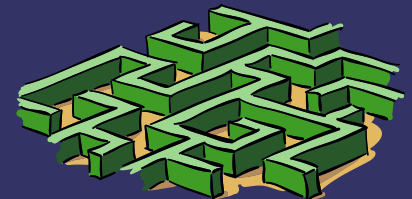


# *La comunicazione*

La C. non è un fenomeno unidirezionale ma un **processo di interazione.**

L'interazione tra due persone è **un sistema aperto** cioè in continuo contatto con l'ambiente in cui si realizza che segue un modello **retroattivo** cioè capace di **autoregolarsi** e con tendenza **all'omeostasi.**



## *Mini glossario*

**Semiotica:** teoria generale dei segni e dei linguaggi

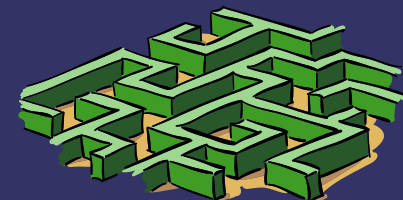
**Sintassi:** l'insieme delle regole di una lingua

**Semantica:** studia relazione del segno con ciò che significa

**Pragmatica:** studia gli effetti della comunicazione sul comportamento

**Codice:** sistema convenzionale di segni

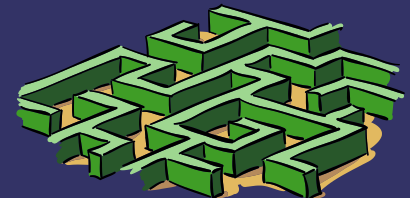
**Canale:** mezzo che si utilizza per veicolare un messaggio



# *I primi studi sulla comunicazione:* *Claude Elwood Shannon e Warren Weaver*

## Elementi che caratterizzano la C.

- ✓ Emittente
- ✓ Messaggio
- ✓ Codice: sistema convenzionale dei segni
- ✓ Canale: mezzo che si utilizza per veicolare il messaggio
- ✓ Destinatario
- ✓ Decodifica

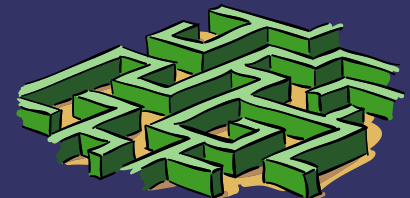


# *La comunicazione*

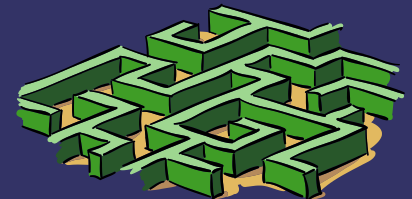
La C. non è un fenomeno unidirezionale, ma un **processo di interazione.**

L'interazione tra due persone è **un sistema aperto** cioè in continuo contatto con l'ambiente in cui si realizza che segue un modello **retroattivo** cioè capace di **autoregolarsi** e con tendenza **all'omeostasi.**

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



# *La comunicazione è un processo circolare*



In ogni interazione umana le variabili sono almeno 2, il rapporto tra chi comunica è **complesso**

La C. non avviene a caso, ci sono delle **regole** cioè dei modelli di comportamento a cui facciamo riferimento (cultura)

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste

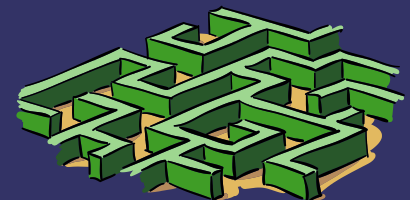


# *Nella lettura della comunicazione...*

l'attenzione non va alla causa ma all'**effetto**

è importante che non ci chiediamo 'il perché' ma '**a quale scopo**'

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



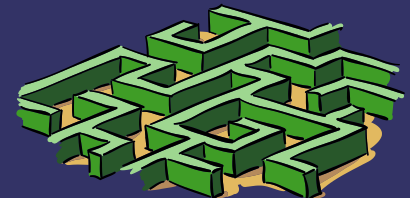
# ***Gli assiomi della comunicazione***

**Non si può non comunicare**

**Il comportamento è comunicazione**

**Il comportamento non ha un suo opposto  
cioè un 'non comportamento'**

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste





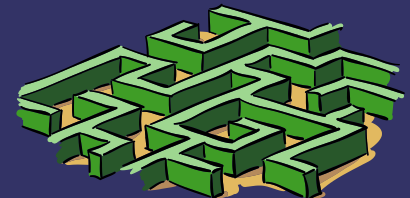
# Messaggio verbale e non verbale

Il messaggio di **contenuto** viene veicolato con il messaggio **verbale o digitale**

Il messaggio di **relazione** viene veicolato prevalentemente (ma non solo) con la C. **non verbale o analogica**.

La C. va osservata al fine di cogliere la congruenza tra ciò che la persona dice con le parole e ciò che esprime inconsapevolmente con il corpo.

La C. analogica manifesta in modo più o meno evidente gli stati d'animo della persona

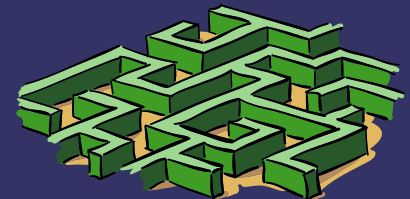


# *Messaggio di contenuto e di relazione*

**Contenuto:** lo scambio di informazioni

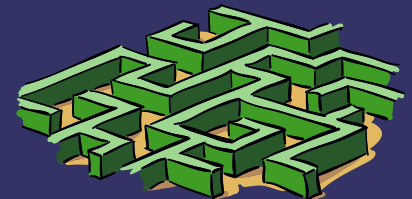
**Relazione:** definisce la “natura” della comunicazione, della relazione

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



# *I messaggi di relazione sono di tre tipi:*

- ✓ **di conferma**
- ✓ **di rifiuto**
- ✓ **di disconferma**



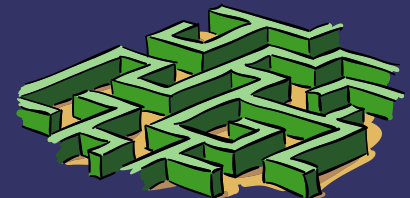
## **C. simmetrica e complementare**

Simmetrica: basata **sull'uguaglianza**

Complementare: basata sulla **differenza**

Sono due categorie **fondamentali** in cui si possono dividere tutti gli scambi di comunicazione. Entrambe hanno funzioni importanti ed è necessaria la presenza di entrambe anche se si alternano ed operano in settori diversi.

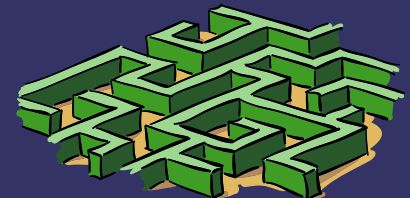
Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



# *La punteggiatura*

La natura delle relazioni dipende dalla punteggiatura delle sequenze comunicative tra i comunicanti. La punteggiatura **organizza gli eventi comunicativi** ed è utile per l'interazione in corso. E' **soggettiva.**

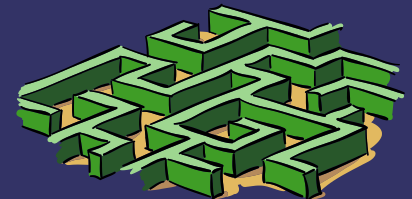
Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



# *La ridondanza*

Ripetizioni di schemi comportamentali  
durante l'interazione

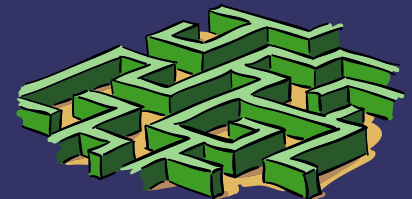
Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



# *Le regole di relazione*

Ogni scambio limita lo scambio successivo  
(es. gioco degli scacchi)

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



# **Concetto di regola nella comunicazione**

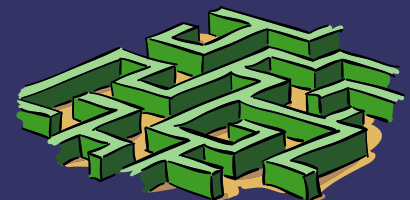
ogni comunicazione è basata su regole di sintassi e semantiche ma anche pragmatiche e possono essere esplicite e/o implicite, ad esempio gioco scacchi: mosse, giocatori in silenzio.

## **Esempio su differenza tra regola e ridondanza:**

Una delle regole del tennis è che ogni giocatore che fa il servizio ha 3 possibilità.

Ridondante è il comportamento del giocatore che quando gioca con un altro tende ad andare sempre sotto rete anche se la cosa non è sempre strategica

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste

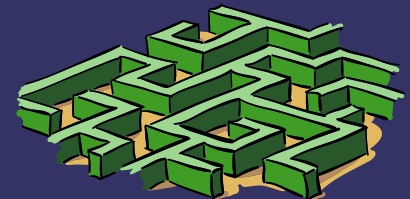




# *Ridondanza*

studiata nell'ambito della sintassi e della semantica, nella pragmatica è un comportamento (cioè una comunicazione) che con probabilità si ripete.  
Si tratta della scelta (consapevole ma spesso inconsapevole) di soluzioni già sperimentate.

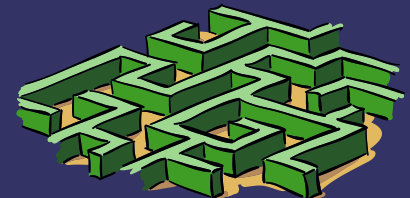
Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



# Calibrazione

Ogni sistema tende all'omeostasi.  
Per poter raggiungere l'equilibrio il sistema utilizza un sorta di regolazione interna che ha un effetto stabilizzatore  
La regolazione interna può venire operata con 'funzioni a gradino' ad esempio a fronte di cicli della vita prevedibili e inevitabili (ad es l'età) il sistema può regularsi, calibrarsi, in modo graduale

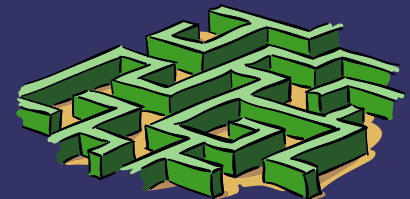
Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



## *Problemi comunicativi connessi agli assiomi:*

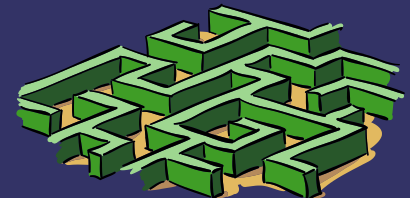
- ✓ **Conferma/accettazione**
- ✓ **Rifiuto**
- ✓ **Squalifica**
- ✓ **Uso del sintomo come comunicazione**

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



# *I possibili problemi comunicativi nella relazione d'aiuto*

- chiarezza sulle informazioni che si vogliono/devono dare;
- codifica dell'idea in simboli (parole) e segni (non si dà mai solo una codifica oggettiva);
- canale utilizzato a livello verbale e non verbale;
- decodifica di chi riceve la comunicazione;
- i disturbi comunicativi possono avvenire sia a livello di contenuto che di relazione.



# *Attenzioni nella comunicazione*

- **A CHI:** interlocutore
- **CHE COSA:** messaggio chiaro, mirato, non ridondante, completo
- **COME:** gestire le relazioni
- **QUANDO e DOVE:** il contesto
- **CHI:** il comunicatore

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste

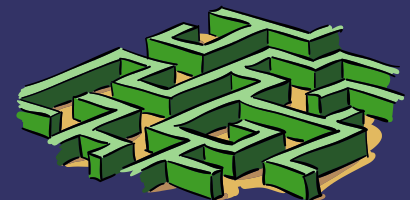


# *Alcuni rischi del comunicatore*

- Emotività
- Centratura su se stessi
- “Deformazione” professionale
- Centratura prevalente sull’aspetto di contenuto

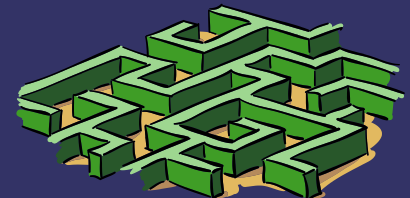
Prof.ssa Daniela Gregori

Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste



# *Alcune regole per una comunicazione efficace*

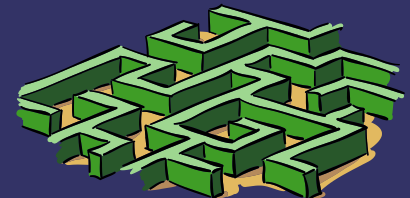
- ✓ Mettersi nei panni di chi riceve la comunicazione
- ✓ Riformulare, fare domande di verifica
- ✓ Ascoltare e osservare attivamente
- ✓ Scindere le persone dal problema
- ✓ Concentrarsi sul problema
- ✓ Considerare cosa e come si sta comunicando
- ✓ Creare sintonia relazionale
- ✓ Saper gestire la comunicazione tra 'conflitto' e partecipazione
- ✓ Formulare aree comuni di lavoro/soluzioni



# *Un piccolo aiuto: alcuni criteri per l'espressione orale*

- ✓ Cosa devo dire? Qual è la cosa più importante?
- ✓ Cosa voglio raggiungere con la mia comunicazione?
- ✓ Come posso meglio esprimere i miei contenuti?
- ✓ Sono attento/a ai “segnali” che l'altro mi invia? (si annoia, sta ascoltando,...)
- ✓ Come parlo: a voce alta, in modo chiaro, non troppo velocemente, con un linguaggio adatto all'interlocutore?

Prof.ssa Daniela Gregori  
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2  
Università degli Studi di Trieste





# *Inoltre:*

- ✓ lasciar parlare;
- ✓ non aver timore di chiedere chiarimenti (verificare la propria comprensione);
- ✓ rinforzare i punti del dialogo in cui si è in accordo;
- ✓ inviare feedback (dimostrare attenzione e coinvolgimento)
- ✓ nell'esporre, dare informazioni: essere chiari, esaustivi, esporre in modo logico e ordinato.

