

LA COMUNICAZIONE

FEDERAZIONE ITALIANA VELA - CORSO ISTRUTTORI I LIVELLO

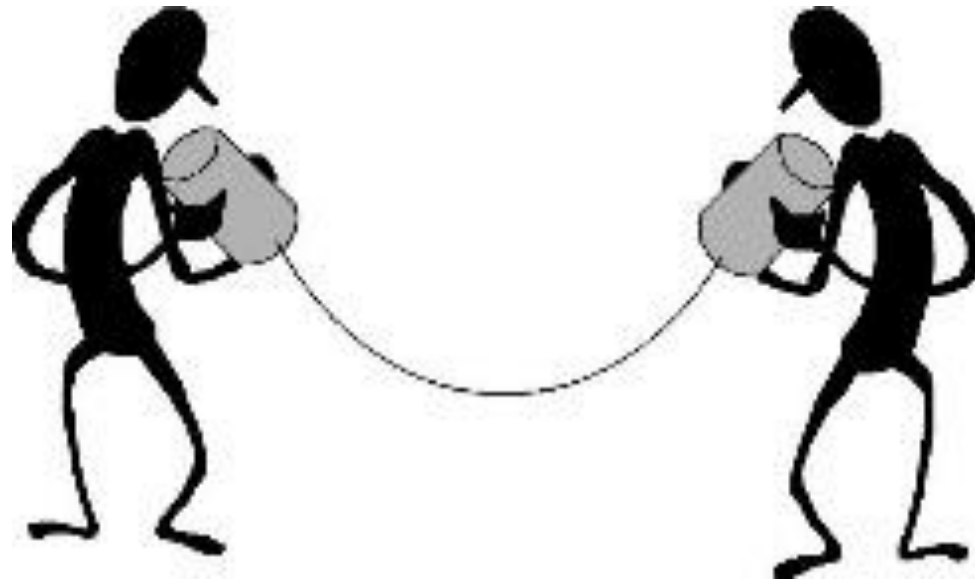
DISPENSA DIDATTICA A CURA DI G. SEPPI

Una buona comunicazione consente di ridurre le conseguenze negative prodotte da una situazione critica e di aumentare i vantaggi di una situazione favorevole. Nello stesso tempo consente di migliorare le relazioni interpersonali e di evitare conflitti inutili o peggio dannosi.

In sostanza, la comunicazione è uno dei fattori che maggiormente influisce sull'apprendimento degli allievi. Nell'attività didattica quindi, compresa quella in ambito sportivo, è di fondamentale importanza conoscere i meccanismi della comunicazione, per renderla il più possibile efficace.

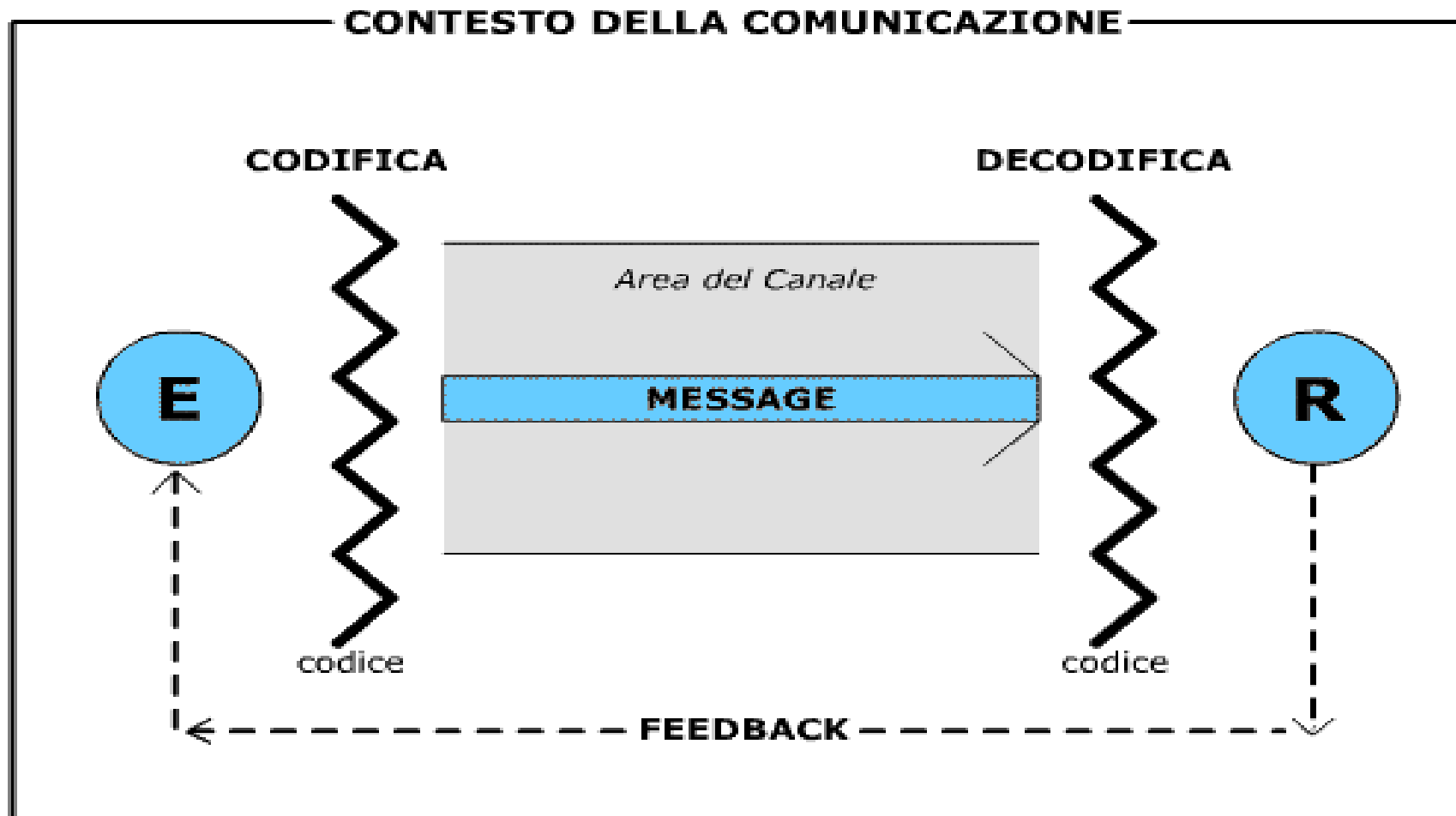
LA COMUNICAZIONE

La comunicazione è un processo di scambio di messaggi tra due o più persone. In ogni processo di comunicazione esistono quindi due o più soggetti che si inviano reciprocamente dei messaggi: quando uno parla gli altri ascoltano e contemporaneamente inviano feedback a chi sta parlando. La comunicazione quindi non è un mai processo unidirezionale, ma si basa su circuiti di retroazione.



La comunicazione è una caratteristica fondamentale degli esseri umani in quanto “animali sociali”. Per l’essere umano è impossibile non comunicare. Anche il silenzio comunica. Con il nostro silenzio possiamo trasmettere alle persone circostanti una situazione di disagio, di paura o di rifiuto. Il non voler inviare messaggi può indicare anche il non essere disposti a riceverne.





Emittente: colui che invia il messaggio

Messaggio: oggetto della comunicazione

Codice: lingua, gesti, segni, scrittura

Canale: sonoro, visivo, gestuale

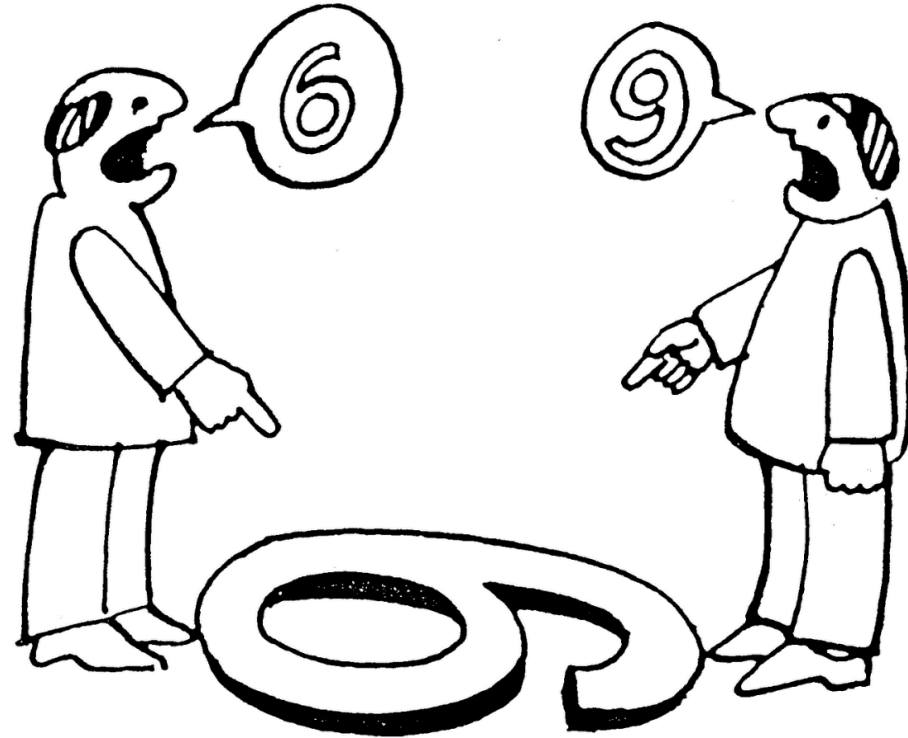
Ricevente: colui che riceve il messaggio

Contesto: luogo in cui avviene la comunicazione

Feedback: effetto della comunicazione

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

La comunicazione è tanto più efficace quanto più il messaggio ricevuto corrisponde a quello trasmesso. Quello che conta non è ciò che diciamo ma quello che il nostro interlocutore capisce e memorizza.



LE 3 C DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

Una comunicazione efficace è formata da informazioni erogate dall'emittente, e percepite dal ricevente, in maniera **completa, corretta e chiara**.

COMPLETA

CHIARA

CORRETTA

Questo processo comunicativo si ottiene principalmente dalla acquisizione di abilità individuali inerenti:

- la buona conoscenza degli argomenti su cui comunicare;
- la conoscenza di modelli e tecniche comunicative;
- la gestione di barriere ed ostacoli;
- l'adattamento al contesto in cui questa comunicazione avviene.

PRESUPPOSTI PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE:

l'emittente:

- desidera comunicare?
- ha chiaro ciò che intende comunicare?
- si interroga sul ricevente?
- sceglie il canale più adeguato?
- usa un codice condiviso dal ricevente?
- formula il messaggio in modo chiaro e completo?
- sa gestire il contesto?
- è in condizioni di ricevere il *feed-back*?

il ricevente :

- è disponibile a ricevere il messaggio?
- è in grado di decodificarlo?
- è capace di ascolto?
- è in condizioni di inviare il *feed-back*?



OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

- messaggi troppo complessi
- più messaggi trasmessi simultaneamente
- messaggi troppo astratti
- uso di codici non comprensibili o non condivisi
- disturbi esterni, rumori, distrazioni
- stato psicofisico: stanchezza, bisogni fisiologici, monotonia, disinteresse, paura, agitazione...

LA FRUSTRAZIONE DEL COMUNICATORE

Chi comunica vorrebbe dire 100



Chi comunica riesce a dire 70



L'interlocutore riceve 40



L'interlocutore capisce 20



L'interlocutore ricorda 10

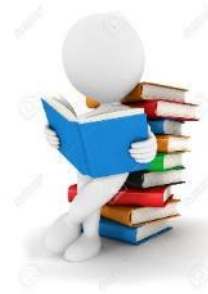


CANALI DI COMUNICAZIONE

Raramente le persone imparano solo in un modo. Usando una combinazione equilibrata di esperienze diverse, si offre agli allievi la possibilità di costruirsi il loro personale processo di apprendimento.



VEDERE: apprendimento basato su diagrammi, figure, esempi visivi, video.



LEGGERE: apprendimento basato sulla parola scritta, testi, appunti.



SENTIRE: apprendimento basato soprattutto sulla parola detta.



FARE: apprendimento attraverso l'attività pratica, il tatto, il movimento, l'imitazione.

EFFICACIA DEI CANALI DI COMUNICAZIONE

CANALE DI PERCEZIONE

% APPRENDIMENTO

Sentire	20%
Vedere	30%
Vedere + sentire	50%
Vedere + sentire + discutere	70%
Vedere + sentire + discutere + fare	90%

CURIOSITA' SULLA COMUNICAZIONE SCRITTA

GIALLO AZZURRO
ARANCIO NERO VERDE
BLU ROSSO VIOLA
MARRONE LILLA
CELESTE ROSA GRIGIO
ROSSO BIANCO

Provate a dire velocemente il colore in cui è scritta ogni parola... non è facile vero?

**SECNODO UN PFROSSEORE
DLEL'UNVIESRITA' DI
CMABRDIGE, NON IMORPTA
IN CHE ORIDNE APAPAINO
LE LETETRE IN UNA PAOLRA,
L'UINCA CSOA IMNORPTATE
E' CHE LA PIMRA E L'ULIMTA
LETETRA SINAO NEL PTOSO
GITUSO.**

LIVELLI DI COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE PARA VERBALE

Sono segnali paralinguistici il tono, il timbro ed il volume della voce, il ritmo.

Imparando ad utilizzare adeguatamente il tono, il volume e il ritmo della voce possiamo dare molta più efficacia alla nostra comunicazione. Una volume di voce pacato e un ritmo lento trasmettono tranquillità e calma, al contrario volume più alto e ritmo serrato trasmettono agitazione e ansia. Cambiando il tono di voce possiamo comunicare aggressività ed arroganza o al contrario creare una situazione di vicinanza, unione e complicità.

“Con il tono giusto si può dire tutto, con quello sbagliato non si può dire nulla”

(G.B. Shaw).

COMUNICAZIONE NON VERBALE

Sono segnali di comunicazione non verbale:

- Segnali cinesici (l'espressione del volto, la postura ed i gesti, la direzione e l'intensità dello sguardo)
- Segnali prossemici (disposizione spaziale dei comunicatori ovvero la distanza e l'orientamento assunto, il modo di muoversi)
- Segnali simbolici (abbigliamento, taglio di capelli, tatuaggi, etc.)

La postura può esprimere dominanza o sottomissione; amicizia o ostilità; formalità o informalità; autonomia o cooperazione, collaborazione o competizione.

La distanza assunta tra due soggetti che comunicano è indice dei loro rapporti sociali e dei sentimenti reciproci; questa può essere definita: intima (poche decine di centimetri); personale (distanza di un braccio); sociale (doppia distanza di braccio); pubblica.

COMUNICAZIONE NON VERBALE: INDOVINA CHI E' L'ISTRUTTORE



Il significato del messaggio non dipende quindi soltanto da quello che diciamo, ma anche e soprattutto da come lo diciamo. La gestualità, il tono di voce, l'espressione del volto rappresentano infatti una grossa parte del messaggio. Un errore che spesso si compie durante una comunicazione è quello di sopravvalutare il linguaggio verbale, trascurando quello non verbale, che invece si rivela molto più significativo. In caso di significati contraddittori assunti dalle due forme di comunicazione è quasi sempre quest'ultima a prendere il sopravvento.

L'elaborazione e l'interpretazione dei segnali para-verbali e non verbali avvengono in genere in modo automatico ed inconsapevole. I canali non verbali sono quindi più immediati e veloci di quello verbale. Un'altra caratteristica importante del linguaggio non verbale è che, in quanto inconsapevole, è sincero: col corpo non si mente.

Per un istruttore l'abilità "nell'osservare" e interpretare la comunicazione para-verbale e non verbale è fondamentale, in quanto fornisce molti elementi di lettura non solo riguardo l'apprendimento degli allievi ma anche rispetto al loro stato di benessere psico/fisico.

Attraverso il movimento del corpo, del volto, delle mani, tramite l'intonazione della voce, del suo ritmo e delle sue inflessioni, possiamo comprendere in modo più approfondito quello che non viene espresso verbalmente.

SEGNALI DI ACCETTAZIONE, POSITIVITA', ATTENZIONE

- Inumidirsi o mordersi le labbra
- Protendere leggermente le labbra
- Toccarsi le orecchie
- Accarezzarsi i capelli
- Avanzare col busto o con le spalle
- Diminuire la distanza
- Puntare le punte dei piedi verso l'interlocutore
- Togliere o spostare oggetti
- Ricercare il contatto fisico

SEGNALI DI RIFIUTO, NEGATIVITA', DISATTENZIONE

- Incrociare le braccia
- «Spolverarsi» i vestiti
- Grattarsi il naso o gli occhi
- Coprirsi la bocca
- Allontanare oggetti da sé
- Aumentare la distanza
- Indietreggiare col busto
- Mettere oggetti (barriere)

LA COMUNICAZIONE IN ACQUA

Durante le esercitazioni in acqua gestire la comunicazione diventa ancora più difficile perché subentrano molti fattori di disturbo:

- Distanze
- Distrazioni, rumori
- Poco tempo a disposizione
- Problematiche relative alla sicurezza
- Stato psico/fisico degli allievi (e degli istruttori...)
- Sovrapposizione di messaggi



COSA

COSA: quando abbiamo più informazioni da trasmettere ma la situazione non lo permette, selezioniamo il messaggio più importante



COME

COME: utilizziamo i canali sensoriali più adeguati in base alla situazione, alla distanza, ai protocolli stabiliti precedentemente



DOVE

DOVE: posizioniamoci in modo da favorire la comunicazione senza compromettere la sicurezza nostra, degli allievi e di terzi



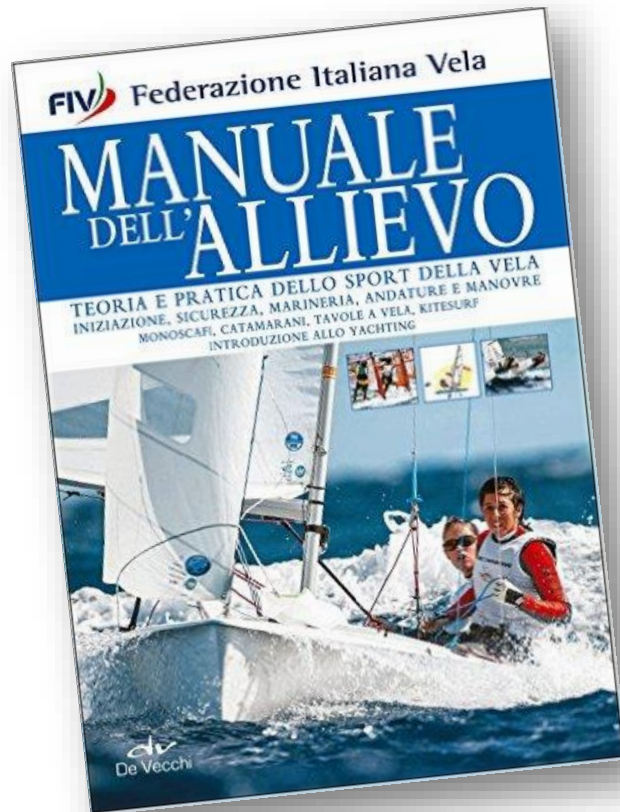
QUANDO

QUANDO: scegliamo il momento migliore, quando l'allievo è in grado di recepire il messaggio.

STRUMENTI DIDATTICI PER MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE



Supporti visivi e audiovisivi da usare durante le lezioni per rinforzare il messaggio (cartelloni, foto, lavagna, pc, ecc.)



Manuali, dispense, cd, documenti on-line che gli allievi possono utilizzare a casa per rivedere, completare e approfondire le informazioni.



Modellini e strumenti interattivi per coinvolgere gli allievi e utilizzare diversi canali sensoriali.



Caschi radio per migliorare la comunicazione a distanza o sistemi di comunicazione alternativi, segnali visivi e sonori



Cartellonistica per segnalare pericoli, divieti, norme comportamentali, aree riservate, regolamenti, ecc.

LE 7 C DELLA BUONA COMUNICAZIONE

prof. Scott M. Cutlip



COMPLETEZZA (Completeness)

Per essere efficace, è necessario che la comunicazione sia completa, ovvero che contenga tutte le informazioni necessarie al ricevente per valutare un'offerta o una situazione, o per risolvere un problema. Comunicare in modo completo permette di raggiungere gli obiettivi di comunicazione in modo più rapido, poiché il ricevente ha già a disposizione tutti i dati per prendere le proprie decisioni.

CONCISIONE (Conciseness)

Un messaggio breve ed un messaggio conciso non sono la stessa cosa. Essere concisi infatti significa comunicare tutte le informazioni pertinenti al contenuto del messaggio senza aggiungere dettagli inutili o ridondanti. Anche un messaggio breve può, quindi, essere lacunoso o troppo fiorito. La concisione è un elemento fondamentale della comunicazione efficace, poiché permette tanto all'emittente quanto al ricevente di concentrarsi solo sulle informazioni essenziali.

CONCRETEZZA (Concreteness)

La comunicazione efficace è concreta, ovvero si basa su dati e fatti per supportare i contenuti del messaggio. Comunicare in modo concreto significa anche rispondere in modo puntuale alle domande, o sviluppare le proprie argomentazioni partendo dal caso specifico in esame piuttosto che da teorie e casi generali. La concretezza aumenta l'efficacia della comunicazione, perché permette al ricevente di comprendere il messaggio in modo più circostanziato e completo.

CHIAREZZA (Clarity)

Un'altra delle caratteristiche della comunicazione efficace è la chiarezza, ovvero la specificità del messaggio. Comunicare in modo chiaro significa concentrarsi su un solo obiettivo, enfatizzandone così l'importanza e rendendo più semplice l'assimilazione del messaggio da parte del ricevente. Un altro elemento importante per la chiarezza del messaggio è l'uso di una terminologia appropriata e sicuramente condivisa dal ricevente, che riduce le possibilità di confusione e l'ambiguità del messaggio.

CORRETTEZZA (Correctness)

Per essere efficace la comunicazione deve essere svolta in modo corretto. L'assenza di errori grammaticali, sintattici o tecnici migliora la chiarezza del messaggio e ne aumenta l'impatto, influenzando positivamente anche sull'impressione che il ricevente ottiene dell'emittente durante la comunicazione. Comunicando in modo corretto, l'emittente acquista credibilità e, di conseguenza, aumenta la credibilità del messaggio.

CONSIDERAZIONE (Consideration)

Per comunicare in modo efficace, è necessario che l'emittente prenda in considerazione il punto di vista del ricevente, le sue necessità ed il suo stato d'animo. Modulando la comunicazione sulla base dell'altro, l'emittente può trasmettere le informazioni e i concetti in modo più efficace, poiché sarà in grado di utilizzare argomenti ed esempi più vicini all'esperienza del ricevente e, di conseguenza, più facilmente assimilabili e comprensibili.

CORTESIA (Courtesy)

Comunicare in modo cortese, senza aggredire l'interlocutore e senza voler forzare una risposta, migliora il clima della comunicazione e predispone emittente e ricevente ad una conversazione positiva e costruttiva. La cortesia nella comunicazione implica anche il rispetto dei valori e della cultura dell'altro, nonché l'uso di un registro linguistico adatto al pubblico di destinazione.

Grazie e buon lavoro!