



Soft Skills per il Management

Prof.ssa Daniela Mazzara

LA COMUNICAZIONE

Che cos'è la comunicazione?

...

...



Modello meccanico (matematico, postale)

Emittente

Messaggio

Codice

Canale

Ricevente

Definizione

E' un processo per cui un emittente invia un messaggio ad un ricevente usando un canale ed esprimendosi attraverso un codice

Letteralmente: "mettere in comune"

Implicazioni

Processo lineare

Crea informazioni (da fonte a ricevente)

Informazioni oggettive-fattuali

Codice verbale

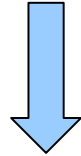
Ha un inizio e una fine

BUON GIORNO, COME VA?



Limiti del modello

- Ruolo attivo della mente



PRESUPPOSIZIONI IMPLICITE

- **Comunicazione non verbale**
- Funzione relazionale della comunicazione

Modello relazionale - caratteristiche -

Flusso bidirezionale della comunicazione
Messaggio in costruzione
Comunicazione su identità e relazioni

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE



5 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

PAUL WATZLAWICK , LA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA, ASTROLABIO, 1971

1° - NON SI PUO' NON COMUNICARE
(SE VI E' UN QUALSIASI TIPO DI
RELAZIONE, VI E' SEMPRE UNA
QUALCHE COMUNICAZIONE)

5 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

2° - OGNI COMUNICAZIONE
PRESENTA UN ASPETTO DI
CONTENUTO ED UNO DI RELAZIONE

LA RELAZIONE DEFINISCE IL CONTENUTO E
SI PONE AD UN LIVELLO SUPERIORE
RISPETTO IL MESSAGGIO IN SE'

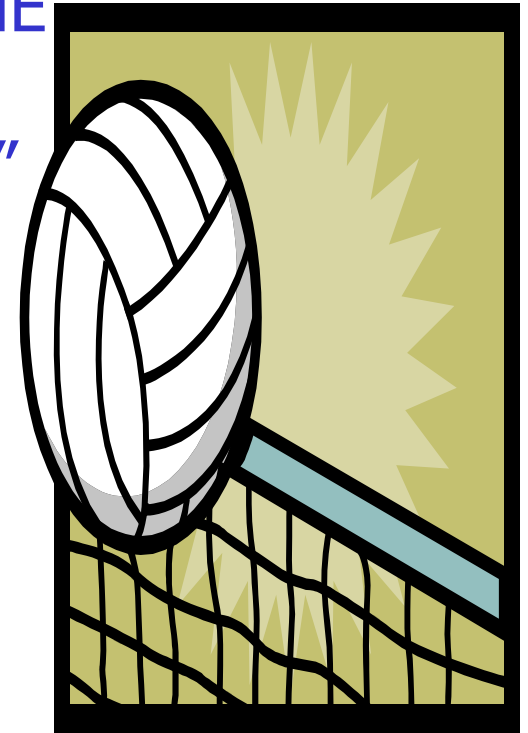


5 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

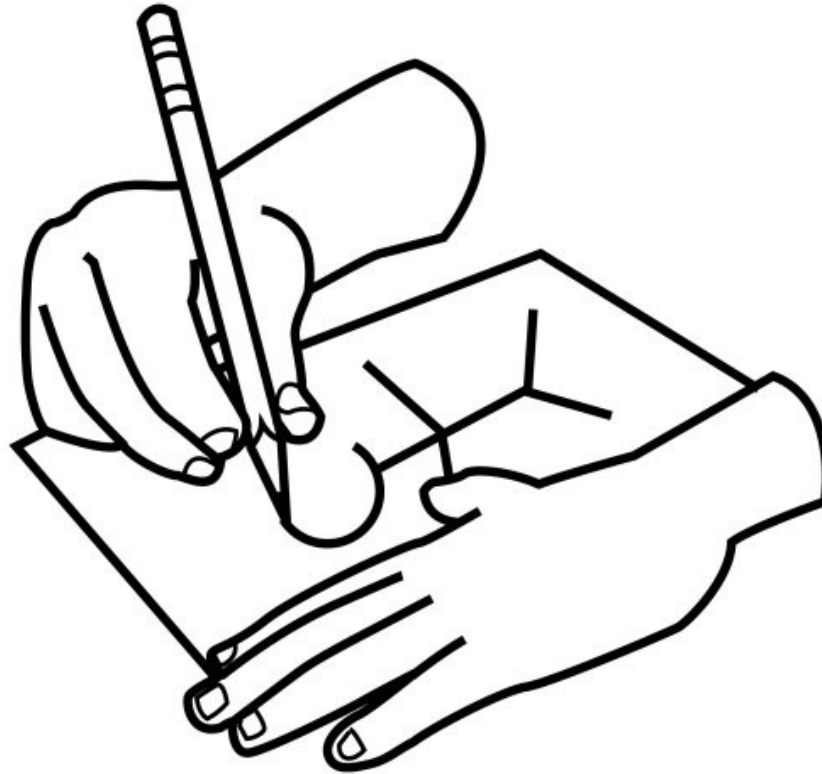
3° - L'INTERAZIONE TRA DUE PERSONE
E' UNA SEQUENZA DI SCAMBI CHE
DETERMINA UN "GIOCO DEI RUOLI"

- OGNI RISPOSTA E' UN NUOVO
STIMOLO ALLA COMUNICAZIONE.

- LA NATURA DI UNA RELAZIONE
DIPENDE DAL MODO IN CUI GLI
INTERLOCUTORI INTERAGISCONO.



FACCIAMO UN DISEGNO...



5 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

4 – QUANDO SI COMUNICA SI HANNO DUE POSSIBILITA' PER RIFERIRSI AGLI OGGETTI DELLA COMUNICAZIONE: O DESCRIVERLI VERBALMENTE O RAPPRESENTARLI CON UN'IMMAGINE O UN GESTO. SI PUO' COMUNICARE SIA VERBALMENTE SIA NON VERBALMENTE.

5 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

5 – TUTTI GLI SCAMBI DI COMUNICAZIONE POSSONO ESSERE SIMMETRICI O COMPLEMENTARI, A SECONDA CHE SIANO BASATI SULL'EGUAGLIANZA O SULLA DIFFERENZA TRA GLI INTERLOCUTORI.



LA COMUNICAZIONE EFFICACE

DOBBIAMO SEMPRE STARE ATTENTI A
COME LE PERSONE PERCEPISCONO CIO'
CHE NOI COMUNICHIAMO: SPESSO LE
PERCEZIONI DETERMINANO GRAVI
DISTORSIONI DEL MESSAGGIO INIZIALE
(CFR. IL GIOCO DEL TELEFONO SENZA
FILO)



Perché un gruppo possa dialogare è necessario che ogni persona:

- Sospenda i propri presupposti e le reazioni immediate
- Espliciti i propri modelli mentali
- Si impegni ad ascoltare gli altri senza pregiudizi
- Faccia domande in tono pacato
- Utilizzi il disaccordo come spunto di riflessione, non di battaglia
- Faciliti il superamento delle posizioni gerarchiche
- Incoraggi le persone ad esplicitare la propria opinione