



la comunicazione

ma che cos'è ?

è la modalità con cui
scegliamo di esprimerci



in forza della sua libertà l'uomo può decidere
se comunicare, cosa comunicare e a chi.
Può attendere la risposta dell'interlocutore e
modificare creativamente la propria
comunicazione.

G. Samek Lodovici, 2002

comunicare comporta qualcosa di più della
semplice espressione e manifestazione di idee
e di sentimenti

Giovanni Paolo II, 2000

Quando ha/non ha funzionato

- Per comprendere quali sono i requisiti di efficacia della comunicazione è sufficiente domandarsi
 - Quando ha funzionato
 - Quando non ha funzionato

Che cosa è stato determinante in quella circostanza ?

gli assiomi della pragmatica



1. Non si può non comunicare
2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione
3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione
4. Gli esseri umani comunicano sia in modo numerico che analogico
5. Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza



i *nostri* atteggiamenti
comunicativi rappresentano
la *nostra* scelta (consapevole o
meno) di interpretazione del
contesto e della modalità di
manifestarci



i presupposti



- si riesce a comunicare “bene” quando si è instaurata una relazione, cioè una situazione in cui siano chiari il contesto e i ruoli

Il contesto

- È il luogo/la situazione in cui avviene la relazione e si caratterizza per l'incontro tra le aspettative reciproche
- La percezione del contesto dipende da elementi legati alla conoscenza, all'esperienza e all'emotività

I ruoli

- Sono le posizioni occupate all'interno di un contesto
- Variano durante lo sviluppo della relazione
- Sono definiti dalle aspettative reciproche

Gli scopi

- Esprimono le ragioni reali e apparenti della partecipazione all'interazione
- Derivano dai valori “percepiti” all'interno del contesto / della situazione

Le interazioni

Vantaggio
per gli altri

+

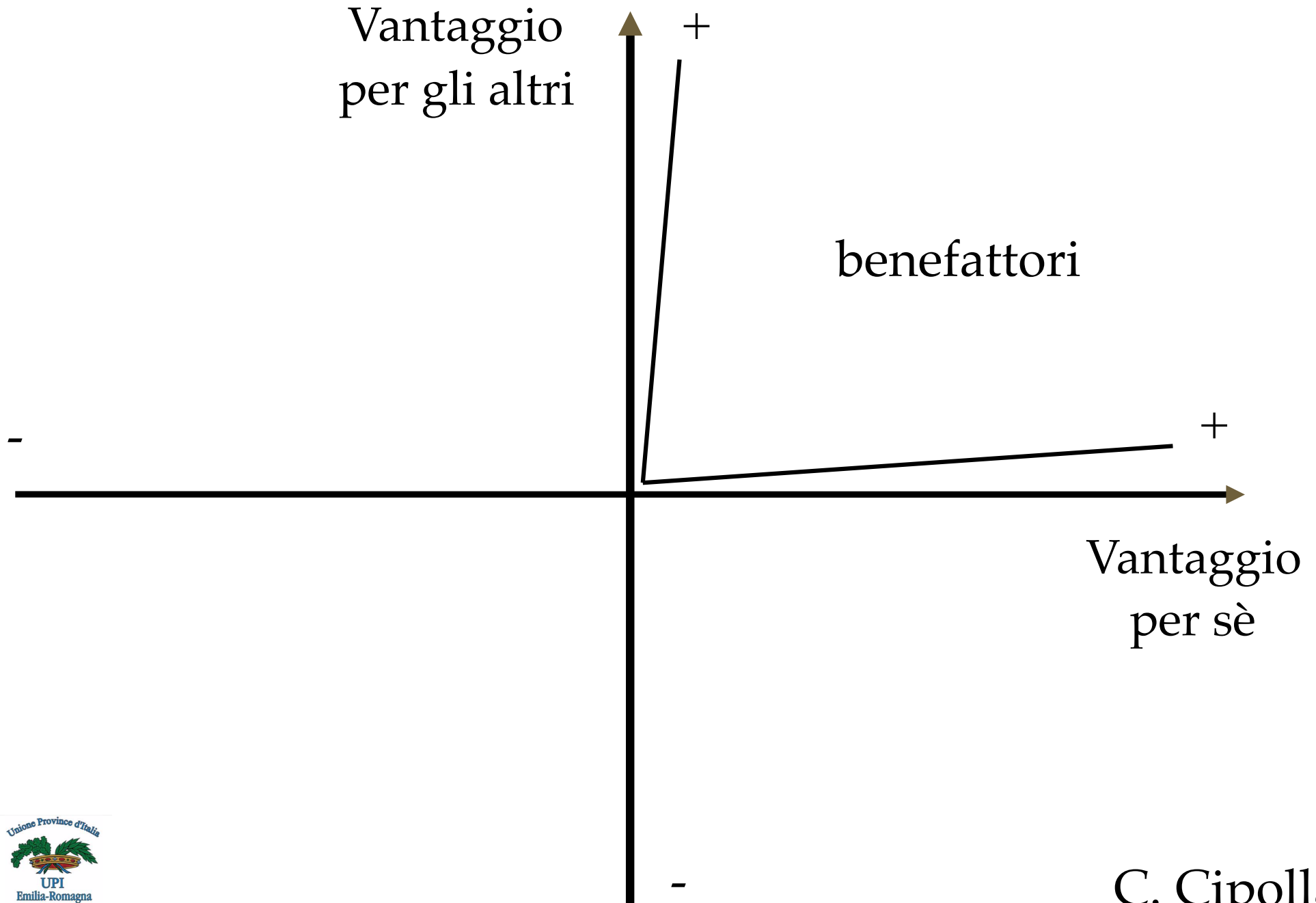
+

Vantaggio
per sè

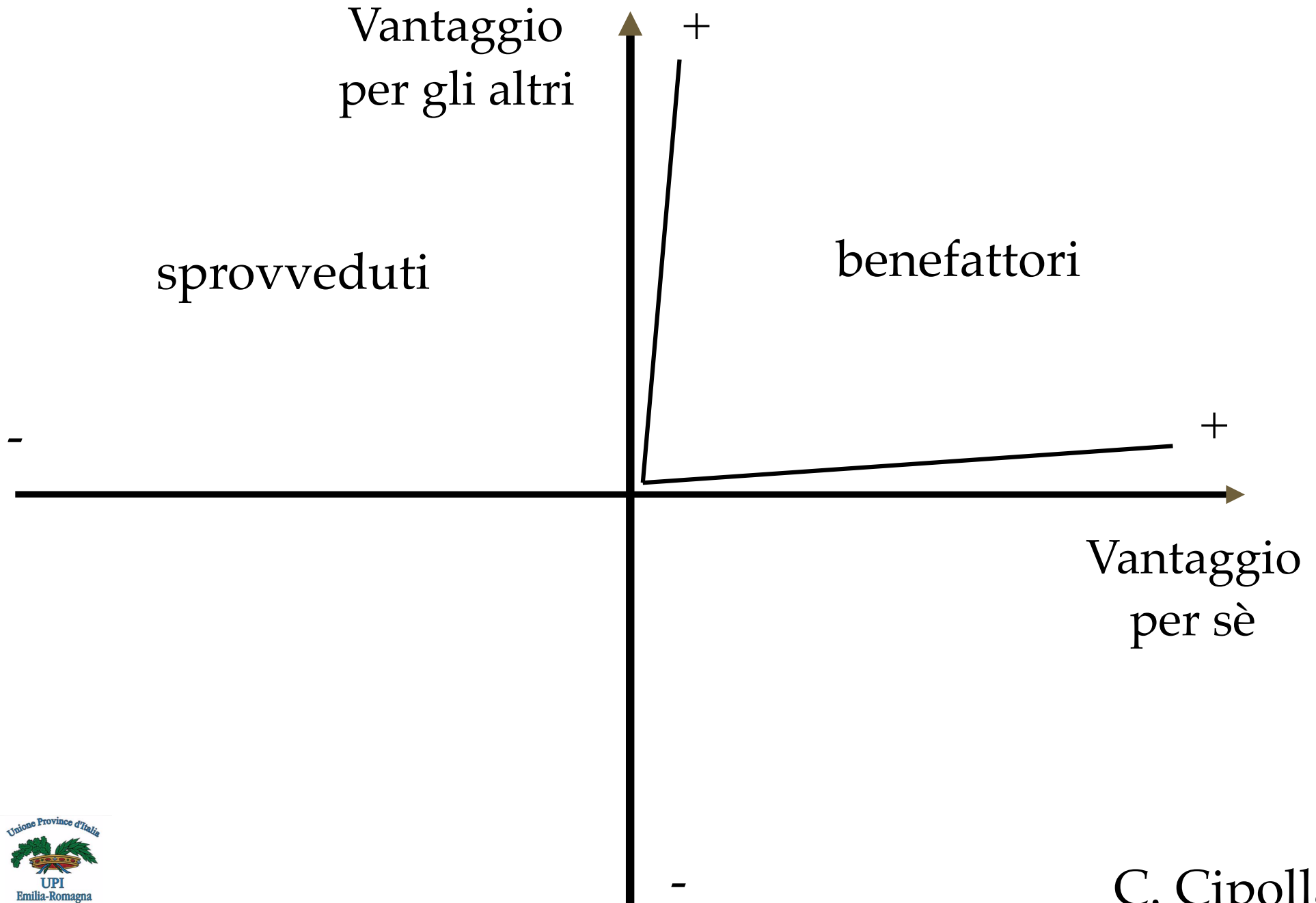
-

santo fabiano

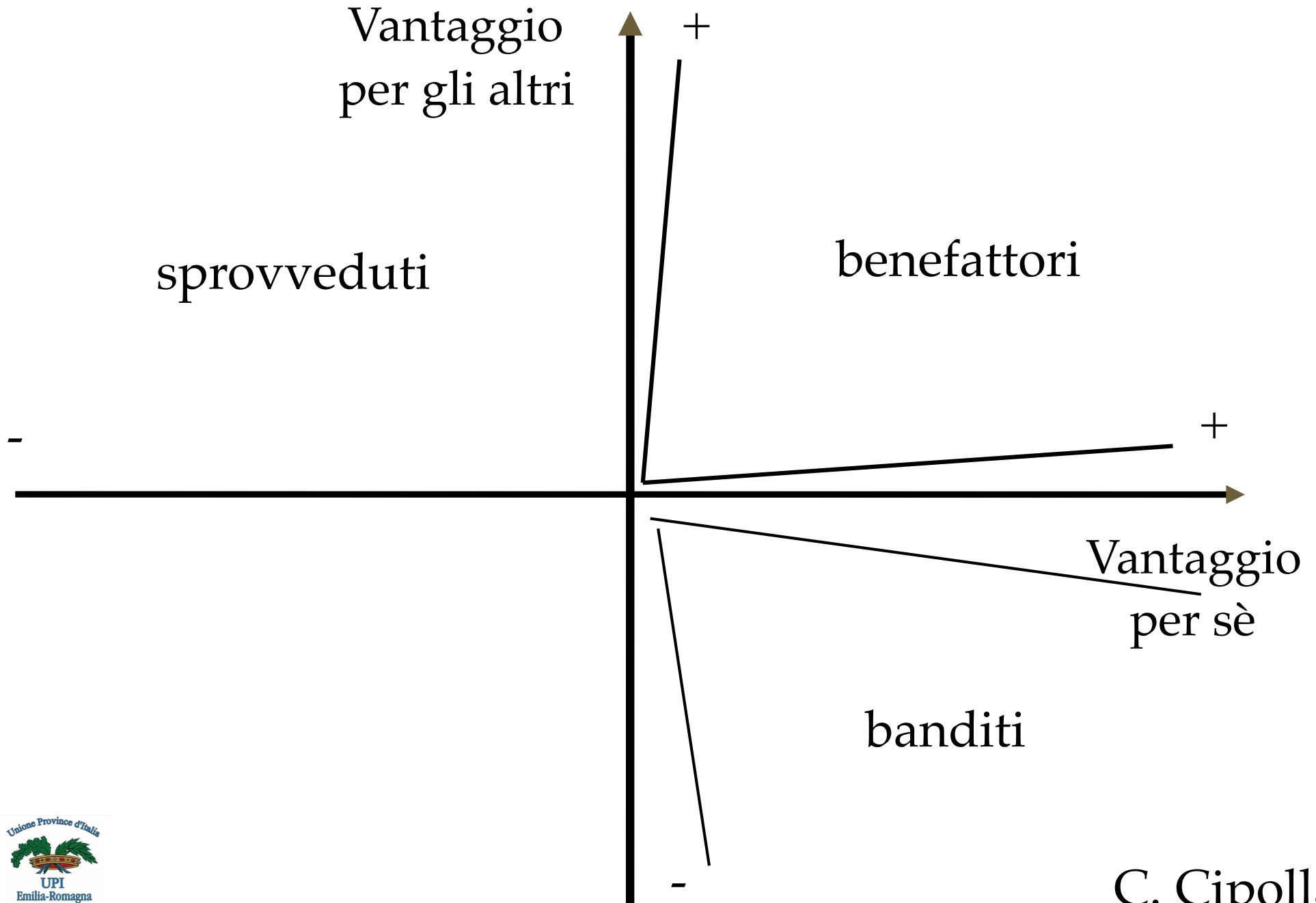
Le interazioni



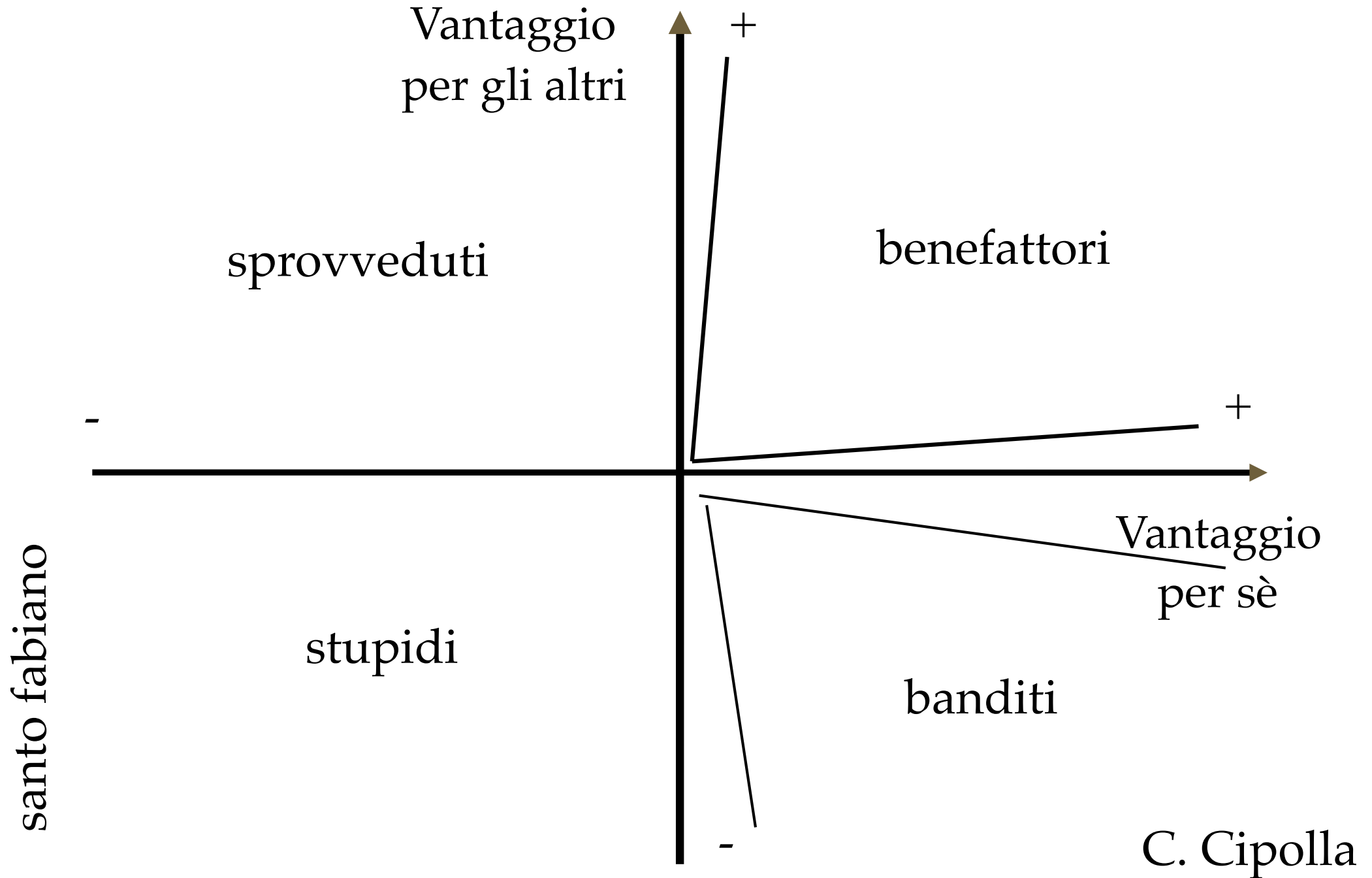
Le interazioni



Le interazioni



Le interazioni



Teoria attribuzionalista

Ciò che succede agli altri dipende da loro

Anche ciò che succede a me dipende dagli altri

la “scelta”

gli “effetti” della comunicazione
derivano dalla percezione di:

- noi stessi
- l'altro
- il contesto
- il fine

conseguentemente,
la scelta consiste nel:

- perchè
- cosa
- in che modo
- in quale momento

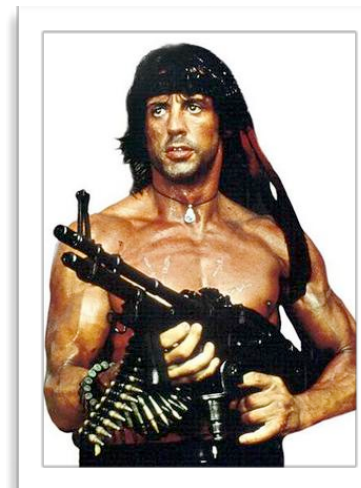
le “percezioni” reciproche

- la stessa situazione può generare diverse percezioni da cui dipende l’approccio comunicativo di ciascuno e ... l’efficacia della relazione



l'atteggiamento comunicativo

- consenso / conflitto
- fiducia / sospetto
- interesse / disinteresse

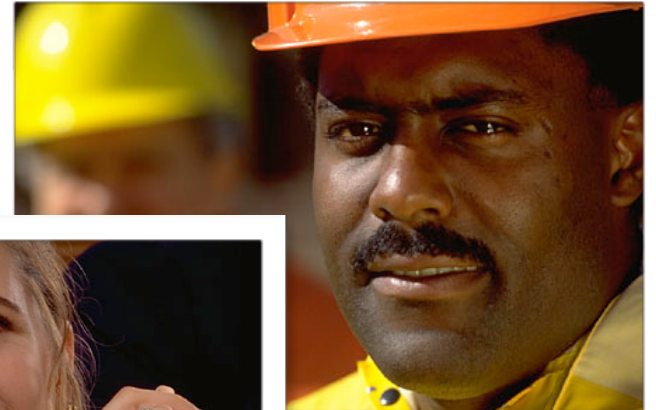


la “mia” percezione di “me” nel “contesto”

- chi sono, cosa faccio qui e cosa mi interessa
- cosa penso del contesto in cui mi trovo, cosa mi aspetto e cosa vogliono da me
- come percepisco l'interlocutore e cosa voglio da lui/lei
- cosa voglio ottenere / cosa posso ottenere
- cosa non voglio “perdere”

la percezione che gli “altri” hanno di “me”

- dipende dal riconoscimento di:
 - utilità
 - ruolo
 - competenza
 - abilità
 - stima
 - amicizia
 - simpatia





anche nella predisposizione di un avviso si evincono i fattori che hanno determinato le scelte comunicative, come il timore di essere frainteso, pur manifestando una richiesta legittima e generalizzata

le tre fasi della crescita personale Covey, 2001

- tu: pretesa di dipendenza dagli altri
- io: consapevolezza e autonomia
- noi: relazione e interdipendenza

per comunicare in un contesto organizzativo o di lavoro è necessario esprimersi in chiave di “noi”

l'ascolto



una buona comunicazione comincia con l'ascolto

... i livelli dell'ascolto:

- Ignorare
- Fingere
- Ascolto selettivo
- Ascolto attento
- Ascolto empatico



CHI ASCOLTA CRESCE.



CHI ASCOLTA CRESCE.



CHI ASCOLTA CRESCE.



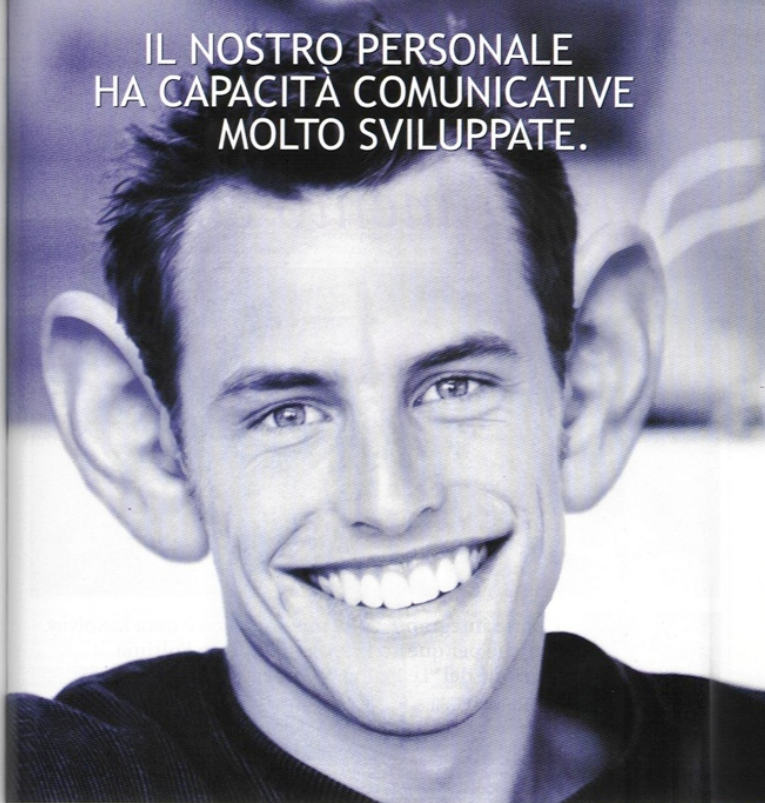
l'ascolto empatico

- Ascoltare con l'intenzione di capire, non di rispondere;
- Comprendere, non interpretare in modo autobiografico

non prescrivere agli altri i propri occhiali

santo fabiano

IL NOSTRO PERSONALE
HA CAPACITÀ COMUNICATIVE
MOLTO SVILUPPATE.



Call center InTouch. Persone che comunicano, contatti che rendono. Con l'esperienza Europ Assistance. InTouch, nata da Europ Assistance, pone al servizio della tua azienda un'esperienza senza paragoni. Parliamo per esempio del personale, che ha ricevuto una formazione specifica ed approfondita ed è in grado di gestire le relazioni con i tuoi clienti utilizzando tutti i canali di comunicazione: telefono, sms, e-mail. Inoltre, al fattore umano sono abbinate soluzioni tecnologiche all'avanguardia. È questa combinazione di forze che fa la differenza. Mettici alla prova, in fondo basta una telefonata.

Numero Verde
800-44.55.33

INTOUCH È UNA SOCIETÀ CERTIFICATA UNI-EN ISO 9001-2000

intouch
GRUPPO EUROP ASSISTANCE
www.intouch.it

le modalità di “reazione” all’ascolto

- Valutazione: essere d’accordo o in disaccordo;
- Inquisizione: interrogare basandosi sul proprio punto di vista
- Consiglio: fornire consigli basati sulla propria esperienza;
- Interpretazione: mettere a fuoco sulla base delle proprie motivazioni

giudizi e pregiudizi

- il giudizio degli altri

*se lo riteniamo importante
può condizionare il nostro
atteggiamento fino a
impedire di mettere in atto
le azioni volute,
attribuendone agli altri le
colpe*

il giudizio sugli altri

*se deriva da pregiudizio
impedisce una relazione
corretta e funzionale e
può portare allo scontro o
alla decisione di
“evitarsi”*

comunicare con le parole



le parole che utilizziamo rivelano il nostro
stato d'animo

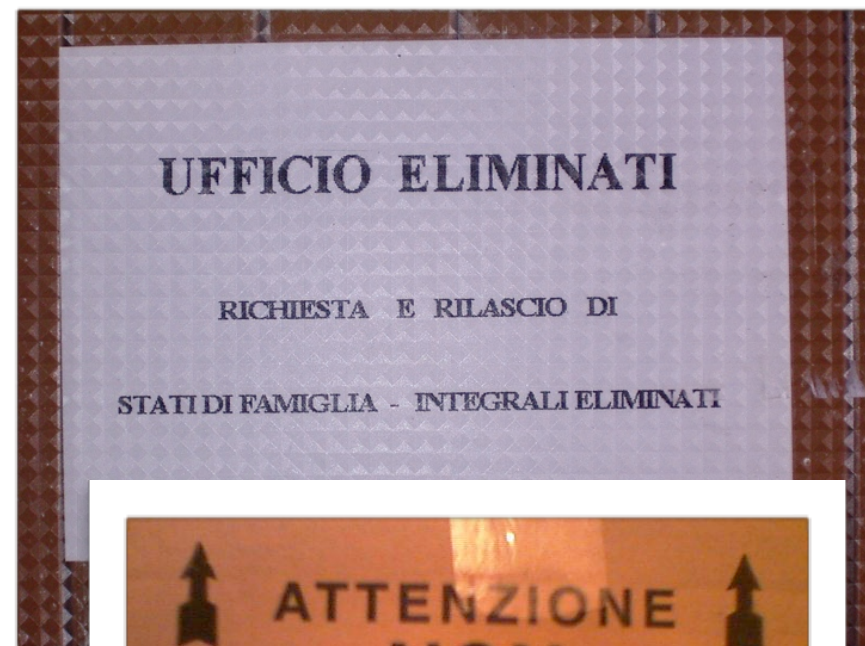
La scelta
delle
espressioni
verbali ha lo
scopo di
generare
“suggerzioni”



La comunicazione è un processo la cui efficacia dipende dalle modalità con cui viene “gestito”

Se vogliamo (perché abbiamo interesse) che sia efficace facciamo attenzione all'interlocutore, al modo con cui comunichiamo, al momento in cui è opportuno e... ci assicuriamo che tutto abbia funzionato

la scelta della parole



ATTENZIONE AL CAPO

ATTENZIONE ALLO SCALINO

la valenza “suggestiva” delle parole

- l'efficacia della comunicazione e gli effetti che vengono generati, dipendono in buona parte dalla scelta delle parole, oltre che dal tono che viene utilizzato



l'effetto è diverso se dico...

oppure:

ho un problema	sto cercando una soluzione
non ce la faremo mai	vediamo cosa si può fare
voi non siete capaci	vediamo se riuscite a...
non mi hai capito	non mi sono spiegato

parole a valenza
negativa

sfiducia
delusione
insicurezza
frustrazione
dubbio
paura
preoccupazione

parole a valenza
positiva

appartenenza
solidarietà
fiducia
curiosità
sicurezza
entusiasmo
aspettativa

la comunicazione nelle organizzazioni di lavoro

le istituzioni sono il mezzo di cui i loro singoli membri si servono per rafforzare i meccanismi individuali di difesa contro l'ansia

molti problemi sociali, economici e politici che spesso vengono attribuiti all'ignoranza, alla stupidità e agli atteggiamenti errati, all'egoismo o all'ambizione umani, possono diventare più comprensibili ove si giudichi che quei problemi racchiudono dei tentativi inconsciamente motivati di difendersi, da talune ansie, le cui fonti non potrebbero essere consciamente controllate

l'ambiente di lavoro non è un luogo “democratico!”

Può essere l'espressione di chi non accetta le regole di un contesto e ritiene che la democrazia consista nel caos e nella libertà di ciascuno di fare ciò che vuole.

Ma la democrazia consiste nel “rispetto dei ruoli” e delle finalità istituzionali e si fonda... sul principio di “responsabilità”.

Il sistema “organizzazione”

- Regole (e ruoli)
- Comportamenti (e relazioni)
- Fini (e Valori)



www.santofabiano.it

posta@santofabiano.it