

La comunicazione: aspetti teorici e pratici

1. È impossibile non comunicare. Ogni processo comunicativo è un comportamento, così come ogni comportamento è una comunicazione.

2. Il significato di un atto comunicativo sta nel risultato che produce e non nell'intenzione dell'emittente. Il significato del messaggio varia in funzione del tipo di comunicazione.

3. La comunicazione può essere:

- **verticale**, quando avviene tra soggetti con livelli diversi di autorità e gerarchia;
- **orizzontale** quando avviene tra persone allo stesso livello della scala gerarchica.

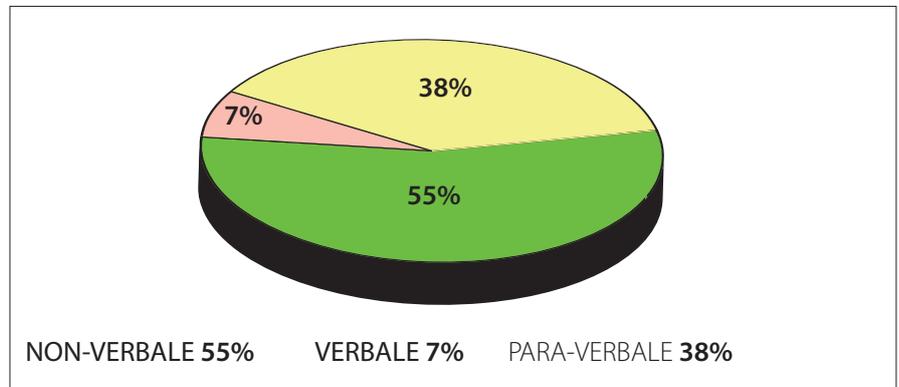
4. La comunicazione può essere:

- a una via;
- a due vie (quando c'è un feedback);
- sistemica.

5. La comunicazione può essere:

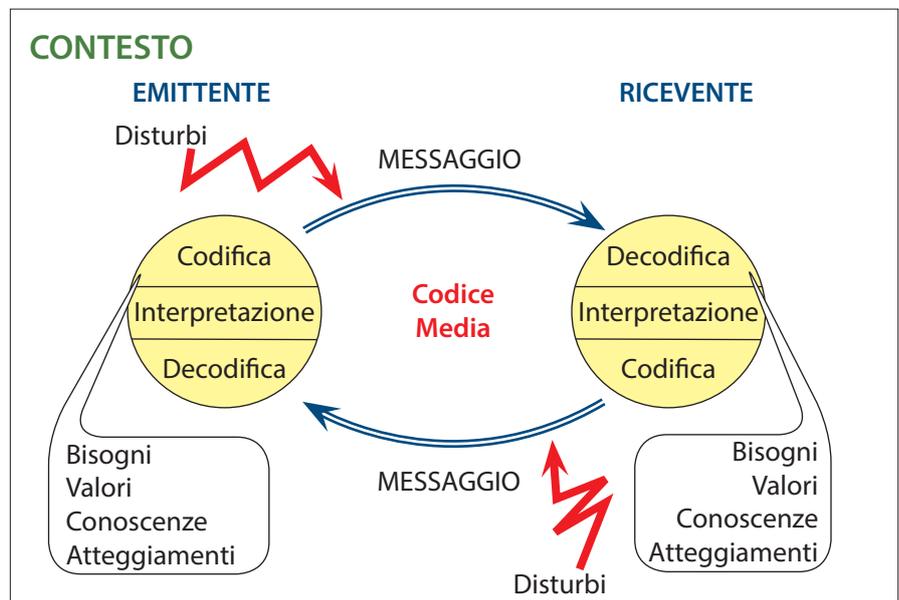
- **verbale**, legata al significato convenzionale delle parole dette o scritte;
- **paraverbale**, legata alle modalità di impiego della voce (tono, volume, ritmo) e alla velocità nel parlare;
- **non verbale**, legata a linguaggi visivi (disegni, immagini, luci, colori, mimica facciale, gesti e movimenti del corpo), sonori (suoni o rumori prodotti con parti del corpo) o tattili (bacio, schiaffo, pacca sulla spalla).

6. Tipologie di comunicazione: **Grafico di Mehrabian**



7. Gli elementi della comunicazione non verbale e paraverbale intervengono a rinforzare o indebolire il significato del messaggio verbale. Se i tre livelli di comunicazione non sono coerenti, prevalgono i significati espressi dal messaggio non verbale e paraverbale.

8. **Il processo comunicativo**



La comunicazione: aspetti teorici e pratici

9.
Le barriere che si frappongono nel processo comunicativo possono essere per esempio di tipo:

- linguistico;
- culturale;
- ideologico;
- psicologico;
- tecnico;
- operativo.

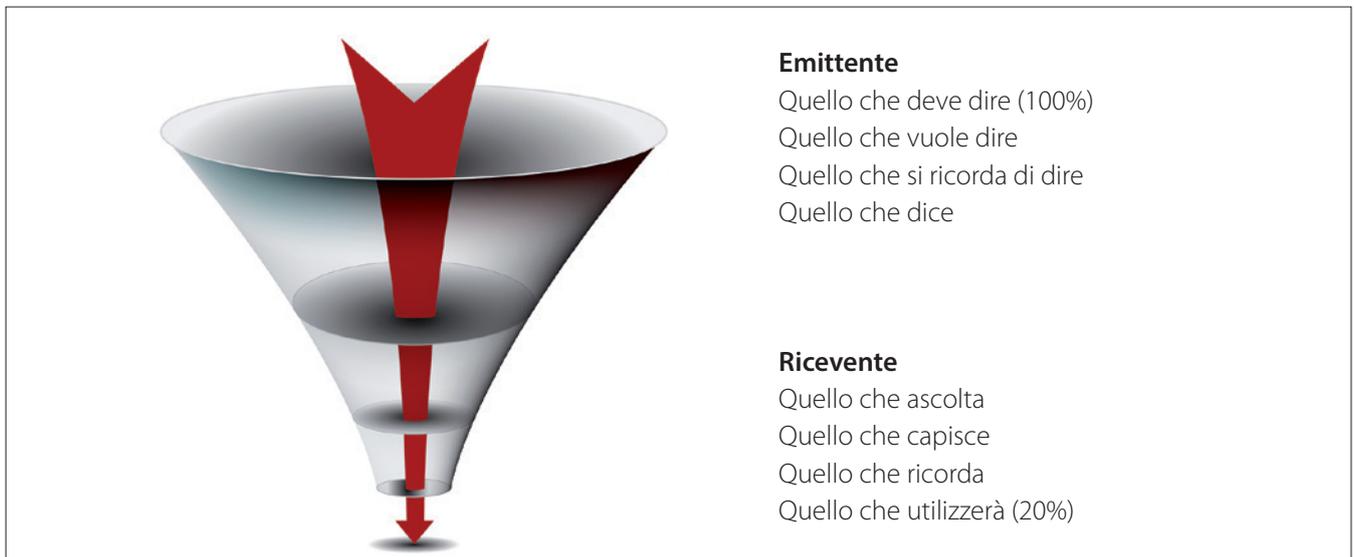
10.
L'imbuto della comunicazione

11.
La riserva mentale
È uno dei principali ostacoli alla comunicazione. Quando si riceve un messaggio che non è conforme alle nostre convinzioni o ai nostri valori, entra in azione la cosiddetta *dissonanza cognitiva*, in base alla quale giustificiamo le nostre opinioni e i nostri comportamenti o iniziamo a distorcere le nuove informazioni in modo che non mettano in discussione le nostre posizioni. Per ovviare all'azione della

riserva mentale, dobbiamo partire dal punto di vista di chi ci ascolta, per poterlo aiutare a superare il disagio della dissonanza cognitiva e portarlo così a giustificare il cambiamento che deve intraprendere.

12.
Parlando in pubblico è bene:

- evitare ogni forma di esibizionismo;
- usare parole semplici per esprimere pensieri chiari;
- usare parole concrete.



13.
La gestione dei "Casi difficili": negoziazione e competizione

| | | IO VINCO | IO PERDO | | |
|----------|--------------|--|--|------------|--|
| TU VINCI | ASSERTIVITÀ | Ricerca del vantaggio reciproco Logica negoziale Soddisfazione dei bisogni di entrambi | Ricerca del vantaggio altrui a danno proprio Logica rinunciataria Soddisfazione dei bisogni dell'altro | PASSIVITÀ | |
| TU PERDI | AGGRESSIVITÀ | Ricerca del vantaggio proprio a danno altrui Logica competitiva Soddisfazione dei propri bisogni | Logica distruttiva Danno mio danno tuo Tanto peggio tanto meglio | CATASTROFE | |

La comunicazione: aspetti teorici e pratici

14.

Il comportamento assertivo

Questa modalità permette di ottenere i risultati auspicati senza creare conflitti e senza cedere alle richieste di altri soggetti.

I presupposti dello stile assertivo sono:

- **ascolto attivo**, cioè riformulare per trasmettere all'emittente indicazioni che dimostrino che si è compreso il messaggio;
- **descrizione non valutativa del comportamento**, cioè descrivere in modo preciso, evitando etichette o epiteti, il comportamento che si sta valutando;
- **accettazione ed espressione del sentimento**, perché la manifestazione di un sentimento positivo "avvicina" gli interlocutori creando un'atmosfera di fiducia e disponibilità reciproca (i sentimenti negativi vanno espressi senza colpevolizzare l'altro);
- **indicazione degli effetti prodotti dal comportamento**, le persone non si rendono conto di produrre effetti negativi con il loro comportamento.

15.

L'ascolto attivo

Diversamente da sentire, **ascoltare è un atto volontario**. Saper ascoltare significa comprendere chiaramente. L'ascolto attivo si manifesta:

- segnalando la disponibilità ad ascoltare;
- rimanendo in silenzio e immedesimandosi in chi parla;
- inviando messaggi di accoglimento (verbali e non verbali) e chiedendo informazioni (*tecnica delle domande*).

In pratica, si inviano segnali di comprensione, si riformula senza giudicare e si riassume il messaggio, negoziando il significato con l'altro attore del processo comunicativo.

16.

Il messaggio assertivo è:

- diretto (è preferibile parlare in prima persona);
- onesto e privo di ogni ambiguità;
- coerente in tutti e tre i livelli della comunicazione;
- adeguato in termini stilistici alla situazione e all'interlocutore.

17.

Nella pratica, per assumere un comportamento assertivo, si deve:

- descrivere i fatti sulla base di dati oggettivi;
- fare richieste chiare e precise;
- esprimere i propri bisogni con riferimento alla situazione contingente;
- motivare le richieste su base oggettiva (informazioni, vincoli);
- manifestare la disponibilità a trovare soluzioni soddisfacenti per l'altro attore, nel rispetto dei propri bisogni o diritti.

In altri termini, per esempio, si dice di no senza aggredire, ma motivando in base a dati certi e fissando in modo fermo i limiti del "patto formativo". Vanno però lasciate aperte delle alternative e ci si deve assumere la responsabilità delle decisioni.

18.

In presenza di una reazione aggressiva, è bene **evitare**:

- di rimanere passivi, per non veicolare un messaggio di debolezza, insicurezza o incapacità;
- di rispondere con aggressività, per non innescare una serie di reazioni aggressive a catena.