

seminario

La comunicazione a due e di gruppo

Azione Pegaso
maggio2016




Cosa intendiamo
per **COMUNICAZIONE?**

La COMUNICAZIONE è: (mettere in comune)

... un processo fondamentale che consiste nel

trasmettere informazioni e nello stabilire scambi e relazioni con gli altri per condividere informazioni, parole, sentimenti, emozioni.

NON SI PUO' NON COMUNICARE!!!

 Qualunque atteggiamento e/o azione del nostro corpo comunica all'altro qualcosa, cioè un messaggio



Perché **COMUNICHIAMO?**

Comunichiamo per:

- ↪ Compiere o ottenere qualcosa (funzione strumentale)
 - ↪ Fare in modo che qualcuno si comporti in una determinata maniera (funzione di controllo)
- ↪ Scoprire o spiegare qualcosa (funzione informativa)
 - ↪ Esprimere i propri sentimenti o imporsi in modo particolare (funzione espressiva)
- ↪ Stare in compagnia (funzione di contatto sociale)

Il Processo

della

"Comunicazione

circolare"





Emittente: colui che emette il messaggio

Messaggio: contenuto della comunicazione, informazione

Codice: insieme di segni e simboli in cui si concretizza il messaggio

Canale: mezzo fisico di trasmissione del messaggio

Ricevente: destinatario del messaggio

Emittente: colui che emette il messaggio

- ✚ è responsabile del contenuto del messaggio
- ✚ sceglie i destinatari della comunicazione
- ✚ sceglie i segni con cui codificare il messaggio (verbali, non verbali, figurati)
- ✚ si preoccupa che il codice sia condiviso
- ✚ sceglie il canale migliore per far arrivare il messaggio a destinazione

Messaggio: contenuto della comunicazione, informazione

- ↳ Ciò che materialmente si comunica =
informazione/concetto/idea/sentimento
- ↳ può essere verbale (parole, scritti), non
verbale, figurato
- ↳ è trasformato in codice condiviso

Codice: insieme di segni e simboli in cui si concretizza il messaggio

↳ Può essere verbale e non verbale

↳ deve essere condiviso

↳ i segni/simboli verbali e non verbali spesso sono compresenti in una comunicazione

Canale: mezzo fisico di trasmissione del messaggio

I canali

scrittura



vista

Parole (voce)



Vista
udito

Gesti
atteggiamenti
corporei



Vista
udito

odori



olfatto

Ricevente: destinatario del messaggio

↳ Riceve il contenuto del messaggio e lo decodifica, lo interpreta

↳ L'interpretazione del messaggio può dipendere:

↳ a) da come è stato trasmesso il messaggio

↳ b) dallo stato d'animo del ricevente

↳ c) dai possibili "rumori" che disturbano il canale usato



A cosa serve **IL FEEDBACK?**

Feedback: informazione di ritorno

...serve:

- ✚ A fare in modo che la comunicazione sia efficace (= che il messaggio di partenza sia il più possibile a quello di arrivo)
- ✚ A fare chiarezza (necessità di parlarsi reciprocamente per evitare che ognuno comunichi per conto suo senza ascoltare)
- ✚ a evitare malintesi (il F. permette di rivedere il messaggio e spiegarlo meglio)
- ✚ a costruire la relazione con l'altra persona (trasmettere che siamo interessati all'altro)

Da ciò deriva che...

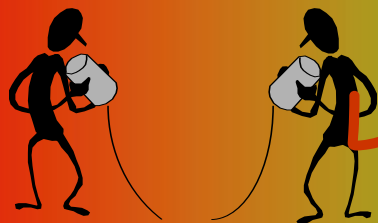
**Il risultato di ogni comunicazione
non sta nelle intenzioni di chi
comunica, ma nella risposta che
si ottiene**

IMPORTANTE

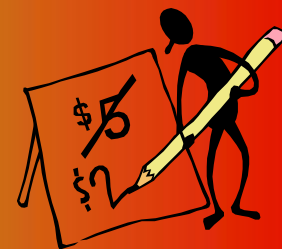
**Ogni comunicazione ha un
aspetto di contenuto ed uno di
relazione**



**Cosa intendiamo per
LIVELLI DI COMUNICAZIONE?**



LA COMUNICAZIONE VERBALE

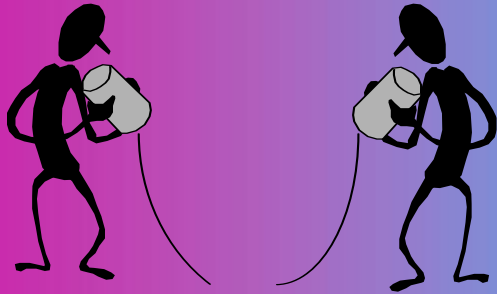


LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

LA COMUNICAZIONE PARAVERBALE



LA COMUNICAZIONE VERBALE



⇒ Il codice linguistico

⇒ Il registro

⇒ Il tipo di linguaggio

⇒ L'organizzazione logica delle parole con cui esprimiamo i concetti



LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

↳ Aspetto esteriore

↳ Volto

↳ Comportamento spaziale

↳ Contatto corporeo

↳ Vicinanza/distanza

↳ Postura

↳ Movimenti del corpo



LA COMUNICAZIONE PARAVERBALE

↪ Voce e aspetti non verbali del parlato



↪ timbro,

↪ tono,

↪ sonorità,

↪ cadenza



A cosa serve la
COMUNICAZIONE
NON VERBALE E PARAVERBALE?

FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE

- ↳ Sostiene la comunicazione verbale
- ↳ Può modificare, completare o sostituire la comunicazione verbale
- ↳ Esprime molte più cose della comunicazione verbale
 - ↳ Esprime le emozioni
- ↳ Non si può controllare (... difficile mentire con il non verbale ...)
- ↳ Trasmette informazioni sulla persona

7%

A cui si presta maggiore
attenzione consapevole
Più facile da controllare



Comunicazione
verbale

55%



comunicazione
non verbale

A cui si presta minore
attenzione consapevole
Più difficile da controllare

38%



comunicazione
paraverbale

La comunicazione efficace

Cosa bisogna fare per
COMUNICARE
in maniera efficace?

Le caratteristiche per una comunicazione efficace



↪ Creare "empatia" (mettersi nei panni dell'altro)

↪ Prestare attenzione al feedback

↪ Creare sintonia tra i livelli della comunicazione

↪ Imparare ad ascoltare (attivare "l'ascolto attivo")

↪ Concentrarsi per bene sulla preparazione del messaggio

↪ Abituarsi ad "essere assertivi"

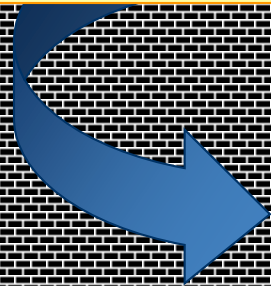
1. L'empatia

Capacità di "mettersi
nei panni dell'altro"



immersedersi in un'altra
persona fino a coglierne i
pensieri e gli stati d'animo,
mantenendo il controllo dei
propri stati d'animo.

A cosa serve...



...a rafforzare le relazioni
e a migliorare la qualità dei
nostri rapporti con gli
altri!

Per entrare in empatia con l'altro dobbiamo:

Essere Trasparenti = coerenza tra sentimenti espressi e sentimenti provati

Imparare a leggere non solo le parole , ma soprattutto i sentimenti espressi con il linguaggio non - verbale

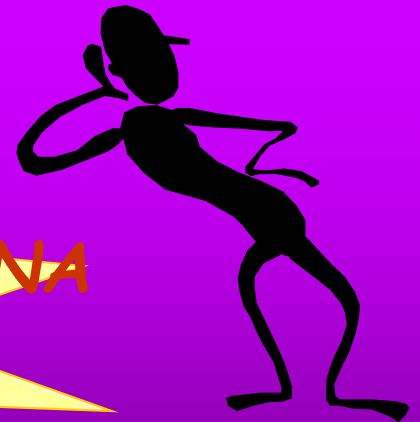
Porci in una condizione di **ascolto attivo**



L'Ascolto attivo

Generalmente quando pensiamo al concetto di comunicazione ci riferiamo molto spesso all'attività del parlare, dimenticando quella dell'ascoltare che è altrettanto importante, ma...

...LA COMUNICAZIONE E' UNA STRADA A DUE SENSI



L'Ascolto

L'ascolto consente di avere "gratuitamente" una serie di informazioni da parte dell'interlocutore e quindi di mirare le proprie affermazioni sulle sue esigenze ed aspettative. Ciò lo renderà più predisposto, in quanto anche sul piano emotivo, una posizione di ascolto predispone favorevolmente.

Caratteristiche dell'ASCOLTO ATTIVO

↳ Ascoltare il contenuto

↳ Capire le finalità

↳ Valutare la comunicazione non verbale

↳ Ascoltare con partecipazione e senza giudicare

↳ mettersi in un atteggiamento di disponibilità

↳ lasciare all'interlocutore il tempo di concludere il proprio pensiero prima di interrompere con domande

Caratteristiche dell'ASCOLTO ATTIVO

- ✚ se necessario chiedere e fare domande di approfondimento
- ✚ fare cenni di conferma che fanno comprendere all'altro che siamo presenti e in ascolto
- ✚ fare attenzione e collegare la C.V. e la C.N.V.

Come dare e ricevere feedback efficaci

- ⇒ Il F. deve rivolgersi ai comportamenti non alla persona
- ⇒ Ascoltare senza pregiudizi (lo scopo del F. non è "creare paranoia" nelle persone, ma aiutarle a migliorare la qualità delle loro azioni)
 - ⇒ Fare domande per capire
 - ⇒ Chiedere esempi, casi concreti
 - ⇒ Riformulare e ricapitolare
- ⇒ Non rispondere subito, ma riflettere
- ⇒ Non giudicare, ma attenersi ai contenuti del messaggio

Come deve essere un messaggio verbale efficace

- ✚ Avere chiaro l'obiettivo della comunicazione
- ✚ conoscere le caratteristiche del destinatario
- ✚ definire il contenuto in maniera chiara ed essenziale
- ✚ usare un linguaggio comprensibile dal destinatario (codice comune)
- ✚ Utilizzare un mezzo in grado di raggiungere facilmente il destinatario
- ✚ Considerare tempo e luogo di ricezione del messaggio
 - ✚ analizzare il ritorno (feedback)



Cosa è l'**ASSERTIVITA'**?

INTERPRETAZIONE DELLO STILE

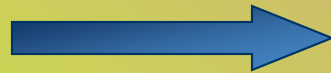
N°DOMANDA	PUNTEGGI				
Dalla 1 alla 16	S=0	P=1	Q=2	R=3	M=4
dalla 16 alla 40	S=4	P=3	Q=2	R=1	M=0

P= punteggio al questionario

$P \leq 80$

$80 < P < 96$

$P \geq 96$



Stile passivo

Stile assertivo

Stile aggressivo

3 stili a confronto

Passiva



Evitare
rischi/attacchi
CERCANDO AD
OGNI COSTO DI
ANDARE
D'ACCORDO

Aggressiva



Imporre la propria
superiorità
ANNULLANDO
RAGIONI
BISOGNI/
OBIETTIVI DELL'ALTRO

Assertiva



Risolvere problemi
ottenere
risultati oggettivi
UTILIZZANDO
IN MODO
SINERGICO
LE RISORSE
PERSONALI ED ALTRUI

L'Assertività è...

.. un comportamento e cioè:

considerare importanti le proprie esigenze, diritti, bisogni e desideri e cercare di soddisfarli e allo stesso tempo considerare ugualmente importanti esigenze, diritti, bisogni e desideri degli altri

In cosa si concretizza l'Assertività?

↳ Nella comunicazione

↳ nel rispetto reciproco

↳ nel non sacrificare la propria personalità, né prevaricare quella dell'altro

↳ Cooperare

↳ Vincere insieme e entrambi

A cosa serve l'Assertività?

- ↳ Gestire i rapporti con i colleghi di lavoro
- ↳ a rapportarci con le persone che per noi sono autorevoli (genitori, insegnanti, capi, ecc.)
- ↳ a svolgere con efficacia e autorevolezza il ruolo di leader (in famiglia, a scuola, con gli amici ecc.)
- ↳ ad affrontare in modo corretto le critiche che ci vengono fatte
- ↳ a farci rispettare in un gruppo di pari
- ↳ ad imparare ad esprimere i nostri sentimenti più autentici con le persone alle quali siamo legati affettivamente

L'Assertività

MESSAGGIO

"Questo è come vedo io
la situazione,
quello che ne penso
e quello che sento"

COMUNICAZIONE
NON VERBALE

- Tono di voce fermo, caldo, ben modulato
- Sguardo diretto, aperto, franco
- Atteggiamento rilassato, ben bilanciato, movimenti "non spigolosi"

A cosa serve l'Assertività?

TECNICHE ASSERTIVE



ESPRESSIONE
DIRETTA

ASCOLTO ATTIVO

FASE ORIENTAMENTO

I Seminari

Il lavoro di gruppo





Cosa intendiamo
per **Gruppo**?

Un gruppo è ... un insieme di persone che si percepiscono in **interazione** per il raggiungimento di un obiettivo comune ... quindi

I suoi membri si riconoscono e sanno di appartenere alla stessa entità sociale e la loro esistenza è riconosciuta almeno da un altro individuo

Il gruppo è qualcosa di diverso dalla somma dei suoi membri.

Esso ha:

-  **una struttura propria**
-  **finalità specifiche che ne giustificano l'esistenza**
-  **relazioni particolari con altri gruppi.**



**Cosa intendiamo
per Gruppo di lavoro?**

Il gruppo di lavoro è un gruppo che ha:

↪ **una struttura propria**

↪ **finalità specifiche che giustificano la sua esistenza**

↪ **consapevolezza e chiarezza degli obiettivi che deve raggiungere**

↪ **i risultati che deve raggiungere sono esterni e noti a tutti**

↪ **relazioni particolari con altri gruppi.**



... il gruppo di lavoro:

è preferibile rispetto al lavoro individuale quando consente di raggiungere risultati:

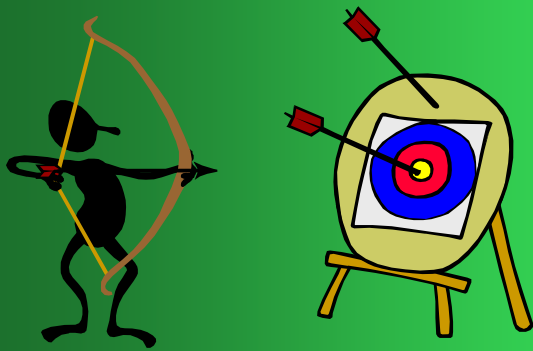
⇒ qualitativamente migliori

⇒ quantitativamente superiori

⇒ sostanzialmente **DIVERSI**

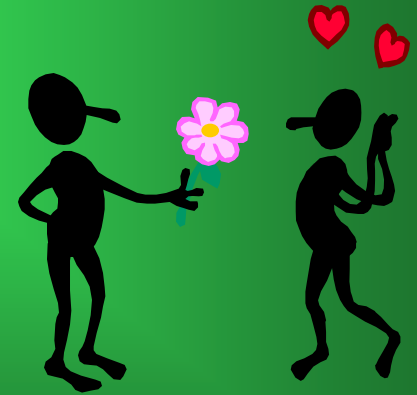


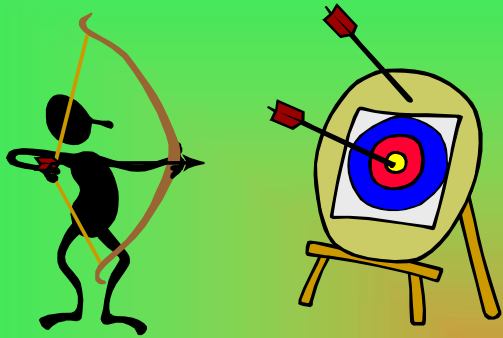
Il gruppo ha 2 dimensioni:



Una dimensione di vita razionale

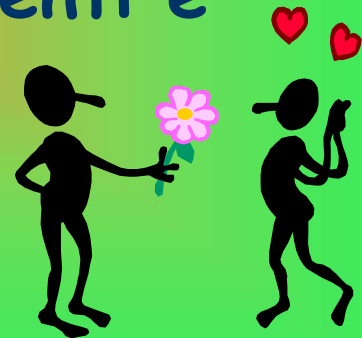
Una dimensione di vita emozionale





la **dimensione razionale** è la dimensione manifesta
cioè l'orientamento al compito affidato,
definito come obiettivo o risultato

la **dimensione affettiva o emozionale** è data dalle
relazioni fra i suoi membri, alimentate da
fantasie, bisogni e sentimenti che ogni
membro prova verso i singoli componenti e
verso il gruppo come unità



LE CARATTERISTICHE DEL GRUPPO DI LAVORO

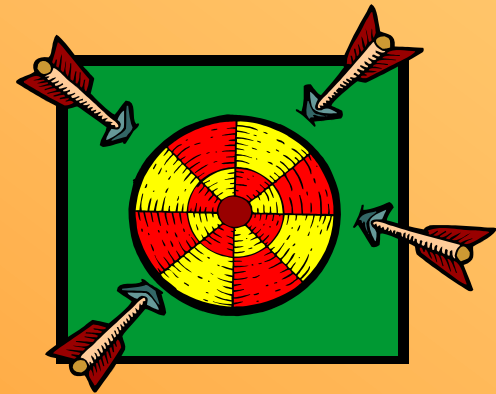


OBIETTIVO

E' LO SCOPO CHE SI VUOLE PERSEGUIRE, IN FUNZIONE DEL QUALE IL GRUPPO VIENE COSTITUITO (quindi definisce il contenuto del lavoro di gruppo)

L'obiettivo deve essere:

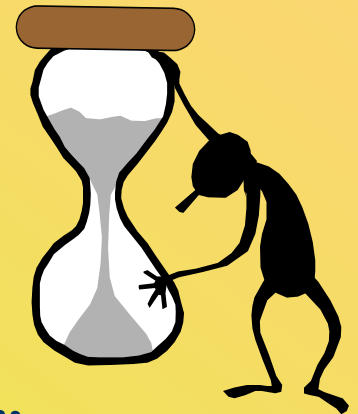
- ↪ chiaro e ampiamente condiviso dai membri del gruppo
- ↪ determinato in base alle risorse disponibili
 - ↪ definito in termini di risultato
 - ↪ articolato in compiti
 - ↪ perseguibile



METODO

Regole del lavoro del gruppo e del modo di interagire dei suoi membri

- 1) Analisi delle risorse e dei vincoli
- 2) Discussione
- 3) Decisione
- 4) Pianificazione dell'uso del tempo
- 5) Uso degli strumenti del "problem solving"



Alcuni esempi di metodo...

Il "PROBLEM SOLVING":

è un processo che si articola in diverse fasi:

- ↳ Individuare il problema
 - ↳ definirlo
- ↳ scomporre il problema principale in problemi secondari
 - ↳ individuare soluzioni
 - ↳ decidere come agire
 - ↳ passare all'azione



Alcuni esempi di metodo...

IL "BRAIN STORMING":

È un metodo per sviluppare soluzioni creative

- ↳ accumulare le idee spontanee di tutti i membri del gruppo
- ↳ non emettere giudizi
- ↳ selezionare insieme le idee vincenti
- ↳ fornire la soluzione



I RUOLI

sono le parti
assegnate a ciascun membro del
gruppo
sulla base delle capacità e delle
caratteristiche personali
riconosciute coerentemente con
l'obiettivo del gruppo





LA LEADERSHIP

è la funzione di guida del gruppo, determinante per le prestazioni, il clima, le comunicazioni e le decisioni del gruppo di lavoro



IL CLIMA

Il clima è l'insieme delle qualità dell'ambiente relazionale percepite dai membri

Il clima del gruppo di lavoro è buono quando ci sono:

- ⇒ il giusto sostegno
- ⇒ il giusto calore
- ⇒ il riconoscimento dei ruoli
- ⇒ una comunicazione aperta che fornisce
- ⇒ feedback chiari



COMUNICAZIONE EFFICACE

↳ ESSERE CHIARI

↳ ESSERE COMPLETI

↳ ESPORRE IN MODO LOGICO

↳ LASCIAR PARLARE

↳ DIMOSTRARE ATTENZIONE

↳ VERIFICARE LA COMPrensIONE

ESPORRE

ASCOLTARE

COMUNICAZIONE

CONVINCERE

RISPONDERE

↳ SUSCITARE INTERESSE

↳ ESSERE PERSUASIVI

↳ OTTENERE CONSENSO

↳ RIMANERE ADERENTI AL TEMA

↳ ADATTARE IL LINGUAGGIO

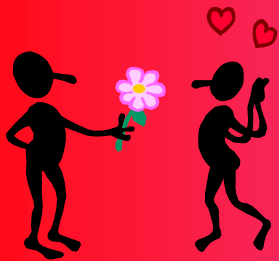
↳ RISOLVERE DUBBI E INCERTEZZE



**Quando il lavoro di gruppo
è efficace?**

...quando si cerca una sintesi armoniosa tra
due variabili

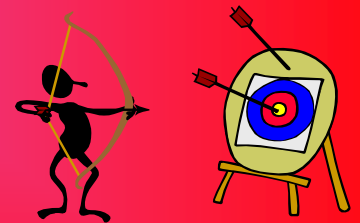
LA COESIONE



RISULTATO DI UN RAPPORTO BASATO SULLA
FIDUCIA, LA STIMA RECIPROCA E
L'ACCETTAZIONE DELLE DIFFERENZE CHE
PRODUCE UN CLIMA DI LAVORO POSITIVO

L'ORIENTAMENTO AL RISULTATO

L'ATTEGGIAMENTO FINALIZZATO ALLA
PRODUZIONE DI IDEE, SERVIZI PRODOTTI E
DIMOSTRA LA CAPACITA' DEL GRUPPO DI
CONCENTRARE LE FORZE SUGLI OBIETTIVI
CHIAVE



SI RINGRAZIA PER L'ATTENZIONE