

LA COMUNICAZIONE  
PER IL VOLONTARIATO:  
CRITICITÀ E TECNICHE DI  
MIGLIORAMENTO  
DOTT.SSA DANIELA DEMAGISTRI

---

---

---

---

---

---

---

*CHE COS'È LA  
COMUNICAZIONE?*  
  
*PERCHÉ NOI  
COMUNICHIAMO?*

---

---

---

---

---

---

---

LA COMUNICAZIONE  
È  
L'ATTIVITÀ CON CUI L'UOMO ENTRA IN  
CONTATTO CON CIÒ CHE LO CIRCONDA  
  
SERVE PER:  
TRASMETTERE MESSAGGI/DEE  
CREARE RELAZIONI  
ESPRIMERE NOI STESSI

---

---

---

---

---

---

---

ESISTONO ALCUNE  
**CRITICITÀ**  
LEGATE ALLA  
COMUNICAZIONE...

---

---

---

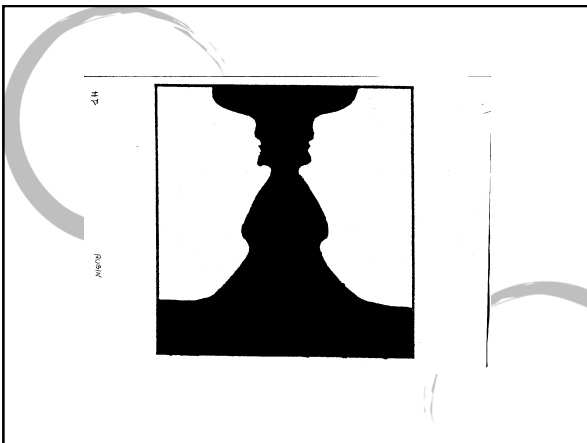
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---



CIASCUNO SELEZIONA  
GLI STIMOLI A CUI  
PRESTARE ATTENZIONE

IL MESSAGGIO  
PUÒ ESSERE  
DEL TUTTO **FRAINTESO**

---

---

---

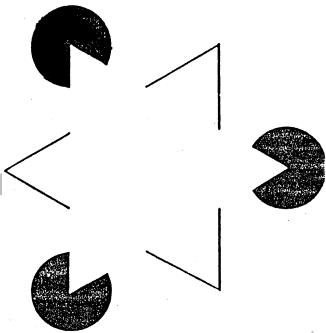
---

---

---

---

---



---

---

---

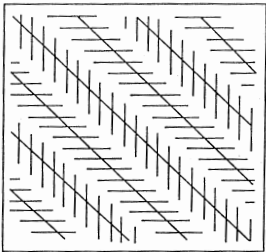
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---



SE IL MESSAGGIO  
NON È COMPLETO O  
NON È COMPRESO DEL TUTTO  
**IL CERVELLO COMPLETA**



SE IL MESSAGGIO È TROPPO  
PROLISSO  
SI RISCHIA CHE **LA**  
**COMPRESIONE** VENGA  
**DISTORTA.**

---

---

---


---

---

---

---

---



**CIASCUNO SELEZIONA** GLI STIMOLI A CUI PRESTARE  
ATTENZIONE  
**IL MESSAGGIO** PUÒ ESSERE DEL TUTTO **FRAINTESO**  
**IL CERVELLO COMPLETA** IL MESSAGGIO INCOMPLETO O  
POCO CHIARO  
SE IL MESSAGGIO È TROPPO PROLISSO SI RISCHIA CHE **LA**  
**COMPRESIONE** VENGA **DISTORTA.**

---

---

---

---

---

---

---

---



LA TRASMISSIONE DEL  
MESSAGGIO

---

---

---

---

---

---

---

---

CIÒ CHE HO INTENZIONE DI DIRE	100%
CIÒ CHE DICO VERAMENTE <small>AMBIENTE, CANALE, SALUTE, RELAZIONE, INTERESSE</small>	70%
CIÒ CHE L'ALTRO HA SENTITO <small>AMBIENTE, SALUTE, ATTENZIONE, INTERESSE</small>	40%
CIÒ CHE L'ALTRO HA CAPITO <small>CODICE, COMPrensIONE, STRUTTURA</small>	20%
CIÒ CHE L'ALTRO RICORDA <small>STRUTTURA, MEMORIA, IMPORTANZA</small>	10%

---

---

---

---

---

---

---

È POSSIBILE MIGLIORARE?

---

---

---

---

---

---

---

- ATTENZIONE ALLA SCELTA DEGLI ARGOMENTI DA UTILIZZARE:  
**ASCOLTIAMO SOLO CIÒ CHE INTERESSA!!**
- SCEGLIERE BENE:  
**CODICE** **CANALE**
- FARE UN SOPRALLUOGO **NELL'AMBIENTE** IN CUI SI SVOLGERÀ LA COMUNICAZIONE
- **CREARE ELEMENTI VISIVI:** SCHEMI, GRAFICI, IMMAGINI
- **STRUTTURA DEL MESSAGGIO:**  
**PER PUNTI**  
**SVILUPPO** ORDINATO DI CIASCUNO  
**RIEPILOGO FINALE**

---

---

---

---

---

---

---

## QUALI PAROLE SCEGLIERE PER COMUNICARE BENE?

NOI CONTROLLIAMO LE PAROLE CHE  
USIAMO NORMALMENTE?

---

---

---

---

---

---

---

---

**PAROLE POSITIVE O NEUTRE** MAI NEGATIVE  
(*MAESTOSITÀ, SOLENNITÀ ANZICHÉ PESANTEZZA, IMPONENZA DI UN EDIFICIO*)  
(*RICCHEZZA COMPOSITIVA ANZICHÉ CONFUSIONE/ DISORDINE IN UN QUADRO*)

**TERMINI CONCRETI** ANZICHÉ ASTRATTI  
(*QUADRO, BASSORILIEVO ANZICHÉ OPERA, CAPOLAVORO*)

**VOCABOLI ASSOCIATI ALLE PERCEZIONI E ALLE SENSAZIONI  
FISICHE** ANZICHÉ TERMINI CONCETTUALI  
(*VEDERE, TOCCARE ANZICHÉ CONSIDERARE, VALUTARE, ...*)

**TERMINI PRECISI** CHE INDICHINO IL GRUPPO DI APPARTENENZA  
(*SANTUARIO, BASILICA ANZICHÉ CHIESA*)

---

---

---

---

---

---

---

---

## IL PROCESSO DELLA COMUNICAZIONE



*Daniela Demagistri*

---

---

---

---

---

---

---

---

**Fonte:**  
GUIDA/È RESPONSABILE  
DEVE ESSERE RISPETTATA  
SCEGLIE:  
ARGOMENTI TEMPI REGISTRI  
CONTROLLA ANDAMENTO

**Ricevente**  
DEVE RICEVERE  
DEVE CAPIRE  
PUÒ RIFIUTARE

---

---

---

---

---

---

---

---

**Messaggio**  
BREVE  
RICCO DI SIGNIFICATO  
COINVOLGENTE  
APERTO

**Feed-back**  
ISTANTANEO  
SEMPRE PRESENTE

---

---

---

---

---

---

---

---

**Codice:**  
SISTEMA DI SEGNI CON SIGNIFICATO PER  
ALMENO 2 PERSONE  
PAROLE, LINGUE/DIALETTI, COLORI, PROFUMI, TEMPO, GESTI,  
PROSSEMICA, MIMICA

**Canale:**  
MEZZO ATTRAVERSO CUI VIAGGIA IL  
MESSAGGIO  
DIALOGO FRONTALE, CUFFIE, DEPLIANTS, CARTELLI VICINO AD  
OPERE

---

---

---

---

---

---

---

---

Per migliorare l'efficiacia della nostra comunicazione è necessario....

**ascoltare attivamente!!**

---

---

---

---

---

---

---

**L'ascolto ci permette di...**

DIMOSTRARE RISPETTO  
OTTENERE : APERTURA  
CHIAREZZA  
CONTROLLO

**Come si manifesta l'ascolto attivo?**

ATTEGGIAMENTO  
INVITI A CONTINUARE  
FEED-BACK-PARAFRASI

---

---

---

---

---

---

---

**ATTEGGIAMENTO:**

OCCHI  
SORRISO  
ASSENSO  
ORIENTAMENTO  
GESTI APERTURA  
PAZIENZA

---

---

---

---

---

---

---



**ASCOLTO:**

ESPRESSIONI DI RISCONTRO  
(oh..., davvero!...)

DOMANDE DI CHIARIMENTO/  
CONTINUAZIONE  
(In che modo hai iniziato ad appassionarti all' arte romanica?)

DOMANDE/FRASI DI PARAFRASI  
(Sono stati necessari soltanto 30 anni per la costruzione?)

---

---

---

---

---

---

---

**Feed-back**

PARAFRASI  
(SE HO CAPITO BENE LA PROGETTAZIONE DELLA CHIESA ERA STATA AFFIDATA...)

DOMANDA CHIUSA  
(LA PROGETTAZIONE ERA STATA AFFIDATA A XXXXXX O YYYY?)

DOMANDA APERTA  
(NON HO CAPITO, CHI HA PROGETTATO LA CHIESA?)

DOMANDA SUGGESTIVA  
(SE HO CAPITO SECONDO LEI...?)

---

---

---

---

---

---

---

PER MIGLIORARE  
L'ACCOGLIENZA: **EMPATIA**

Significa:  
**METTERSI NEI PANNI** delle altre persone

Usare il loro **LINGUAGGIO**

Capire e soddisfare i loro **BISOGNI**

Esprimere con il corpo **DISPONIBILITÀ**

---

---

---

---

---

---

---

**PER AVERE MAGGIORE  
AUTOREVOLEZZA: ASSERTIVITÀ**

Significa:

- ✓ Esprimere CALMA e SICUREZZA
- ✓ INTERPRETARE il proprio ruolo di GUIDA
- ✓ RISPONDERE a tutte le domande con onestà
- ✓ ESSERE FERMI nel rifiuto
- ✓ FARE DOMANDE per interagire
- ✓ ASSUMERSI RESPONSABILITÀ per le scelte fatte

---

---

---

---

---

---

---

---

Grazie per l'attenzione!

---

---

---

---

---

---

---

---