

## PERCORSO COMPETENZE TRASVERSALI

### Gestione dei gruppi di lavoro, Negoziazione Mediazione, Gestione del conflitto

#### La comunicazione

##### Introduzione

Benvenuti, a questa lezione sulla Comunicazione, un elemento fondamentale nella vita di relazione umana.

La capacità di comunicare, infatti, è il processo attraverso il quale scambiamo informazioni e che:

- ci permette di instaurare relazioni durature con familiari, parenti, amici colleghi, ecc.
- agevola l'apprendimento a scuola o all'università
- facilita la cooperazione sul lavoro

La comunicazione può avvenire:

- sia in forma orale (discussioni tra persone, dibattiti)
- sia in forma scritta (libri, giornali, cartelloni pubblicitari)
- o, infine, può essere mediata attraverso mezzi di diffusione come email, sms, whatsapp, pubblicità, radio e TV

Va anche specificato, però, che a volte la comunicazione non si basa necessariamente su un messaggio verbale concreto, perché anche solo l'espressione del viso può veicolare un messaggio chiaro.

In definitiva, la comunicazione è la linfa vitale del nostro mondo sociale, al punto che come diceva lo studioso Paul Watzlawick: non si può non comunicare!

#### Gli elementi chiave della comunicazione

Sono diversi gli elementi che concorrono allo stabilirsi di una comunicazione, e cioè:

L'emittente. È colui che si attiva per comunicare qualcosa. Inoltre, chiunque di noi, dovendo interloquire con altre persone, sceglie di relazionarsi in modo diverso a seconda del contesto e il modo scelto dà chiare indicazioni agli altri della nostra esperienza professionale e personale, del livello di istruzione formale, del nostro background. Insomma, il modo di comunicare mostra chi sei!

- Il destinatario. Per comunicare efficacemente, bisogna sapere con chi si sta entrando in relazione. Spesso sono necessari linguaggi diversi per differenti categorie di persone.
- Il messaggio. L'oggetto dell'invio: Cosa vogliamo dire? Qual è il modo migliore per comunicare il nostro messaggio?
- Il contesto. È la situazione generale più le circostanze particolari in cui ogni evento comunicativo si inserisce.
- Per poter comunicare è necessario un codice che risulti comune tra mittente e destinatario. Basti pensare alle difficoltà di comprensione che hanno due persone che parlano due lingue diverse!

- Infine, il canale che è una connessione fisica e psicologica fra mittente e destinatario, che consente loro di stabilire la comunicazione e mantenerla.

### Il processo di comunicazione

Abbiamo detto che la comunicazione è un elemento fondamentale della nostra vita privata, sociale o lavorativa. Partendo da questo presupposto saremmo tutti portati a pensare che ogni persona sia per natura un abile comunicatore. Ma le cose non stanno così! Infatti, spesso le persone non riescono a comunicare in un modo comprensibile e si creano delle incomprensioni che possono avere anche conseguenze rilevanti. Per capire meglio quanto avviene, dobbiamo analizzare meglio il processo di comunicazione.

Il processo di comunicazione tra persone coinvolge un soggetto che invia un messaggio attraverso un canale di comunicazione a un ricevitore. Il ricevitore manda a sua volta un messaggio di feedback e così via per tutto il tempo necessario. Logicamente il ruolo si alterna tra le persone che parlano, ma di base avviene sempre in questo modo.

Chi invia il messaggio, codifica i significati che desidera veicolare attraverso un linguaggio condiviso, per esempio la nostra lingua. Poi invia un messaggio attraverso un canale che può essere un messaggio scritto, un vocale di whatsapp, un sms, una telefonata, una chiacchierata faccia a faccia o perfino uno spot elettorale in TV.

Trasmesso il messaggio, chi lo riceve, conoscendo il codice (nel nostro caso l'italiano) lo comprende e a sua volta manda una risposta chiamata tecnicamente Feedback, cioè un messaggio contenente la risposta. Ritornando agli esempi appena fatti, questi feedback possono essere altri messaggi, uno scambio di battute faccia a faccia, oppure un aumento di consenso per il politico.

Il feedback è un elemento molto importante della comunicazione, in quanto ci permette di verificare se il nostro interlocutore ha capito. Non solo: è anche lo strumento che noi stessi utilizziamo per far capire al nostro interlocutore che lo stiamo ascoltando e comprendendo.

### Il ruolo del canale nella comunicazione.

Nella comunicazione tutti gli elementi che la compongono sono fondamentali. Pensateci un attimo, che comunicazione sarebbe se non ci fosse un ricevitore o non ci fosse un canale? Ed è proprio quest'ultimo elemento, il canale, che fa la differenza tra una comunicazione efficace e una che non lo è.

Come abbiamo già detto, il canale è il "mezzo" che collega l'emittente con il destinatario. Spesso, durante la comunicazione, vengono utilizzati anche più canali.

Nel canale transitano le informazioni, le istruzioni o le idee che devono essere trasmesse da un interlocutore all'altro.

Naturalmente, la parte "ricevente" deve poter comprendere esattamente i significati ricevuti, in modo da poter rispondere coerentemente.

Se una parte non comprende chiaramente il significato di un messaggio, fraintendendo o interpretando male il significato, possono verificarsi errori o, persino, incidenti.

## Le caratteristiche di un messaggio efficace

Per fare in modo che un messaggio sia facilmente comprensibile ed eventualmente venga ricordato, è importante che abbia le seguenti caratteristiche:

- Chiarezza, il messaggio deve essere chiaro e non fraintendibile
- Completezza, le informazioni veicolate dovrebbero essere complete e non dovrebbero lasciare spazio a dubbi o domande
- Correttezza, le informazioni veicolate devono essere corrette e devono essere basate sui fatti
- Economicità, la comunicazione dovrebbe essere fatta in modo da facilitare la comprensione del ricevente, facendogli risparmiare tempo e risorse cognitive
- Creare una risposta attiva, cioè il messaggio deve facilitare il feedback del nostro interlocutore
- Chiarire e condensare le informazioni, il messaggio deve essere finalizzato alla comprensione. Questo significa che deve riportare solo le informazioni importanti necessarie allo scopo della comunicazione, mentre tutte le informazioni non necessarie possono essere fuorvianti. Riguardo a questo punto del chiarire e condensare le informazioni, vi è mai capitato per strada di chiedere delle informazioni per raggiungere un luogo ad una persona e ricevere così tante informazioni da sentirvi persi e ancora più confusi di prima?

## I filtri alla comunicazione

Prima abbiamo detto che nonostante la comunicazione sia pervasiva nella nostra vita, spesso le persone non sono degli abili comunicatori.

Questo accade per una serie di fattori che la impediscono, e cioè i filtri. Ma che cosa sono in pratica questi filtri?

Quando facciamo una spremuta d'arancia, la polpa rimane nel filtro, mentre il succo passa nelle fessure e cade nel bicchiere. Ebbene, accade una cosa molto simile anche nella comunicazione.

I filtri permettono solo ad una parte delle informazioni di passare e di conseguenza, al destinatario, arriva solo una parte del messaggio e, spesso, solo la parte che desidera sentire.

Esistono 3 tipi di filtri che impediscono il corretto funzionamento della comunicazione e a volte valgono sia per l'emittente sia per il destinatario. Questi 3 filtri sono:

- Filtri di attenzione, cioè le distrazioni fisiche che possono impedire la corretta comunicazione.
- Filtri emotivi, cioè quei filtri inerenti alla persona e probabilmente sconosciuti al nostro interlocutore.
- Filtri di parole, a volte alcune parole o frasi possono far smettere di ascoltare il messaggio da parte del destinatario.

Vediamoli in dettaglio...

## Filtri di attenzione

Per quanto riguarda i Filtri di attenzione, a volte la comunicazione può ridursi di efficacia o addirittura essere bloccata o impedita da distrazioni fisiche come le seguenti:

- Rumore: altre persone che parlano, telefoni che squillano, traffico, musica.
- Ambiente: troppo caldo o troppo freddo, scarsa illuminazione.
- Interruzioni: persone che ci interrompono, telefoni che squillano e ci distraggono.
- Tempistica: cercare di parlare con qualcuno quando sta per andare da qualche parte o si trova nel bel mezzo di un lavoro

## Filtri emotivi

I Filtri emotivi, invece, sono inerenti alla persona e probabilmente sconosciuti al nostro interlocutore. Questi filtri possono essere:

- I Pregiudizi: contro persone di cultura e lingua diverse, per il tipo di abbigliamento, o i contenuti del messaggio stesso.
- Lo Status: l'altra persona è più in alto o più in basso nella gerarchia sociale o dell'organizzazione, e questo può influenzare il modo in cui presta attenzione, parla e ascolta.
- L'Esperienza: se la precedente comunicazione con una persona è risultata spiacevole, allora la comunicazione avverrà con più cautela, cercando di non ripetere l'esperienza passata.
- Le Supposizioni: a volte i riceventi si fanno delle anticipazioni su quale sarà il messaggio e quindi non ascoltano correttamente quanto viene detto loro.
- I Valori e le credenze: tutti noi abbiamo i nostri codici morali, religiosi e politici e questi codici, inconsciamente, ci influenzano!

## Filtri di parole

Infine, per quanto riguarda i Filtri di parole, ecco alcuni esempi chiarificatori:

- Critica: a pochi di noi piace essere criticati, e una critica fatta senza le dovute accortezze può portare ad un atteggiamento di chiusura. Per esempio, "Quello era il modo sbagliato di affrontare il problema!"
- Moralismo: giudizi moralisti destinati all'interlocutore
- Dare ordini: "Voglio il rapporto sulla mia scrivania entro giovedì pomeriggio, senza scuse e senza errori".
- Minacciare: "Se non fai quello che dico, sarai in guai seri".
- Fare da Consulente: le persone tendono ad accettare solo i consigli che sono in accordo con le loro soluzioni. Ad ogni suggerimento contrario, infatti, risponderanno con un "Sì, ma ..." di fatto rifiutando la nostra proposta.
- Gergo: a meno che l'ascoltatore non condivida il gergo, l'interlocutore comincerà a farsi domande su cosa significhi quello che stiamo dicendo, perdendosi il resto del messaggio.

### Ridurre i filtri alla conversazione

Tutti noi durante la comunicazione possiamo essere vittime inconsapevoli dei filtri. Tuttavia, essere consapevoli della loro esistenza permette di superare questi ostacoli.

La presenza anche di un solo filtro può ridurre la comunicazione e distorcere il significato, spesso però accade che due o più filtri agiscano contemporaneamente. Purtroppo non è sempre possibile eliminarli, ma facendo attenzione l'emittente del messaggio può comunque ridurli. Ecco alcuni suggerimenti pratici...

Per esempio, dovendo parlare con un collega per pochi minuti, trova un posto tranquillo e spegni il telefono.

Inoltre, si può fare ben poco per le emozioni altrui, ma per quanto riguarda te, cerca di controllare le tue quando parli ed ascolti.

Se senti che i filtri emotivi diventano barriere, rendi la conversazione breve, andando subito al punto.

Infine, fai attenzione alle parole e alle frasi che usi. E se fossi tu il destinatario della comunicazione? In questo caso, allora, interroga l'oratore e chiedigli di giustificare i propri commenti che ti sono sembrati poco consoni.

### Conclusioni

Bene è tutto.

In questa Video lezione abbiamo visto il processo di comunicazione, la sua struttura ed abbiamo visto gli elementi che lo compongono.

Abbiamo visto quali sono le caratteristiche di una comunicazione efficace.

E poi abbiamo parlato dei filtri alla comunicazione, quali sono e come agiscono.

Ricorda che è responsabilità di colui che invia un messaggio fare in modo che sia chiaro e comprensibile per il proprio interlocutore e che, a prescindere dai filtri emotivi, tutti gli altri sono superabili da colui che invia il messaggio.

A presto.