PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 13 - numero 2742 di mercoledì 16 novembre 2011

Comunicazione: le definizioni, i modelli e gli stili comunicativi

Per migliorare la comunicazione nei luoghi di lavoro è bene conoscere i modelli e gli stili comunicativi. La definizione di comunicazione, il modello psicologico, gli assiomi della comunicazione, l'ascolto, l'empatia e lo stile assertivo.

Treviso, 16 Nov ? Attraverso la presentazione degli interventi al 73° Congresso Nazionale SIMLII PuntoSicuro si è più volte soffermata sull'**importanza della comunicazione** e, in particolare, sull'influenza che può avere un buona o cattiva comunicazione sulle strategie di prevenzione nei luoghi di lavoro.

Torniamo sull'argomento attraverso alcuni materiali formativi pubblicati sul portale della campagna straordinaria di formazione VIVERSICURA, campagna promossa dall'Assessorato alle Politiche della Formazione della Regione Veneto con l'obiettivo di diffondere la cultura della sicurezza sul posto di lavoro.

Nel documento dal titolo " **Comunicazione: modelli e stili**" - relativo ad un intervento promosso dalla Cooperativa Sociale Consorzio Provinciale Intesa ? il relatore si sofferma sulla definizione di comunicazione, sui modelli e sugli stili comunicativi.

Riguardo alla **definizione di comunicazione** si indica che:
- "la comunicazione può essere definita una trasmissione di informazioni, conoscenze, pensieri tra due o più soggetti;
- la comunicazione - pur avendo una base volontaria - contiene elementi non sempre coscienti e controllati;
- la comunicazione si serve sempre di un sistema di traduzione (linguaggio) e di un mezzo attraverso il quale il messaggio possa raggiungere il destinatario".

Inoltre in merito al **rapporto tra comunicazione, comportamento, interazione e informazione** si sottolinea che:
- il comportamento è "qualsiasi azione percepibile compiuta da un individuo sia consapevole che inconsapevole o riflessa";
- "la comunicazione è un comportamento ma non tutti i comportamenti sono comunicazione;
- esistono comportamenti senza intenzionalità comunicativa";
- l'interazione è "qualsiasi forma di contatto, volontaria o involontaria, diretta o mediata, tra due o più individui";
- "la comunicazione è sempre una forma di interazione ma esistono interazioni senza intenti comunicativi (ad es. interazioni casuali)";
- l'informazione è un "flusso di dati, conoscenze e messaggi espressi generalmente attraverso un linguaggio decodificabile";
- "la comunicazione non solo comporta un atto informativo ma presuppone l'intenzione dell'individuo di veder riconosciuto il proprio atto comunicativo".

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[ELPS27] ?#>

In merito ai modelli e all'**apparato strutturale della comunicazione** (fonte: sede del messaggio da indirizzare; destinatario: partner del processo di comunicazione, individuo/i a cui il messaggio é indirizzato; linguaggio: intermediazione attraverso un sistema di segni condiviso; canale: supporto per la comunicazione; rumore: elemento ambientale che può disturbare la trasmissione del segnale; ...) il documento si sofferma sul **modello psicologico** (Bateson, 1972; Watzlawick et al., 1967), sul modello relativo alla comunicazione "come veicolo delle manifestazioni osservabili nella relazione".

Riportiamo alcuni **assiomi della comunicazione** relativi al modello psicologico:
- é impossibile non comunicare: "il comportamento non ha il suo opposto. Non esiste qualcosa che sia non comportamento e non é possibile avere un non comportamento. Qualsiasi interazione (attività, inattività, parole, silenzio...) ha valore di messaggio. Qualsiasi interazione influenza gli altri e questi rispondono. La comunicazione ha luogo non solo quando é conscia, intenzionale e/o efficace";
- la comunicazione implica almeno 2 livelli: un livello di contenuto e un livello di relazione;
- importanza della metacomunicazione: "è possibile non solo comunicare ma anche meta comunicare" (metacomunicazione = comunicazione sulla comunicazione);
- importanza della punteggiatura: "la comunicazione é una serie ininterrotta di scambi. Ogni elemento della sequenza di scambi é contemporaneamente stimolo, risposta e rinforzo";
- comunicazione numerica e analogica: dove la comunicazione numerica è la comunicazione verbale, mentre la comunicazione analogica è la comunicazione non verbale.

Rimandandovi al documento in merito alla definizione del processo di scismogenesi, alle indicazioni relative alla comunicazione paradossale, alla teoria del doppio legame, alla comunicazione non verbale e alle diverse forme di contatto, ci soffermiamo su **empatia e ascolto**, sul "mettersi nei panni dell'altro, immedesimarsi nell'altro, assumere il suo punto di vista, il suo modo di leggere la realtà".

Riguardo all'**ascolto** si sottolinea che, per rendere funzionale ed efficiente la comunicazione in un gruppo, è "necessario sviluppare alcune competenze relative a:
- saper ascoltare;
- saper conquistare l'attenzione;
- saper dialogare".
E l'ascolto presuppone:
- "**ricezione del messaggio**: sintonizzarsi sull'interlocutore e distogliere l'attenzione dalle nostre idee accogliere e registrare tutto senza critiche e pregiudizi;
-**elaborazione del messaggio**: cerchiamo di comprendere il punto di vista dell'altro, mettiamo 'a fuoco' la sua richiesta, dal suo modo di presentarsi ci possiamo chiedere come 'vuole apparire' nel gruppo, sentiamo le sue emozioni e quello che ci trasmettono (convinzione o sfiducia? Ottimismo o negatività?);
-**risposta al messaggio**: evitando risposte di tipo aggressivo o intimidatorio, è possibile anche fare domande per avere chiarimenti, sintetizzare per essere certi di aver capito...)".

Infine qualche indicazione sugli **stili comunicativi**:
- "**stile passivo**: lasciare che vengano violati i propri diritti e che gli altri ne traggano vantaggio,
non raggiungere i propri obiettivi, lasciare che gli altri scelgano per se stessi;
-**stile aggressivo**: violare i diritti altrui per trarne vantaggio, raggiungere i propri obiettivi a spese degli altri, stare sulla difensiva e attaccare l'altro, intromettersi nelle scelte altrui;
-**stile assertivo**: proteggere i propri diritti rispettando i diritti altrui, raggiungere i propri obiettivi senza offendere gli altri, avere un senso di autostima equilibrato, essere socialmente ed emotivamente espressivi, decidere per se stessi".

Essere assertivo vuol dire:
- "essere sincero con sé e con gli altri;
- essere capace di dire apertamente ciò che si vuole, si prova, o di cosa si ha bisogno, ma non a scapito degli altri;
- essere sicuro di sé ed essere positivo, capire i punti di vista degli altri;
- comportarsi in modo razionale ed adulto;
- reagire modo appropriato alla cultura, alla situazione e alle altre persone;
- essere soddisfatto del modo in cui si è gestita una situazione anche quando non si è riuscito a influenzare il risultato;
- avere rispetto per se stessi e per gli altri".
In questo senso l'**assertività**:
- "è lo stile della comunicazione efficace;
- è la tendenza di comportamento a comunicare in modo chiaro e diretto, la volontà di affermare i propri diritti e le proprie posizioni rispettando e tenendo conto dei diritti altrui;
- è basata su una filosofia di responsabilità personale e consapevolezza dei diritti delle altre persone".

" Comunicazione: modelli e stili", a cura della Cooperativa Sociale Consorzio Provinciale Intesa, documento presentato nel portale ViverSicura (formato PDF, 1.51 MB).

Tiziano Menduto

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it