

Ciclo di Seminari di Orientamento Consapevole
Dieci parole per capire la Pedagogia,
la Psicologia e la Comunicazione
9 Marzo 2020

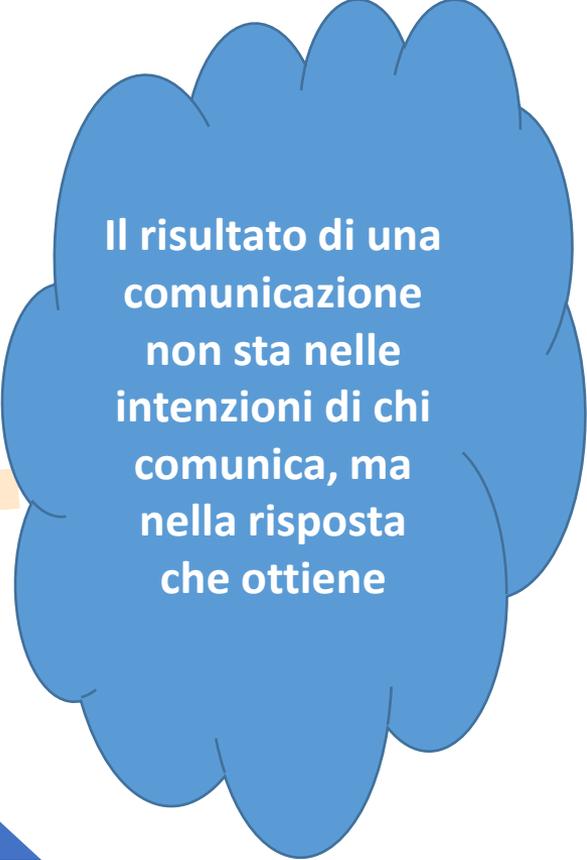
Comunicazione interpersonale: lo sviluppo delle relazioni

“Come, quando e perché si comunica ...”

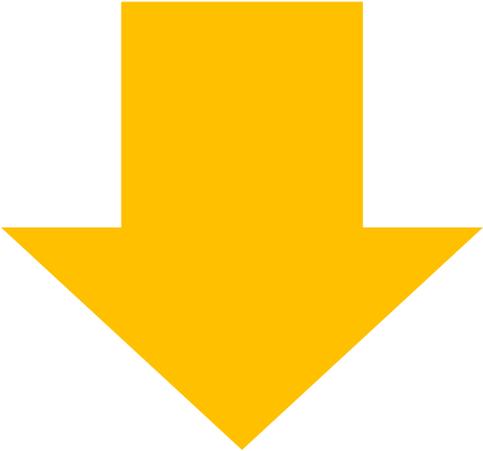
Alessandro Caffò – Amelia Manuti
Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione
Università degli Studi di Bari
alessandro.caffo@uniba.it

Una premessa...

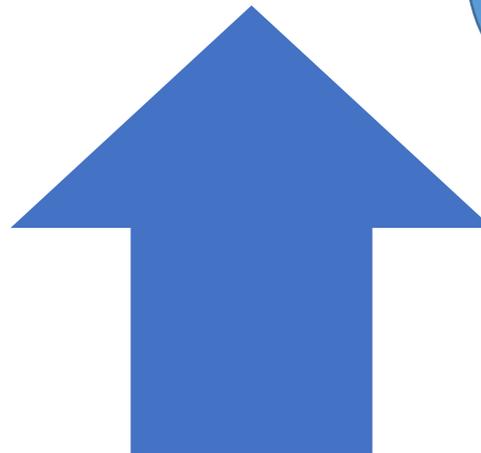
Non esistono comunicazioni corrette o sbagliate in assoluto, ma solo efficaci o inefficaci. La comunicazione è definita dal risultato che si ottiene



Il risultato di una comunicazione non sta nelle intenzioni di chi comunica, ma nella risposta che ottiene



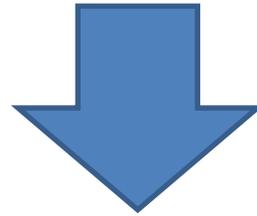
La migliore capacità di ogni individuo, nella comunicazione, è la flessibilità, cioè la capacità di orientare il proprio comportamento verso il ricevente e di adattarlo alla situazione



Cos'è la comunicazione?

Semplice trasferimento di dati e informazioni attraverso un determinato canale? . . .

(Shannon e Weaver, 1949)



o un processo dinamico e continuo tra due interlocutori che si influenzano reciprocamente?

ELEMENTI:

Fonte, messaggio, canale, ricevente, effetto

La responsabilità del successo

Generalmente, gli interlocutori si ripartiscono equamente la responsabilità del buon esito della comunicazione

In alcuni casi, uno dei due interlocutori aumenta la propria “partecipazione” per massimizzare il risultato della comunicazione

Cosa rimane della comunicazione:

Comunicando succede che:

VOGLIAMO DIRE

100

DICIAMO

80

L'INTERLOCUTORE ASCOLTA

60

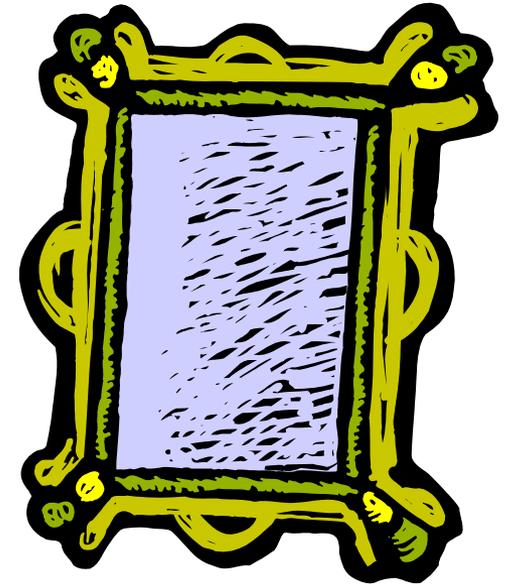
L'INTERLOCUTORE COMPRENDE

40



Il feedback

È lo specchio dell'efficacia della comunicazione e implica circuiti di retroazione:



CONFERMA:
comunica
l'accettazione
della
comunicazione

RIFIUTO: nega
la comunicazione
pur
presupponendo
l'esistenza
dell'altro

DISCONFERMA:
nega l'esistenza
stessa
dell'interlocutore

Filtri culturali e modelli mentali

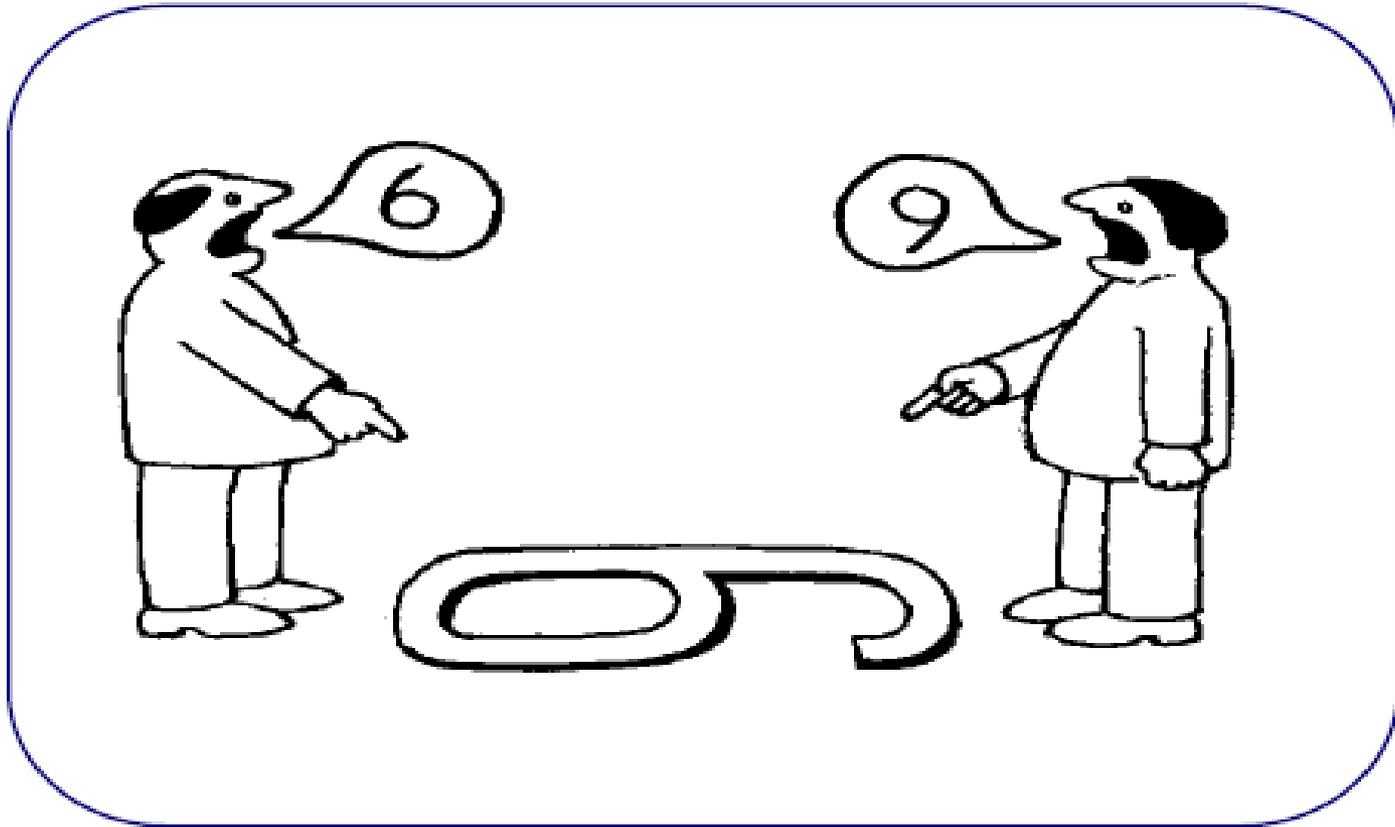


Nessuno di noi può portarsi nella testa un'organizzazione, una famiglia o una comunità. Quello che ci portiamo nella testa sono immagini, ipotesi, storie. Immagini interne profondamente radicate del modo in cui il mondo funziona, immagini che ci limitano a modi familiari di pensare e di agire

Peter M. Senge

*Non esiste mappa giusta o sbagliata:
Ci sono mappe più o meno adeguate
per affrontare la realtà*

La mappa non è il territorio (Alfred Korzybski)



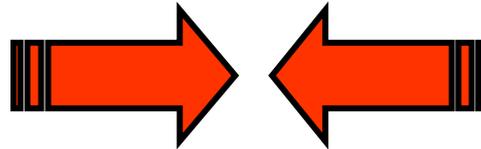
Alla base della comunicazione efficace

Per comunicare in modo efficace è importante **mettere in comune mappe diverse** e ampliare l'area condivisa

MAPPA A



MAPPA B



Arricchire la propria mappa!
Ancorare il più possibile la comunicazione a dati e fatti!
Limitare le interpretazioni!

Nella comunicazione...

- I processi di **pensiero** sono **automatici** ed inconsci
- **Selezioniamo** sempre cosa è rilevante e cosa è da ignorare
- Cerchiamo sempre la **conferma** alle nostre ipotesi spesso senza verificarle realmente
- I nostri ragionamenti **non** sono sempre **espliciti**
- Un atteggiamento di **chiusura** può compromettere la comprensione del messaggio
- Le nostre opinioni (anche pre-costituite) influenzano le nostre **azioni**

E quindi...

- Tendiamo a far prevalere il **nostro punto di vista** piuttosto che capire quello altrui
- Le nostre azioni possono causare **conseguenze** impreviste
- Gli altri possono **interpretare** le nostre azioni in maniera distorta: ciascuno si forma le sue opinioni sulla base delle azioni degli altri, non delle loro intenzioni
- Tendiamo a vedere solo la **nostra parte della storia**: non chiediamo spiegazioni di certi comportamenti, in quanto crediamo di conoscerle.

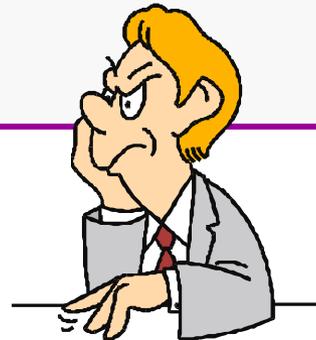
Le regole della comunicazione

(Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967)

1) Tutto è comunicazione, **NON SI PUÒ NON COMUNICARE:**

Si comunica con
il comportamento,
l'attività o l'inattività,
le parole o i silenzi,
l'aspetto e la voce

...



(Watzlawick et al., 1967)

Le regole della comunicazione

2) In ogni comunicazione esiste un livello di **CONTENUTO**
(il messaggio, la notizia, l'informazione,...)

e uno di **RELAZIONE** (contesto che determina
l'interpretazione del messaggio)



*È importante trovare un
equilibrio fra i due livelli !*

(Watzlawick et al., 1967)

Contenuto e relazione

È importante togliere la frizione gradatamente e dolcemente.



Togli di colpo la frizione e rovinerai la trasmissione in un momento!



Recano lo stesso tipo di *contenuto* (aspetto di **notizia**), ma esprimono una qualità differente di *relazione* (aspetto di **comando**)

Le regole della comunicazione

3) Ogni processo di comunicazione ha una sua
PUNTEGGIATURA:

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

(Watzlawick et al., 1967)

Sulla punteggiatura...

- Grazia impossibile fucilarlo
- Il padre dice il bambino è stanco

Sulla punteggiatura...

Il figlio: “È inutile che parlo con la mamma perché tanto urla sempre e non mi lascia esprimere i miei pensieri e le mie motivazioni, quindi sto in silenzio, non faccio niente, non dico niente e ho risolto”

La mamma: “È così silenzioso e passivo che mi fa arrabbiare, non mi racconta mai nulla, non si sforza di avere idee sue e, spesso, devo gridare per fargli fare le cose!”

è nato prima l'uovo o la gallina?

è il comportamento della madre che avvia quello del figlio o viceversa?

Sulla punteggiatura...

- Il diverso modo di «scandire» una stessa sequenza di eventi è alla radice di molti conflitti comunicativi ed incomprensioni;
- Se la comunicazione è un processo circolare, sono gli interlocutori che attribuiscono valore di inizio ad un punto qualunque del processo comunicativo;
- Il problema è che....la scelta può non coincidere!

Le regole della comunicazione

4) La comunicazione può essere analogica (gesti, immagini, tono, voce, espressione del volto) o digitale (codice alfabetico o numerico).

I canali della comunicazione sono: **VERBALE** (linguaggio), **PARA VERBALE** (voce), **NON-VERBALE** (corpo)

Solitamente attraverso il canale verbale passano i messaggi di contenuto, mentre attraverso il para verbale e non verbale vengono veicolati i messaggi di relazione.

(Watzlawick et al., 1967)

Le regole della comunicazione

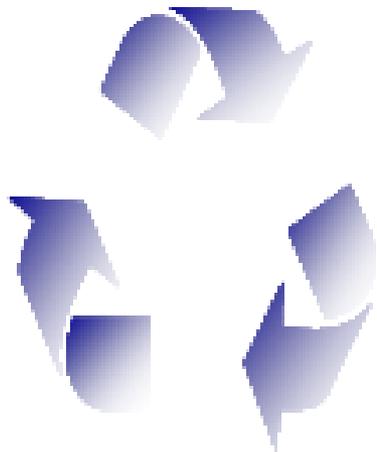
In generale:



La relazione fra gli interlocutori è definita anche dal modo in cui viene formulato il contenuto e dal contesto della comunicazione (relazione)

(Watzlawick et al., 1967)

**La comunicazione è un processo integrato,
formato da tre componenti**



- **Verbale** → Quello che dico
- **Para Verbale** → Come lo dico
- **Non Verbale** → Cosa faccio

Le dimensioni della comunicazione

Comunicazione verbale

Comunicazione paraverbale

- **Velocità eloquio**
- **Incespicamento**
- **Pause**

Comunicazione non verbale

- **Sguardo (ricercare il feed back, disponibilità all'ascolto, segnalare il tipo di rapporto, regolare l'interazione)**
- **Cinesica (movimenti e orientamento)**
- **Comportamento mimico-gestuale (gesti illustratori, regolatori, simbolici, adattatori/rituali)**
- **Prosemica (distanza intima, personale, sociale, pubblica)**

Livelli di efficacia





... mi sono molto divertito ...

Incongruenza tra la
componente Verbale e la
componente Non Verbale

Le regole della comunicazione

5) I processi di comunicazione possono essere **SIMMETRICI** o **COMPLEMENTARI** a seconda dell'uguaglianza o differenza fra gli interlocutori, delle loro posizioni all'interno dell'organizzazione

Le posizioni relative di ciascun interlocutore dipendono dal contesto e dalla situazione

L'efficacia della comunicazione



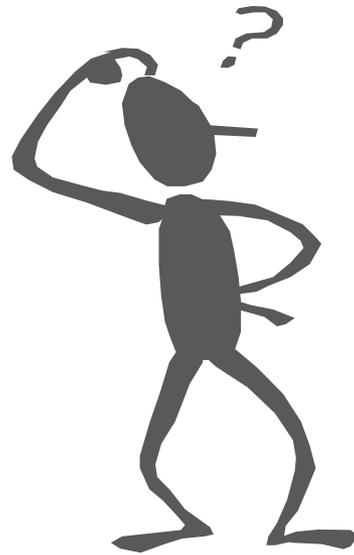
L'efficacia della comunicazione si misura dal **risultato**: ciò che conta non sono le intenzioni ma ciò che arriva, ovvero la percezione altrui

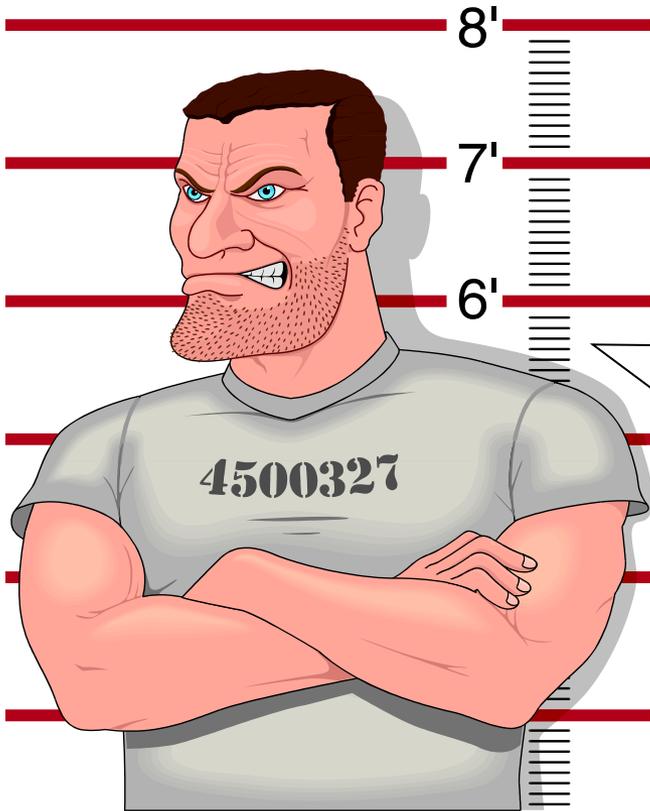


Rispetto all'obiettivo atteso tutti i soggetti coinvolti hanno una **corresponsabilità** nel processo comunicativo (dal modello lineare a quello circolare)

Attenzione al canale non verbale!

- mimica facciale
- uso degli occhi
- il contatto corporeo
- movimenti e gesti
- prossimità





L'incongruenza

Da noi, cortesia e
disponibilità verso la persona
sono al primo posto

Un messaggio è **INCONGRUENTE** quando le tre componenti (verbale, paraverbale, non verbale) sono incoerenti, cioè sono in conflitto tra loro nell'esprimerlo

Ascolto attivo:

L'ASCOLTO È UN PROCESSO A DUE VIE



PER QUESTO SI PARLA DI ASCOLTO ATTIVO

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

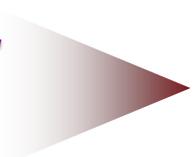
Ascolto attivo:



L'empatia

Per un'efficace gestione del processo comunicativo è importante comunicare con le parti in modo empatico, così da creare **sintonia relazionale**:

**COMUNICARE
CON EMPATIA**



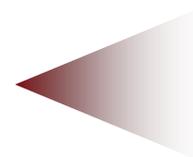
Mettersi nei panni dell'altro
per **sentire**:

- ✓ le parole che dice
- ✓ le emozioni che prova

Comunicare all'altro la propria
attenzione attraverso:

- ✓ atteggiamento aperto
- ✓ messaggi di conferma

**COMUNICARE
L'EMPATIA**



Tecniche di ascolto attivo:

LE TECNICHE VERBALI:

- ▣ Parafrasare i contenuti
- ▣ Esplicitare le implicazioni del messaggio ricevuto
- ▣ Interpretare gli stati d'animo dell'interlocutore
- ▣ Stimolare ulteriori chiarimenti

LE TECNICHE NON VERBALI:

- ▣ Guardare con attenzione
- ▣ Assentire
- ▣ Prendere nota mantenendo il contatto visivo
- ▣ Esprimere sentimenti in modo empatico

Grazie e arrivederci!

