

LA COMPETENZA COMUNICATIVA

1. Aspetti generali

definizione

elementi costitutivi	soggetti	emittente ricevente
	messaggio	contenuto forma (codice)
	canale	visivo, auditivo, cinestetico

tipi

verbale	scritta e orale
non verbale	uso del corpo uso dello spazio (prossemica)
unidirezionale	(one way)
bidirezionale	

requisiti

l'ascolto
l'empatia

2. La comunicazione in azienda

distinzioni principali	formale e informale verticale e orizzontale discendente e ascendente informativa e affettiva
------------------------	---

strumenti della c.	- il dialogo interindividuale - la riunione - i messaggi scritti + circolari + newsletters + house-organ
--------------------	--

- **la relazione orale in pubblico**

ELEMENTI DA OSSERVARE nell'analisi di una comunicazione orale

1. i contenuti (*che cosa viene detto*)
 - completi
 - chiari
 - strutturati

2. la forma (*come viene detto*)
 - 2.1. **linguaggio verbale**
 - concetti precisi
 - proposizioni brevi
 - collegamenti logici

 - 2.2. **linguaggio non verbale**
 - 2.2.1. **l'uso del corpo**
 - la voce
 - lo sguardo
 - le mani
 - la postura corporea
 - la partecipazione emotiva
 - il feeling (il "sentire" o empatia)

 - 2.2.2. **l'uso dello spazio**
 - posizione statica

 - oppure **in movimento**
 - + prossemico
 - + non prossemico