

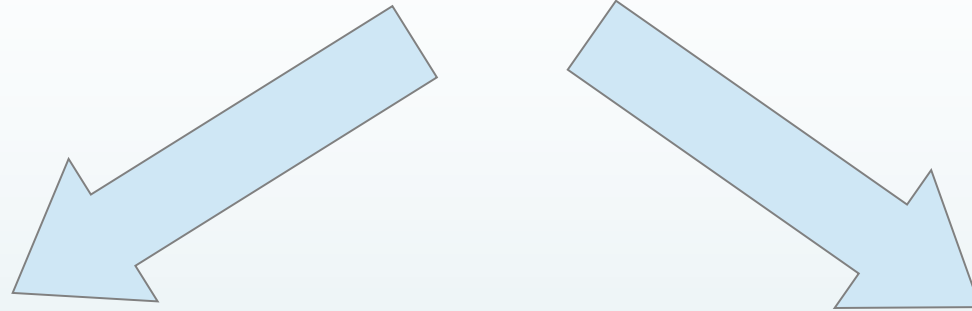


PROCESSI E STILI COMUNICATIVI

Dott.ssa Rosa Scardigno

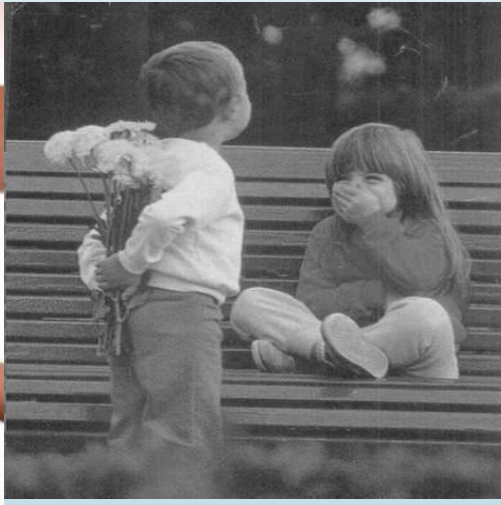
rosa.scadigno@uniba.it

COMMUNIS



CUM = CON

MUNUS = DONO



La Comunicazione: Atteggiamento Di **Apertura**

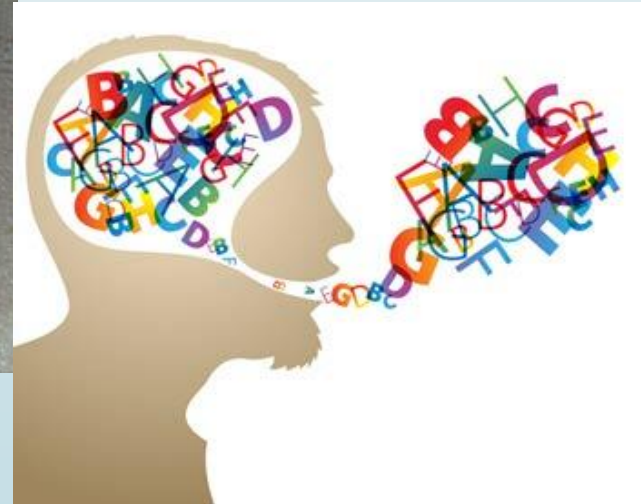
- PREDISPOSIZIONE DA PARTE DEL SOGGETTO AD ANDARE **INCONTRO** ALL'ALTRO.
- FARE **DONO** DI QUALCOSA: UNA NOTIZIA, UN'EMOZIONE, UN'INFORMAZIONE, UN SUGGERIMENTO...



“Non si può non comunicare”

Primo assioma della Pragmatica della comunicazione umana – Scuola di Palo Alto

(Watzlawick, Bavelas, Jackson, 1967)





Chi è il bravo comunicatore?

La competenza comunicativa: componenti

- **Linguistica:** padroneggiare una lingua, produrre e riconoscere messaggi
 - Fonologica
 - Sintattica
 - Semantica
 - Testuale
- **Paralinguistica:** padroneggiare i codici di modulazione della comunicazione (enfasi, intonazione, pause)
- **Cinesica:** padroneggiare i codici mimici e gestuali
- **Prosemica:** padroneggiare gli spazi e le distanze
- **Performativa:** saper realizzare la propria intenzione
- **Pragmatica:** saper adeguare l'enunciato (CV + CNV) alla situazione
- **Socio-culturale:** saper porre in sintonia l'enunciato con i ruoli, i valori e le attese della comunità.



Chi è un bravo comunicatore e perché?





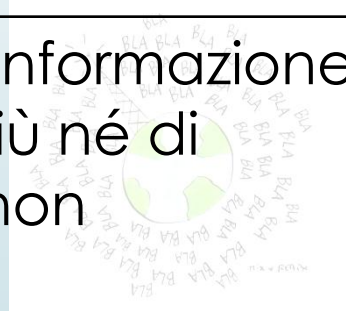
Linguistica	9	10
Paralinguistica	10	7
Cinesica	6	2
Prossemica	10	1
Performativa	10	10
Pragmatica	8	6
Socioculturale	10	10
TOTALE		

Il bravo comunicatore...

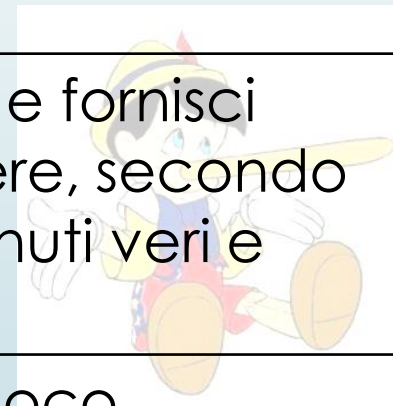
Stimola la cooperazione e riduce l'asimmetria

- Stimola la cooperazione attraverso il rispetto delle massime della conversazione (Grice, 1975)
- Riduce l'asimmetria adattando il proprio codice a quello dell'interlocutore.

Quantità: fornisci l'informazione necessaria, né di più né di meno (esauriente non ridondante)



Qualità: sii sincero e fornisci informazioni veritiere, secondo quanto sai (contenuti veri e avvalorati)



Relazione: fornisci un contributo informativo pertinente con la conversazione, che necessita di poco sforzo per essere trattato (pertinenza)



Modo: sii chiaro, poco ambiguo, breve e ordinato (comprensibile)



Qual è lo stile discorsivo efficace per un bravo comunicatore?

- Stile: modelli di interazione stabilmente associati ad una persona
 - Il modo in cui una persona comunica determina l'identità personale e influenza il modo in cui gli altri la vedono
 - Lo stile comunicativo concorre a strutturare l'identità della persona e determina il tipo di rinforzi che riceve dagli altri
- Lo stile possiede le seguenti caratteristiche:
 - È osservabile
 - È composito
 - È interrelato (con possibili effetti sinergici)
 - È variabile ma sufficientemente strutturato

Stili di comunicazione

- ▶ **Stile passivo**: desiderio di essere simpatici, riluttanza ad impegnarsi in conflitti, timore per il proprio coinvolgimento
 - ▶ Obiettivo: consenso
- ▶ **Stile aggressivo**: litigioso per natura, convinzione che il mondo è pieno di gente da cui difendersi
 - ▶ Obiettivo: potere personale e sociale
- ▶ **Stile assertivo**: accettazione dell'altro, difesa dei propri diritti
 - ▶ Obiettivo: indicazione di nuove regole



Lo stile passivo (1)

- ▶ Si caratterizza per:
 - ▶ un'attenzione prevalente agli altri
 - ▶ un marcato conformismo
 - ▶ la tendenza ad imitare
 - ▶ il condizionamento dagli altri
- ▶ Può sottintendere questi obiettivi:
 - ▶ tendere ad essere accettati da una persona o gruppo
 - ▶ evitare di attirare l'aggressività altrui o il conflitto



Lo stile passivo (2)

- ▶ E' attuato da chi:
 - ▶ si sente inadeguato ad una situazione
 - ▶ ha paura delle conseguenze di un comportamento diverso
 - ▶ non conosce i propri diritti
 - ▶ ha paura di apparire aggressivo
- ▶ Si manifesta con molti comportamenti, tra cui:
 - ▶ lasciare che gli altri decidano
 - ▶ evitamento e non assunzione dei rischi
 - ▶ stare in disparte
 - ▶ dare ragione al più forte
 - ▶ cercare l'approvazione altrui
 - ▶ non reagire alle critiche



I rischi dello stile passivo

- ▶ I conflitti esistono ed è meglio prenderne atto. Conviene affrontare i problemi ed i conflitti quando essi si trovano nello stadio iniziale
 - ▶ l'ansia è minore
 - ▶ è più adeguata la nostra capacità di utilizzare al meglio le risorse cognitive di cui disponiamo
- ▶ Non possiamo piacere a tutti. Prepariamoci ad accettare di essere antipatici a qualcuno
- ▶ Soddisfazione a breve termine ma a lungo termine...
 - ▶ La persona passiva tende a smarrire la fiducia e la stima in se stessa
 - ▶ Si vedrà come perdente e ciò aumenterà le probabilità di perdere effettivamente il confronto con gli altri

Lo stile aggressivo (1)

- Si caratterizza per:
 - un'attenzione prevalente a se stessi
 - tendenza a sopravvalere sull'altro
 - tendenza a condizionare gli altri
- Può sottintendere questi obiettivi:
 - tendere ad acquisire potere sociale
 - apparire forte, far paura, mettere soggezione, manipolare



Lo stile aggressivo (2)

- ▶ E' attuato da chi:
 - ▶ è a disagio
 - ▶ ha dei preconcetti sull'interlocutore
 - ▶ vuole prevenire attacchi da parte degli altri
 - ▶ vuole evitare la fatica di comprendere l'altro
- ▶ Si manifesta con molti comportamenti, tra cui:
 - ▶ comandare, imporre la leadership in un gruppo
 - ▶ non mettere in discussione il proprio modo di vedere
 - ▶ sminuire i meriti altrui
 - ▶ criticare, emettere sentenze
 - ▶ manipolare
 - ▶ interrompere, non lasciare esprimere l'altro
 - ▶ essere violenti



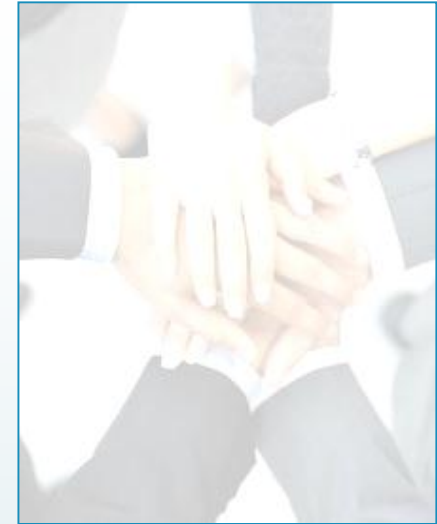
I rischi dello stile aggressivo

- Benefici limitati nel tempo: la relazione con l'altro sarà sempre meno soddisfacente a lungo termine
- Non lasciando spazio alle ragioni dell'altro l'aggressivo toglie a se stesso la possibilità di migliorare la qualità dei suoi rapporti
- Le persone trattate con durezza ingiustificata tenderanno infatti a considerarlo come un soggetto odioso, da cui allontanarsi



Lo stile assertivo (1)

- ▶ Si caratterizza per:
 - ▶ un'attenzione sia a se stessi che agli altri
 - ▶ tendenza a cooperare
 - ▶ tendenza ad essere propositivi
 - ▶ attenzione agli aspetti razionali ed a quelli emotivi
- ▶ Può sottintendere questi obiettivi:
 - ▶ manifestare stima dell'altro senza sminuire l'autostima
 - ▶ ottenere un successo di sé assieme agli altri



Lo stile assertivo (2)

- ▶ La capacità di attuare comportamenti assertivi si basa sulla stima di sé. La stima di sé porta a:
 - ▶ saper ascoltare
 - ▶ affermare le proprie convinzioni
 - ▶ saper rifiutare, dire di no
 - ▶ gestire i feed-back negativi e positivi
 - ▶ affrontare le critiche
 - ▶ assumersi responsabilità, prendere decisioni
- ▶ Si manifesta con molti comportamenti, tra cui:
 - ▶ ascoltare attivamente, chiedere, approfondire
 - ▶ approfondire la conoscenza dei bisogni altrui, ma anche dei propri
 - ▶ proporre, assumersi le proprie responsabilità, prendere decisioni
 - ▶ esprimersi liberamente (opinioni, emozioni, fare apprezzamenti, critiche, ecc.)
 - ▶ saper rifiutare
 - ▶ ammettere i propri sbagli, accettare critiche

Lo stile assertivo (3)

- ▶ L'assertività è una competenza relazionale che permette di riconoscere le proprie emozioni e bisogni e di comunicarli agli altri nel rispetto reciproco.
- ▶ Operativamente questo stile si realizza:
 - ▶ Iniziando lo scambio con frasi del tipo “dal mio punto di vista penso che...”;
 - ▶ Aiutando gli interlocutori ad esprimere il loro punto di vista e le loro emozioni;
 - ▶ Evitando che le emozioni negative abbiano la meglio sulla comunicazione, in tal caso rimandare la discussione ad un momento più tranquillo;
 - ▶ Esempio: “ Quando intervieni così spesso (**descrizione non valutativa del comportamento**), mi sento a disagio (**espressione del sentimento**), perché non ho spazio alcuno per esprimere le mie idee (**indicazione degli effetti**).

Il messaggio assertivo è...

► **Diretto**

► Le frasi come “molti pensano che...” diventano “io penso che...”

► **Onesto**: esprime senza ambiguità alcuna ciò che la persona pensa e/o sente, anche se in disaccordo con l'interlocutore

► “Ho ascoltato con attenzione quanto mi hai detto e su alcuni argomenti sono in disaccordo con la tua opinione. Sono infatti dell'avviso che ...”.

► **Coerente**: Quanto viene affermato a voce, trova perfetta rispondenza nel linguaggio del corpo

► **Adeguato**: Lo stile comunicativo sarà adeguato alla situazione e alle caratteristiche del nostro interlocutore

Esercitazione

- Dopo aver letto le seguenti situazioni, cerca di formulare, anche rispetto alla tua esperienza, tre risposte, una per ogni stile di comportamento
 1. Durante un incontro con i genitori, alcuni di loro sostengono che le difficoltà di apprendimento nella lettura riscontrate dai loro figli siano dovute al tuo metodo didattico, ritenuto «non efficace». Tu replichi:
 2. Durante una riunione di fine anno, il dirigente scolastico rileva significativi problemi relazionali tra alcuni alunni della tua classe e propone pertanto di sostituire l'attività di docenza della classe con un tuo collega all'inizio dell'anno scolastico successivo. Non sei d'accordo e rispondi:
 3. Nel corso di una lezione, un alunno interviene sostenendo che mostri «preferenze» nei confronti di un particolare compagno, perché proveniente da una «buona famiglia». Rispondi:
 4. Un collega ti ha chiesto di sostituirlo per alcune ore nel turno del giorno successivo. Non sei disponibile ad accettare tale richiesta e pertanto rispondi:
 5. Hai appena ricevuto una telefonata nella quale ti informano che un'importante riunione cui dovevi partecipare è stata spostata dalle 10 del mattino alle 14 del pomeriggio. Preoccupato/a per la salute di suo figlio, che ti attende a casa febbricitante, dici:



I diritti nella comunicazione assertiva

- ▶ La persona ha diritto di:
 - a) Esprimere le proprie opinioni ed il proprio punto di vista, anche se contrastano con quelli sostenuti da altri;
 - b) Far sì che le sue idee e le sue opinioni siano ascoltate dagli altri;
 - c) Provare bisogni, sensazioni e sentimenti che possono differire da quelli sentiti dagli altri;
 - d) Chiedere agli altri di rispondere ai propri bisogni ed alle proprie richieste (dove chiedere non significa “pretendere”);
 - e) Rifiutare di rispondere ad una richiesta formulata da altri, senza sentirsi in alcun modo colpevole;
 - f) Essere se stesso e non come gli altri vorrebbero che fosse;
 - g) Far sì che gli altri rispettino i suoi diritti.

A decorative graphic on the left side of the slide. It features a dark grey arrow pointing to the right, positioned at the top. Below the arrow, several thin, curved lines in shades of blue and grey sweep across the page, creating a dynamic, abstract background element.

Elementi della comunicazione assertiva

- Formulare e ricevere complimenti
- Formulare e ricevere critiche
- L'ascolto attivo

Formulare e ricevere complimenti

- Critiche più usuali dei complimenti
 - Competitività ed educazione
 - Autostima
 - I mass media
- Gratificarsi l'un l'altro può migliorare sensibilmente la qualità della vita!
- Tipologie di complimenti:
 - Il complimento di “**plastica**”: valutazioni formalmente positive, ma che vengono espresse in modo artificiale sminuendone la portata. “Tutto sommato hai fatto un buon lavoro”
 - Il complimento “**al curry**”, dolce all’inizio e intollerabile alla fine. “Te la sei cavata piuttosto bene! Per uno come te “
 - Il complimento “**assertivo**”: genuino apprezzamento nei confronti della prestazione o del comportamento dell’interlocutore; si esprime con parole precise e specifiche.

Es: “ho completato la lettura del suo ultimo libro. Ho apprezzato la chiarezza con cui le sue idee vengono espresse, ho ammirato la sua capacità di mantenere elevato il mio interesse”.

Formulare e ricevere critiche

- Conseguenze di critiche non adeguate: dal risentimento alla frustrazione, da un peggioramento dell'autostima al desiderio di vendetta.
- Critiche formulate in modo corretto: motivare la persona, migliorare le prestazioni future e rendere più positivo il clima relazionale.
 - Focus sulla **prestazione** e non sulla persona, che va pienamente rispettata: mettere in discussione ciò che fa, non ciò che è
 - Utile se permette di identificare i **punti** sui quali l'interlocutore farebbe bene a riflettere, chiarendo le ragioni del proprio suggerimento
 - Fornire **l'aiuto** necessario perché la persona alla quale è rivolta non ricada nello stesso errore. Si sottolinea la continua disponibilità a fornire aiuto e suggerimenti per eventuali difficoltà future
 - Attenzione alla scelta del **luogo** e del **momento**: mai in presenza di terzi e non immediatamente
 - Se si tratta di persone che temono il nostro giudizio, fornire una **rassicurazione iniziale**
 - Tentativi di "**salvare la faccia**": presentare l'atto come involontario o diffuso



ASCOLTO ATTIVO

- L'ascolto è dato dalla capacità di comprendere una prospettiva diversa dalla propria, di considerare le caratteristiche dell'altro e i suoi attributi di ruolo, di tenerne presente la prospettiva durante l'interazione.
- L'ascolto attivo ci invita a mettere da parte i bisogni personali, a tenere a bada la tendenza a focalizzare l'attenzione su alcuni aspetti e a ignorarne altri.
- Ascoltare attivamente significa evitare di fare troppe interruzioni, aggiunte, commenti, distrazioni, domande non pertinenti, giudizi o squalifiche.
- Il fine di cercare di comprendere la prospettiva del nostro interlocutore.



Per esercitare un ascolto attivo è opportuno:

- 1) Mettere da parte i propri bisogni personali:** il bisogno di farsi valere, di avere ragione, di squalificare o di prendere il posto della persona che parla, di mostrarsi, di esibire il proprio sapere, di difendersi, di attaccare.
- 2) Governare la tendenza a focalizzare l'attenzione su alcuni aspetti e a ignorarne altri:** a ricostruire il messaggio secondo le proprie selezioni e distorsioni percettive, le inferenze affrettate e le attribuzioni fallaci, secondo la legge del minimo sforzo.



Per esercitare un ascolto attivo è opportuno (2):

- 3) Governare il proprio temperamento:** mostrare pazienza, ascoltare fino in fondo senza eccessive interruzioni, aggiunte, commenti, distrazioni, domande non pertinenti, giudizi e squalifiche.
- 4) Concentrarsi sui contenuti:** comprendere e difendere nella contingenza dell'ascolto la prospettiva dell'interlocutore, prestare attenzione alle sfumature verbali, ripetere con parole proprie, riformulare, chiedere conferma, fare la verifica di comprensione.
- 5) Esercitare intelligenza emotiva:** rendersi conto dei legami tra quanto viene ascoltato e la propria risonanza emotive; entrare in empatia per percepire i sentimenti dell'altra persona, anticipare eventuali esigenze.

Praticare l'ascolto attivo

- ▶ L'ascolto attivo si basa almeno sui seguenti tipi di azioni:
 - ▶ Parole e gesti di accoglienza verbali e non verbali (ad es. "sto ascoltando")
 - ▶ Interventi di incoraggiamento a sviluppare ed approfondire quanto viene detto (ad es. "dai raccontami meglio")
 - ▶ Interventi volti a manifestare la propria partecipazione al vissuto dell'interlocutore (restituzione e parafrasi ad es. "mi pare di capire che...")
 - ▶ Rinuncia ad atteggiamenti che sabotano la relazione e la comunicazione (ad es. giudicare, disapprovare, criticare, umiliare, ecc.)
 - ▶ Utilizzo di "messaggio Io" volti a descrivere il comportamento che genera il problema senza esprimere critiche e le reazioni che tale comportamento genera

Il «messaggio io»

- ▶ Situazioni di difficoltà legate all'atteggiamento altrui → gli interlocutori non si sentono né colpevolizzati, né giudicati → ascolto dei bisogni degli altri con maggiore attenzione, ragionando sulle conseguenze a cui portano le proprie azioni
- ▶ Step:
 - ▶ si inizia descrivendo **quel che si prova** con un semplice "Io mi sento";
 - ▶ si prosegue **descrivendo il comportamento dell'altro** che crea il problema con un "Quando tu";
 - ▶ si specifica in che modo il **comportamento è legato all'emozione** con un semplice "Perché";
 - ▶ infine si esprime **ciò che si desidera** con un universale "Io voglio".
- ▶ Es. "Io mi sento triste – Quando non mi ascolti – Perché mi sento ignorato – E vorrei che tu mi considerassi di più" vs **messaggi tu** "E' colpa tua – Quando tu non mi ascolti – Perché mi sento ignorato – Tu sei un egoista" → offesa o difesa
- ▶ Esplicitazione di elementi inaccettabili comunicando come ci si sente
- ▶ No valutazione direttamente della persona, ma la sua azione: non "tu sei", ma "io sento".

“La cosa più importante nella comunicazione è ascoltare ciò che non viene detto”
Peter Drucker

