



# Aggiornamento ANAG 2018

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile

Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

# modelli di comunicazione

Luca Calzolari



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



## la comunicazione

- ✓ La comunicazione > concetto
- ✓ La comunicazione > processo



### Aggiornamento ANAG 2018

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



## La comunicazione > concetto

Comunicazione deriva dal latino communicationem, a sua volta deverbale di comunicare, che sta per mettere in comune qualcosa, passare qualcosa da uno all'altro, e per estensione unire in comunità.

C'è dunque nella radice latina un'idea di contatto materiale, di trasferimento fisico, insieme con quella di comunità di individui che condividono qualcosa.



### **Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



Comunicazione > concetto

Il concetto di comunicazione  
comprende  
la relazione con l'altro  
implica  
un'azione comune



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



comunicazione > concetto

Questa definizione sottolinea che la comunicazione è un processo con minimo due attori che si muove in due direzioni, è intenzionale e possibile in quanto fondato su una relazione.

Dunque quando comunichiamo è sempre con qualcuno.



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



Comunicazione > concetto > definizioni della comunicazione

1. Comunicazione come trasferimento di risorse
2. Comunicazione come influenza
3. Comunicazione come scambio di valori
4. Comunicazione come trasmissione
5. Comunicazione come condivisione
6. Comunicazione come relazione sociale



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



## La comunicazione come processo

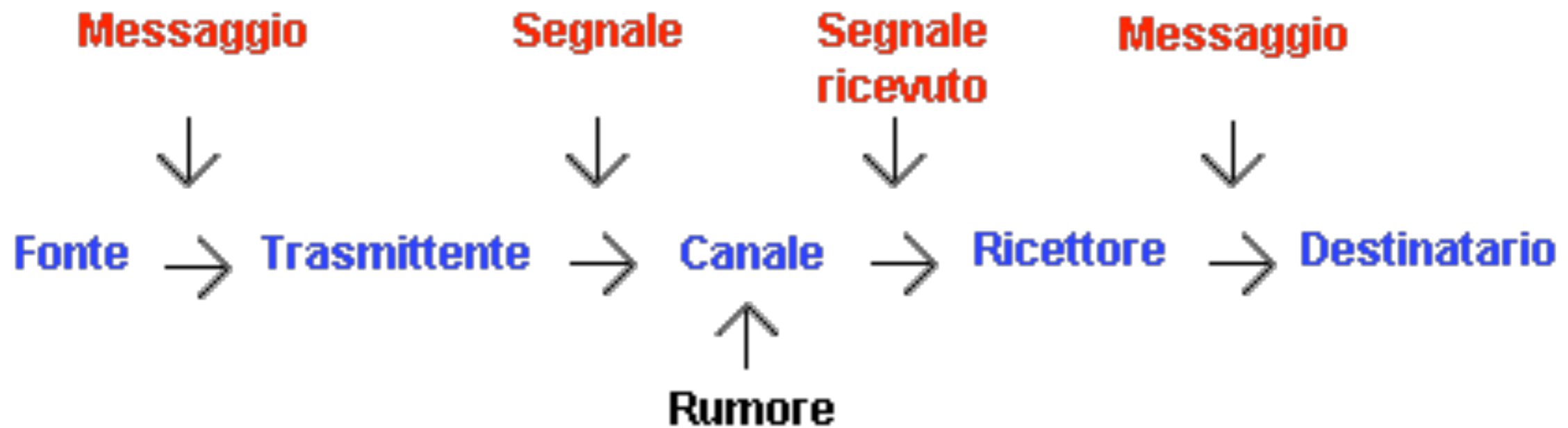
- ✓ IL MODELLO LINEARE
- ✓ IL MODELLO INTERATTIVO
- ✓ IL MODELLO DIALOGICO
- ✓ PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE – I CINQUE ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE



### Aggiornamento ANAG 2018

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

Una definizione schematica:  
comunicazione come passaggio di informazioni  
tra una fonte e un ricevente



Modello lineare o matematico della comunicazione, Shannon & Weaver 1948



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



## *il modello lineare o matematico della comunicazione Shannon & Weaver 1948*

**Fonte:** ciò che emette un messaggio

**Ricevente:** ciò a cui è destinato il messaggio

**Messaggio:** l'informazione\* veicolata dalla fonte al ricevente

**Codice:** sistema di riferimenti simbolici che assicurano la corrispondenza tra i segni che compongono il messaggio (significante) e l'oggetto a cui il messaggio fa riferimento (significato)

**Codifica:** processo attraverso cui la fonte trasforma in un messaggio in modo che possa essere trasmesso attraverso un canale

**Decodifica:** processo attraverso cui il ricevente ricostruisce il significato del messaggio

**Canale:** mezzo fisico attraverso cui passa il messaggio

**Rumore:** ogni possibile interferenza nel canale che impedisce o ostacola il corretto passaggio del messaggio da fonte a ricevente

\*segni o simboli che significano qualcosa sia per fonte sia per ricevente



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



limiti del modello lineare

**ipersemplificazione** del processo

la comunicazione è un processo dinamico circolare (vedi più avanti)

molti interlocutori possono partecipare contemporaneamente au allo stesso processo comunicativo

a) a diversi gradi di coinvolgimento,

b) *con diversi gradi di condivisione di codici,*

c) *attraverso diversi canali sottoposti a diverse sorgenti di rumore*



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



limiti del modello lineare

i processi cognitivi restano sullo sfondo

- a) la comunicazione non prevede mai l'attivazione di un solo codice per volta*
- b) esperienze condivise, credenze, emozioni, motivazioni degli interlocutori incidono sulla codifica e decodifica*

la comunicazione avviene in un contesto sociale

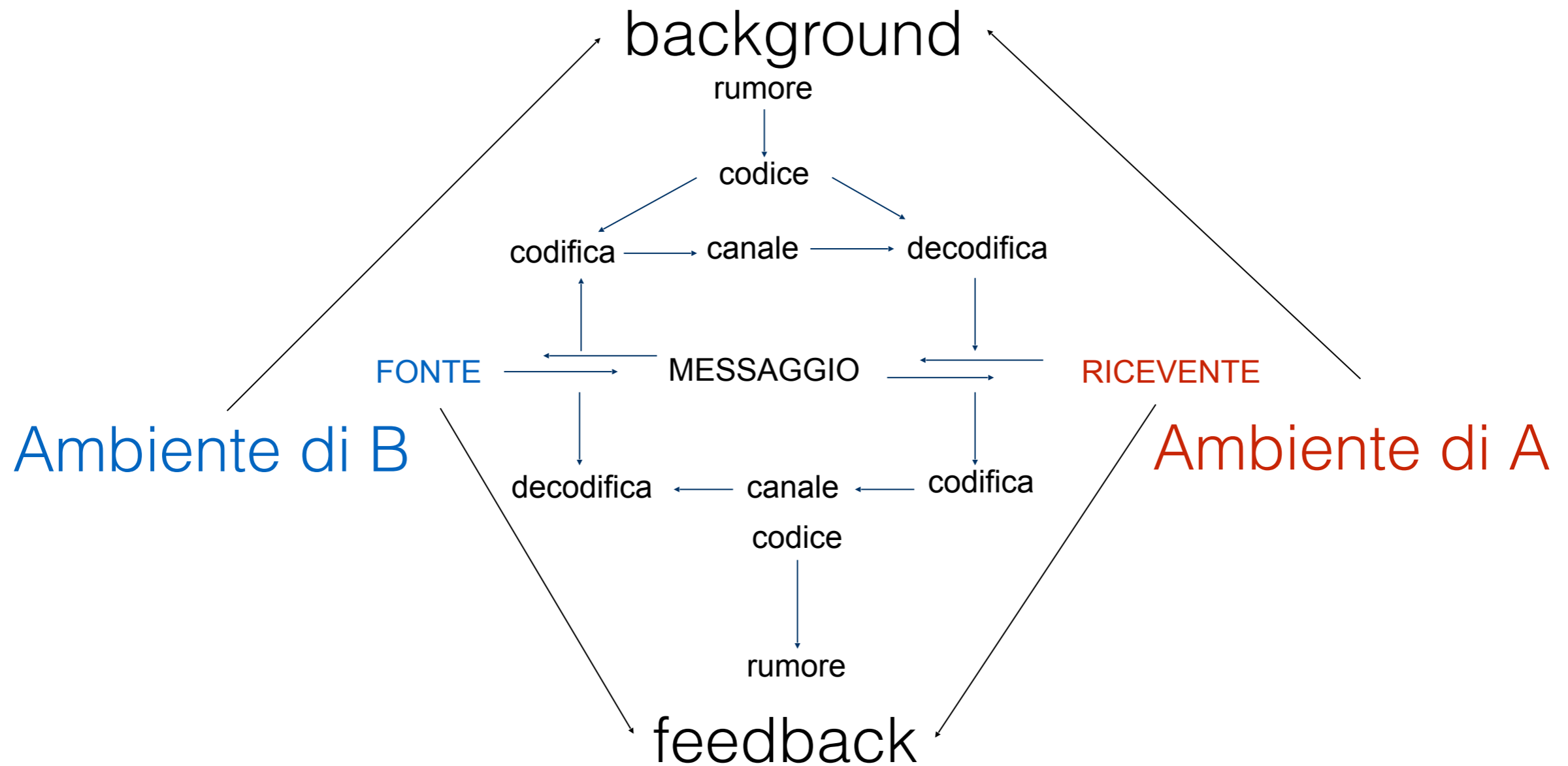
- a) il contesto dà senso al messaggio, non solo il codice*
- b) il contesto limita o orienta le scelte degli interlocutori in base ai canali a disposizione, ai rumori ecc.*



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

# MODELLO INTERATTIVO



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



modello interattivo

Il modello lineare è stato integrato dall'introduzione di due concetti: **feedback** e **background**

**Feedback:** la risposta del ricevente, che consente all'emittente di capire se il proprio messaggio è stato recepito ed eventualmente di apportargli delle modifiche.

**Background:** ovvero conoscenza preliminare.

Quasi sempre i due ambienti in parte coincidono, questo significa che gli interlocutori hanno una parte di background e di conoscenze in comune e questo è ciò che rende possibile la comprensione reciproca (altrimenti occorre fare un lungo lavoro di metacomunicazione, cioè spiegare all'altro ogni elemento di significato).



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



## MODELLO INTERATTIVO feedback e background

Se possiamo immaginare il modello lineare come una freccia che va in una unica direzione qui potremmo visualizzare il concetto come una partita a tennis verbale e non verbale in cui i messaggi vanno avanti e indietro tra le persone che interagiscono. E i ruoli si scambiano cioè l'emittente può diventare ricevente

Quando le immagini mentali coincidono la comunicazione è riuscita, ma possono esserci anche dei fraintendimenti (ad es una battuta interpretata come offesa). Quando accade ciò avviene perché emittente e ricevente si trovano in due ambienti diversi

Ambiente significa non solo luogo fisico, ma anche storia personale che i partecipanti portano alla conversazione



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

## MODELLO DIALOGICO O CIRCOLARE



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



## IL MODELLO DIALOGICO

Supera quello interattivo affermando che gli interlocutori sono contemporaneamente (quindi non in momenti diversi) sia emittente che ricevente.

Diventa quindi molto difficile isolare un singolo atto comunicativo da ciò che lo precede o che lo segue.

La comunicazione è vista come un processo in cui i soggetti creano una relazione interagendo l'un l'altro per realizzare un'azione comune.



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018



# I 5 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Pragmatica della comunicazione umana, P. Watzlawick et al.

1. NON SI PUO' NON COMUNICARE
2. OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI CONTENUTO  
E UN ASPETTO DI RELAZIONE
3. LA NATURA DI UNA RELAZIONE DIPENDE DALLA PUNTEGGIATURA DELLE  
SEQUENZE DI COMUNICAZIONE TRA I PARTECIPANTI
4. GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA CON IL MODULO NUMERICO CHE CON  
QUELLO ANALOGICO
5. TUTTI GLI SCAMBI DI COMUNICAZIONE SONO SIMMETRICI O COMPLEMENTARI  
A SECONDA CHE SIANO BASATI SULL'UGUAGLIANZA O SULLA DIFFERENZA



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

primo assioma

NON SI PUO' NON COMUNICARE

Il comportamento è messaggio: qualsiasi interazione umana è una forma di comunicazione, qualunque atteggiamento assunto è portatore di significato

La comunicazione non è solo volontaria: anche non rispondendo, non reagendo si comunica qualcosa



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

Comunicazione > processo > modelli di comunicazione

secondo assioma

OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI CONTENUTO  
E UNO DI RELAZIONE

CONTESTO: ascensore con uno sconosciuto

CONTENUTO: silenzio

RELAZIONE: estraneità



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

Comunicazione > processo > modelli di comunicazione

terzo assioma

LA NATURA DI UNA RELAZIONE DIPENDE DALLA  
PUNTEGGIATURA DELLE SEQUENZE DI  
COMUNICAZIONE TRA I PARTECIPANTI

Il terzo assioma pone l'accento sulla natura circolare e relazionale della comunicazione. Quando si comunica si è, in ogni caso, inseriti in un circolo (virtuoso o vizioso) che afferisce ad una logica *non* di tipo causale lineare, ma di tipo sistemico circolare-retroattivo (*feed-back*):  
ogni evento è insieme causa ed effetto di altri eventi  
ed è impossibile stabilirne l'origine



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

Comunicazione > processo > modelli di comunicazione

quarto assioma

GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA CON IL MODULO NUMERICO CHE CON QUELLO ANALOGICO

si riferisce alla fondamentale distinzione tra livello di comunicazione verbale (numerico) e non-verbale (analogico)\*

\* Possiamo dire che la CNV comprende tutte le risposte umane che non possono essere descritte come parole espresse manifestamente (oralmente o per iscritto). Una classificazione abbastanza comprensiva dei fenomeni non verbali può essere basata, ad esempio, sui canali sensoriali interessati (acustico, visivo, olfattivo-gustativo e tattile).



**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

Comunicazione > processo > modelli di comunicazione

quinto assioma

TUTTI GLI SCAMBI DI COMUNICAZIONE SONO SIMMETRICI O COMPLEMENTARI A  
SECONDA CHE SIANO BASATI SULL'UGUAGLIANZA O SULLA DIFFERENZA

il quinto assioma riporta alla natura radicalmente pragmatica della comunicazione umana.  
Tutti gli scambi di comunicazione si possono dividere in due categorie: le interazioni  
simmetriche e le interazioni complementari.



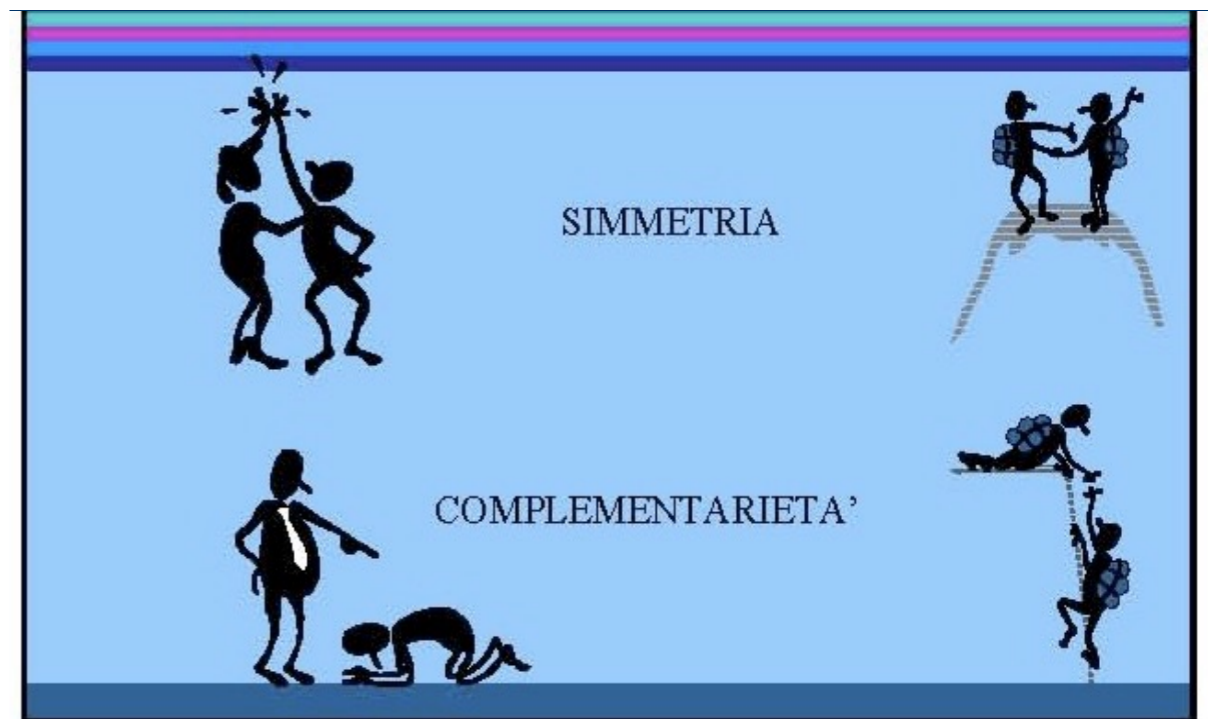
**Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

## Comunicazione > processo > modelli di comunicazione

La relazione simmetrica si fonda su modelli in cui un interlocutore rispecchia il comportamento dell'altro (uguaglianza, minimizzazione della differenza).

La relazione complementare si fonda su modelli in cui un interlocutore completa il comportamento dell'altro (diversità, massimizzazione della differenza); questo tipo di interazione prevede due possibili, complementari, posizioni: quella one-up e quella one-down.



### Aggiornamento ANAG 2018

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018

## Comunicazione > processo > modelli di comunicazione

L'elemento che unifica i cinque assiomi è la loro importanza pragmatica che si fonda sulla possibilità di riferimenti interpersonali che offrono.

La lettura dei processi di comunicazione secondo questi assiomi consente di “metacomunicare”, cioè di riconoscere le regole del gioco interagito dai soggetti, a prescindere da ogni considerazione sull'intenzionalità o sulla consapevolezza dei comunicanti.

In pratica un individuo non comunica: partecipa a una comunicazione o diventa parte di essa.



### **Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018





## Luca Calzolari



calzolari@cervelliinazione.it



@lcalzolari



### **Aggiornamento ANAG 2018**

La progettazione delle attività di Alpinismo Giovanile  
Palamonti, Bergamo, 14-15 aprile 2018