CHE COSA SIGNIFICA COMUNICARE

La Comunicazione é una conditio sine qua non della vita umana e dell'ordinamento sociale. Se ci si rende conto che ogni organismo deve procurarsi per sopravvivere non soltanto le sostanze necessarie al suo metabolismo, ma anche le informazioni sufficienti sul mondo circostante, si deve affermare che Comunicazione ed Esistenza sono concetti inseparabili. Comunicare significa inviare, trasmettere, trasferire, notificare, far vedere, illustrare, far conoscere, investire, contagiare, partecipare, unire, mettere in comune con gli altri ciò che é nostro.

Comunicare significa tante cose e può non significare nulla: tutto dipende dal senso che noi vogliamo attribuire alla parola comunicazione e dal modo in cui ci comportiamo per raggiungere lo scopo. Per nostra comodità diremo che comunicare significa trasmettere e ci serviremo di parole convenzionali per descrivere la trasmissione di un comunicato.

Diremo anzitutto che chi comunica é una FONTE DI TRASMISSIONE; chiameremo VEICOLO DI TRASMISSIONE il mezzo che usiamo per comunicare; CANALE DI COMUNICAZIONE la strada attraverso cui passa la comunicazione; MESSAGGIO l'oggetto della comunicazione; STRUMENTO DI RICEZIONE il mezzo col quale la persona raccoglie il nostro messaggio; infine DESTINATARIO la persona alla quale indirizziamo il nostro messaggio (graf. 1).

Nel grafico assume particolare evidenza la parola **INTERFERENZA**. Infatti, nelle comunicazioni c'è il pericolo che un ostacolo si frapponga tra chi trasmette e chi riceve, compromettendo la trasmissione o la ricezione di un messaggio.

L'interferenza può essere presente nella fonte di trasmissione (quando chi trasmette un messaggio orale é balbuziente o parla una lingua diversa da quella dell'ascoltatore); nel messaggio (se compilato in termini astrusi o talmente astratti da essere incomprensibile); nel veicolo di trasmissione.

Infine, l'interferenza può essere nel destinatario stesso, nel senso che egli non é in condizioni favorevoli, spirituali e fisiche per ricevere il messaggio nel momento in cui lo trasmettiamo.

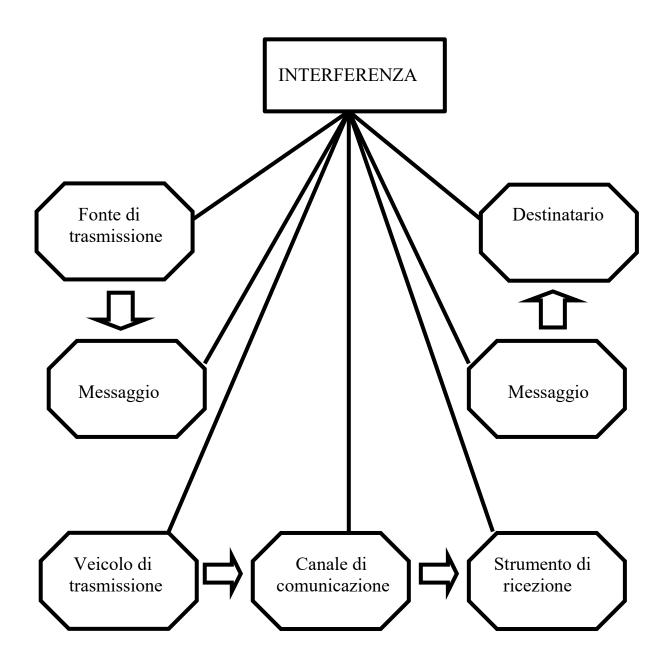


Grafico 1: Trasmissione di un messaggio

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

1° Assioma della comunicazione "NON SI PUO' NON COMUNICARE"

2° Assioma della comunicazione

"OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI CONTENUTO E UNO DI RELAZIONE DI MODO CHE IL SECONDO CLASSIFICA IL PRIMO ED E' QUINDI METACOMUNICAZIONE"

3° Assioma della comunicazione
"GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA IN MANIERA
VERBALE CHE NON VERBALE"

4° Assioma della comunicazione
"TUTTI GLI SCAMBI NELLA COMUNICAZIONE SONO
SIMMETRICI O COMPLEMENTARI, A SECONDA CHE
SIANO BASATI SULL'UGUAGLIANZA

O SULLA DIFFERENZA"

EFFICACIA COMUNICATIVA

L'efficacia nella comunicazione si ottiene raggiungendo i risultati voluti, prestando attenzione agli effetti-risultati di uno scambio comunicativo e non tanto alle intenzioni degli interlocutori.

L'effetto-risultato é il cambiamento dello stato interno (modo di pensare e sentire emozionale) e del comportamento degli e tra gli interlocutori che viene espresso con i segnali verbali e non verbali.

La difficoltà di vedere la comunicazione in termini di efficacia piuttosto che di comprensione di ciò che viene detto o fatto, è dovuta:

- all'abitudine di tenere in maggiore considerazione le intenzioni piuttosto che i risultati conseguiti e cioè l'influenzamento tra le parti, pronte a difendere le ragioni iniziali piuttosto che a osservare, il più obiettivamente possibile, ciò che effettivamente si è ottenuto;
- al vivere, in genere, la valutazione come un momento sgradevole di giudizio, in cui non riusciamo a distinguere la valutazione del risultato da quello della persona;
- al non utilizzare un atteggiamento positivo di valutazione con se stessi e con gli altri, attraverso il confronto che inevitabilmente la valutazione richiede.

Altra difficoltà riguarda la diversità che influisce sull'efficacia della comunicazione, in quanto, l'ascolto dei diversi modi d'essere dell'altro implica, a fronte della necessaria chiarezza di obiettivi da raggiungere, la capacità di mettere in atto un ampia gamma di comportamenti.

IL REPERTORIO DEI SEGNALI VERBALI E NON VERBALI

Per affrontare le diverse situazioni comunicative, ciascuno ha a disposizione un repertorio di possibili comportamenti da agire, che vengono espressi attraverso segnali verbali e non verbali. Tale repertorio si costituisce progressivamente negli anni e nelle diverse situazioni di socializzazione: famiglia, scuola, amicizie, ambiente di lavoro.



IL LINGUAGGIO VERBALE

La lingua parlata rispetto a quella scritta è un processo dinamico di costruzione di cui non si ha sempre consapevolezza.

Per il linguaggio verbale c'è un lungo addestramento all'uso appropriato e all'acquisizione delle regole che lo sostengono; tale linguaggio è direttamente collegato ai contenuti che si vogliono esprimere, ai concetti cui si vuole dare forma. Gli aspetti del linguaggio verbale influiscono anche sulla relazione, sul rapporto che si forma con l'interlocutore.

L'espressione dialettale, anche se riferita ad una sola battuta, può servire a far condividere una comune condizione che riduce le differenze e conferisce senso di appartenenza, che può far superare barriere organizzative e rendere più fluido il rapporto.

IL LINGUAGGIO NON VERBALE

CORPO> Segnali non verbali
E) La voce
D) I gesti
C) Lo sguardo e la mimica facciale
B) La gestione dello spazio
A) L'aspetto esteriore
non verbali che il corpo invia e riceve. Il linguaggio non verbale prevede:
L'altra classe di informazioni scambiate nelle comunicazioni è costituita dai segnal

IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Considerare la comunicazione come processo significa tener presente che ogni evento comunicativo non si conclude in sé, ma produce effetti sugli interlocutori direttamente e indirettamente coinvolti, che influenzeranno i modi con cui essi affronteranno i successivi eventi comunicativi.

E' utile per questo considerare come processo ogni tipo di comunicazione.

Nel processo di comunicazione l'**EMITTENTE** pensa il 100%, ma riesce a comunicare solo l'80%. Il **RICEVENTE**, di contro, ascolta il 60%, comprende il 40%, accetta il 30% e ricorda sola il 20%.

Queste percentuali possono variare, in positivo o in negativo, a seconda delle condizioni psico-fisiche dei due interlocutori.

Di conseguenza, nel processo comunicativo sarà necessario tenere sotto controllo sia il contenuto sia la relazione (vale a dire sia il "ciò che si dice" sia il "come si dice").

LE AMBIVALENZE PERCETTIVE

Un fattore importante da considerare è il modo con cui ciascuno di noi organizza le informazioni in entrata.

Non c'è, infatti, la sicurezza di poter dare un'interpretazione univoca a informazioni ricevute in una comunicazione, perché il modo di trattare le informazioni dipende da molte variabili individuali e culturali.

Interpretare, cioè, dare un senso, un significato alle informazioni verbali e non verbali scambiate in una comunicazione, vuol dire utilizzare chiavi di lettura che ciascuno ha maturato negli anni, nei diversi processi comunicativi con la famiglia, nel lavoro e nel sociale.

L'interpretazione diventa, quindi, un modo soggettivo e legittimo di vedere la realtà che, proprio per questo, sarà confrontata con quella dell'altro.

LE QUATTRO "P" DEL CAMBIAMENTO

PERMESSO
P ROTEZIONE
P ERDONO
I DISTURBI DELLA COMUNICAZIONE
CONDISCENDENZA
CONDISCENDENZA MODI BRUSCHI
MODI BRUSCHI

IN UN DIALOGO SI TUTELA LA PROPRIA ASSERTIVITA'

NON CONTESTANDO

NON PENSANDO: "NON ME NE IMPORTA DI TE"

CAPENDO LE RAGIONI DELL'ALTRO SENZA CEDERE IL PROPRIO DIRITTO

SOSTENENDO LE PROPRIE RAGIONI CON ENERGIA.

BLOCCHIAMO LA NOSTRA POTENZA IN QUATTRO MODI

DIALOGO INTERIORE

MANCANZA DI ENERGIA PER USCIRE ALL'ESTERNO

MANCANZA DI PERMEABILITA' FRA COMPORTAMENTI E SENTIMENTI

VIVERE DIPENDENDO O SOVRAPPONENDOSI AD UN ALTRO

LE DIECI DISTORSIONI COGNITIVE

MODO DI PENSARE "TUTTO O NIENTE"

GENERALIZZAZIONE

FILTRO MENTALE

SQUALIFICA DEL POSITIVO

FRETTA NEL TRARRE LE CONCLUSIONI:

A) LETTURA DEL PENSIERO

B) ERRORE DELLA CHIROMANTE

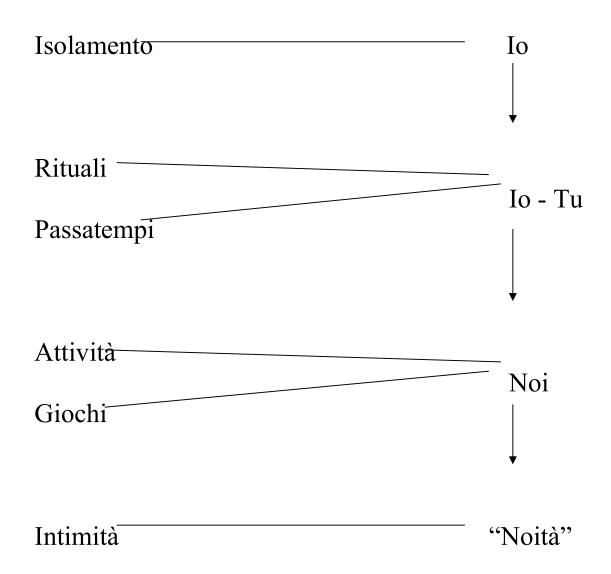
TRUCCO DEL BINOCOLO

RAGIONAMENTO EMOZIONALE

ETICHETTARE

PERSONALIZZAZIONE

LA STRUTTURAZIONE DEL TEMPO



LA MOTIVAZIONE COME MANIFESTAZIONE DEL BISOGNO

"Il nostro bisogno principale nella vita é trovare chi ci faccia fare quel che siamo capaci di fare" R. W. Emerson

Si intende per bisogno la mancanza di qualcosa che sia indispensabile o anche soltanto opportuna o di cui si sente il desiderio; si riferisce a cose materiali, spirituali, morali, affettive.

Si intende per motivazione una manifestazione di sensibilità interna che risveglia una tendenza a compiere un atto.

Alla base di qualunque azione dell'essere umano vi é un **bisogno** che chiede di essere soddisfatto e che, quindi, motiva l'essere umano a intraprendere un'azione confacente.

Il bisogno, dunque, può essere visto come origine della **motivazione** cioè della spinta che indurrà il cliente ad acquistare o non acquistare il prodotto o il servizio offerto, in quanto ritenuto più o meno idoneo allo scopo.

Obiettivo prevalente dell'incontro con il cliente, quindi, é la scoperta delle sue motivazioni, cioè delle ragioni pratiche ed emotive che lo indurranno a decidere nel senso suggerito dal venditore o nel senso contrario.

I bisogni dell'individuo possono essere ordinati in tre aree:

- area dei bisogni basilari e di sopravvivenza;
- area dei bisogni di sicurezza;
- area dei bisogni di rapporti, che traggono origine tanto dalle percezioni dell'individuo (innate) quanto dall'ambiente esterno (acquisite o apprese).

LE CAREZZE

In Analisi Transazionale il capitolo sulle carezze é di fondamentale importanza, certamente tutto ciò che ha a che vedere con le coccole e le carezze é un capitolo di fondamentale importanza non solo nell'A. T. ma nella vita di chiunque, anche se in A. T. questo termine ha assunto un significato ben più complesso e, potremmo dire, rivoluzionario nei confronti delle correnti teorie psicologiche.

Negli anni '50 e'60, mentre gran parte degli psicologi appuntavano il loro interesse sull'apprendimento o sullo sviluppo della sessualità come fattori determinanti dello sviluppo psichico e della personalità, alcuni autori orientavano le loro ricerche su fattori quali la stimolazione, l'attaccamento, l'individuazione. Sono di estremo interesse le ricerche di Spitz, di Bowlby, della Malher.

Spitz osservando dei neonati allevati in orfanotrofio si accorse che, per quanto questi fossero ben nutriti, tenuti puliti ed al caldo, presentavano invariabilmente delle anomalie, ritardi nello sviluppo psicomotorio, nella crescita, reazioni manifestamente depressive con sintomatologie varie ed in alcuni casi talmente gravi da poter causare perfino la morte. Ciò che mancava a questi bambini era una soddisfacente stimolazione, il contatto fisico, le coccole, la voce, i giochi che generalmente si svolgono tra lui e la mamma o il papà.

La fame di stimoli, di carezze, si rivela ben più importante del nutrimento per il primo sviluppo psichico, e quest'ultimo può essere inteso come uno dei bisogni di stimolazione del bambino.

Da adulti, pur continuando a desiderare e trovare soddisfazione dal contatto fisico, impariamo anche a sostituirlo con altri tipi di contatto e di riconoscimento; un sorriso, un saluto, un complimento sono tutte forme elementari di contatto e di riconoscimento che possiamo scambiarci.

Da adulti possiamo soddisfare la fame di stimoli sia nella sua forma originaria, procurandoci contatto fisico o comunque stimolazione sensoriale, sia nella sua forma evoluta in fame di riconoscimento.

TIPI DI CAREZZE

Possiamo individuare vari tipi di carezze:

- Carezze verbali o non verbali
- Carezze positive o negative
- Carezze condizionali o incondizionali
- Di plastica

Il saluto che ci scambiamo con un amico é evidentemente una carezza verbale; possiamo dire che é una carezza positiva in quanto si può presumere che chi la riceve la vive come piacevole, ed é anche incondizionale in quanto é una carezza che abbiamo dato per il semplice fatto che l'amico esiste ed é lì.

Il tono di rimprovero sottolineato dal cipiglio severo, con cui ci rivolgiamo all'amico di cui critichiamo la recente separazione dalla moglie, ci indica una carezza verbale ed una non verbale (il cipiglio severo), di tipo negativo possiamo presumere che l'amico la sperimenterà come spiacevole, e condizionale in quanto si riferisce a ciò che ha fatto.

ALCUNE REGOLE E CONSIDERAZIONI SULLE CAREZZE

E' bene tenere presente che per tutti noi qualsiasi tipo di carezza é meglio di nessuna carezza.

Questa regola può sembrare secondaria nella vita di un adulto che ha un grosso potere nel selezionare l'ambiente affettivo in cui vuole vivere, ma sicuramente é fondamentale nella vita di un bambino.

Tutti noi, da bambini, abbiamo escogitato in qualche momento qualche stratagemma per ottenere carezze di qualunque tipo, perfino negative, che per quanto potessero essere dolorose abbiamo preferito a momenti di indifferenza. Quello che accade qualche volta è che i bambini imparano a misurare l'affetto, l'interesse degli adulti proprio delle carezze negative, molto più disponibili di quelle positive, ed in questo modo imparano anche a soddisfare il loro bisogno di carezze. Queste decisioni ed apprendimenti in genere ci accompagnano anche nella vita adulta condizionando le carezze che siamo disposti a dare e a ricevere.

ATTENTI ALLE BUGIE

Con le carezze possiamo operare due falsità, una nel darle, ovvero mascherando da carezza positiva quella che invece é una frecciata maligna; l'altra nel riceverle, ovvero interpretando come negative e maligne delle carezze positive condizionali (più raramente può accadere di trasformare carezze negative in positive).

Nel primo caso parliamo di carezze false o di plastica, nel secondo caso parliamo di filtro delle carezze.

MANTENIAMO UNA BUONA IGIENE DELLE CAREZZE

Ognuno di noi ha quindi bisogno di carezze per vivere bene, ed é importante che ciascuno collabori nel costruire un ambiente affettivo, aspettare e pretendere che siano gli altri a fare il primo passo può rappresentare una magra consolazione di una vita arida e dedicata all'ostilità.

Per poter contribuire alla costruzione di un ambiente affettivo continuando a proteggerci é bene seguire 5 regole:

- 1) Dare carezze quando ne ho da dare.
- 2) Chiedere carezze quando ne ho bisogno.
- 3) Accettare carezze quando le voglio.
- 4) Rifiutare carezze negative.
- 5) Dare carezze a se stesso.

In Analisi Transazionale si definisce con il termine carezza qualunque scambio in cui é implicato o un contatto fisico o un segnale di riconoscimento quale può essere un semplice saluto.

Tipi di carezze

Positiva condizionata: "Hai svolto proprio un bel compito"

Positiva incondizionata: "Sono contento che sei qui"

Negativa condizionata: "Non ti sopporto quando ti lamenti"

Negativa incondizionata: "Non ti sopporto"

I GIOCHI

L'analisi dei giochi é una parte importante della teoria dell'A.T.. Il gioco consiste in una transazione ripetitiva che termina con una sensazione di malessere da parte di una o più persone interessate a quella relazione.

Tutti i giochi sono riproposizioni di strategie infantili non più adatte a noi come persone adulte.

I giochi comportano sempre uno scambio di svalutazioni a livello psicologico. A livello sociale i partecipanti vivono il gioco come uno scambio di carezze intense. Caratteristiche dei giochi sono:

- la ripetitività;
- la mancanza di consapevolezza dell'adulto;
- l'emozione spiacevole avvertita alla fine dai partecipanti;
- lo scambio di transazioni ulteriori fra i giocatori;
- il momento di sorpresa e confusione.

Stephen Karpman ha ideato un mezzo semplice e potente per analizzare i giochi: il "Triangolo Drammatico".

Egli afferma che quando giochiamo entriamo in uno dei tre ruoli di copione: Persecutore, Salvatore o Vittima.

Il **P** é una persona che calpesta e sminuisce gli altri.

Il **S** offre aiuto agli altri da una posizione di superiorità, pensando che non siano capaci di farcela da soli.

La V é una persona che si considera inferiore.

Ognuno dei ruoli del triangolo drammatico comporta una svalutazione di se, dell'altro o della situazione.

I ruoli sono intersecabili, significa che, come partecipante ad un gioco, io posso incominciare a giocare con il ruolo di V e finire il gioco nel ruolo del P.

GIOCHI PSICOLOGICI

GOFFO PASTICCIONE
"GUARDA CHE MI HAI FATTO FARE
STUPIDO
PRENDETEMI A CALCI
BURRASCA
"TI HO BECCATO"
"MA NON E' TERRIBILE?"
BIASIMO
OCCUPATISSIMO
TRIBUNALE
TUTTA COLPA DI
PSICHIATRIA
STO SOLO CERCANDO DI AIUTARTI
GAMBA DI LEGNO
CALZETTA

SI... MA...

La finestra di Johary

	Quello che	Quello che
	io so di me	io non so di me
Quello che tu sai di me	1.AREA NOTA	4. AREA NASCOSTA
Quello che tu non sai di me	2.AREA MASCHERATA	3.AREA CIECA

1) AREA NOTA: Rendimento del candidato durante le prove

Per rendimento intendiamo l'insieme di ciò che il candidato E', SA e SA FARE, che determina il giudizio sufficiente o insufficiente rispetto ai parametri scelti inizialmente dall'organizzazione e dall'équipe dei valutatori.

Nel processo valutativo consideriamo l'*Area Nota* come conosciuta dalla persona, dal gruppo di riferimento, dai valutatori.

Chiediamo che la definizione sia ampliata nei lavori di gruppo:

Cosa intendiamo per rendimento rispetto a ciascuna delle aree considerate?

2) AREA MASCHERATA: Caratteristiche personali

L'area di riferimento è quella *Mascherata* (dall'etimologia etrusca *Phersu*, uomo mascherato, personalità). Quest'area riguarda caratteristiche di personalità certe per il candidato, ma che egli per varie motivazioni non manifesta in maniera chiara. Se confrontata, la persona sa di avere quelle caratteristiche, ma non può, non vuole, non

sa come metterle a disposizione delle collettività. In quest'area si può chiedere all'altro di esprimere i punti di forza e i punti di debolezza.

Lavoro di gruppo:

Quali sono i punti forza e i punti di debolezza?

3) AREA CIECA: Capacità potenziali

L'Area Cieca corrisponde alle caratteristiche della persona che non sono note né a se

stessa, né al gruppo e neppure ai valutatori. In questa area ci sono i sogni, le aspettative,

i desideri dell'individuo valutato. La persona si esprime con le frasi: "Vorrei...", "Se

io fossi..., se io facessi..., io farei...".

Nell'hic et nunc il valutatore e il valutato non sapranno mai come, per esempio, la

persona valutata è brava a parlare in pubblico. Questa è una capacità potenziale. Essa

non è ancora espressa, ma si rende manifesta se si creano le condizioni psicologiche e

fisiche adatte. In quest'area, in particolare, l'organizzazione ha il grande compito di

creare ed offrire ad ogni persona, anche durante il processo di selezione, le occasioni

per ritrovare ed esprimere le capacità potenziali.

Lavoro di gruppo:

Quali sono le capacità potenziali?

4)AREA NASCOSTA: Area di miglioramento

In quest'area la persona non è consapevole delle proprie capacità, ma l'altro (il

valutatore, il collega, il capo) è convinto e sa che ce la può fare.

Per esempio: "Sono convinto di non poter apprendere ad utilizzare il computer (a

parlare in tedesco, ad apprendere la statistica, ecc...!". Chi valuta, invece, sa che

qualunque persona con un livello di intelligenza normale può imparare.

PICCOLI SUGGERIMENTI PER COMBATTERE L'INSIDIA DELLO STRESS E VIVERE MEGLIO

- Imparare ad ascoltarsi: l'organismo invia sempre una serie di segnali che ognuno dovrebbe imparare ad interpretare. Trascurare certi campanelli d'allarme può essere molto pericoloso.
- Accettarsi ed avere autostima. Ciò che fate non determina il vostro valore come persona. Voi non siete i vostri errori. Il vero senso di autostima scaturisce dal vostro io e dalla convinzione di essere una persona di valore e non dal giudizio degli altri su ciò che fate.
- Ricordarsi che non è il lavoro ad uccidere, ma lo stress derivante dalla sensazione di esserne schiacciati e dalla paura di perdere il controllo della situazione.
- Concedersi delle brevi pause durante la giornata per staccare, per disattivarsi. Servono a ricaricare le "batterie".
- Liberare le proprie emozioni. Sfogarsi e confidarsi con una persona amica disposta ad ascoltare i nostri problemi.
- Non prendere troppo sul serio il mondo e neanche se stessi. Un pizzico di humor e di autoironia sono un ottimo antidoto allo stress.
- Coltivare rapporti personali positivi e soddisfacenti fuori e dentro l'ambiente di lavoro.
- Cercare sempre il lato positivo delle cose anche quando tutto sembra andare storto.
- Curare la propria alimentazione e fare uno sport adatto alla propria costituzione fisica.
- *Imparare a rilassarsi.* Il rilassamento è un buon sistema per allentare le tensioni e recuperare energie psicofisiche.

- Avere sempre dei progetti futuri automotivanti. Cercare di riconoscere quali sono le proprie vere aspirazioni e orientarsi verso queste con impegno e determinazione. Accettare l'idea del fallimento.
- Essere coerenti con se stessi, manifestando anche flessibilità ed elasticità nei comportamenti per imparare a cogliere le varie opportunità della vita.
- Accettare serenamente ciò che non è possibile cambiare ed avere il coraggio di cambiare quello che è possibile, facendo attenzione alla differenza.