

Le competenze di ruolo  
dell'Assistente di Studio:

*Gestire la  
comunicazione  
significa gestire il ruolo*



**Modulo n.2**

---

Una proprietà fondamentale del comportamento è  
che il comportamento **non ha** un suo opposto

**NON COMPORAMENTO = COMPORAMENTO**



**NON COMUNICAZIONE = COMUNICAZIONE**



## Il primo assioma della comunicazione *“Non si può non comunicare”*

Chiunque si trovi in una **situazione sociale** è comunque la sorgente di un flusso informativo, **indipendentemente dalla propria intenzionalità**, dall'efficacia dell'atto comunicativo o dalla **comprensione reciproca**.



“Ogni comunicazione ha un  
aspetto di *contenuto* e un aspetto  
di *relazione*, di modo che il  
secondo classifica il primo”.

55%

corpo

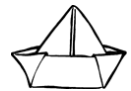
38%

voce

7%

parola







“...chiedimi cosa penso e ti preparo un bel monologo  
siamo solo io e te come dallo psicologo  
*gli uomini mentono ma gli occhi raccontano*  
in questa vita sono troppi i conti che non tornano...”

Fedez



**Cinesica** (dal greco *kinesis*, movimento)  
è la scienza che studia il **linguaggio del corpo**.

***Comportamenti cinesici:***

- **Movimenti di busto e gambe**
- **Movimenti di braccia e mani**
- **Movimenti del capo**

***Le espressioni facciali:***

- **Espressioni del volto**
- **Lo sguardo**
- **La bocca**

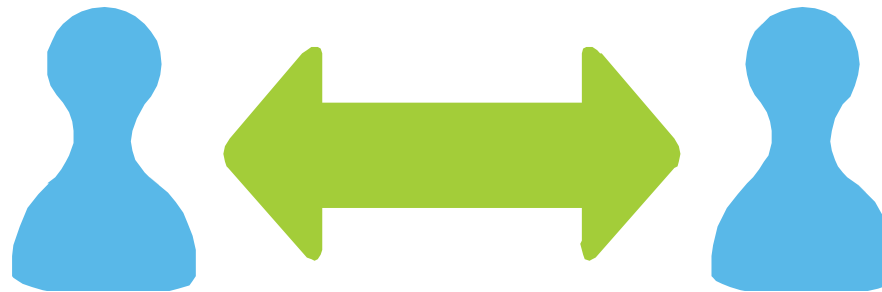


Ogni volta che comunichiamo è come se dicessimo:

**“ecco come ti vedo”**







Gestire la COMUNICAZIONE  
significa gestire la RELAZIONE

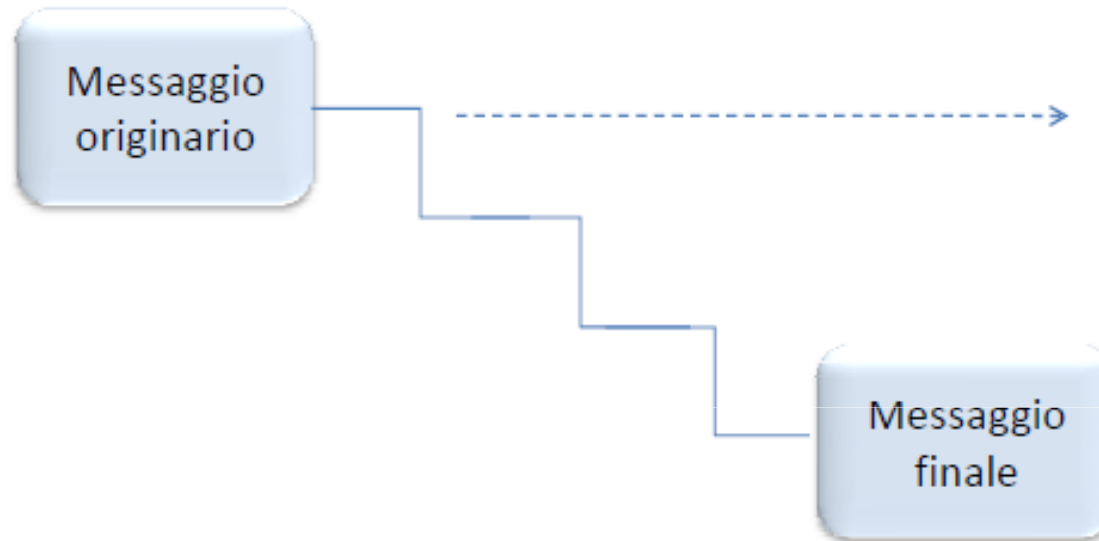
Gestire la RELAZIONE significa gestire il  
proprio RUOLO



## Degrado del messaggio

emittente

destinatario



**In questo caso.....**

- ✓ Linguaggio tecnico ignoto al destinatario (Nessun partecipante è un regatante...)
- ✓ Troppi ripetitori
- ✓ Disturbi ambientali
- ✓ Difficoltà di ascolto
- ✓ Filtri culturali personali



il soggetto vuole dire 100

in realtà dice 80

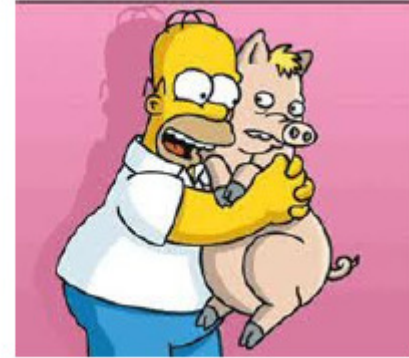
il ricevente sente 50 (a causa dei vari disturbi)

capisce 30

ricorda 20



## Creare “vicinanza”.....



Quando il familiare chiama, ha una precisa motivazione che si basa sulla volontà di voler comunicare qualcosa non a qualcuno, ma precisamente a voi :

***LA MOTIVAZIONE DI CHI CHIAMA  
CORRISPONDE A QUELLA CHE SI DESIDERA  
SIA ASSUNTA DA CHI ASCOLTA***

Ogni dissonanza rispetto agli obiettivi e alle motivazioni del familiare è un potenziale ostacolo alla comunicazione.



# Attenzione al potere delle parole

## SUGGESTIVE

- recano già nella formulazione la risposta, di tipo manipolativo
- inutili, poco funzionali, di nessun valore aggiunto, irritanti  
Costringono l'interlocutore a fornire una risposta impostata

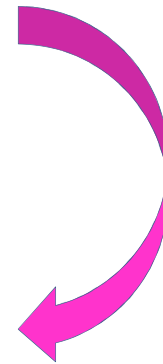
## RIFLESSIVE

- finalizzate alla raccolta di informazioni, a far esprimere opinioni
- mirate a stabilire un rapporto di tipo empatico, aperto all'ascolto



Sei bravo **ma** puoi fare meglio

Sei bravo **e** puoi fare meglio



Una piccola congiunzione può realmente mutare il senso di una frase e la semantica percettiva dell'interlocutore.

Sostituendo un “ma” con un “e” diciamo la stessa cosa, *ma nel primo caso stiamo criticando e nel secondo incitando*; nei due casi, otterremo predisposizioni differenti da parte dell'interlocutore.

