



unict

United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute

**MANUALE DI FORMAZIONE
DI OPERATORI PER LA PREVENZIONE
DELL'ABUSO DI DROGHE**

Capitolo 8

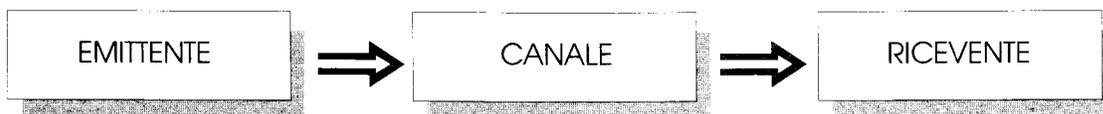
Saper comunicare

Il termine **comunicazione** è usato con diversi significati: si può infatti far riferimento ad una **semplice trasmissione, con scambio di notizie e informazioni**, o a più **articolati processi di interazione e di relazione**, la cui complessità raggiunge livelli elevatissimi nelle tecnologie elettroniche, individuali e di massa.

La comunicazione rappresenta il mezzo di maggiore rilievo per mettere in atto le relazioni umane.

Per comprendere i suoi meccanismi, ci si può servire di un modello, sviluppato fin dal 1939 da **Shannon e Weaver**, che proposero uno schema lineare (Tavola 8.1), nel quale

SCHEMA DI COMUNICAZIONE



intervengono alcuni elementi:

- il **contesto comunicativo** (le caratteristiche fisiche e sociali della situazione in cui ha luogo la comunicazione, cioè gli astanti e l'ambiente);
- l'**emittente** (chi invia il messaggio);
- il **ricevente** (chi lo riceve);
- il **messaggio** stesso;
- il **canale** (il mezzo tramite il quale il messaggio viene inviato).

Il **messaggio** può variare da un semplice saluto a una complessa trasmissione di concetti astratti.

Esempi di **canali di trasmissione** sono la voce, i gesti, il telefono, una lettera, la radio, la televisione ecc.

Un processo di comunicazione completo prevede la comunicazione nei due sensi: richiede cioè che il ricevente dimostri di aver ricevuto e compreso il messaggio iniziale.

In un intervento di prevenzione il formatore (emittente) non si può accontentare di trasmettere un concetto, o una idea, dando per scontato che gli allievi (riceventi) lo comprendano, ma deve verificare, con domande e prove, se vi sia stata una corretta trasmissione e comprensione.

In questa prospettiva, **la buona riuscita della comunicazione è responsabilità di chi invia il messaggio.**

Molti elementi, oggettivi e soggettivi, di tipo ambientale o inerenti alla personalità dei partecipanti, possono tuttavia influenzare la comunicazione.

Questi elementi possono variare, in una comunicazione interpersonale, dal rumore fastidioso di una macchina da scrivere all'atteggiamento ostile di chi ascolta.

E sempre opportuno creare le condizioni più favorevoli per comunicare, eliminando le possibili fonti di disturbo.

8.1 COMUNICAZIONE E LINGUAGGIO

Una comunicazione funzionale consente all'individuo di porsi in diretto contatto con i messaggi che partono dal proprio intimo e di considerare la presenza di una diversità nell'altro come un'occasione per apprendere ed approfondire la conoscenza, invece che una minaccia o un segnale di conflitto.

Una comunicazione funzionale consente di trattare con le persone nel contesto reale delle situazioni, piuttosto che sotto la lente deformante dei desideri o delle proprie aspettative, e di accettare la responsabilità di ciò che si pensa, si prova, si osserva, piuttosto che di rinnegarla e attribuirla ad altri.

Un corretto rapporto di comunicazione richiede disponibilità e accettazione degli altri.

Accettare significa ammettere, non solo intellettualmente ma anche emotivamente, che l'altro sia diverso ed agisca e pensi in conformità a principi diversi.

Perché la comunicazione sia completa è necessaria un'attenzione particolare

nei confronti dell'altro, non solo verso ciò che egli dice (**comunicazione verbale**), ma anche ai suoi gesti, al suo sguardo, a tutti gli atteggiamenti che accompagnano un discorso o addirittura lo sostituiscono (**comunicazione non verbale**).

La comunicazione può avvenire sia in **modo egocentrico** sia in **modo reciproco**.

Nel primo caso essa si effettua senza tenere conto dell'altra persona, nel secondo invece avviene in maniera tale da:

- codificare il messaggio per l'altro, cioè utilizzare un linguaggio che questi può comprendere;
- essere disponibili ad assumere il punto di vista dell'altro;
- muoversi a un livello di astrazione che tenga conto delle capacità dell'altro;
- comprendere l'insieme di significati e di valori che sottostanno all'universo semantico dell'altro.

All'interno delle organizzazioni (vedi paragrafo 7.8), il problema della conoscenza delle modalità comunicative sta diventando sempre più importante.

Infatti, la quantità e la qualità delle comunicazioni, la scelta dei mezzi, le tecniche e le metodologie influenzano e condizionano in modo sempre più rilevante le relazioni interpersonali che si creano in ogni organizzazione e i circuiti interni di comunicazione tendono a diventare sempre più complessi, integrandosi tra loro e con l'esterno.

I sistemi di comunicazione non sono sempre adeguati al contesto e non sempre permettono di trasmettere o ricevere le informazioni utili per un'efficace gestione organizzativa.

L'accezione del termine **comunicazione**, come si è detto, è varia e diversificata: va da una semplice trasmissione di informazioni, come nel caso dell'invio di una circolare, a un più articolato processo di interazione, come nel caso di un colloquio individuale o addirittura di un dibattito a più voci, oggi reso ancora più complesso dal progresso delle tecniche elettroniche e digitali.

L'informazione si differenzia dalla comunicazione perché **è una trasmissione di messaggi che non è frutto di una scelta intenzionale**.

La comunicazione può essere **verbale**, se espressa attraverso il linguaggio, o **non verbale**, se espressa attraverso altri strumenti; **vocale**, se emessa dal canale orale e ricevuta da quello uditivo, e **non vocale**, se emessa da altri canali.

Il linguaggio è un sistema comunicativo complesso, verbale e vocale, tipico della specie umana.

Esso è composto da **fonemi**, che costituiscono le più piccole unità di suono in cui può essere scomposto, e da **morfemi**, che sono invece le unità minime dotate di significato.

La **sintassi** riguarda poi il modo in cui le parole si combinano a costituire le frasi e la **semantica** il modo attraverso cui i singoli elementi e le unità complesse del linguaggio esprimono un significato (il rapporto tra segni e mondo).

La **pragmatica** indaga infine il rapporto tra i segni linguistici e chi li usa.

Le parole possono avere un significato denotativo, quello del termine in se stesso, e un **significato connotativo**, quello attribuito al termine dal giudizio che lo accompagna.

Le parole si differenziano tra loro a seconda di questi due significati.

L'analisi **del contenuto è un procedimento costituito da un insieme di tecniche**

che analizzano un testo in base al significato delle espressioni linguistiche nell'ambito della pragmatica, al contrario della **retorica**, che analizza invece le forme dell'argomentazione diverse da quelle logiche deduttive o induttive.

Ogni forma di comunicazione è basata sull'uso di elementi che ne determinano il modo:

- il **simbolo** consiste nel significare (rappresentare) un oggetto o un concetto adoperando un altro oggetto o concetto completamente diverso;
- il **codice** è un sistema di convenzioni posto alla base dell'espressione di un qualunque significato da parte di un qualunque significante;
- il **segno** è una modificazione dello stato di un oggetto che si può cogliere con i sensi cui è attribuito un significato che riguarda l'oggetto secondo un codice prestabilito;
- l'**indice** consiste nel significare un oggetto attraverso una sua parte;
- il **sintomo** è un segnale emesso dall'oggetto e strettamente collegato a ciò che vuole significare.

Negli adulti **il linguaggio ha diverse funzioni**:

- **ideazionale** o informativa;
- **interpersonale** o di relazione sociale;
- **testuale** o di contesto.

Sul piano concreto, la capacità di esprimersi in maniera efficace varia a seconda degli individui.

È comunque possibile migliorare la comunicazione verbale, tramite l'esercizio e l'applicazione di alcuni principi di base:

- **evitare di parlare troppo rapidamente**;
- **valutare la capacità di ascolto** dell'uditorio e adattarsi alle sue esigenze;
- **osservare il comportamento di chi ascolta** per accertarsi se è attento ed evitare di "perdere il contatto";
- **evitare i monologhi** ed instaurare una comunicazione nei due sensi attraverso il dialogo, che può essere sollecitato con domande;
- **adattare il linguaggio alle caratteristiche degli interlocutori** evitando, a meno che non ci si rivolga a degli specialisti, termini di difficile comprensione;
- **utilizzare le pause per riattivare l'attenzione** degli interlocutori dopo un momento di distrazione o una "perdita di contatto".

8.2 I CANALI DI COMUNICAZIONE

Nel processo di apprendimento che avviene attraverso la comunicazione i cinque sensi (vista, udito, odorato, tatto, gusto) rivestono una diversa importanza: **non è mai sufficiente esaminare solo gli aspetti verbali perchè la trasmissione non verbale di informazioni** (gestuale, iconografica, scritta ecc.) **gioca un ruolo considerevole**.

Il senso che ha maggiore influenza è la vista; ma i migliori risultati si ottengono coinvolgendo più sensi contemporaneamente.

In base a un criterio pragmatico che ha come fine il “coinvolgimento” dell’uditorio, **i mezzi di comunicazione hanno una scala di efficacia che va dalla parola all’esperienza diretta.** (Tavola 8.2)

La parola è una comunicazione esclusivamente verbale e la sua efficacia aumenta se viene affiancata da grafici o audiovisivi; un ulteriore coinvolgimento avviene quando l’uditorio assume un ruolo attivo (colloqui personalizzati, simulazioni ecc.) per raggiungere il suo massimo con l’esperienza diretta sul campo, che dovrebbe essere la conclusione di ogni intervento di formazione.

8.3 LA RETE COMUNICATIVA

In un gruppo si instaura fra i membri una rete comunicativa (vedi paragrafo 6.3.3), che segue modelli diversi, a seconda della natura e del numero dei canali disponibili, con un grado di centralità variabile. (Tavola 8.3)

Rete centralizzata

In una struttura a raggiera **la comunicazione è canalizzata attraverso un’unica persona**, che occupa la posizione centrale e riceve, elabora e rinvia agli altri tutta l’informazione.

Rete circolare

In una struttura a circolo **i singoli membri comunicano solo con i membri contigui.**

Rete omogenea

In una struttura omogenea **ognuno fa giungere agli altri le sue informazioni** ed elabora, per proprio conto, le informazioni ricevute.

Rete diagonale

In ogni struttura, ovviamente, **è possibile che si stabiliscano relazioni a due tra i membri del gruppo, secondo canali diagonali.**

8.4 LE INTERAZIONI NEI GRUPPI

All’interno di un gruppo, si stabiliscono ruoli individuali e schemi di comunicazione, determinati da fenomeni psicologici che si intrecciano secondo una dinamica estremamente complessa.

Già nel 1958, R.F. Bales classificò le possibili **reazioni comunicative dei membri di un gruppo** in dodici categorie, che vanno dalle reazioni socio-emozionali positive al

**GERARCHIA DEI MEZZI DI COMUNICAZIONE IN BASE
AL COINVOLGIMENTO**

BASSO COINVOLGIMENTO

PAROLA

DISEGNI

FOTOGRAFIE

FILMATI (senza sonoro)

VIDEOREGISTRAZIONE

MOSTRE

COLLOQUI PERSONALIZZATI

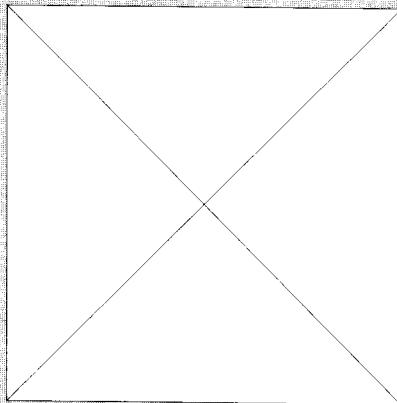
DIMOSTRAZIONI

SIMULAZIONI

ESPERIENZA DIRETTA

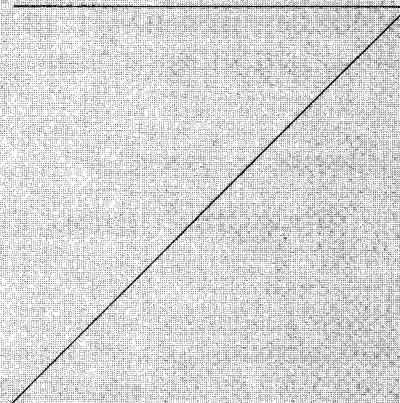
ALTO COINVOLGIMENTO

RETI DI COMUNICAZIONE



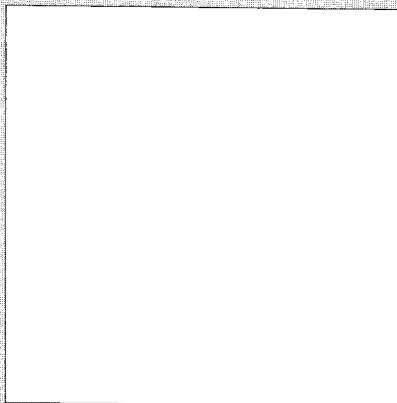
RETE OMOGENEA

Ognuno fa giungere agli altri la sue informazioni ed ognuno trova le soluzioni per suo conto



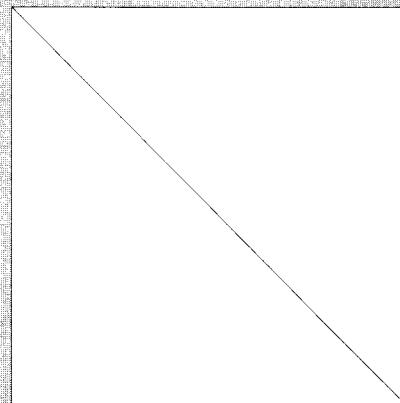
RETE CENTRALIZZATA

Ognuno fa giungere ad un membro la sua comunicazione. Tale membro deduce la soluzione e le invia agli altri



RETE CIRCOLARE

Ognuno comunica con uno soltanto e riceve da un altro



RETE DIAGONALE

Si stabiliscono relazioni a due tra i membri di un gruppo

comportamento emozionalmente neutrale e operativo, fino a quello emozionalmente negativo e aggressivo.

Questa classificazione tiene conto della maggior parte delle attività di un gruppo e del fatto che le attività variano secondo il problema da risolvere o all'argomento trattato.

I singoli membri spesso adottano ruoli specifici: alcuni sono più interessati alla dimensione socio-emozionale, mentre altri si mostrano più aggressivi. In una certa misura, i ruoli vengono adottati sulla base di caratteristiche individuali, quali il sesso e l'età.

Osservando come avviene la comunicazione in un gruppo è possibile quindi schematizzare i comportamenti comunicativi dei membri secondo le dodici categorie. (Tavola 8.4)

REAZIONI COMUNICATIVE NEI MEMBRI DI UN GRUPPO

1. dimostra solidarietà, sopravvaluta lo stato dell'altro, fornisce aiuto e ricompensa
2. mostra rilassamento della tensione, ride, mostra soddisfazione
3. è d'accordo, mostra accettazione passiva, comprende, si associa, conviene
4. dà suggerimenti, dirige, ma lascia autonomia agli altri
5. dà opinioni, valutazioni, formula analisi, esprime sentimenti e desideri
6. dà orientamenti e informazioni, ripete, chiarifica, conferma
7. chiede orientamento, informazioni, ripetizioni e conferme
8. chiede opinioni, valutazioni, analisi ed espressione di sentimenti
9. chiede suggerimenti, direzioni, possibili informazioni
10. è in disaccordo, mostra aiuto passivo e formale, rifiuta l'aiuto
11. dimostra tensione, chiede aiuto, si ritira
12. mostra antagonismo, sottovaluta lo status degli altri, si difende o si impone

Tavola 8.4

8.5 IL PROBLEMA DELL'INTERFERENZA

Le interferenze sono i disturbi che si verificano nel corso della trasmissione di un messaggio e che possono renderne difficile, o addirittura comprometterne, la comprensione. Questi disturbi sono generalmente imputabili a tre tipi di problemi: problemi tecnici, problemi di atteggiamento e problemi semantici. (Tavola 8.5)

Problemi tecnici

Le interferenze possono dipendere da cause esterne, quali apparecchiature malfunzionanti o ambienti inadatti alla attività formativa. È sempre opportuno predisporre le condizioni più favorevoli affinché la comunicazione abbia luogo senza disturbi.

INTERFERENZE

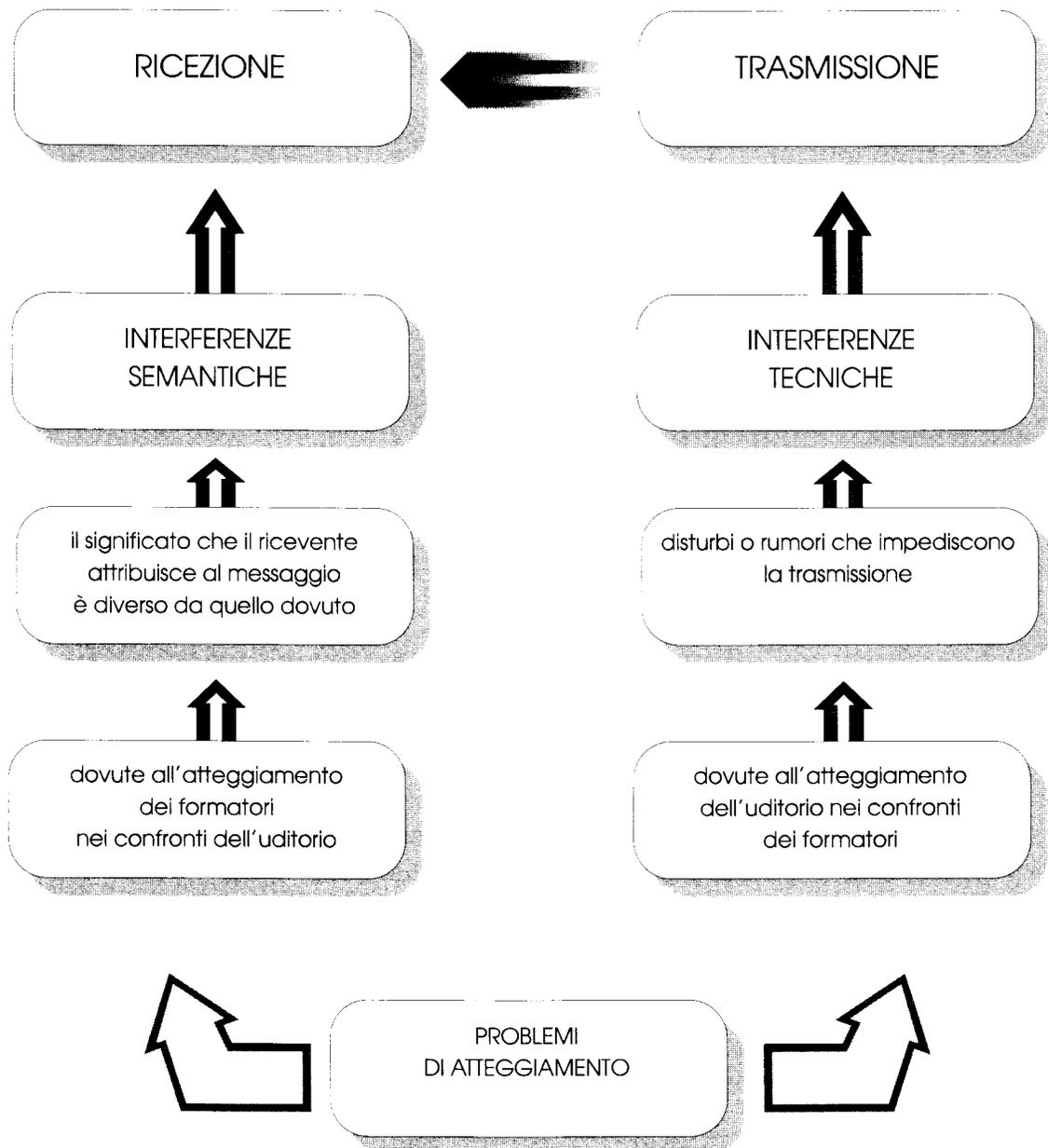


Tavola 8.5

Problemi di atteggiamento

Interferenze possono nascere sia dall'atteggiamento dell'emittente sia da quello del ricevente. Chi, per esempio, ha avuto esperienze negative rispetto a un problema, prova sentimenti negativi nel processo di comunicazione che tratta proprio quell'argomento.

Ugualmente, chi ha avuto esperienze positive, può manifestare atteggiamenti e pregiudizi positivi, che non necessariamente rinforzano il messaggio, ma spesso ne determinano comunque la distorsione.

Problemi di questo tipo possono essere limitati mostrando la massima disponibilità verso gli interlocutori.

Problemi semantici

Spesso le interferenze sono dovute all'ambiguità del messaggio o all'imprecisione del linguaggio per cui il ricevente attribuisce alle parole dell'emittente un significato diverso da quello voluto.

Se si parla, per esempio, di un sistematico monitoraggio per controllare l'evoluzione dei progetti di prevenzione, è opportuno specificare il ritmo degli interventi nell'ordine dei giorni, delle settimane, o dei mesi. In linea di massima, oltre a curare la precisione del linguaggio si devono sempre evitare termini ambigui.

8.6 LA TECNICA DELL'ASCOLTO ATTIVO

Per comunicare con efficacia non basta trasmettere messaggi chiari e comprensibili, ma occorre saper ascoltare.

Le parole degli interlocutori forniscono preziose informazioni sulle loro attuali esigenze e stati affettivi.

Si può ricevere un messaggio ascoltando senza reagire, salvo occasionali espressioni di assenso, le parole dell'interlocutore. **Questo ascolto passivo** (Tavola 8.6) **non permette l'instaurazione di una comunicazione nei due sensi.**

Il massimo coinvolgimento si ottiene invece tramite **la tecnica dell'ascolto attivo, che permette di verificare la comprensione del messaggio ricevuto, fornendone la propria interpretazione all'emittente.**

Un processo di ascolto attivo avviene in varie fasi (Tavola 8.7):

- **l'emittente vuole trasmettere un'idea;** per trasferirla, la trasforma in un codice comprensibile per il ricevente (per esempio, un linguaggio conosciuto da entrambi) ed **invia un messaggio;**
- **il ricevente riceve il messaggio** in codice (le parole e le frasi inviate dall'emittente);
- **il ricevente decodifica il messaggio** (attribuisce un significato al messaggio ricevuto);
- **il ricevente rinvia il messaggio** senza aggiunte o valutazioni (il messaggio viene rinviato all'emittente con parole diverse, così come è stato ricevuto e compreso, ma senza alterarne il significato);

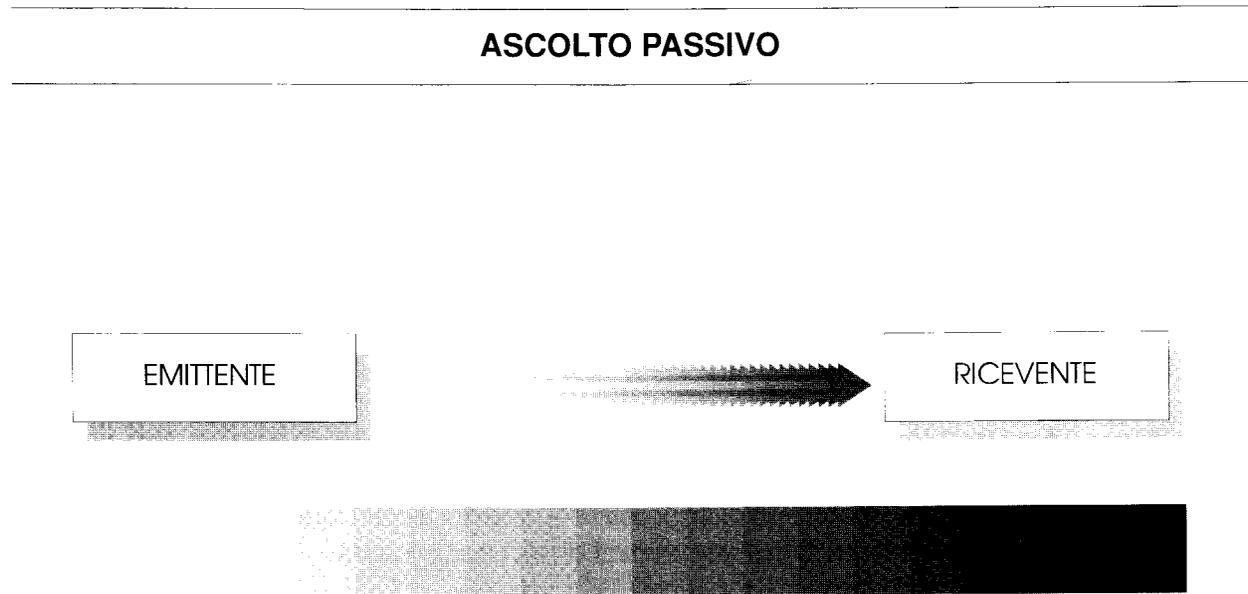


Tavola 8.6

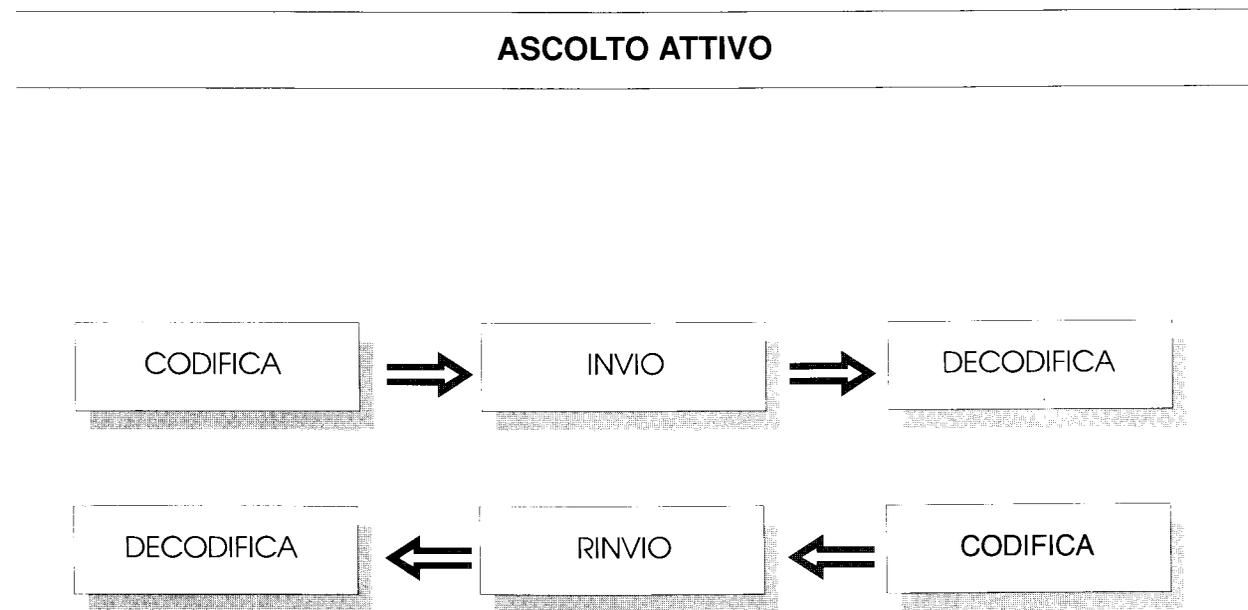


Tavola 8.7

- **L'emittente** (divenuto in questa fase ricevente) **concorda con l'interpretazione o**, in caso contrario, **ripete il messaggio**.

La tecnica dell'ascolto attivo dimostra un interesse reale da parte del formatore nei confronti degli interlocutori e lo spinge a riflettere sul significato profondo delle domande che gli sono rivolte, favorendo il coinvolgimento affettivo.

8.7 LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

Le persone comunicano, come detto, oltre che con il linguaggio **anche con i gesti, con le espressioni del volto e con le posizioni assunte dal corpo**.

Alcuni gesti e posizioni mostrano disponibilità e apertura nei confronti dello interlocutore; altri sono invece riconducibili a sentimenti di chiusura e rifiuto.

Possano considerarsi favorevoli o positivi :

- un **portamento aperto o vulnerabile** che segnala l'assenza di atteggiamenti ostili, esponendosi all'interlocutore senza barriere di difesa, e favorisce la riduzione di eventuali ostacoli psicologici dovuti a diffidenza o pregiudizi;
- l'**inclinazione del busto verso l'interlocutore**, atteggiamento che manifesta interesse ad intrattenere rapporti;
- le **mani aperte e distese**, che denotano tranquillità e assenza di tensione;
- un **aspetto rilassato**, cioè un atteggiamento d'insieme che, attraverso la calma dei gesti e dei movimenti, indica assenza di tensione.

Possano invece suscitare impressioni negative:

- le **braccia conserte**, che possono essere interpretate come una difesa, una barriera psicologica contro l'interlocutore;
- le **mani contratte**, che indicano uno stato di tensione e possono venire interpretate come un segnale d'aggressività;
- un **aspetto teso**, che tradisce uno stato d'animo turbato attraverso i movimenti, le espressioni del viso, il tono della voce.

Occorre esercitare un certo controllo sul proprio atteggiamento per evitare di inviare messaggi indesiderati e, allo stesso tempo, rivolgere una particolare attenzione al comportamento dei propri interlocutori, che può rivelare segnali di apertura o di chiusura. (Tavola 8.8)

8.8 LA DISTANZA INTERPERSONALE

Nell'ambito della cultura occidentale, le persone tendono a parlarsi a distanze diverse a seconda del sesso, dell'età, del grado di conoscenza reciproca. In sostanza, anche **lo spazio interpersonale è un mezzo di comunicazione**.

8.9 OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Nella comunicazione l'uomo dispone di una ampia gamma di alternative in confronto alle altre specie animali, perché può utilizzare il linguaggio verbale per trasferire un numero potenzialmente infinito di messaggi complessi e astratti.

Tuttavia non c'è dubbio che, **nei tentativi di comunicare con gli altri, gli indizi non verbali sono essenziali, perché la comunicazione proceda.**

Sul piano linguistico, poi, la forma del messaggio oscilla all'interno di un continuo: da una parte, presenta la massima formalizzazione, che coincide prevalentemente con la parola scritta e ha l'obiettivo di essere compresa indipendentemente dal contesto originale in cui è stata prodotta. All'altro estremo si trova il linguaggio parlato informale fra interlocutori che condividono la stessa consapevolezza e le stesse aspettative.

È erroneo considerare un determinato tipo di linguaggio in assoluto più adatto per comunicare: ciascuno è più adatto per una certa situazione.

Chi sa usare la propria competenza linguistica, scegliendo da tutta la gamma disponibile, le forme che permettono in un determinato contesto di trasmettere meglio il significato voluto, è davvero capace di comunicare.

Una buona comunicazione può oscillare dalla esposizione logica e chiara dei concetti scientifici all'espressione in forma prevalentemente non verbale di sentimenti di calore e comprensione; talvolta in effetti, si riesce a comunicare perché si capisce che è il momento di non dire niente.