Verein zur sozialen und beruflichen INTEGRATION
VSBI e.V.

Finanziert von der Europäischen Union

# FAIRCARE

Inclusion & Self-determination

## MODULO 3.1

Comunicazione

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Definizione di «comunicazione»




- Processo nell'interazione interpersonale che consente lo scambio di informazioni, idee ed emozioni
- Avviene tra due o più persone
- La comunicazione è un'abilità → quindi può essere appresa

Dr. Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Comunicazione efficace




- L'efficacia della comunicazione dipende da quanto bene il messaggio trasmesso viene ricevuto e compreso dall'altra persona

- La qualità della comunicazione ha un impatto decisivo su una relazione solidale e armoniosa

- Le sfide e i conflitti possono essere risolti in modo più costruttivo e possono persino portare a un miglioramento della relazione

Dr. Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Modello mittente-destinatario

**Mittente**

- Vuole comunicare qualcosa
- Codifica il proprio messaggio in segni riconoscibili

→ il messaggio

**Destinatario**

- Deve decodificare il messaggio percepibile

Dr. Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Modello mittente-destinatario

- Il messaggio inviato e quello ricevuto di solito corrispondono → la comunicazione ha esito positivo
- Il destinatario può fornire un feedback su come è stato compreso il messaggio
- Ciò consente al mittente di verificare se la propria intenzione è stata correttamente recepita
- Questo feedback è chiamato feedback

→ Un singolo messaggio può contenere più messaggi contemporaneamente



Dr. Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# I quattro aspetti di un messaggio

**Esempio: “Non hai ancora finito la tua bevanda.”**

**Contenuto fattuale**

- Informazioni concrete
- Esempio: Il bicchiere non è ancora vuoto.

**Relazione**

- Affermazione su come qualcuno percepisce una relazione e su come le persone interagiscono tra loro
- Esempio: Mi prendo cura di te

**Rivelazione di sé**

- Informazioni che una persona rivela su se stessa, ad esempio la propria comprensione del proprio ruolo o il proprio stato emotivo
- Esempio: L’assistente mostra: “Sono preoccupato”

**Appello**

- L'obiettivo del mittente: ciò che vuole ottenere nel destinatario
- Esempio: Per favore, bevi ancora un po'

Dr. Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Ascolto attivo

- Metodo per condurre una conversazione
- Obiettivo: migliorare la comprensione reciproca
- Entrare in empatia con i pensieri e i sentimenti dell’altra persona
- Comprendere il punto di vista dell’altro senza giudicare prematuramente
- Comprendere un punto di vista senza doverlo necessariamente condividere
- Favorisce la comprensione di comportamenti che inizialmente possono sembrare illogici
- Sfida: concentrarsi sull'ascolto piuttosto che sulle proprie controargomentazioni



Dott.ssa Julia Fischer e
Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Ascolto attivo

## Principi fondamentali

**Empatia**: mettersi nei panni dell'altra persona e relazionarsi emotivamente con lei

**Congruenza**: allineamento dei segnali verbali e non verbali (ad es. espressioni facciali che corrispondono a ciò che viene detto)

**Accettazione incondizionata**: sostenere e rispettare i propri interlocutori



Dr.in Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Ascolto attivo

## Livello 1: Dimostrare attenzione

- Contatto visivo, postura aperta, brevi risposte (“hm”, “sì”)
- Segnala interesse e attenzione
- Importante: deve essere autentico, non meccanico

## Livello 2: Comprensione del contenuto

- Riassumere le affermazioni chiave con parole proprie
- Verificare la comprensione
- Concentrarsi sui punti centrali

## Livello 3: Riflettere i sentimenti

- Esprimere a parole le emozioni dell’altra persona
- Esprimere supposizioni (“Ho l’impressione che…”)
- Accettare e rispettare le correzioni

Dott.ssa Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Comunicazione non violenta

- Metodo per una comunicazione rispettosa
- Concentrarsi sulle proprie emozioni e sui propri bisogni piuttosto che sulle accuse
- Obiettivo: evitare di ferire nella comunicazione
- Chiara distinzione tra osservazione e interpretazione
- Le osservazioni vengono descritte nel modo più neutrale e oggettivo possibile
- Le proprie valutazioni e conclusioni vengono espresse esplicitamente come tali
- Questo crea trasparenza e riduce i malintesi



Dr. Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Comunicazione non violenta

**1 Osservazione**

La situazione o il comportamento dell'altra persona vengono descritti nel modo più oggettivo possibile.

**2 Sentimento**

Si esprime la propria reazione alla situazione o al comportamento descritto.

**3 Bisogno**

Vengono descritti i bisogni che derivano dai sentimenti.

**4 Richiesta**

Infine, viene formulata una richiesta all'altra persona. A differenza di una pretesa, una richiesta può essere intesa come un invito a trovare una soluzione condivisa.

Dr. Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Non verbale Comunicazione

- La comunicazione non verbale comprende tutte le forme di comunicazione che non utilizzano il linguaggio parlato

- Aiuta a chiarire il significato, specialmente quando i messaggi verbali sono poco chiari o soggetti a interpretazione

- Più della metà di un messaggio viene trasmessa attraverso la comunicazione non verbale



Dr. Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Comunicazione non verbale

Contatto visivo

Espressioni facciali

Gesti – movimenti del corpo durante la comunicazione

Pantomima – comunicazione attraverso i movimenti del corpo e la postura

Aspetto – caratteristiche esteriori di una persona, ad es. abbigliamento, acconciatura, ecc.

Comunicazione tattile – comunicazione attraverso il tatto

Prossemica – distanza spaziale o vicinanza a un’altra persona



Dr. Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Forme alternative di comunicazione

## Forme di comunicazione basate sul linguaggio del corpo

- Forme di comunicazione basate sul corpo: espressioni facciali, gesti, contatto visivo, movimenti del corpo e suoni vocali
- Elevata accettazione sociale, poiché sono utilizzate da tutti
- Di fondamentale importanza per le persone con limitazioni nel linguaggio parlato
- I segni: una forma visiva riconosciuta di comunicazione (ad es. la lingua dei segni tedesca con una propria grammatica)

## Forme di comunicazione assistita

- Forme di comunicazione non elettroniche
  - Uso di oggetti, foto, disegni, simboli grafici e linguaggio scritto per comunicare
- Ausili di comunicazione elettronici
  - Inoltre: dispositivi di sintesi vocale
  - Voce digitalizzata (ad es. pulsanti parlanti) o voce sintetizzata (ad es. tablet, computer)

Dr.in Julia Fischer e Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# Forme alternative di comunicazione

**Linguaggio semplice**

- Specificamente per persone con disabilità e difficoltà di apprendimento
- Una versione semplificata del linguaggio standard
- Una sottocategoria di informazioni accessibili
- Obiettivo: rendere le informazioni più facili da comprendere
- Uso di parole semplici, frasi brevi e una struttura chiara
- Livelli linguistici da A2 ad A1

**Linguaggio semplice**

- Una versione semplificata del linguaggio quotidiano o colloquiale
- Linguaggio “a misura di cittadino”
- Livello linguistico B1
- Frasi più brevi, struttura sintattica più semplice
- Evitare parole straniere, termini tecnici e metafore
- Obiettivo: informare e raggiungere il maggior numero possibile di persone
- Adatto anche a persone con scarsa competenza di lettura

Dr.in Julia Fischer e Lisa Risch