

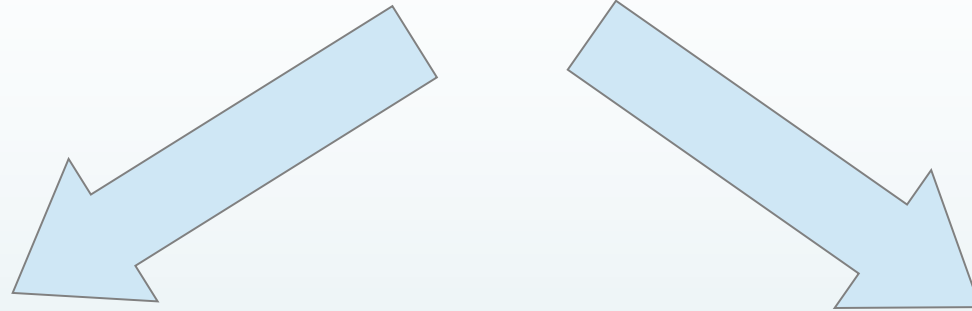


PROCESSI E STILI COMUNICATIVI

Dott.ssa Rosa Scardigno

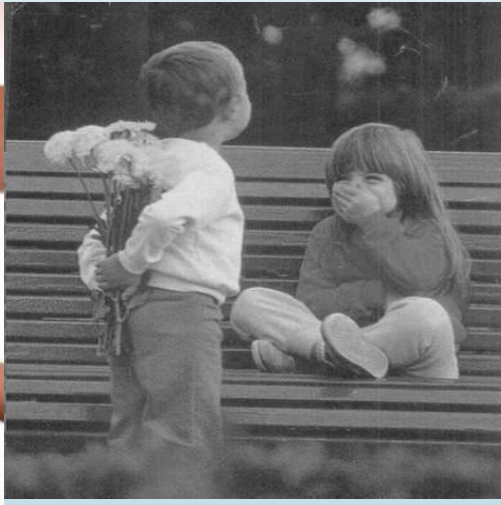
rosa.scadigno@uniba.it

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”

I assioma della comunicazione – Scuola di Palo Alto
(Watzlawick, Bavelas, Jackson, 1967)



A dark grey arrow points to the right from the left edge of the slide. Below it, several thin, curved lines in shades of blue and grey sweep across the left side of the page.

Comunicazione

DEF: Scambio **interattivo** osservabile fra due o più partecipanti,
dotato di **intenzionalità** reciproca e di un certo livello di consapevolezza,
in grado di partecipare e di far **condividere** un certo percorso di significati
sulla base di **sistemi convenzionali** secondo la **cornice culturale** di riferimento.



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.

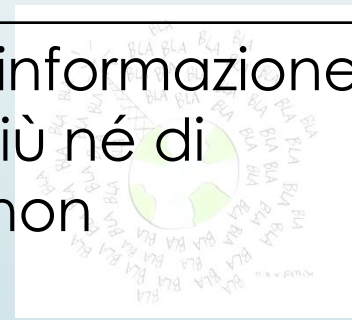


Il bravo comunicatore...

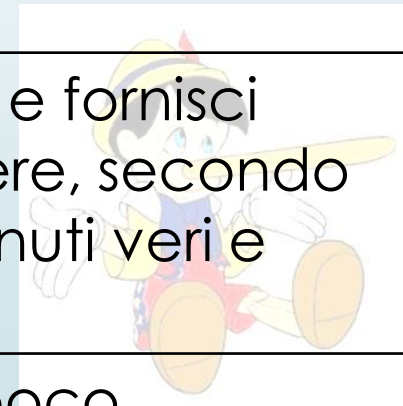
Stimola la cooperazione e riduce l'asimmetria

- ▶ 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



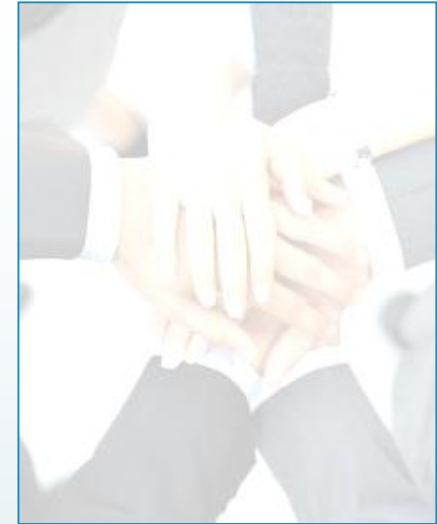
I rischi dello stile aggressivo

- 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

► **Adeguate**: 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 large black arrow points to the right from the left edge of the slide. Several thin, curved lines in shades of blue and grey originate from the left side and sweep across the slide, framing the text.

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



L'ascolto: due pregiudizi

- 1) Ascoltare è un'attività meno importante di parlare
 - 2) Ascoltare è un comportamento passivo
 - ▶ Ricezione ma attenzione!
 - ▶ Segnali da parte di chi ascolta a diversi livelli
-
- ▶ Modello dialogico
 - ▶ Determinazione reciproca e continua dei partecipanti
 - ▶ Ascoltatore come collaboratore: come?



Co-costruire la conversazione: tre livelli di azione

- ▶ Livello **attentivo**: modalità di feedback utilizzate per segnalare il proprio interesse e la propria attenzione
- ▶ Livello **semantico**: produzioni che segnalano al parlante che è stato compreso e/o che richiedono approfondimenti
- ▶ Livello **cognitivo**: pratiche metacomunicative utilizzate non solo per segnalare attenzione e comprensione, ma allineamento (contenuto + attività sociale)

Livello attentivo

- Presenza fisica + **partecipazione** e comprensione
- a) Produzione linguistica: cenni di consenso
 - Mh...hm... : *passive reciprocity*
 - Yeah: punto di snodo
- b) Produzione non verbale: sguardo
 - Canale di contatto e coordinamento delle attività
 - Es. prefazione nel racconto di storie
- Mancanza di segnali: pause, incertezze e false partenze

Livello semantico

- Attenzione e comprensione + **interazione** (es. richiesta approfondimenti)

a) Domanda

- Comprensione
- Dettagli per avviare *second story*
- Incredulità e enfasi su argomento

b) Ripetizione dialogica

- Ascendente: stupore ed incredulità e deviazione momentanea per approfondimento

Es. A. «praticamente si è ribaltato e poi...»

B. «si è ribaltato???»

Livello cognitivo

- ▶ Pratiche metacomunicative: attenzione + comprensione + **allineamento** e accordo su contenuto e attività sociale (cooperazione)
- ▶ Es. ripetizione con intonazione neutra
 - ▶ Livello 1: prodotto della narrazione
 - ▶ Livello 2: metamesaggio o atto conversazionale di accordo o disaccordo rispetto alla valutazione

Esempio	Livello 1	Livello 2
E: «non puoi andare là con una scaletta del cavolo»	E: [sto asserendo che...]	E: [hai capito cosa voglio dire? Sto facendo una valutazione sul tipo di scaletta e sulla situazione]
F: «eh, una scaletta del genere, infatti...»	F: [ratifico la tua asserzione con la mia ripetizione]	F: [ho capito cosa vuoi dire e sono d'accordo con la tua valutazione]



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.



Tecniche di ascolto attivo

- Osservare i comportamenti comunicativi dell'interlocutore
- Richiamare o sollecitare l'attenzione (assentire, partecipare, mostrarsi concentrati)
- Fare domande
- Riformulare il punto di vista dell'interlocutore
- Ricapitolare i punti principali del discorso

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".

Il ruolo dei rinforzi nell'ascolto attivo

- Se solitamente il parlante non gradisce le interruzioni, egli ricerca nel pubblico quei comportamenti verbali o non verbali che segnalano un buon livello di attenzione: si parla di **rinforzi**.
- Rinforzo verbale
 - Enunciati di attenzione: comportamento notato e valutato (es. "grazie")
 - Apprezzamento e valutazione positiva ("ottimo lavoro")
 - Supporto: simpatia e partecipazione ("capisco come ti senti")
 - Personali: commento alla persona ("non sei invecchiato affatto")
- Rinforzo non verbale
 - Cenni di assenso: adesione e disponibilità all'ascolto
 - Sorrisi: gradimento
 - Contatti oculari diretti: interesse e attenzione
 - Rispecchiare le espressioni del viso: partecipazione emotiva
 - Postura: attenzione