

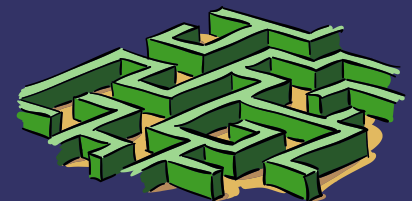
La Teoria generale dei sistemi

anni '20: Lord Ludwig von Bertalanffy, biologo

Anni 60-70: Gregory Bateson *Verso un'ecologia della mente*

Nasce dalla duplice esigenza:

- Superamento analisi scientifica che si limita allo studio delle relazioni causa-effetto;
- Fornire uno schema generale astratto per l'unificazione delle scienze



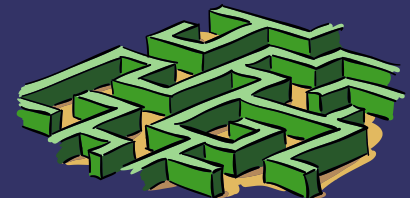
Sistema

Insieme di oggetti e di relazioni tra questi oggetti ed i loro attributi.

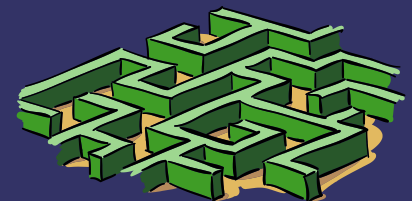
Gli **oggetti**: sono le componenti del sistema
es. gli individui.

Gli **attributi**: sono le proprietà degli oggetti,
es. i comportamenti.

Le **relazioni**: tengono 'insieme' il sistema,
es. la comunicazione

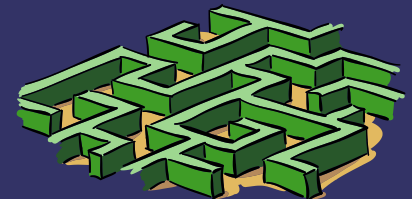


**GLI ESSERI VIVENTI SONO SISTEMI
APERTI IN CONTINUA INTERAZIONE
FRA DI LORO**



Proprietà dei sistemi

- ✓ **NON SOMMATIVITA'**
- ✓ **TOTALITA'**
- ✓ **RETROAZIONE – CIRCOLARITA'**
- ✓ **EQUIFINALITA'**
- ✓ **TENDENZA ALL'EQUILIBRIO, ALLA STABILITA'**

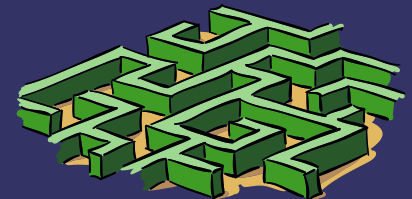


Classificazione dei sistemi

Possono distinguersi in vario modo, ad es. sistemi naturali o fatti dall'uomo; organici ed inorganici; ecc.

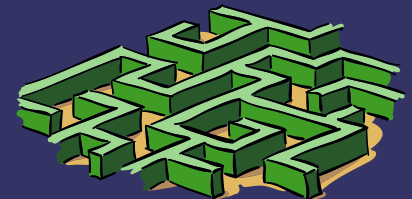
Una classificazione importante è tra **sistemi aperti e chiusi**

Gli esseri viventi sono sistemi aperti in continua interazione con l'ambiente



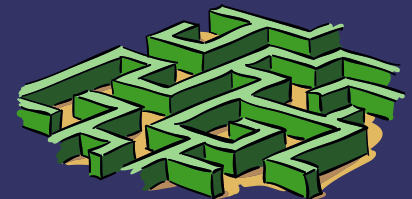
Ogni elemento di un sistema può essere concettualizzato come sistema.

Es.: l'uomo è parte del sistema sociale ma a sua volta è sistema (composto da psiche e soma).



L'approccio sistemico relazionale...

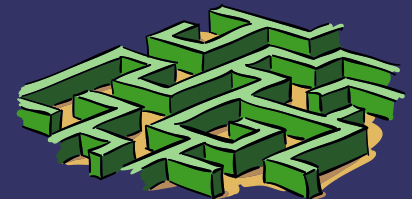
allo studio della famiglia mette in evidenza i **meccanismi** e le **risorse** che la famiglia utilizza per organizzarsi, per far fronte alle difficoltà e per risolvere le crisi e i problemi in modo autonomo e con il ricorso all'esterno.



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

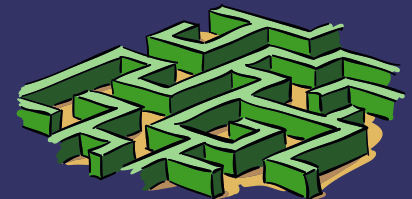
Pragmatica: studia gli effetti della comunicazione sul comportamento



... continua

Codice: sistema convenzionale di segni

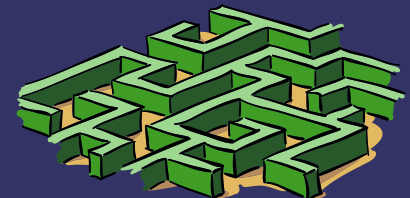
Canale: mezzo che si utilizza per veicolare un messaggio



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

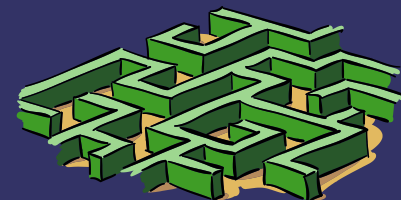


La comunicazione

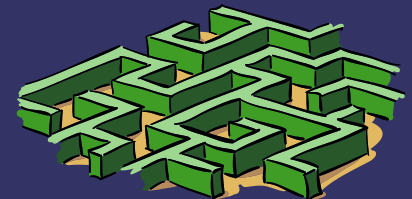
La C. non è un fenomeno unidirezionale ma un **processo di interazione.**

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



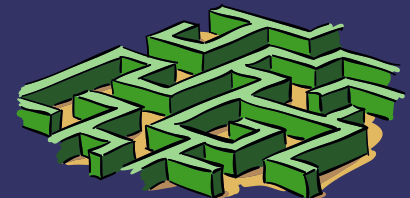
La comunicazione è un processo circolare

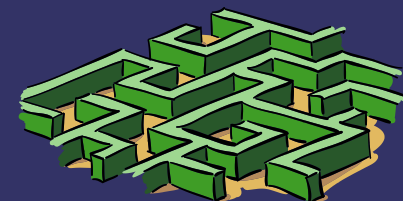
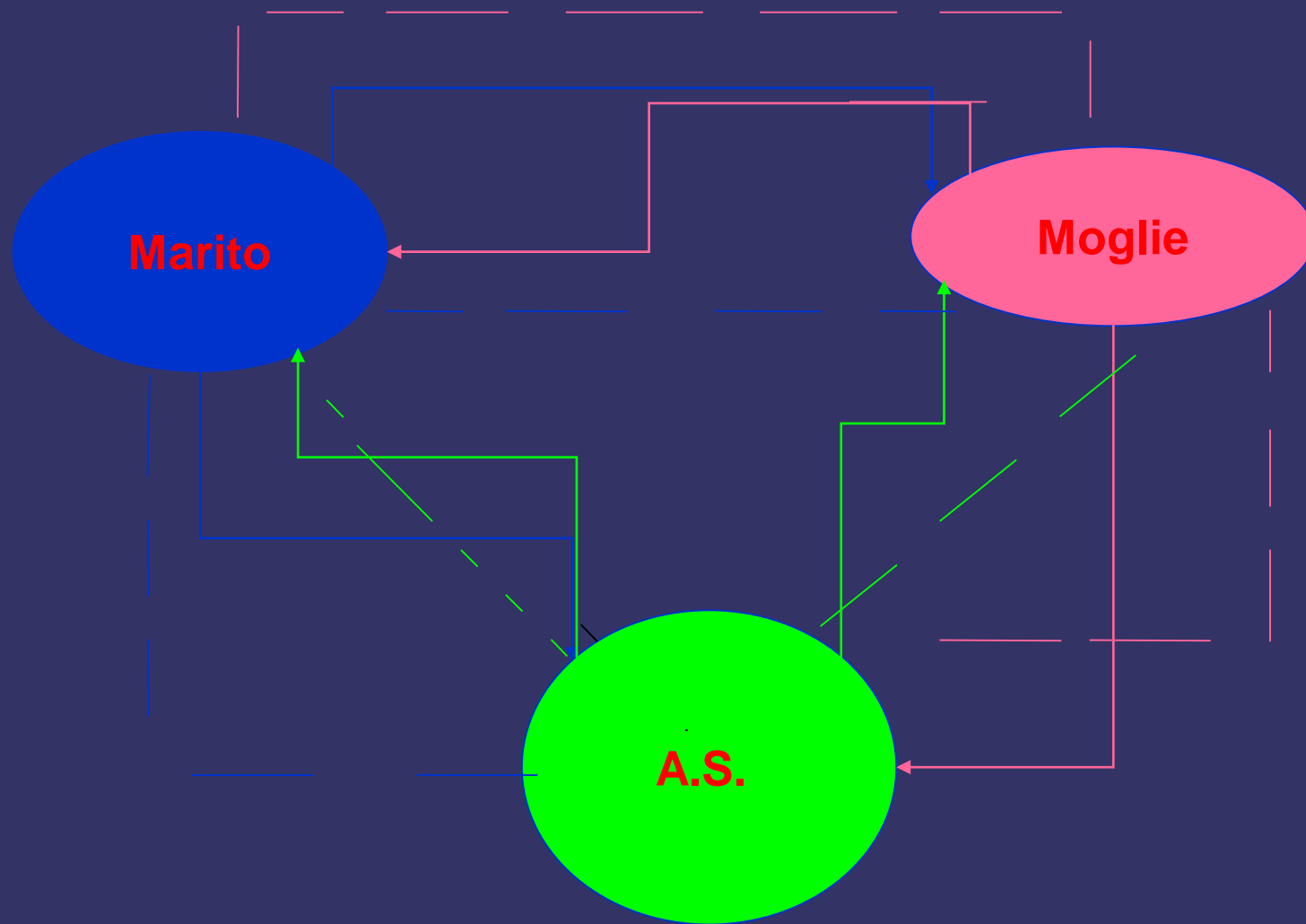


In ogni interazione umana le variabili sono almeno 2, il rapporto tra chi comunica è **complesso**

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



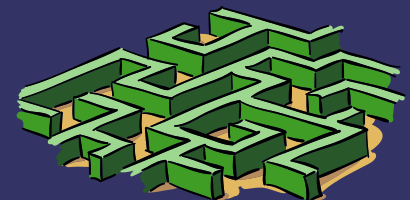


Nella lettura della comunicazione...

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



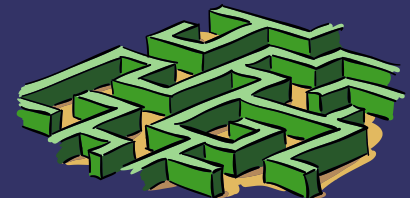
Messaggio verbale e non verbale

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

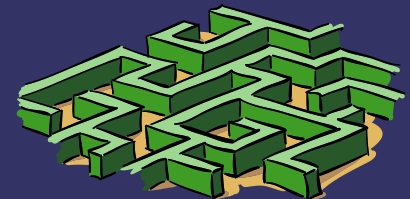


Messaggio di contenuto e di relazione

Contenuto: lo scambio di informazioni

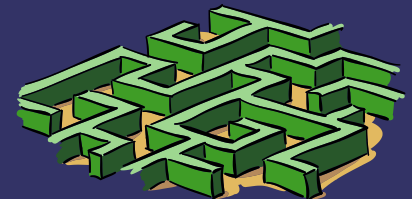
Relazione: definisce la “natura” della comunicazione, della relazione

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



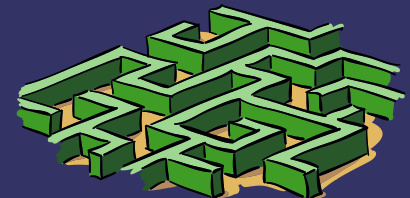
C. simmetrica e complementare

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.

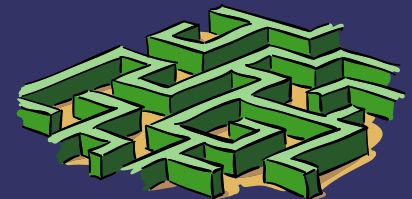
Prof.ssa Daniela Gregori
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2
Università degli Studi di Trieste



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

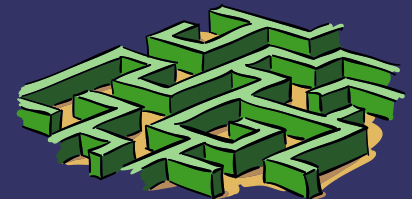
Prof.ssa Daniela Gregori
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2
Università degli Studi di Trieste



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

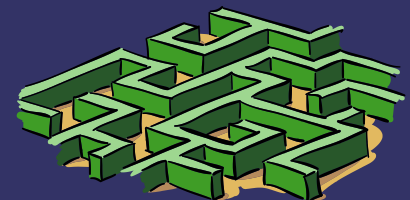
ogni comunicazione è basata su regole di sintassi e semantiche ma anche pragmatiche e possono essere esplicite e/o implicite, ad esempio gioco scacchi: mosse, giocatori in silenzio.

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

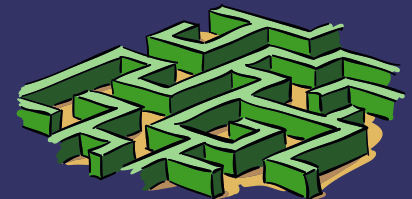
Prof.ssa Daniela Gregori
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2
Università degli Studi di Trieste



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.

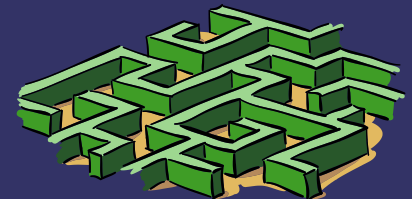
Prof.ssa Daniela Gregori
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2
Università degli Studi di Trieste



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

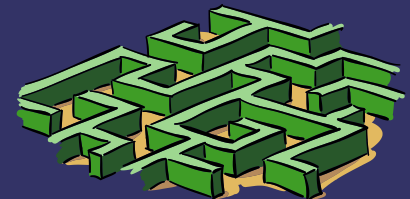
Prof.ssa Daniela Gregori
Metodi e tecniche del Servizio Sociale 2
Università degli Studi di Trieste



Problemi comunicativi connessi agli assiomi:

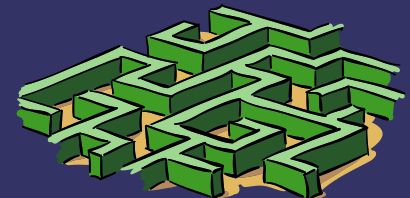
- ✓ **Conferma/accettazione**
- ✓ **Rifiuto**
- ✓ **Squalifica**
- ✓ **Uso del sintomo come comunicazione**

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



I possibili problemi comunicativi nella relazione d'aiuto

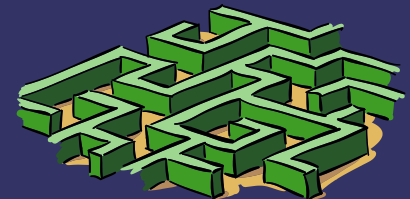
- chiarezza sulle informazioni che si vogliono/devono dare;
- codifica dell'idea in simboli (parole) e segni (non si dà mai solo una codifica oggettiva);
- canale utilizzato a livello verbale e non verbale;
- decodifica di chi riceve la comunicazione;
- i disturbi comunicativi possono avvenire sia a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

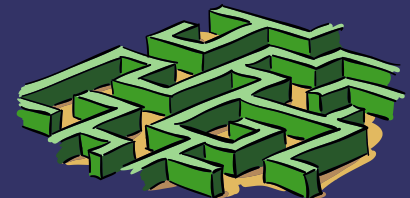


Alcuni rischi del comunicatore

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

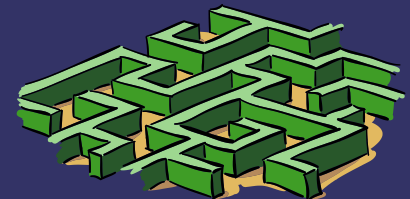
Prof.ssa Daniela Gregori

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



Alcune regole per una comunicazione efficace

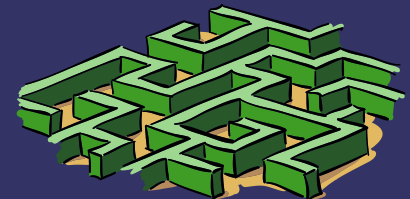
- ✓ Mettersi dal punto di vista di chi riceve la comunicazione
- ✓ Riformulare, fare domande di verifica
- ✓ Ascoltare e osservare attivamente
- ✓ Scindere le persone dal problema
- ✓ Concentrarsi sul problema
- ✓ Considerare cosa e come si sta comunicando
- ✓ Creare sintonia relazionale
- ✓ Saper gestire 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.

