

**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

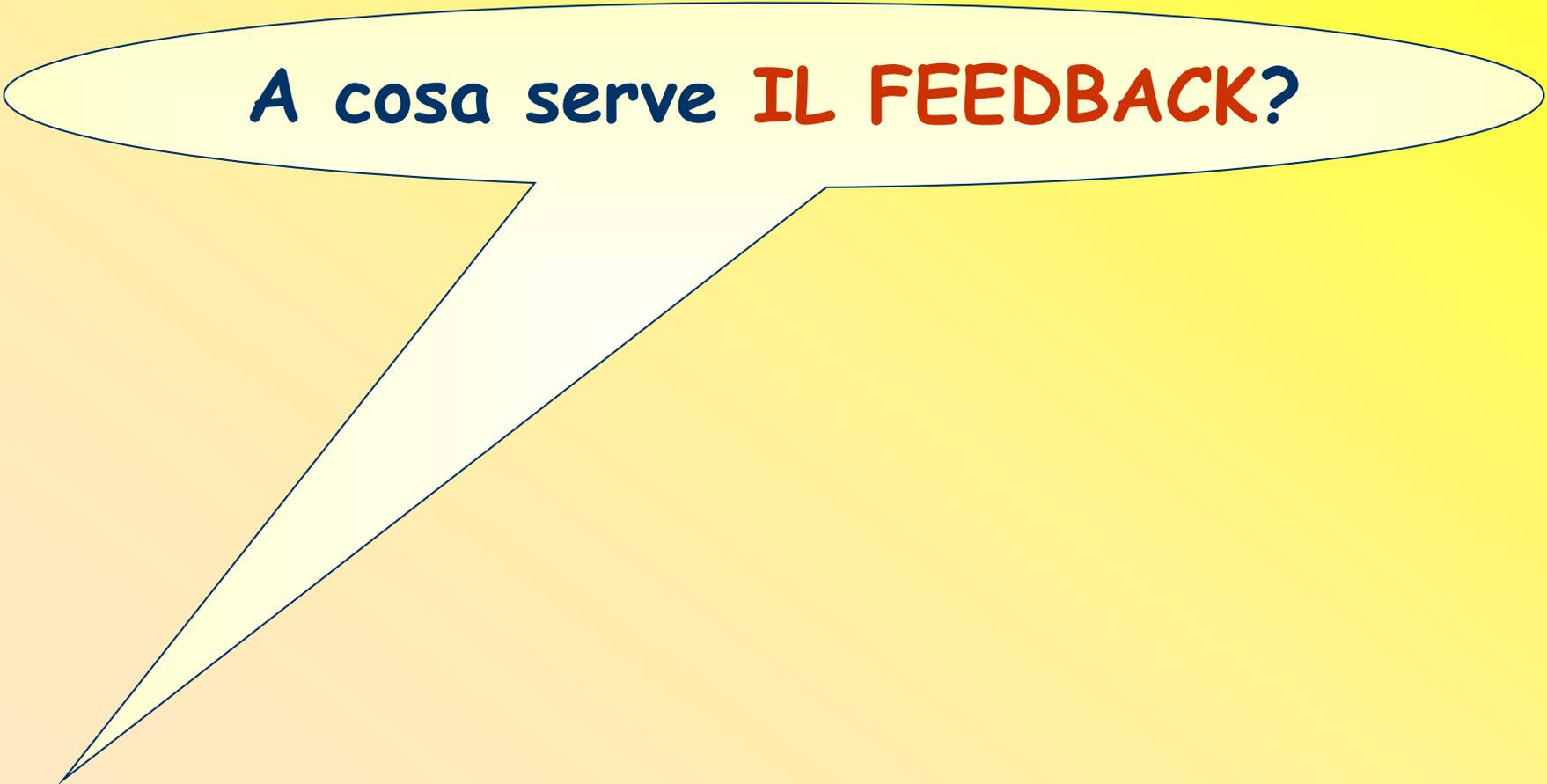
↳ Riceve il contenuto del messaggio e lo decodifica, lo interpreta

↳ 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...

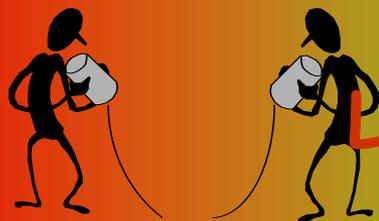
**Il risultato di ogni comunicazione  
non sta nelle intenzioni di chi  
comunica, ma nella risposta che  
si ottiene**

**IMPORTANTE**

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



**Cosa intendiamo per  
LIVELLI DI COMUNICAZIONE?**



LA COMUNICAZIONE VERBALE

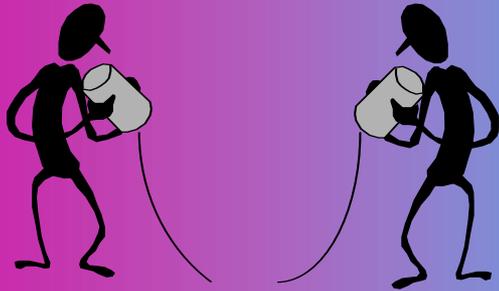


LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

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...



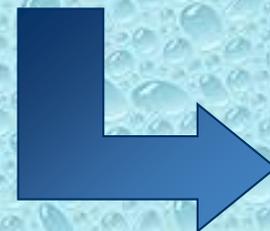
...a rafforzare le relazioni  
e a migliorare la qualità dei  
nostri rapporti con gli  
altri!

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**?

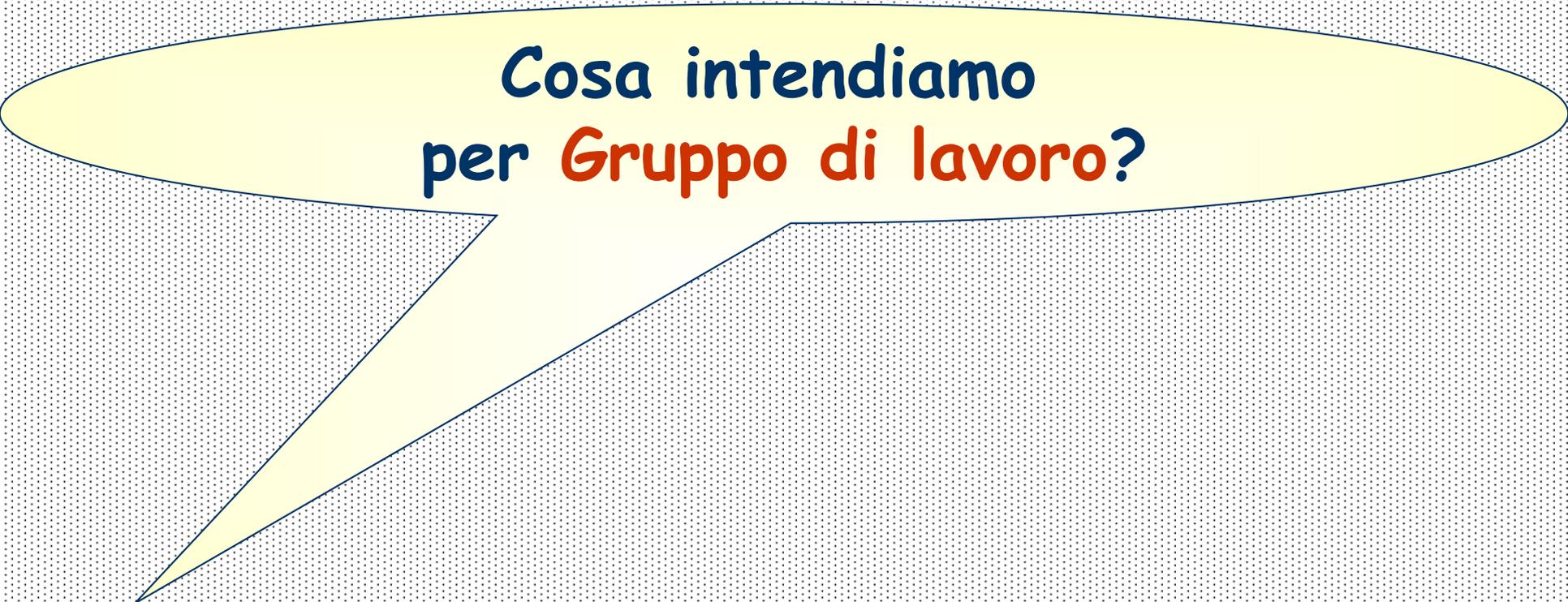
Un gruppo è ... un insieme di persone che si percepiscono in **interazione** per il raggiungimento di un obiettivo comune ... quindi

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:

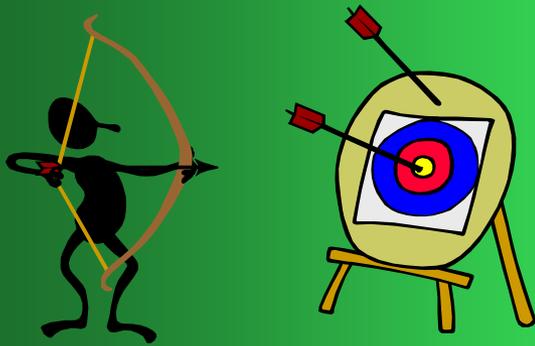
⇒ qualitativamente migliori

⇒ quantitativamente superiori

⇒ sostanzialmente **DIVERSI**

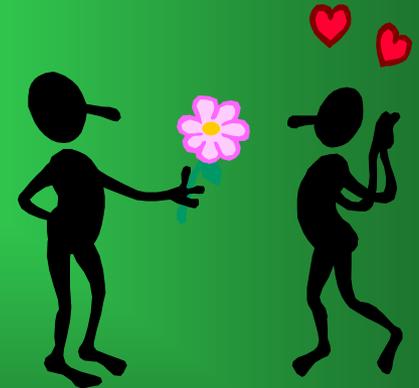


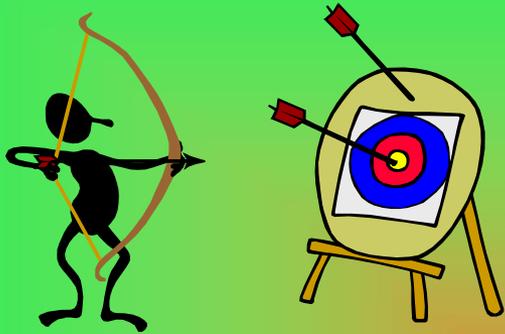
# Il gruppo ha 2 dimensioni:



Una dimensione di vita razionale

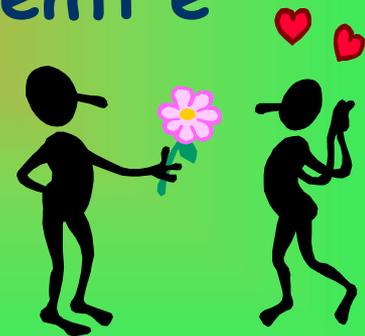
Una dimensione di vita emozionale





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

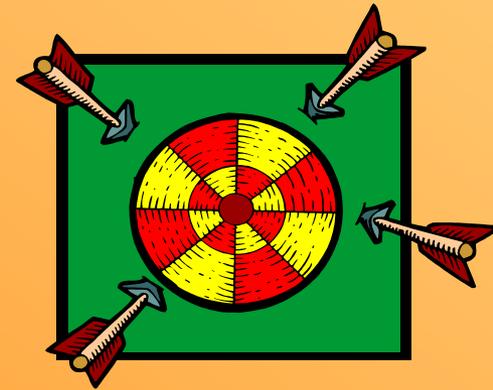


# OBIETTIVO

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:

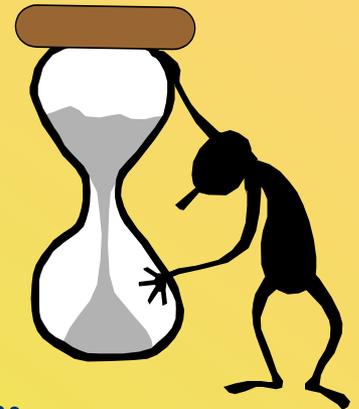
- ↪ chiaro e ampiamente condiviso dai membri del gruppo
- ↪ determinato in base alle risorse disponibili
  - ↪ definito in termini di risultato
    - ↪ articolato in compiti
      - ↪ perseguibile



# 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

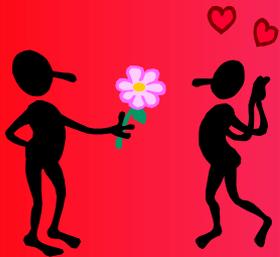
↳ RISOLVERE DUBBI E INCERTEZZE



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

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

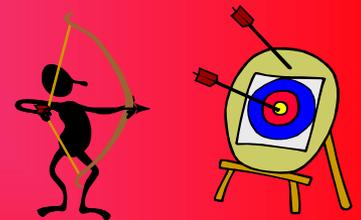
## LA COESIONE



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**