La Comunicazione

18-19 Marzo 2023

Ricordiamo il concetto di gruppo



in gruppo si sviluppano tre dinamiche:
Interazione: che consiste nell'azione degli individui del fare insieme e di un processo di adattamento reciproco;
Interdipendenza: condivisione di metodi di lavoro, norme, obiettivi e ruoli;
Integrazione: condivisione e confronto tra i membri del gruppo

ESISTE UN FATTORE FONDAMENTALE CHE STA ALLA BASE
NON SOLO DI UN GRUPPO EFFICACE E DI UNA LEADERSHIP FONDATA SULLA FIDUCIA
MA DI TUTTE LE RELAZIONI INTERPERSONALI:

LA CAPACITA' DI COMUNICARE

«La comunicazione
è un processo di scambio
di informazioni e
di influenzamento reciproco
che avviene in un determinato contesto»

LA COMUNICAZIONE:

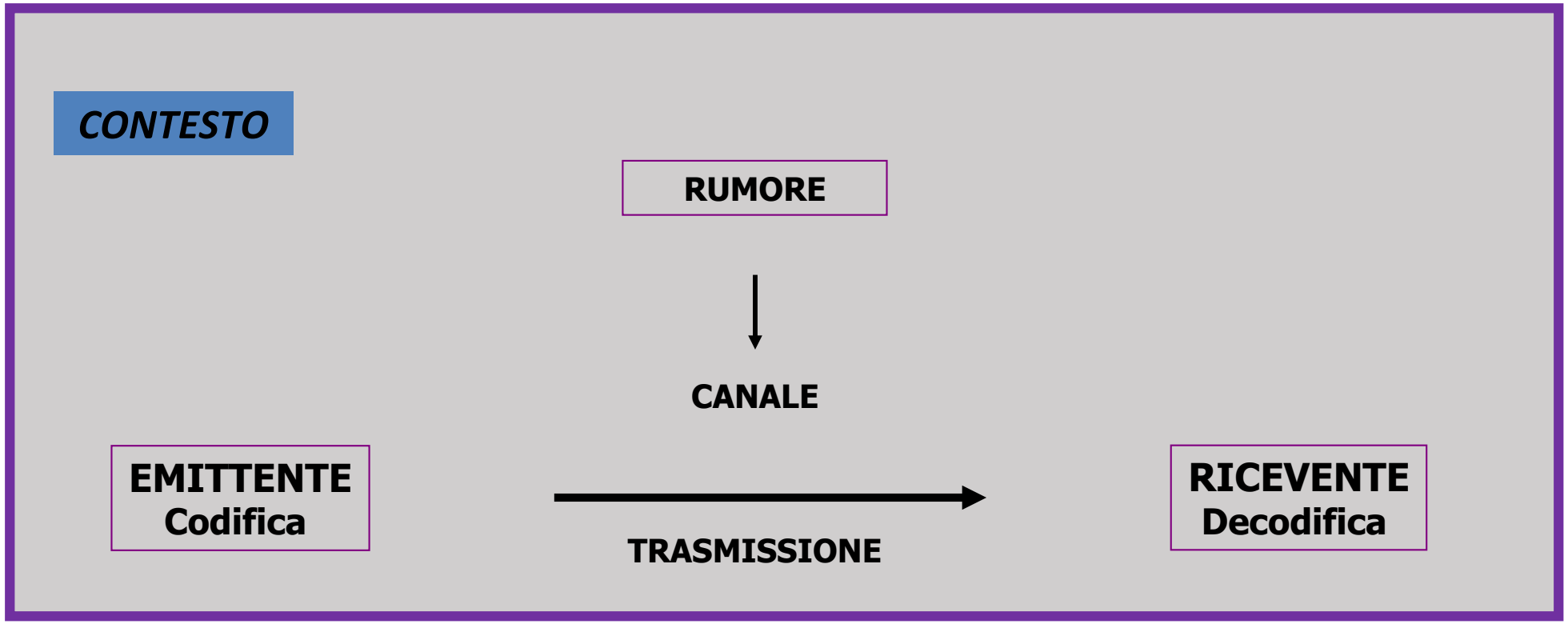
- contraddistingue ogni scambio di messaggi
- è un processo di interazione nel corso del quale vengono trasmessi significati tra persone o gruppi
- avviene all'interno di un contesto
- è possibile solo attraverso codici condivisi

Esercitazione figure

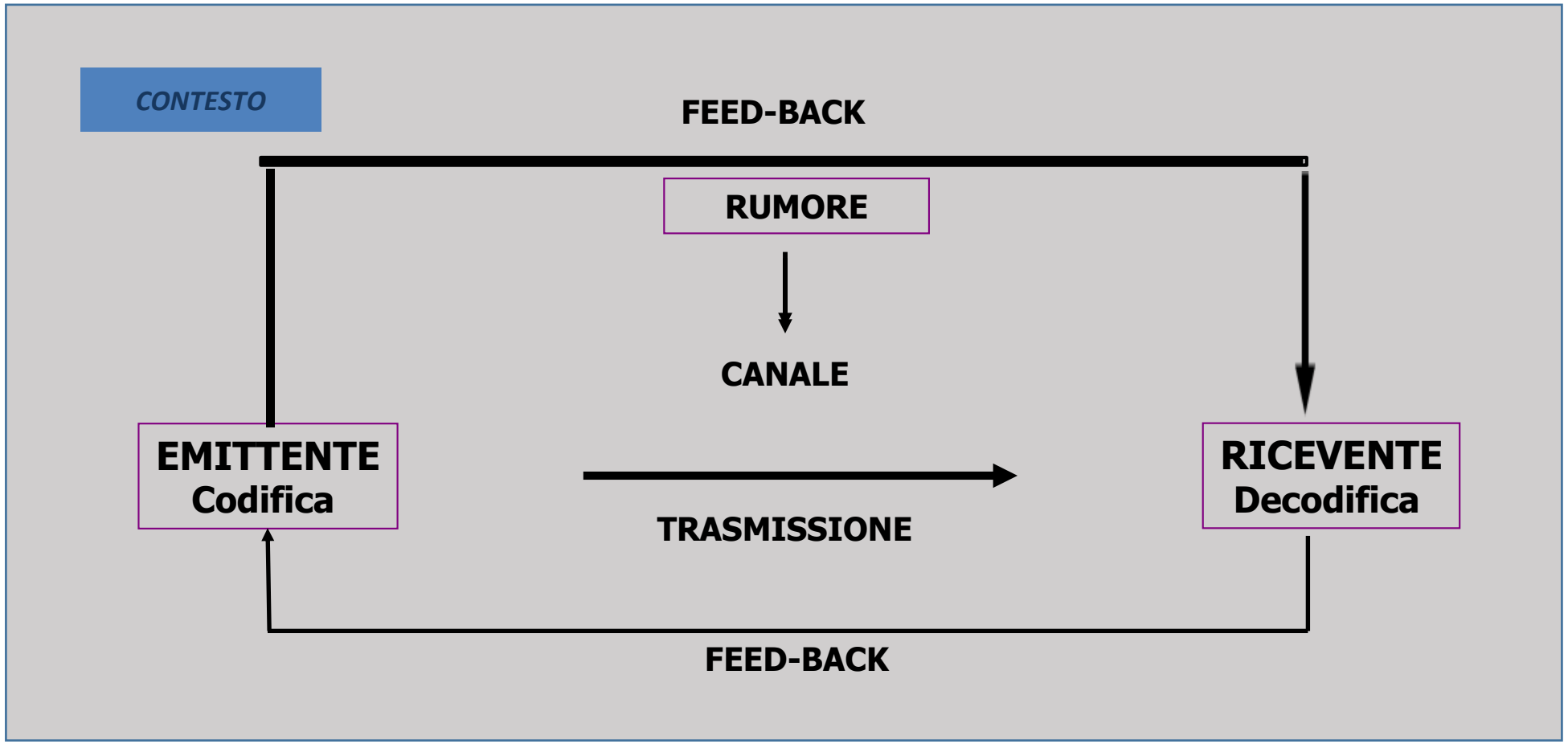
Gli elementi della comunicazione

- **EMITTENTE**: chi produce un messaggio
- **CODICE**: sistema di riferimento in base al quale il messaggio viene prodotto
- **MESSAGGIO**: informazione trasmessa secondo le regole del codice
- **CONTESTO**: ambiente in cui il messaggio è inserito e a cui si riferisce
- **CANALE**: mezzo di propagazione fisica che rende possibile la trasmissione del messaggio
- **RICEVENTE**: colui che riceve e interpreta il messaggio

COMUNICAZIONE A 1 VIA



COMUNICAZIONE A 2 VIE



La pragmatica della comunicazione umana

Secondo la pragmatica della comunicazione in ogni scambio comunicativo si crea una **relazione sociale** tra i comunicanti che va oltre la semplice trasmissione del messaggio.

La pragmatica della comunicazione umana di Paul Watzlawick, J.H. Beavin e D.D. Jackson propone **5 assiomi** della comunicazione che possiamo utilizzare per comprendere e facilitare le nostre relazioni.

I 5 assiomi

1. **Non si può non comunicare**
2. **Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed uno di relazione**
3. **La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra gli attori**
4. **Gli esseri umani comunicano sia con il codice numerico sia con quello analogico**
5. **Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari**

Primo assioma

Non si può non comunicare

Ogni comportamento è comunicazione;
non si può non manifestare un comportamento,
quindi è impossibile non comunicare.

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

La comunicazione non è solo volontaria: **anche non rispondendo, non reagendo si comunica qualcosa**

Primo assioma

Non si può non comunicare

Qualsiasi comportamento

– parole, silenzi, attività o inattività –

ha valore di messaggio e influenza gli altri interlocutori

che non possono non rispondere a queste

comunicazioni

Esercitazione treno

Secondo assioma

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

contenuto

trasmette gli elementi informativi e
corrisponde quindi al contenuto

relazione

Definisce la natura della relazione e il modo
in cui mi aspetto che sia ricevuta la notizia; si
riferisce alla natura della relazione tra i
comunicanti

Secondo assioma



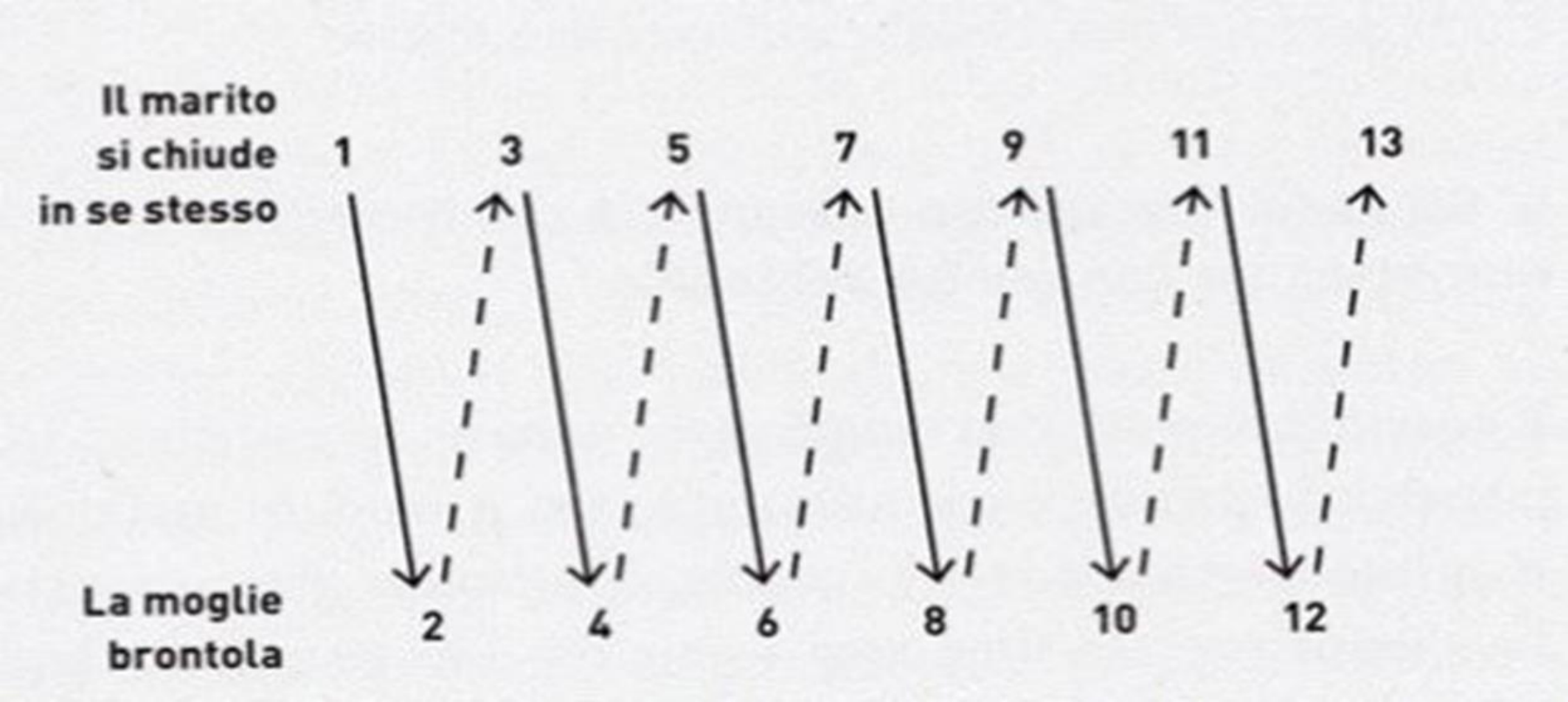
Terzo assioma

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra le persone coinvolte

In un sistema interattivo i cui membri sono
legati da rapporti di continua interazione reciproca,
la comunicazione tra essi può essere considerata
come una **sequenza ininterrotta di scambi**
di tipo circolare, non certo causale.

la sequenza degli atti comunicativi ci informano sulla relazione fra gli interlocutori e su chi "governa" meglio la relazione

Terzo assioma



PROFEZIA CHE SI AUTOADEMPIE

Una persona che al suo primo incarico lavorativo in un nuovo contesto agisce in base alla **premessa**

"Non piaccio a nessuno"

si comporterà in modo sospettoso, difensivo o aggressivo.

E' probabile che gli altri reagiranno con antipatia al suo comportamento, **confermando** la premessa da cui il soggetto era partito

NOI SPESSO CREDIAMO DI REAGIRE AGLI ATTEGGIAMENTI DEGLI ALTRI E NON DI PROVOCARLI

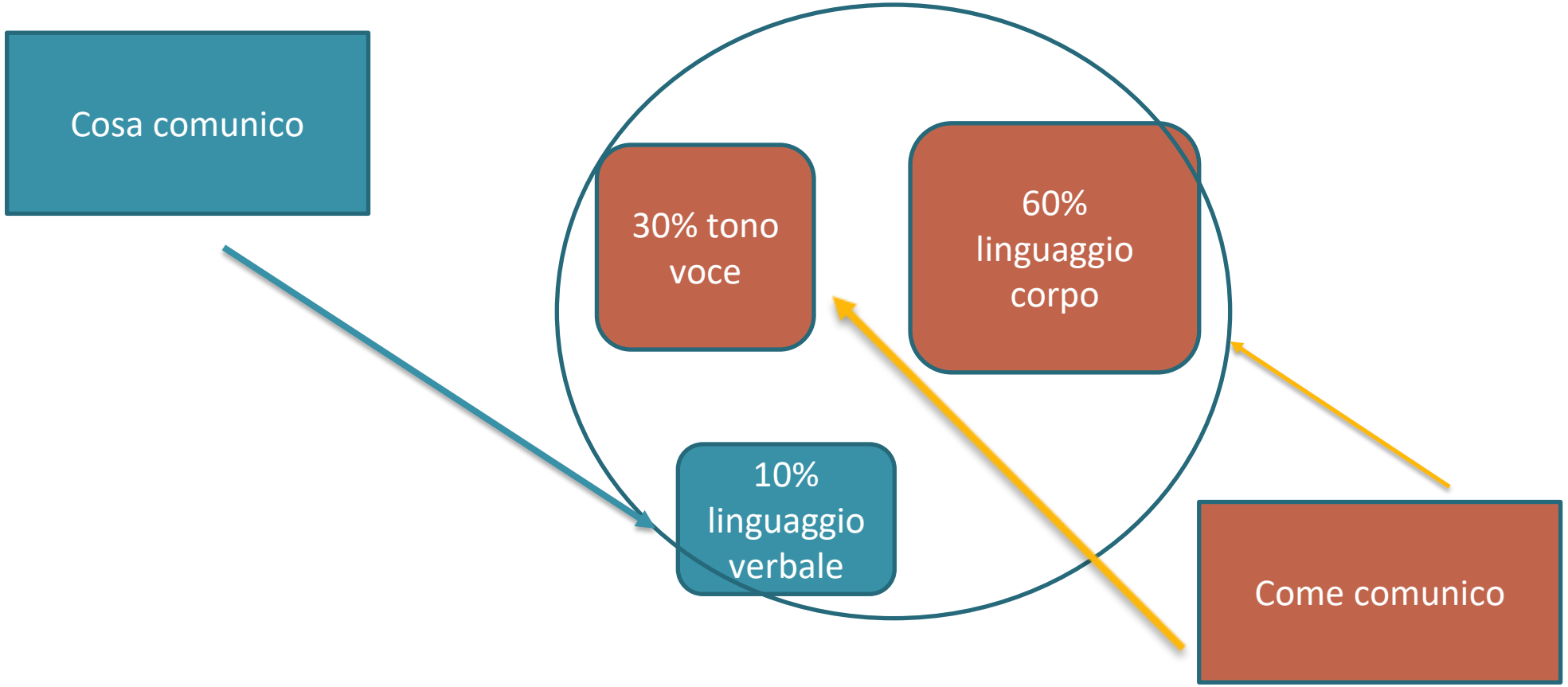
Quarto assioma

Esistono due livelli complementari nella comunicazione:
quello analogico (gesti, immagini, tono, voce, espressioni) e quello digitale (o numerico)

Linguaggio digitale- verbale	possiede una sintassi logica complessa ed efficace, ma non sempre permette di definire adeguatamente la natura della relazione
Linguaggio analogico- non verbale	ha la capacità di definire adeguatamente la natura della relazione, ma non ha la ricchezza di sfumature di quello verbale (e può essere equivocato ...)

Rischio di incomprensioni e conflitti quando c'è discrepanza tra CV e CNV

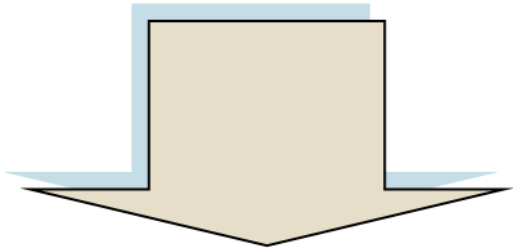
Quarto assioma



Quarto assioma

- Un **parroco** sta attraversando la Chiesa, una catechista **lo avvicina** e chiede: “Le posso parlare?”

- Il parroco risponde: **“Si, l’ascolto”** e intanto **continua a camminare**.



Il Parroco

con le
PAROLE cosa comunica?

con il **LINGUAGGIO**
NON VERBALE cosa comunica?

Quinto assioma

Tutti gli scambi comunicativi possono essere simmetrici o complementari

a seconda dell'uguaglianza o della differenza fra gli interlocutori, delle loro ruoli

Relazione simmetrica

I modelli comportamentali tendono a rispecchiare i comportamenti dell'altro



Relazione complementare

Tra gli interagenti esistono due posizioni diverse: una superiore o dominante (one-up) e una inferiore o subordinata (one-down)



Quinto assioma

- Le caratteristiche della simmetria e della complementarietà non hanno connotazioni particolari di per sé (**non sono buone o cattive**) ma assolvono a determinate funzioni.

- **La flessibilità** nel loro utilizzo può consentire di realizzare scambi simmetrici anche nelle relazioni comunicative culturalmente più complementari per esempio tra genitore e figlio e viceversa scambi complementari in relazioni culturalmente simmetriche per esempio nella vita di coppia tra partners.

Esercitazione articolo

COSA RIMANE DELLA COMUNICAZIONE

Comunicando succede che:

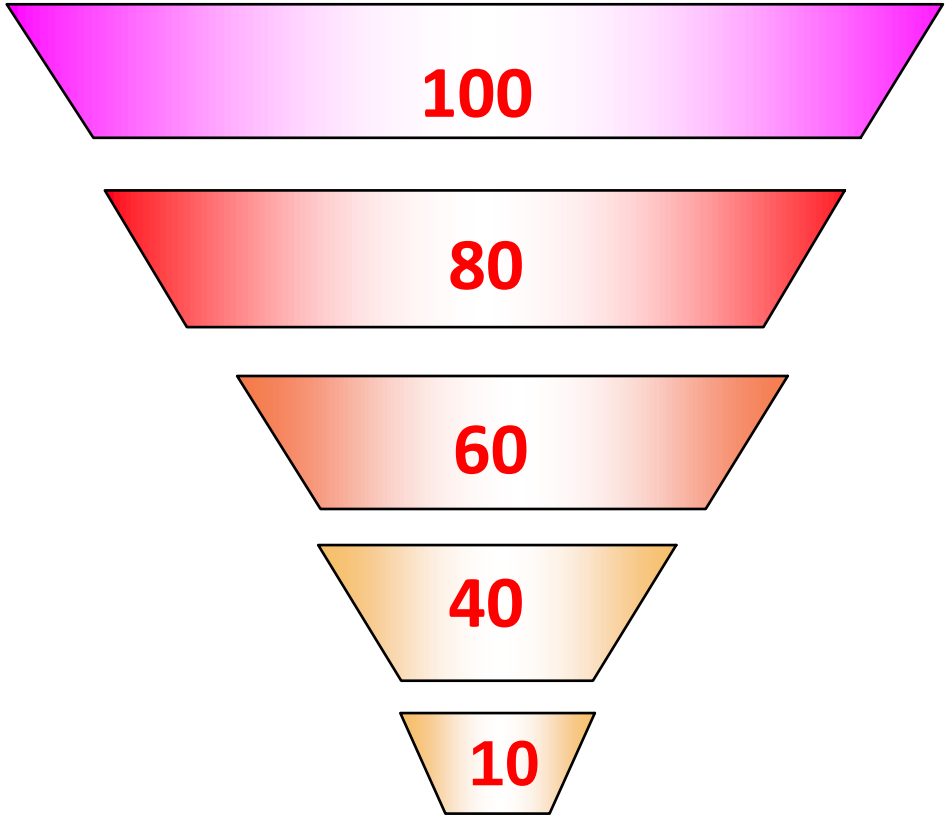
VOGLIAMO DIRE

DICIAMO

L'INTERLOCUTORE ASCOLTA

L'INTERLOCUTORE COMPRENDE

L'INTERLOCUTORE RICORDA



LA PERCEZIONE *è il filtro tra noi e il mondo*

LA PERCEZIONE E' UN PROCESSO CHE

IN MODO AUTOMATICO
IN MODO INCONSAPEVOLE
IN MODO CONDIZIONATO

ELABORA GLI STIMOLI

SELEZIONANDO
ORGANIZZANDO
INTERPRETANDO

ATTRAVERSO MECCANISMI DI FILTRO

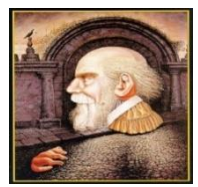
CHE GENERALIZZANO
CHE CANCELLANO
CHE DEFORMANO

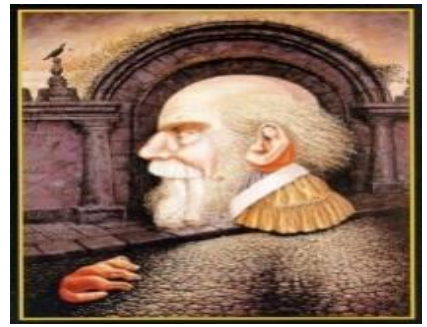
DETERMINANDO LA NOSTRA RISPOSTA

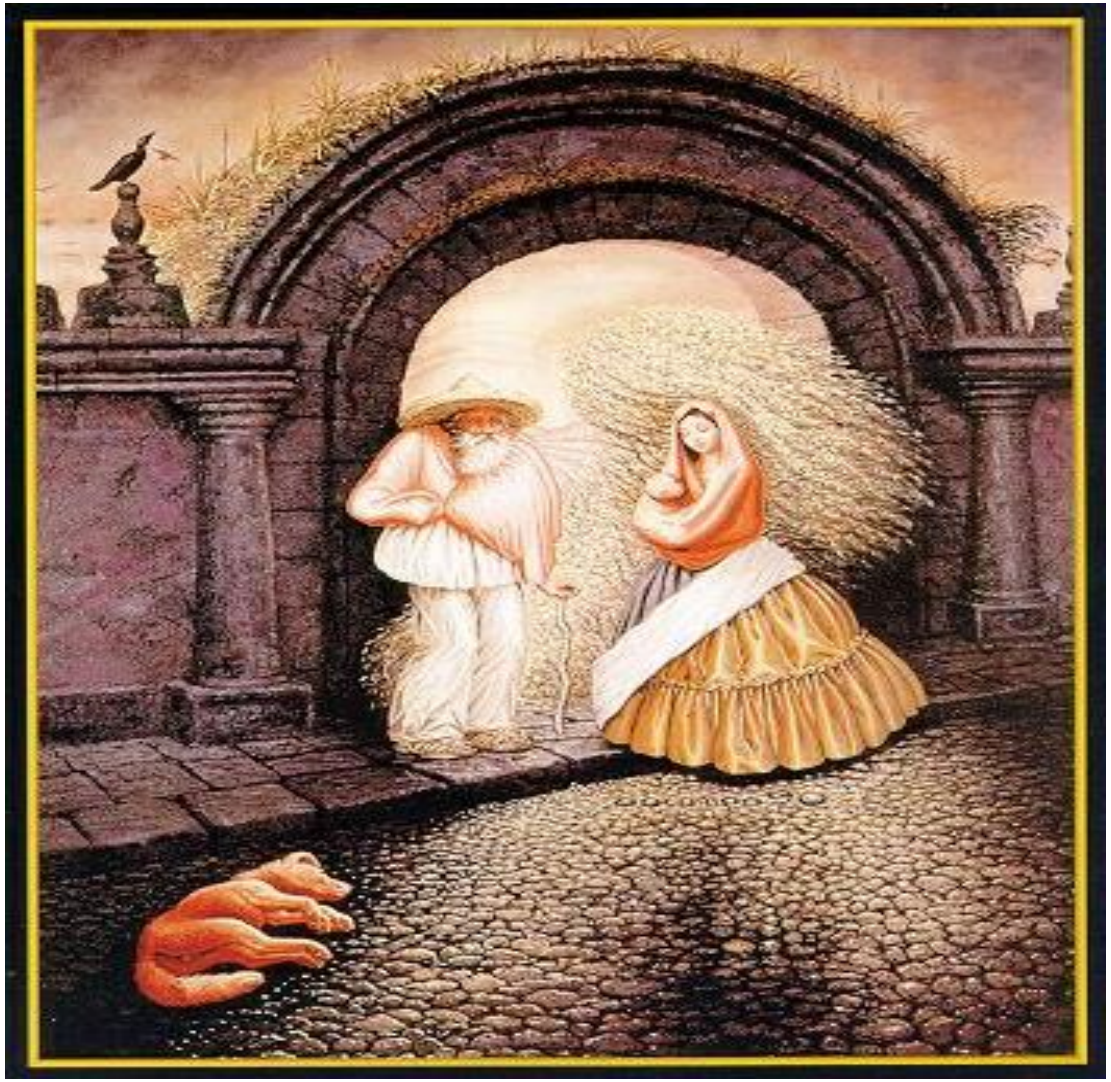
MAPPA DEL MONDO

MA →

LA MAPPA NON E' IL MONDO



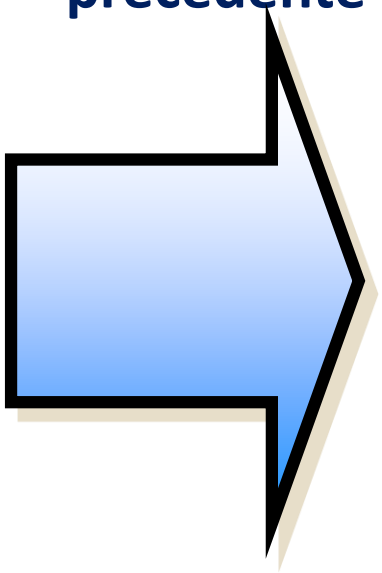






I filtri percettivi

- Ci fanno organizzare gli elementi della realtà “colmando i vuoti”
- Ci fanno attribuire un certo significato a ciò che ci succede intorno
- Ci fanno interpretare la realtà alla luce della precedente esperienza



UNA STESSA COSA PUÒ AVERE SIGNIFICATI DIVERSI PER DIVERSE PERSONE

Dalla percezione dipende

➔ Come *recepiamo* ciò che gli altri ci dicono

➔ Come *interpretiamo* ciò che gli altri dicono

➔ Come, di conseguenza, *ci comportiamo*

➔ Come influenziamo gli altri

Strumenti per la comunicazione efficace

LE QUATTRO AREE DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

G.P. Quaglino, S. Casagrande, A. Castellano, 1991.

ESSERE CHIARI

ESSERE COMPLETI

ESPORRE IN MODO LOGICO E ORDINATO

LASCIAR PARLARE

DIMOSTRARE ATTENZIONE E COINVOLGIMENTO

VERIFICARE LA PROPRIA COMPRENSIONE



SUSCITARE INTERESSE ED ATTENZIONE

ESSERE PERSUASIVI

OTTENERE CONSENSO

ADATTARE IL LINGUAGGIO AGLI INTERLOCUTORI

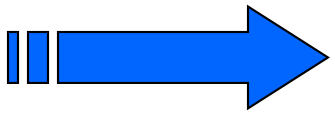
RIMANERE ADERENTI AL TEMA

RISOLVERE DUBBI E CERTEZZE

La comunicazione efficace

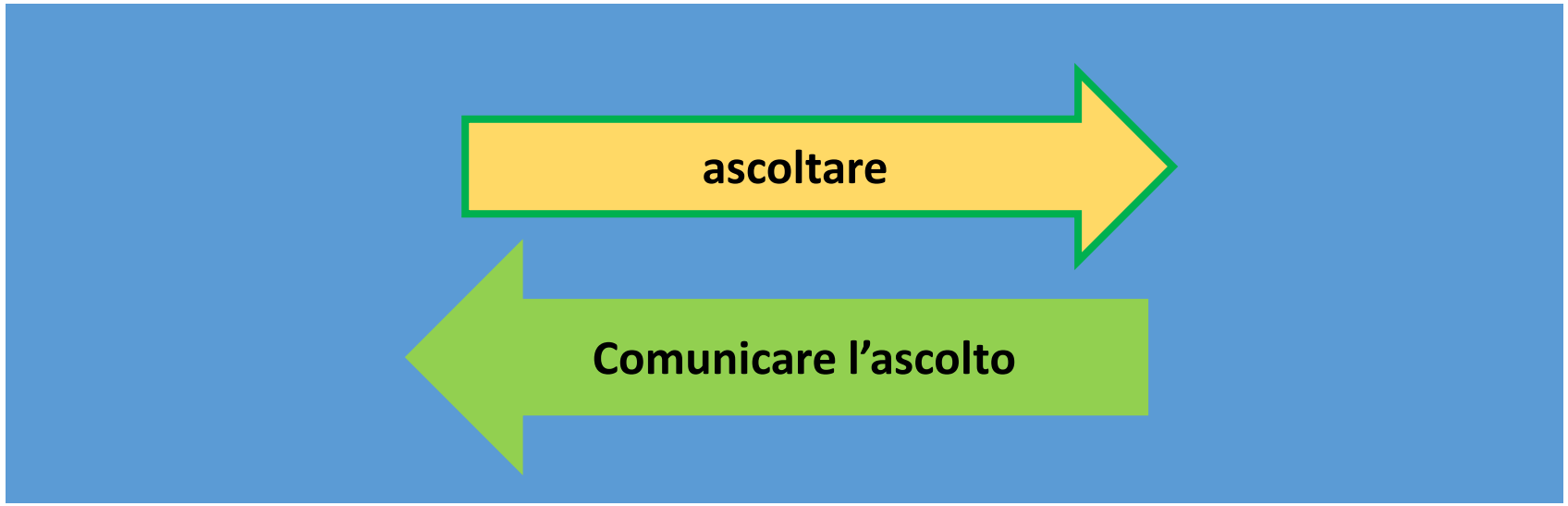


L’efficacia della comunicazione si misura dal risultato: ciò che conta non sono le intenzioni ma ciò che arriva, ovvero la percezione altrui o meglio il comportamento coerente con il nostro messaggio



Rispetto all’obiettivo atteso tutti i soggetti coinvolti hanno una corresponsabilità nel processo comunicativo

L’ascolto attivo



PER QUESTO SI PARLA DI ASCOLTO ATTIVO

La comprensione dell’altro richiede
sollecitazioni, esplicitazioni
e concessione di spazi

Mettersi nei panni dell'altro

"Quale è il suo punto di vista?"

Sospendere i giudizi di valore

"Ha ragione, ha torto"

Ascoltare Attentamente

Il silenzio aiuta a capire

ASCOLTO ATTIVO

Verificare la comprensione

Dei contenuti e della relazione

Dimostrare Empatia

Meta-comunicazione

Ascolto attivo

Esplorare come la pensa l'altro

Cercare un ragionamento comune

Stringere accordi chiari su come procedere

Darci un **FEEDBACK** su come sta andando