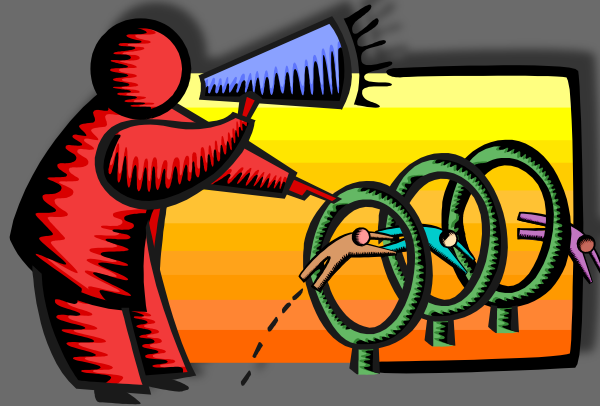


LA COMUNICAZIONE



Antonio Cerasa, *PhD*
IBFM-CNR, Germaneto (CZ), Italy
a.cerasa@unicz.it

http://www.ibfm.cnr.it/en_personale/acerasa.php

<http://docenti.unicz.it/sito/cerasa.php>

La comunicazione: presupposti teorici

Lo studio della comunicazione umana si realizza all'interno delle seguenti aree d'indagine:

1. lo studio della **sintassi**, che ha a che fare con la *trasmissione dell'informazione*;
2. lo studio della **semantica**, che si occupa appunto *dell'analisi del significato*
3. lo studio della **pragmatica**, si basa su due concetti molto semplici: *la comunicazione influenza il comportamento e tutto il comportamento è comunicazione (Watzlawick P., 1967)*.

LA COMPETENZA COMUNICATIVA

COMPETENZA
SINTATTICA



Aspetto formale

COMPETENZA
SEMANTICA



Aspetto di contenuto

COMPETENZA
PRAGMATICA



Contesto comunicativo

COMPETENZA
SINTATTICA



Aspetto formale

Capacità di produrre frasi **formalmente corrette** e di giudicarle e comprenderle come tali in base alle regole sintattiche.
(tale conoscenza è spesso implicita)

COMPETENZA
SEMANTICA



Aspetto di contenuto

Capacità di collegare le parole (significanti) con gli oggetti/eventi (significati) rispettando le convenzioni culturali e linguistiche della comunità di appartenenza.



CONTESTO



barca

COMPETENZA
PRAGMATICA



Contesto comunicativo

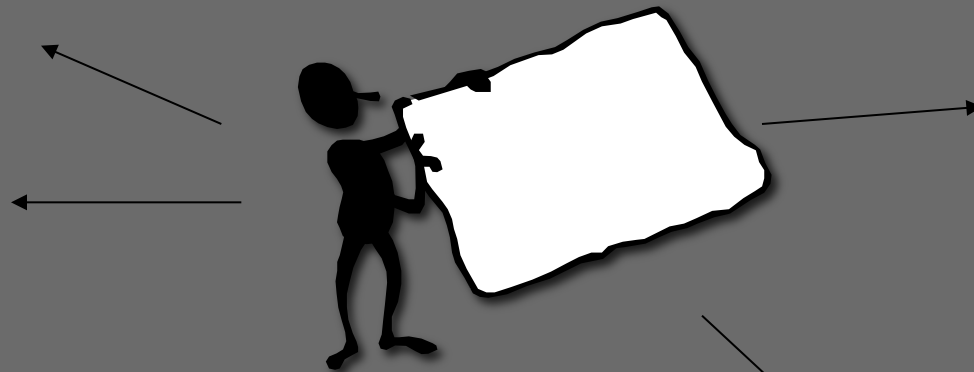
CAPACITÀ DI COMUNICARE TENENDO CONTO:

- della funzione dell'atto comunicativo;
- delle regole comunicative proprie della situazione
- (osservatori, luogo, tempo...)
- del passato comunicativo.
- a livello del linguaggio verbale: che cosa dire, attraverso quali argomentazioni, come dirlo...
- a livello di linguaggio non verbale: quale modalità utilizzare di vicinanza corporea, quali gesti...

Paul Watzlawick (1967) elenca 5 assiomi principali per spiegare la comunicazione:

1° assioma: *“Non si può non comunicare”*

Qualsiasi comportamento, le parole, così come i silenzi, l'attività o l'inattività hanno tutti valore comunicativo, e influenzano gli altri interlocutori che non possono non rispondere a queste comunicazioni.



COMPORAMENTO = MESSAGGIO



E' possibile:

- Addurre motivi per non rispondere
- Rispondere non rispondendo
- Rifiutarsi di rispondere
- Non rispondere (passività - fuga)

**MA NON E' POSSIBILE NON
COMUNICARE QUALCOSA**

2° assioma:

“Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, di modo che il secondo classifica il primo, ed è quindi metacomunicazione”

Significa che il contenuto di un messaggio va interpretato alla luce della relazione esistente tra i soggetti che interagiscono

Ogni atto comunicativo non soltanto trasmette informazioni, ma al tempo stesso **impone un comportamento**



3° assioma: *“La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti”*

La scuola sistemico-relazionale di Palo Alto, sostiene che all'interno della comunicazione il **feedback** riveste un'enorme importanza, poiché il processo di comunicazione non va più inteso come un processo unidirezionale e lineare, per cui l'emittente *A* invia un messaggio al ricevente *B*, e *B* risponde indipendentemente dal segnale ricevuto.



Il III° assioma afferma che il processo di comunicazione è una **funzione ricorsiva**, in cui il segnale inviato da *A* influenza in maniera determinante la risposta di *B* ed il nuovo segnale inviato da *B*, a sua volta, condiziona la risposta di *A* e così all'infinito

Ciò significa che i nostri scambi comunicativi non sono casuali ma sono legati da una sequenza ininterrotta, organizzati proprio come se seguissero una punteggiatura.

ESEMPIO:

I° interlocutore

2° interlocutore

1. Non parla, si chiude in se stesso
3. Non parla, si chiude in se stesso
5. Non parla, si chiude in se stesso
7. Non parla, si chiude in se stesso

2. Brontola
4. Brontola
6. Brontola
8. Brontola

Osservando la conversazione tra due comunicanti, si può identificare la sequenza di chi parla e di chi risponde, si può definire ciò che è la causa di un comportamento e ciò che è l'effetto.

4° assioma: “*Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico*”

LINGUAGGIO NUMERICO:

- parole e segni arbitrari dovuti ad una convenzione sul significato ad esse attribuito.
- è lo strumento privilegiato per trasmettere dei contenuti, (la parola di per sé esprime solo il significato che le è proprio).

LINGUAGGIO ANALOGICO:

- comunicazione non verbale e para verbale che servono soprattutto a trasmettere gli aspetti che riguardano la relazione tra i partecipanti.

Mi sei simpatico!



L'attività di comunicare comporta quindi la capacità di coniugare questi due linguaggi.

5° assioma: “Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull’uguaglianza o sulla differenza”.

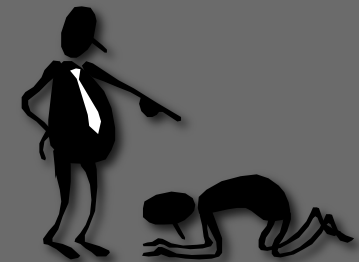
L’interazione simmetrica è basata sull’ *uguaglianza* ed è caratterizzata da un piano di partenza paritario dove il comportamento di un membro tende a rispecchiare quello dell’altro.



La relazione complementare è caratterizzata dalla *differenza* di posizione (superiore e inferiore) assunta dalle persone tra le quali avviene la comunicazione; i diversi comportamenti dei partecipanti si rinforzano a vicenda, dando vita ad una relazione in cui i ruoli sono stati accettati da entrambi (ad es. le relazioni madre-figlio, insegnante-studente).



Quando si irrigidisce una delle due modalità di entrare in rapporto con l’altro, si producono fallimenti comunicativi difficili da recuperare.

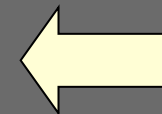
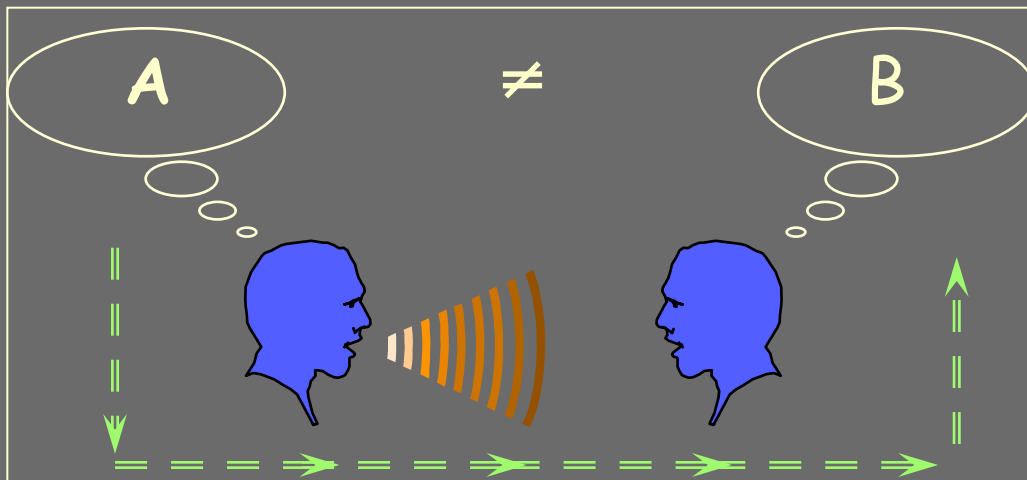
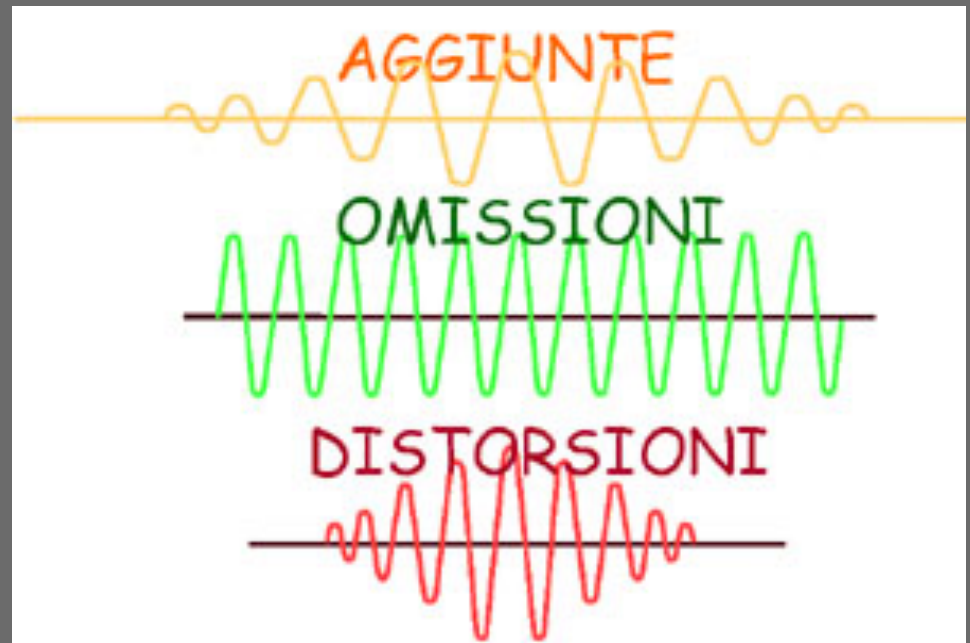


LE FORME DI RELAZIONE

	PREGI	DIFETTI
RELAZIONE COMPLEMENTARE	<ul style="list-style-type: none">• Consente la comunicazione tra ruoli diversi• E' stabile• Favorisce le decisioni	<ul style="list-style-type: none">• Tende a diventare rigida nel tempo• Può esserci uno scarso scambio di informazioni• Può generare conflitti
RELAZIONE SIMMETRICA	<ul style="list-style-type: none">• Ricchezza dello scambio di informazioni• Senso di appartenenza• Soddisfazione nei rapporti interpersonali	<ul style="list-style-type: none">• Mancanza di leadership• Non adatta alle situazioni critiche• Scarsa efficacia ed efficienza

LA COMPRESIONE DEL MESSAGGIO

Rispetto al processo di comunicazione è fondamentale tenere in considerazione l'influenza di tre variabili su ogni scambio comunicativo.



DECODIFICA

L' ASCOLTO



PASSIVO



non ascolto
far finta di ascoltare
attenzione, interesse → *scarsi o assenti*
Feedback → *assente*

SELETTIVO



ascolto ciò che voglio
attenzione e interessi parziali
ascolto per confermare le mie opinioni
Feedback → scarso

ATTIVO



ascolto tutto (CV, CNV)
attenzione, concentrazione e interesse → alti
Feedback → presenti (CNV)

TECNICHE D' ASCOLTO

ECO

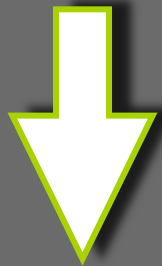
**RIFORMULAZIONE
SEMPLICE**

**RIFORMULAZIONE
COMPLESSA**

RIPETERE
I' ULTIMA PAROLA

SINTESI
con
KEY WORDS

SINTESI
con
KEY WORDS
+
INTERPRETAZIONE e
DEDUZIONE



SCOPO:

- **MOSTRARE INTERESSE**
- **RIPASSARE, RIPETERE**



SCOPO:

- **MOSTRARE INTERESSE**
- **APERTURA**
- **CAPIRE se HO CAPITO**



PERCEZIONE E COMUNICAZIONE

E' un
processo
soggettivo

Ci orienta nelle relazioni con le
persone, le cose, gli avvenimenti

LA NOSTRA PERCEZIONE

- non è l' unica possibile
- non è la più completa
- non è la più corretta
- non è la migliore

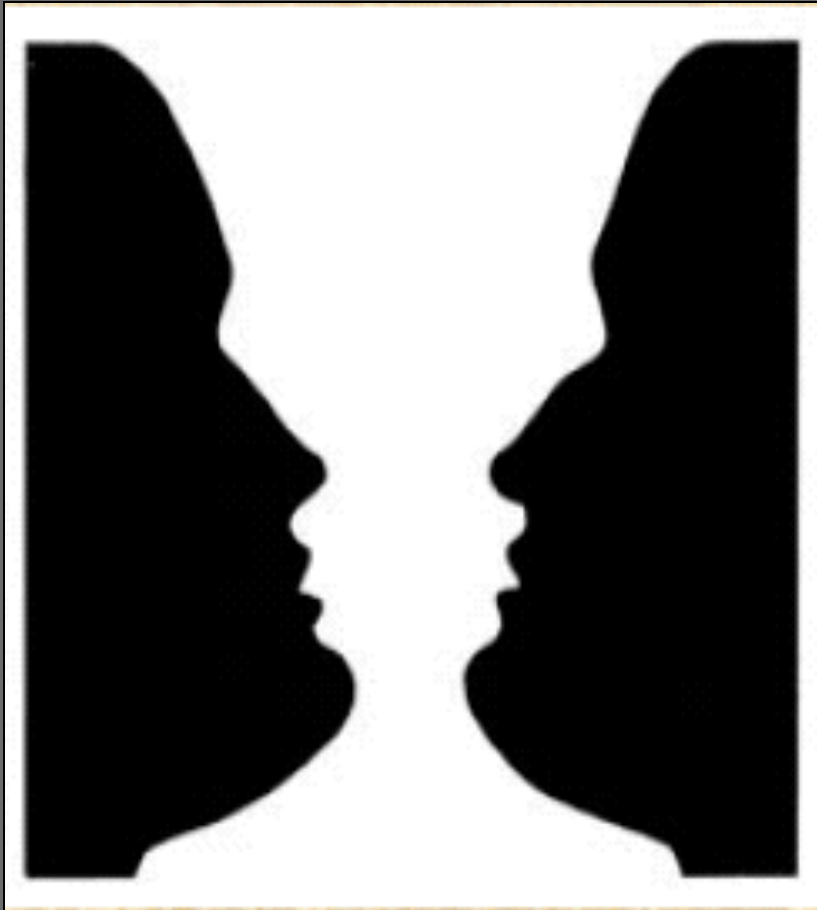
POSSIAMO ESSERE CERTI

- di ciò che sperimentiamo con i sensi,
- delle emozioni di cui siamo consapevoli



**TUTTO IL RESTO
È IPOTESI DA SOTTOPORRE A VERIFICA**

PERCEZIONE E COMUNICAZIONE





2° ESERCITAZIONE

Guardando l'uomo rappresentato nella figura, rispondi brevemente alle seguenti domande:

1. Quanti anni ha?
2. Quale professione o mestiere svolge?
3. Qual è il suo stipendio mensile?
4. Quale titolo di studio ha conseguito?
5. Com'è stata la sua infanzia?
6. Dove abita? (specifica se la zona è centrale, periferica)
7. Com'è la sua casa?
8. Possiede una macchina?
9. Se sì, specificare marca e cilindrata
10. Com'è composta la sua famiglia?
11. Ha interessi culturali?
12. Se sì, specifica quali
13. Quali sono i suoi svaghi e come passa il suo tempo libero?.....
14. Ti piacerebbe frequentarlo?

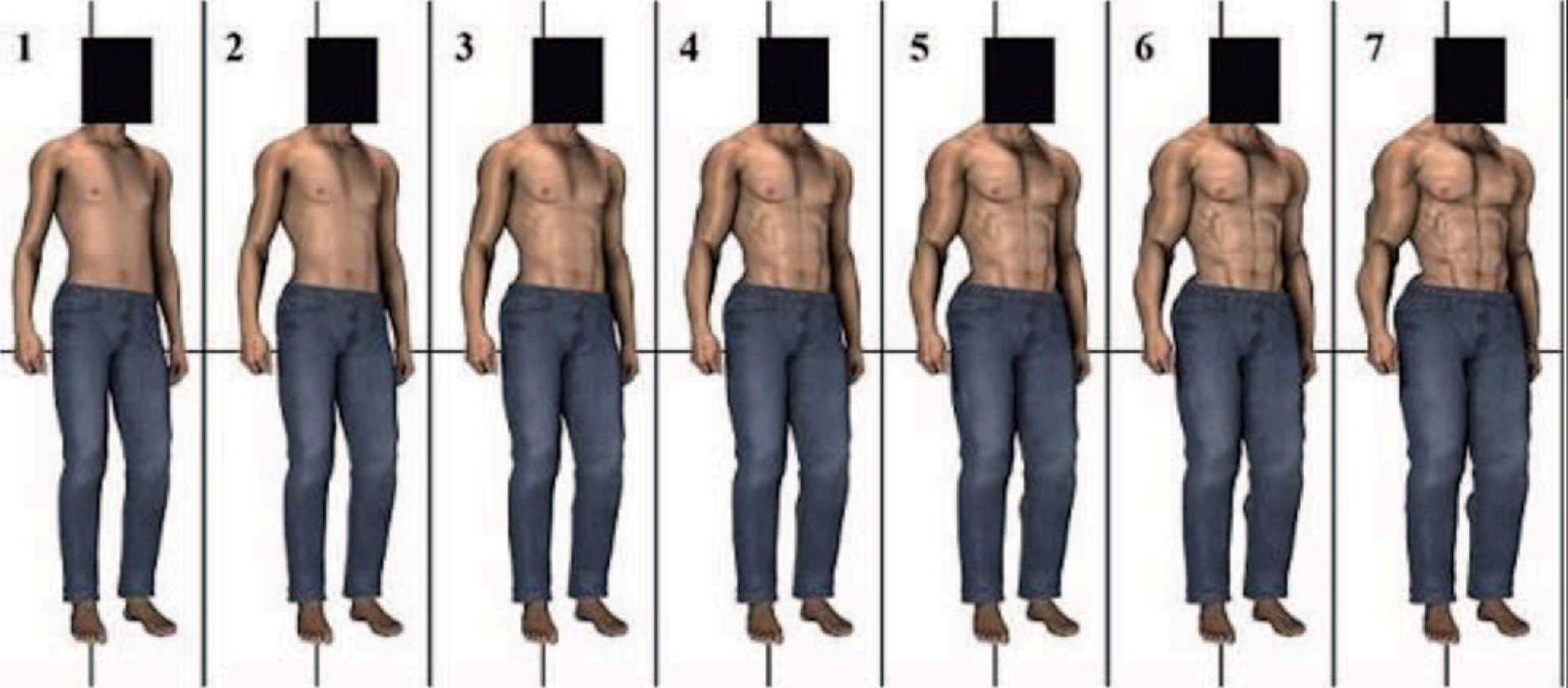


2° ESERCITAZIONE

Guardando La Donna rappresentato nella figura, rispondi brevemente alle seguenti domande:



3° ESERCITAZIONE



Ed ora....

**Una domanda
molto difficile:**

**E' il momento di eleggere il
Nuovo Leader del Mondo**

**e....
il tuo voto
conta molto!!!!**

Candidato A:

è in combutta con politici
corrotti,
consulta gli astrologi.

Ha due amanti. Fuma come un turco
e si beve dagli 8
ai 10 martini al giorno.

Candidato B:

è stato rimosso dal suo
incarico due volte,
dorme fino a mezzogiorno,
all'università si faceva di
oppio
e ogni sera beve un litro di
whisky.

Candidato C:

è un eroe di guerra decorato.
E' vegetariano, non fuma,
beve una birra una volta ogni
tanto
e non ha mai avuto
relazioni extraconiugali.

**Quale di questi
tre candidati
sceglieresti?**

Il candidato A

è :



Franklin Delano Roosevelt.

il candidato B

è :

Winston Churchill



**il candidato C
è :**

Adolf Hitler



RIEPILOGO:

- **LA COMUNICAZIONE: PRESUPPOSTI TEORICI**
- **PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE:**

1° ASSIOMA: *“non si può non comunicare”*

2° ASSIOMA: *“ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, di modo che il secondo classifica il primo, ed è quindi metacomunicazione”*

3° ASSIOMA: *“la natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti”*

4° ASSIOMA: *“gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico”*

5° ASSIOMA: *“tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza”.*

RIEPILOGO:

- **LA COMPRENSIONE DEL MESSAGGIO**
- **L' ASCOLTO**
 1. **Passivo**
 2. **Selettivo**
 3. **Attivo**
- **TECNICHE D' ASCOLTO**
 1. **Eco**
 2. **Riformulazione semplice**
 3. **Riformulazione complessa**
- **PERCEZIONE E COMUNICAZIONE**

NON SI PUO' NON COMUNICARE

