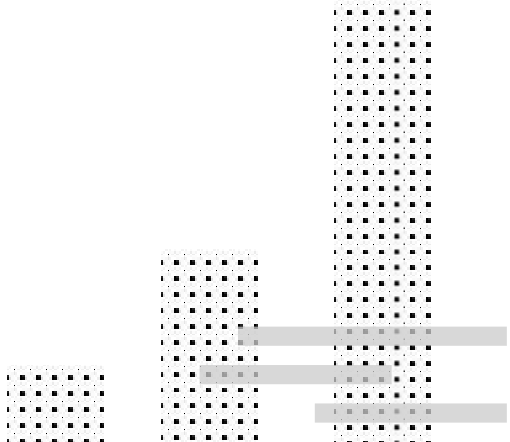


# **Competenza comunicativa**

- Per competenza comunicativa intendo la gestione della situazione sociale ovvero  
Come ci si deve comportare
- 

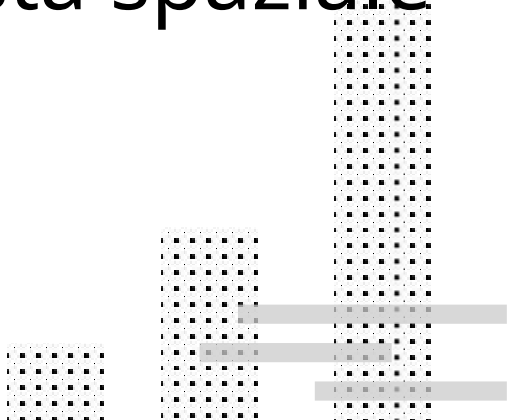


# Competenza pragmalinguistica

- Per competenza pragmalinguistica intendo la consapevolezza degli effetti di quanto si dice.
- 
- 

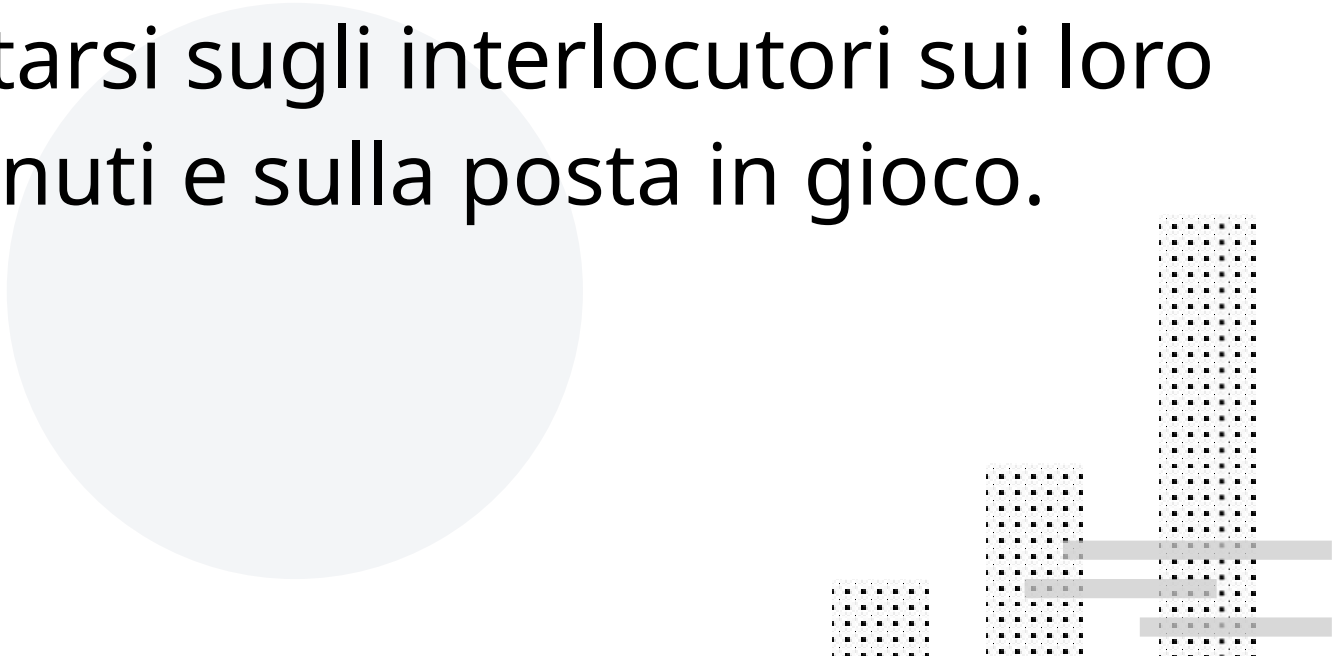


# Competenza culturale

- Per competenza culturale riguarda la cortesia, ossia i modi in cui si regolano le distanze dal punto di vista psicologico, sociale, ma anche dal punto di vista spaziale tra le persone.
- 

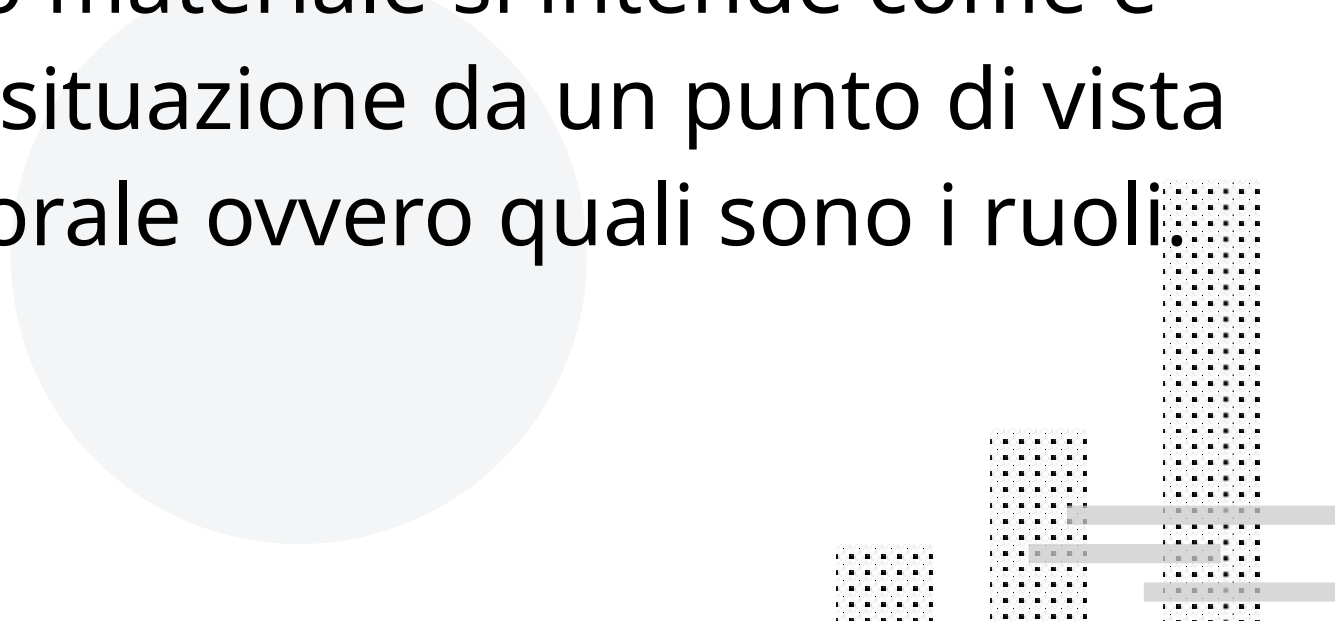


# Contesto relazionale

- Per contesto relazionale bisogna documentarsi sugli interlocutori sui loro contenuti e sulla posta in gioco.
- 

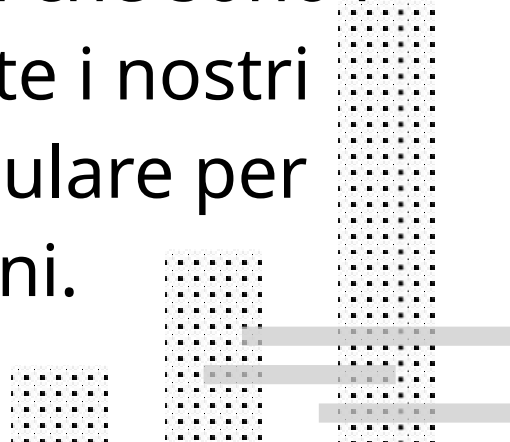


# Contesto materiale

- Per contesto materiale si intende come è strutturata la situazione da un punto di vista spazio temporale ovvero quali sono i ruoli.
- 



# Contesto semiotico

- Per contesto semiotico intendiamo il modo di documentarci su testi e sui contenuti che gli interlocutori possono possedere e quindi essere in grado di dominare e controllare quelli che sono i circuiti comunicativi a cui solitamente i nostri interlocutori si rivolgono per accumulare per accrescere le loro informazioni.
- 





# INFERENZE NON DESIDERATE

- Perché dobbiamo preoccuparci delle inferenze non desiderate? Dal punto di vista psicosociale per due motivi:
- Per un motivo assolutamente generale ovvero per rendere più agevole possibile la comprensione di quanto si intende dire
- Per verificare di aver compreso il tuo messaggio “ripetendolo con parole mie, perché se lo ripetessi con le tue parole, tu potresti dubitare che io abbia capito”.

