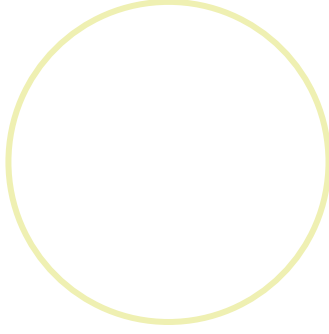
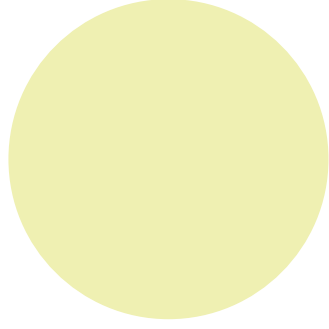
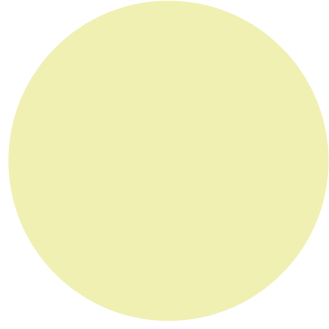


PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE



Principi della Comunicazione

La Comunicazione:

- Trasmissione di una informazione, di un messaggio da parte di un emittente

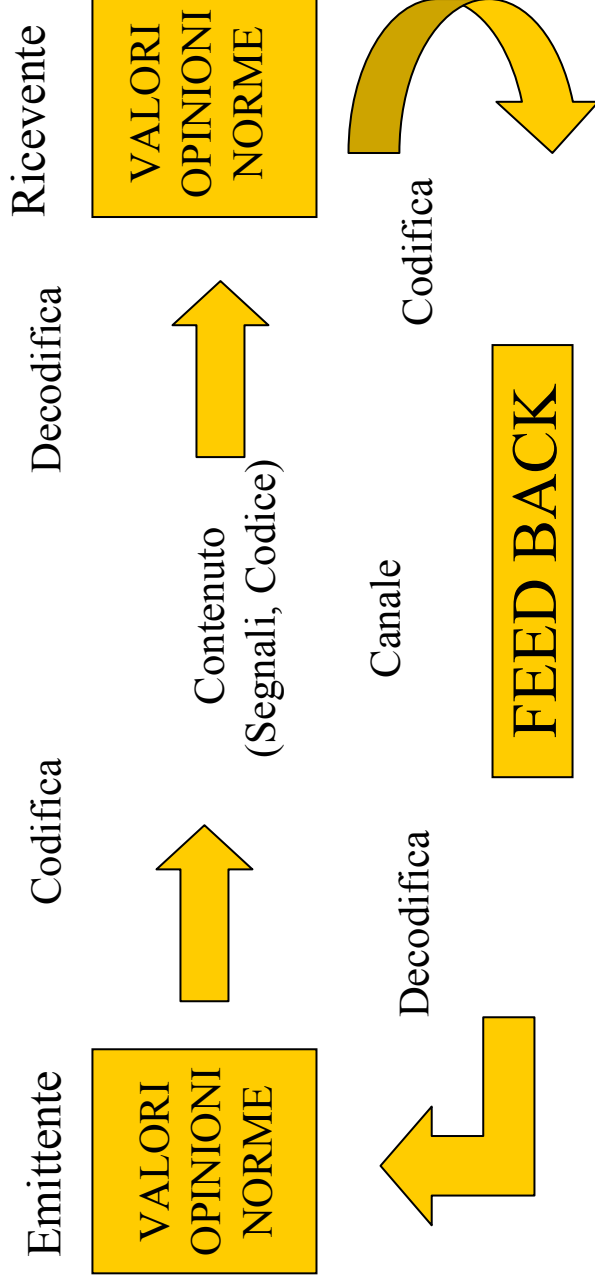
Principi della Comunicazione

Nella comunicazione si distinguono:

- L'emittente
- Il mezzo
- Il segnale
- Il codice
- La percezione del segnale
- La decodifica del segnale

Principi della Comunicazione

CONTESTO



Principi della Comunicazione

L'uomo utilizza due forme di comunicazione: quella ANALOGICA e quella LOGICA.

- Quella LOGICA utilizza le parole, cioè un “numero finito” di simboli all'interno di un ben preciso gruppo etnico il cui significato è stabilito da precise regole ovvero la grammatica e la sintassi

Principi della Comunicazione

- Quella ANALOGICA è in genere non verbale e rappresenta un sistema arcaico di comunicazione composto da gesti, suoni vocali o strumentali ovvero da atti mimici e/o posturali

Principi della Comunicazione

A sua volta la componente analogica (non verbale) avviene su due distinti livelli:

- Paraverbale: volume della voce, timbro, ritmo, velocità, ecc.;
- Non verbale: postura, movimenti, respirazione, ecc.

Principi della Comunicazione

Analogamente si può affermare che la Comunicazione ha una componente di Relazione ed una di Contenuto, dove la componente di relazione è molto importante per dare efficacia al contenuto

Principi della Comunicazione

La Componente di Contenuto fa riferimento alla TRASMISSIONE DI INFORMAZIONE ovvero riguarda la notizia che si vuole fornire all'interlocutore, cioè i dati che si vogliono comunicare

Principi della Comunicazione

La Componente di Relazione è l'aspetto che definisce il tipo di relazione che intercorre fra gli interlocutori.

In sostanza, è ciò che viene comunicato con tutto l'insieme del comportamento, al di là del puro dato informativo (mimica, movimento delle mani, ecc.)

Principi della Comunicazione

L'aspetto di contenuto verrà trasmesso più facilmente attraverso il modulo logico (o digitale), mentre quello analogico avrà il compito di trasmettere gli aspetti legati alla componente di Relazione

Principi della Comunicazione

Conseguenza di tutto ciò è la seguente:

NON SI PUO' NON COMUNICARE

Infatti, non esistendo il “non comportamento” non può esistere la “non comunicazione”

Qualsiasi tipo di comportamento è comunicazione, compreso il silenzio o l'assenza di dialogo

Principi della Comunicazione

La comunicazione può essere a una via o a due vie.

- Nel primo caso non esiste una relazione comunicativa reciproca: l'emittente invia un messaggio senza informazioni di ritorno

Principi della Comunicazione

La comunicazione a una via è sicuramente la più rapida, ma non consente all'emittente, tramite un feedback, di verificare se e come il ricevente abbia recepito il messaggio né è in grado di correggerlo o modificarlo

Principi della Comunicazione

Nella comunicazione a due vie, viceversa, entrambi gli interlocutori sono coinvolti e possono dare e ricevere informazioni

Principi della Comunicazione

In questo secondo caso (a due vie) viene data immediatamente (o in differita) la possibilità di verificare le reazioni e quindi l'efficacia del messaggio.

È però un tipo di comunicazione meno rapida

Principi della Comunicazione

Nella comunicazione a due vie si parla, perciò, di interdipendenza ed è quindi molto importante essere consapevoli di quello che succede quando si comunica con altri.

Per questo motivo, nella comunicazione a due vie, si parla di feed-back ovvero: controllo della corretta percezione e decodificazione del messaggio emesso”

Principi della Comunicazione elaborazione delle informazioni

Quello che ognuno di noi vede, dipende spesso dal nostro punto di vista. Per riuscire a vedere il nostro punto di vista occorre cambiare punto di vista.

In altri termini la nostra rappresentazione della realtà non è la realtà.

Avviene per noi quello che un cartografo fa quando realizza una mappa di un territorio

Principi della Comunicazione elaborazione delle informazioni

Una mappa è:

- In scala
- Contenente molte generalizzazioni
- Con simboli al posto dei veri oggetti

Principi della Comunicazione elaborazione delle informazioni

Analogamente la nostra mente effettua:

- Generalizzazioni: incline ad organizzare il mondo per categorie di persone (vecchi, giovani, sportivi, ecc.)
- Cancellazioni: cancella tutto quello che non viene ritenuto utile in quel contesto
- Deformazioni: capacità di ricordare o prevedere situazioni modificandole ovvero interpretandole

Principi della Comunicazione dispersione delle informazioni

Attraverso i vari passaggi di un dialogo può verificarsi una forte dispersione dei contenuti trasmessi:

- Pensiero: intendo dire 100
- Emissione: sono capace di dirne 70
- Ascolto: il ricevente ne sente 50
- Comprensione: il ricevente ne capisce 30

Principi della Comunicazione codifica e decodifica



Il processo di codifica consiste nella scelta dei simboli ritenuti più adeguati a far comprendere i messaggi. Possono essere gesti, toni, espressioni facciali, ecc.

Anche le parole sono da ritenersi simboli (solo per chi parla la lingua italiana la parola “montagna” assume lo stesso significato per tutti)

Principi della Comunicazione codifica e decodifica



Ne consegue, quindi, che il significato dei simboli non è contenuto nel simbolo stesso, ma gli viene attribuito da colui che codifica.

Analogamente che riceve il messaggio attribuisce a sua volta un significato ai simboli. In alcuni casi questo significato può essere diverso da quello che intende chi ha inviato il messaggio

Principi della Comunicazione codifica e decodifica



Ne consegue che dobbiamo essere certi
che la nostra simbologia sia conosciuta ed
accettata da chi ci sta ascoltando

Principi della Comunicazione codifica e decodifica



Il processo di decodifica si svolge in due fasi:

- Percezione del messaggio
- Interpretazione del messaggio

Principi della Comunicazione codifica e decodifica



La percezione selettiva è quell'atteggiamento che rende più facilmente recepitibile ciò che è considerato utile, piacevole o in accordo con le opinioni del ricevente.

Tale tipo di percezione può portare anche ad ignorare ciò che è spiacevole, poco utile o in disaccordo con le opinioni del ricevente

Principi della Comunicazione



codifica e decodifica

Ovviamente, sulla codifica e/o decodifica influiscono fattori di personalità, quali:

- Conoscenze
- Cultura
- Status
- Atteggiamenti
- Emozioni
- Ecc.

Principi della Comunicazione ascolto

C'è differenza tra sentire ed ascoltare
(Dizionario Devoto-Oli):

- **Sentire:** si intende avere una percezione o una sensazione determinata con quattro dei cinque sensi (esclusa la vista)
- **Ascoltare:** si intende trattenersi di proposito ad udire attentamente; prestare la propria attenzione o partecipare a qualcosa in quanto oggetto o motivo di informazione o di riflessione

Principi della Comunicazione ascolto

Ascoltare, quindi, significa:

- Raccogliere informazioni, sospendendo il giudizio
- Dimostrare attenzione, in modo da incoraggiare la continua comunicazione
- Intervenire con osservazioni mirate (ma incoraggianti), portando un po' più avanti l'idea del nostro interlocutore

Si tratta, quindi, di un processo attivo e non passivo

Principi della Comunicazione ascolto

Fare domande può aiutare nell'ascolto attivo. Si possono porre vari tipi di domande:

- Di precisazione (tese a raccogliere le informazioni mancanti)
- Di chiarimento (tese a ricercare spiegazioni, interpretazioni, motivazioni)
- Passive (tese a fornire un supporto, un commento; ma anche incoraggiamenti non verbali)
- Aperte (tese a verificare, focalizzare, comparare; ma anche di estensione, di ricerca, di sintesi, di spiegazione)

Principi della Comunicazione ascolto

Si può ascoltare in tre modi diversi:

- Ascolto finto: lasciandosi catturare da distrazioni e comunque fidandosi dell'intuito che precocemente cattura le cose "importanti"; di fatto è un ascolto passivo, senza reazioni, vissuto solo come opportunità per parlare

Principi della Comunicazione

ascolto

- Ascolto logico: l'attenzione sarà concentrata sul contenuto di ciò che viene espresso ed anche l'interlocutore potrebbe avere l'errata convinzione di essere stato capito

Principi della Comunicazione ascolto



- Ascolto attivo: condizioni di ascolto “efficace”, provando a “mettersi nei panni dell’altro”, cercando di entrare nel punto di vista del nostro interlocutore e comunque condividendo le sensazioni che manifesta

Principi della Comunicazione ascolto



Ricordare sempre che ascoltare in modo efficace è molto più difficile che parlare:

per questo “Dio ci ha dato due orecchie ma una sola bocca. Alcuni dicono che è perché voleva che passassimo il doppio del tempo ad ascoltare invece che a parlare.

Altri sostengono che è perché sapeva che ascoltare è due volte più difficile che parlare”

ANONIMO