

Che cos'è la **comunicazione**?

la comunicazione in un determinato contesto è un processo di scambio d'informazioni e d'influenzamento tra due o più persone.

Comunicazione: i 3 livelli

Esistono tre livelli di comunicazione che in percentuale fanno il 100% di quanto trasmettiamo/richiediamo durante le interazioni con gli altri:

Livello Verbale (7%): le **parole scritte o parlate**: notare che il *contenuto* del messaggio ha un'importanza davvero minima nella comunicazione, se paragonato agli altri livelli.

Livello Paraverbale (38%): tono della voce, ritmo della voce, volume della voce, espressività della voce, pause, silenzi, sospiri... L'insieme, insomma, delle caratteristiche della voce e del **modo di pronunciare il vostro messaggio**: l'importanza di questo livello nella comunicazione è enorme, basta confrontare le percentuali di questo livello (38%) e del precedente (7%).

Livello Non Verbale (55%): ovvero **postura** (la posizione del corpo nello spazio), **gestualità, mimica** (espressioni del volto, sguardo, sorriso), **prossemica** (il modo di porsi nello spazio, distanza tra emittente/i e ricevente/i), **movimenti delle mani, odori, abbigliamento e aspetto esteriore**: se il livello paraverbale è importante, questo lo è ancora di più e insieme (paraverbale e non verbale) sono ciò che permettono all'emittente di toccare, a livello comunicativo, *realmente* il ricevente.

Conclusione: *Abbiate cura del modo (paraverbale e non verbale) in cui comunicate, perchè dipenderà da questo l'efficacia o meno del vostro discorso (riunione o corso che sia).*

Considerare seriamente che i livelli *paraverbale e non verbale* hanno, nella comunicazione, un *impatto relativo alla sua efficacia pari al 93%*: le parole, frasi del messaggio hanno *impatto solo del 7%*.

“Curate la comunicazione paraverbale (tono, ritmo della voce) e non verbale (gestualità, mimica, movimento del corpo, postura, prossemica), su questo concetto ritornerò, in modi diversi, in tutti i post che dedicherò al public speaking, tale è la sua importanza; per il momento

Gli assiomi della comunicazione (Watzlawick Paul - Scuola di Palo Alto)

Alla fine degli anni 60, il famoso psicologo Paul Watzlawick e altri importanti esponenti della **Scuola di Palo Alto** finalizzarono le loro ricerche sulla comunicazione con il testo **“Pragmatica della comunicazione umana”** secondo cui **ogni comportamento sia comunicazione e, allo stesso modo, come ogni comunicazione sia comportamento** avendo effetti sulle reazioni comportamentali

In seguito molti ricercatori si sono concentrati sulle **interazioni tra persone** in quanto tutti noi comunichiamo continuamente con qualsiasi persona, attraverso parole e gesti più o meno consapevoli, per suscitare emozioni, descrivere fatti ed eventi.

A fronte di queste ricerche sono state estratti **5 assiomi che riassumono le proprietà tipiche della comunicazione indicandone le essenziali implicazioni relazionali.**

Ma che **cosa sono gli assiomi**? Nel linguaggio filosofico e matematico, da cui si è estratto il termine, sono delle **verità evidenti e indiscutibili alla base di numerose dimostrazioni e teoremi.**

Questi sono:

1. **Non si può non comunicare:** ogni comportamento è comunicazione e assunto che non esiste un non-comportamento, di conseguenza non è possibile non comunicare.
2. **Ogni atto comunicativo ha un livello di contenuto e uno di relazione, tale per cui il secondo conferisce significato al primo:** “come” esprimo un messaggio spiega il modo in cui il mio interlocutore deve leggere il “cosa” comunicato.
3. **La natura della relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione:**

non si può identificare in maniera oggettiva chi sta comunicando a chi, né chi sta influenzando chi. In una relazione c'è uno scambio continuo di atti comunicativi, tale che ci si influenza a vicenda continuamente.
4. **La comunicazione può essere digitale (numerica) o analogica:** la comunicazione digitale riguarda l'uso delle parole come segni arbitrari, usati convenzionalmente per definire qualcosa. Al contrario, nella comunicazione analogica rientrano tutti gli aspetti non verbali, paraverbali e l'uso di immagini, metafore e narrazioni (altri significati convenuti tra le parti).
5. **Ogni scambio comunicativo può essere simmetrico o complementare:** complementare: sullo stesso piano, come nel caso di amici o colleghi o simmetrica quando un interlocutore si pone in una posizione superiore (one-up) e l'altro inferiore (one-down), come ad esempio, gli scambi comunicativi tra capo e dipendente oppure tra genitore e figlio.

Nel dettaglio:

1. **è impossibile non comunicare:** prendendo coscienza di questo punto, è perciò molto importante fare attenzione alla modalità con cui comunichi, tenendo presente di volta in volta il contesto in cui stai comunicando e le relazioni che hai con l'interlocutore (in base ai tuoi obiettivi). **La non-comunicazione è impossibile, perché qualsiasi comportamento comunica qualcosa di noi ed è impossibile avere un non-comportamento.**

Per quanto una persona con la sua passività e i suoi silenzi trasmetta la volontà di non comunicare con un altro individuo, sta comunque inviando un messaggio, e quindi, comunica di non voler comunicare. Qualunque cosa fai o dici, qualunque scelta o qualunque atteggiamento assumi, comunica alcuni aspetti di te stesso agli altri. **La comunicazione può essere involontaria, non intenzionale, non conscia e addirittura inefficace.** Anche l'indifferenza e l'inattività sono forme di comunicazione come le altre, poiché portano con sé comunque un significato. La domanda non è "se" una persona stia comunicando, ma "cosa" stia comunicando, anche tramite la sua apparente assenza. Due estranei che si trovano per caso nello stesso ascensore molto probabilmente si ignoreranno ed eviteranno il dialogo, ma tale silenzio rappresenta un'interazione, alla pari di una discussione accesa.

2. **In ogni comunicazione si possono individuare due livelli: un aspetto di contenuto e uno di relazione:** il contenuto riguarda le cose che dici, la relazione riguarda il modo e la relazione nel cui ambito le dici, per cui il livello di relazione suggerisce come dev'essere interpretato il contenuto della comunicazione stessa. I messaggi che gli esseri umani si scambiano tra loro non sono solo trasmissioni di informazioni.

Quindi **"come" esprimo un messaggio spiega il modo in cui il mio interlocutore deve leggere il "cosa" comunico.** Tutto ciò dipende dal tipo di relazione esistente tra chi interagisce e determina gli aspetti di *metacomunicazione* all'interno dell'atto comunicativo. Ad esempio, in uno scambio tra un superiore e un subordinato, il primo formula un ordine esprimendo, oltre al contenuto, anche la relazione che intercorre tra chi ordina e chi riceve il comando.

Il primo livello è quello del **contenuto** ("cosa" stai comunicando); il secondo è quello della **relazione**, e indica il "tipo di relazione" **che vuoi instaurare con la persona a cui ti rivolgi.** Oltre al **contenuto oggettivo del linguaggio**, ossia i dati che esso trasmette in superficie, **c'è anche un aspetto che definisce la relazione stessa dei soggetti interessati.** Per fare un esempio molto semplice, ma allo stesso tempo pratico, la frase "apri la finestra" esprime un contenuto (la richiesta di aprire la finestra) e potrebbe essere pronunciato con tono tranquillo o aggressivo, stabilendo due tipi di relazioni diverse con l'interlocutore. In sostanza, conta "che cosa diciamo" e anche "come lo diciamo".

3. **la natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione:** la punteggiatura, le pause presenti in una frase, determinano il significato letterale del tuo messaggio: dipendentemente della "punteggiatura" usata, cambia il significato dato alla comunicazione e alla relazione.

il flusso comunicativo è espresso secondo la punteggiatura degli eventi.. La comunicazione comprende diverse versioni della realtà, che si creano e modificano durante l'interazione tra più individui. Queste diverse interpretazioni dipendono dalla punteggiatura della sequenza degli eventi, ossia dal modo in cui ognuno tende a credere che l'unica versione possibile dei fatti sia la propria. Nella vita di coppia, per esempio, il rischio è quello di osservare la situazione esclusivamente dal proprio punto di vista, usando cioè la propria punteggiatura e non riuscendo a cogliere quella dell'altro.

In particolare, nelle relazioni conflittuali può accadere che si ritenga in torto sempre e solo l'altra parte, come conseguenza di una distorta visione della punteggiatura nella relazione.

Ciò succede ad esempio, quando due partner litigano, e ognuno dichiara di reagire in conseguenza del comportamento dell'altro: **l'uomo sta in silenzio e la donna si altera: lui dichiara di tacere perché lei gli urla addosso; lei afferma di urlare perché lui tace.**

4. **gli esseri umani comunicano attraverso i canali verbali e non verbali (Il primo utilizza modalità digitali, il secondo criteri definiti analogici)**

La **comunicazione analogica** raccoglie la comunicazione non verbale e l'utilizzo di immagini. Il **linguaggio analogico esprime (consapevolmente o meno) gli aspetti di relazione** e prevede una perfetta corrispondenza tra il significato e il significante.

La **comunicazione digitale**, invece, riguarda l'uso delle parole, cioè dei segni usati in modo convenuto/convenzionale per designare qualcosa. Questa modalità comunicativa è indicativa dell'arbitrarietà tra le parole e ciò che rappresentano. L'unione delle lettere a-l-b-e-r-o, per esempio, riproducono nella nostra mente ciò che tutti sappiamo, ovvero un albero, ma avrebbero potuto rappresentare anche una casa o una strada. **Non esiste un'analogia strutturale tra l'albero reale e la sequenza delle lettere a-l-b-e-r-o: il fatto che esso ricordi una pianta è il risultato di una convenzione fissata nella nostra lingua.**

La **congruenza tra i due sistemi** è un elemento a cui facciamo continuamente riferimento nel corso delle nostre interazioni con gli altri. **Se una persona afferma di essere coinvolta in un progetto e poi evita di guardarci negli occhi mentre lo si elabora, verrà percepita una discrepanza tra il contenuto e la forma che condizionerà l'esito della conversazione stessa.**

5. **in ogni interazione la comunicazione tra le parti può essere simmetrica o complementare (up/down) e riguarda la posizione di leadership assunta durante la conversazione.**

Ciò dipende dalla tipologia dello scambio comunicativo (si basa sull'uguaglianza o sulla differenza?).

Si ha **un'interazione simmetrica** quando gli interlocutori si considerano sullo stesso piano, e quindi di pari livello: come nel caso di amici o colleghi.

L'interazione complementare, al contrario, si verifica quando gli interlocutori non si considerano sullo stesso piano; ciò emerge chiaramente dai loro scambi, che pongono uno dei due in una posizione di superiorità (*one-up*) e l'altro in una posizione subordinata (*one-down*): ne sono un classico esempio le interazioni tra dipendenti e datori di lavoro, o tra genitori e figli.

È fondamentale avere chiaro in mente che le relazioni simmetriche e quelle complementari non devono essere equiparate a "buona" e "cattiva": si tratta solo di una suddivisione che ci permette di classificare ogni interazione comunicativa in uno dei due gruppi identificati.

L'alternanza, in relazione al contesto, tra posizioni simmetriche o complementari (sia up, sia down), è fisiologica e sana: non relazionarti mai allo stesso modo (solo simmetrico, solo up, solo down) in qualsiasi contesto, perché è un grosso errore comunicativo che crea problemi relazionali.