

A PROPOSITO DI COMUNICAZIONE

A cura di Fabrizio M. Pellegrini © 01.2011



TANTO PER INCOMINCIARE



**“NON VOGLIAMO FARTI ASSOMIGLIARE ALLA
TELEVISIONE ...**

... VOGLIAMO UNA TELEVISIONE CHE ASSOMIGLI A TE”

... una vera perla di RAI Marketing & Communication

PARLEREMO DI :

- ❑ Marco Tullio Cicerone
- ❑ Comunicazione & insegnamento
- ❑ Per incominciare
- ❑ Fondamenti della comunicazione
- ❑ La mappa della comunicazione
- ❑ I codici ed il quanto
- ❑ Gli obiettivi
- ❑ Contenuto e relazione
- ❑ Livelli e piani
- ❑ I canali della comunicazione
- ❑ Governare la comunicazione
- ❑ L'ascolto
- ❑ La comunicazione efficace



Fonte: © l'Espresso © Altan 2009

Il verbo **COMUNICARE** deriva dal latino "communis agere" e significa mettere in comune, **condividere**.

Quanto oggi viene fatto passare come i "fondamenti moderni della comunicazione", in realtà **viene da molto, molto lontano...**

...Un certo **Marco Tullio CICERONE (106-46 a.c.)** politico, filosofo, scrittore, giurista, massimo divulgatore del pensiero greco nella cultura romana, nel "**De oratore**" a proposito della retorica (comunicazione verbale), scriveva che l'oratore deve possedere:

- **INVENTIO** cioè trovare che cosa dire, idee, argomentazioni, fatti;
- **DISPOSITIO** cioè strutturare, mettere in ordine ciò che si è trovato;
- **ELOCUTIO** cioè scegliere lessico, registro, ornamenti e figure retoriche.



- ❑ Gli insegnanti: **GRANDI COMUNICATORI**
- ❑ Insegnare bene significa comunicare efficacemente
- ❑ La comunicazione è efficace se raggiunge lo scopo
- ❑ **Voi siete il centro della mia comunicazione**

Lo scopo del comunicatore normalmente è:

1. Farsi comprendere ed apprezzare dai fruitori della comunicazione
2. Guidare i fruitori ad apprendere una determinata cosa o ad agire determinati comportamenti



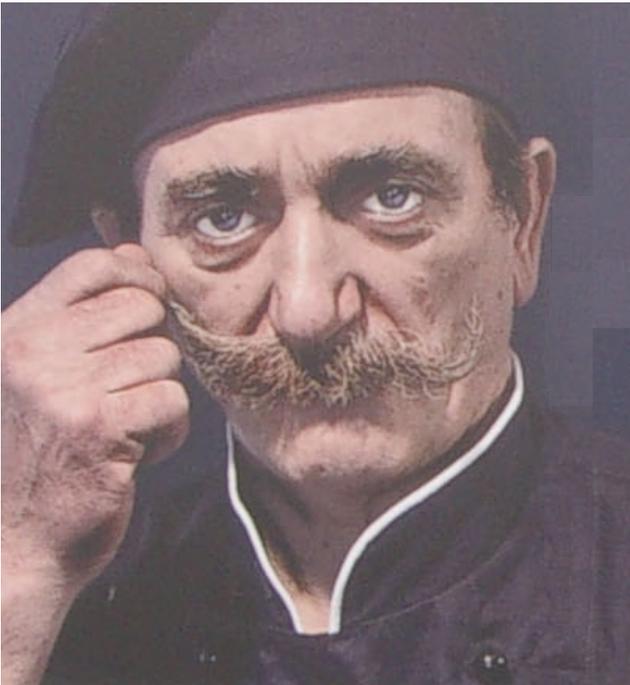
Le domande sbagliate

- Che cosa devo dire ?
- Che cosa voglio dire ?
- Quali parole devo usare ?
- Quali parole sono capace di usare ?

Le domande giuste

- Che cosa voglio ottenere ?
- Che cosa devo ottenere ?
- Che cosa voglio comunicare ?
- Che cosa devo comunicare ?
- Come devo comunicare ?
- A chi mi sto rivolgendo ?
- Chi o cosa rappresento io per loro ?

1. La mappa della comunicazione
2. I canali e della comunicazione
3. L'ascolto e la comprensione dei fruitori



... insomma cose da leccarsi i baffi ...





□ I CODICI DELLA COMUNICAZIONE

- L'attribuzione di significato al messaggio e l'eventuale reazione, anche attraverso un'azione, sono regolati dai codici (linguaggi e metalinguaggi)
- I codici utilizzati da chi ascolta non sono necessariamente gli stessi usati da chi parla

□ IL QUANTO DELLA COMUNICAZIONE

- L'EMITTENTE - vuole comunicare il 100% - ma riesce a comunicare il 70%
- IL RICEVENTE - riceve il 50% - comprende il 20% - ricorderà il 10%

IO CHE PARLO ADESSO NE STO TENENDO CONTO ...?



- Non trasmettere semplicemente un messaggio o dire delle cose
- Impegnarsi per ottenere una reazione o influenzare un comportamento
- La comunicazione vera consiste nel risultato ottenuto non nel contenuto trasmesso
- Se il risultato ottenuto è coerente con l'obiettivo programmato, allora la comunicazione è stata efficace





- ❑ In una comunicazione si rappresentano la dimensione del contenuto e quella della relazione.
- ❑ La dimensione dei contenuti è relativa ai codici verbali, mentre quella della relazione riguarda i codici non verbali ed il metalinguaggio.
- ❑ Un interlocutore che non governa i contenuti di un messaggio, ne interpreta il senso ed il significato solo nell'ambito della relazione.
- ❑ La cultura e i saperi di un individuo determinano il livello di comprensione dei contenuti di un determinato messaggio.

(fonte P.Watzlawich - Palo Alto Institute Calif.Univer.)



LIVELLI O PIANI DELLA COMUNICAZIONE

UNA COMUNICAZIONE RAPPRESENTA DUE DIMENSIONI

- LA DIMENSIONE DEI CONTENUTI
- LA DIMENSIONE DELLA RELAZIONE

COMUNICAZIONE

CONTENUTI

RELAZIONE



EMISFERO
CEREBRALE
SINISTRO
(LOGICO)

GOVERNA CIO' CHE E'
ANALITICO, RAZIONALE,
VERBALE, CULTURALE

PREVALGONO I LINGUAGGI



EMISFERO
CEREBRALE
DESTRO
(ANALOGICO)

GOVERNA LE EMOZIONI,
IL NON VERBALE, LE IMMAGINI,
L'INCONSCIO

PREVALGONO I METALINGUAGGI



LA SINTESI TRA CONTENUTO E RELAZIONE DETERMINA CIO' CHE UNA PERSONA RECEPISCE E COMPRENDE DI UNA COMUNICAZIONE O MESSAGGIO E NE CONDIZIONA I COMPORTAMENTI E LE SCELTE





I CANALI DELLA COMUNICAZIONE

- il canale verbale (**le parole**)
- il canale paraverbale (**la voce**)
- il canale non verbale (**il corpo**)

Si potrebbe pensare allora che l'efficacia di una comunicazione dipenda in parti uguali da questi tre canali; invece le parti sono:

- il 7% comunicazione verbale
- il 38% comunicazione paraverbale
- il 55% comunicazione non verbale

Vale al pena di ricordare che al canale verbale afferisce il **COSA**, mentre ai canali paraverbale e non verbale afferisce il **COME** di una qualsiasi comunicazione.



COME COMUNICARE

Come comunicare significa in buona sostanza saper governare i canali paraverbali (voce) e non verbali (corpo) di una comunicazione.

Alcune regole generali

- Saper leggere il contesto
- Saper interpretare i segnali (feedback)
- Saper usare il proprio stile naturale
 - Come governare la voce
 - Tono
 - Volume
 - Ritmo, velocità, modulazione
 - Pause, silenzi, attese





Come governare il linguaggio del corpo

- ❑ Espressione del viso
 - ❑ Contatto visivo
 - ❑ Postura
 - ❑ Respirazione
- ❑ Gestione del territorio
 - ❑ Prosemica
 - ❑ Gestualità
- ❑ Abbigliamento & Status symbol





Tre punti importanti

- ❑ GLI OBIETTIVI DELL'ASCOLTO
- ❑ L'ASCOLTO DIFFICILE
- ❑ LA CAPACITA' DI ASCOLTO

“Saper ascoltare è lo strumento che guida la comunicazione” (C.Rogers)



Il primo obiettivo è costituito dalla conquista della fiducia di chi ci ascolta. **Essa si conquista per gradi attraverso:**

1. Ascolto
2. Empatia
3. Relazione d'aiuto
4. Condivisione degli obiettivi
5. Autorevolezza

Il secondo obiettivo è rappresentato dalla comprensione dei bisogni.

Soltanto attraverso l'ascolto si può comprenderli e quindi averne maggiore consapevolezza .



Perché:

- Non hai tempo
- Hai già una tua opinione
- Chi hai davanti non ti piace
- Il fatto è reciproco
- Sei concentrato solo sui tuoi obiettivi
- Sei convinto d'aver capito cosa serve a chi hai davanti
- Sei impegnato a parlarti addosso, a non far parlare e soprattutto ... a non ascoltare

Per rendere facile l'ascolto basta declinare al contrario i punti precedenti !

(... e quindi lo facciamo adesso insieme ... declinare ...)



LA CAPACITA' DI ASCOLTO

- Ascoltare con empatia e senza pregiudizi
- Armonizzarsi con i tempi e i modi dell'interlocutore
- Non distrarsi inseguendo altri pensieri
- Non interrompere e usare il silenzio e le pause
- Ascoltare con gli occhi, con la mente e ... con il cuore**
- Cercare prima di capire e poi di farsi capire
- Ascoltare gli altri come se poi si dovesse raccontare quello che hanno detto**
- Accertarsi che l'interlocutore abbia compreso
- Incoraggiare tutti ad esprimersi
- Impegnarsi per diventare ascoltatori migliori**



LA COMUNICAZIONE EFFICACE

La comunicazione efficace produce effetti positivi in relazione a:

clima positivo nelle dinamiche sociali

costruzione dell'autostima

comprensione dei messaggi

processi d'apprendimento

livello di consapevolezza

motivazione al compito



- “Ho imparato a salire e scendere dalla cattedra per ricordare a me stesso che dobbiamo sempre guardare le cose da angolazioni diverse. E le cose appaiono diverse a seconda del luogo o del tempo da cui le osserviamo. Non vi ho convinti? Venite a vedere voi stessi, ora e qui. Coraggio, provate almeno una volta a salire ora sulla sedia sulla quale siete seduti !
- Solo così vi accorgete che è proprio quando credete di sapere qualcosa o di conoscere qualcuno che dovete guardare da un'altra prospettiva.”
- (J.F. Keating in “L'attimo fuggente”)



...e per finire
qualche buon
libro da
leggere... dopo
la pappa...



- Pragmatics of human communication - Paul Watzlawick
- On becoming a person - Carl Rogers
- Beyond the language - M. Adelman - M.A. Levine - R. Deena
- Governare le relazioni - Toni Muzi Falconi
- Parlare, scrivere, comunicare - M.L. Crast - N. Oliviero
- La retorica in "De oratore" - M. Tullio Cicerone
- L'attimo fuggente - J.F. Keating

Grazie e alla prossima ... Fabrizio