

La comunicazione in ambienti di lavoro

Cosa significa comunicare

- Comunicare significa mettere insieme, scambiare informazioni, conoscenze, bisogni, atteggiamenti, emozioni, percezioni tra soggetti coinvolti in un determinato contesto spazio-temporale su tematiche comuni

Importanza del feedback

- ❑ La comunicazione quindi non è solo passaggio unidirezionale di notizie e di informazioni, non è divulgazione. Nella Comunicazione deve esserci la possibilità di un feedback
- ❑ Comunicazione è interazione e feedback, è condivisione di significati, di punti di vista per affrontare problematiche comuni
- ❑ la comunicazione interpersonale faccia a faccia e in parte anche la comunicazione telefonica rappresentano modalità attraverso le quali è possibile realizzare al meglio queste condizioni.

Comunicazione come relazione

- Nel processo comunicativo assumono rilevanza significativa non solo i contenuti (le informazioni), ma anche il sistema di valori, i pre-giudizi, i vissuti personali, gli stili comunicativi dei soggetti interagenti

L'importanza del contesto

- Il contesto (lavorativo, familiare, sociale) nel quale avviene la comunicazione ha la sua rilevanza in quanto influenza il modo di pensare e lo stato d'animo degli interlocutori

Elementi della comunicazione

- Chi:** a chi sto parlando? Chi è l'interlocutore?
- Come:** i mezzi attraverso i quali poter veicolare i messaggi
- Quando:** Riguarda la scelta dei tempi
- Dove:** è lo spazio, il contesto nel quale avviene la comunicazione (setting esterno)
- Che cosa:** Il contenuto del messaggio

Il chi: a chi sto parlando?

Chi è l'interlocutore?

- ❑ Le probabilità di successo aumentano se la conoscenza dell'interlocutore è la più precisa possibile. Diverse tipologie di soggetti hanno bisogni informativi diversi
- ❑ È essenziale cogliere informazioni sull'interlocutore, soprattutto informazioni "non evidenti" (percezione del problema, fiducia e credibilità nell'istituzione, specifiche preoccupazioni sull'argomento)

Il Come

- Il come riguarda i mezzi attraverso i quali poter veicolare i messaggi: colloquio faccia a faccia, colloquio telefonico, e-mail, comunicazioni scritte
- La scelta del mezzo dipende dall'interlocutore, dagli obiettivi della comunicazione, dai tempi.

Il Quando

- Riguarda la scelta dei tempi della comunicazione: quando informare, quando attivare un'allerta, quando rispondere alle richieste

Il “Dove”

- È lo spazio, il contesto nel quale avviene la comunicazione (setting esterno). Nella relazione interpersonale è opportuno distinguere il **setting esterno dal setting interno** che si riferisce allo spazio interiore dell'operatore dedicato allo scambio comunicativo.
- Uno spazio interiore che permette di essere nella relazione con la mente e con “il cuore”

Il che cosa

- Il contenuto del messaggio. Una buona conoscenza del contenuto, un buon bagaglio conoscitivo è alla base del rapporto di fiducia
- L'informazione viene recepita quando si trasforma in "**messaggio**", cioè acquista significato per quelle specifiche persone, inserendosi nei loro processi cognitivi ed emotivi

Teoria di Jakobson

- Secondo la Teoria della Comunicazione Verbale di Jakobson:

contesto
messaggio

mittente - - - - - destinatario

contatto
codice

Teoria di Jakobson

- Egli ha individuato un **mittente** (o parlante) che è colui che invia un **messaggio** al **destinatario** (o interlocutore), il quale si riferisce a un **contesto**. Per poter compiere tale operazione sono necessari un **codice** che sia comune sia al mittente sia al destinatario, e un **contatto** che è al tempo stesso un canale fisico e una connessione psicologica fra il mittente e il destinatario che consente loro di stabilire la comunicazione e di mantenerla

Come avviene la comunicazione

- Un trasmittente (T) invia (tramite un qualche canale) un messaggio (M), formulato in base ai *propri* codici valoriali e normativi e al *proprio* sistema di credenze ed atteggiamenti, ad un ricevente (R) che decodifica il messaggio secondo i *propri* sistemi di valori e norme, di credenze e atteggiamenti

Come avviene la comunicazione

- Ma **R** non si limita a questo: provvede infatti a sua volta, in continua alternanza di fasi, ad elaborare e trasmettere comunicazioni di ritorno (Feed-Back), formulate in base ai *propri* codici e ai *propri* sistemi di credenze e atteggiamenti, alla trasmittente **T**, che a sua volta le decodifica secondo i *propri* sistemi di valori, norme, credenze e atteggiamenti

Come avviene la comunicazione

- In tal modo, **R** è anche **T**
- mentre **T** è anche **R**, in una continua circolarità delle funzioni, in un continuo scambio dei ruoli reciproci, in un mutuo influenzamento, al di là dei ruoli formali o apparenti

Osservazioni operative

- ❑ Riassumendo, per cercare di effettuare una comunicazione efficace, sarebbe opportuno “immaginare” o meglio “visualizzare” la risposta della controparte
- ❑ Da qui “visualizzare” l'effetto su se stessi e l'eventuale ulteriore replica

Osservazioni operative

- ❑ Nel corso di una comunicazione è importante non “*mettersi in gara*” con l'altro su specifici aspetti, specialmente se sollevati dall'altro
- ❑ Questa rischia di essere una “trappola” che consegna all'altro il predominio sulla conduzione del colloquio

Le teorie emozionalistiche

- A tale schema concettuale si possono ricondurre tutti i modelli "emozionalistici" della comunicazione. Ovvero l'ipotesi che ogni comunicazione trasmette un corredo emozionale associato
- Tali emozioni danno la chiave di lettura del messaggio stesso

Comunicazione non verbale

- Un'espressione comunicativa può includere o meno un comportamento verbale, ma una componente non verbale è sempre presente nella comunicazione.
- Quindi la comunicazione avviene attraverso un **linguaggio** VERBALE e NON VERBALE
- Apparentemente nell'uomo il sistema comunicativo più importante è quello verbale, mentre è vero il contrario: nella decodifica del messaggio è fondamentale il linguaggio non verbale veicolato

“Comunicare”

- ❑ “Comunicare” letteralmente significa “rendere comune”, “partecipare”, “condividere”
- ❑ Processo nel corso del quale sono trasmessi dei significati tra persone o gruppi.
- ❑ Scambio di doni all'interno delle mura comuni, “*cum-moenia*”, ma anche “*cum-munus*”

Definizione di Lewin

- Alto grado di dipendenza dinamica tra due regioni personali, tale che i cambiamenti dell'una portano dei cambiamenti proporzionali nell'altra

Esempi di comunicazione asettica

- prot. n. _____
Roma.....
• al Referente Aziendale per la
Privacy
• dr.....
- **Oggetto: Adempimenti previsti dal D. L.vo 196/2003 – Protezione dati Personali**
- In riferimento alla vs. lettera del prot. UP/..... pervenuta il 07/12/2..... prot.8, si restituisce debitamente firmato il modulo in allegato, confermando la totale assenza di soggetti esterni all'Azienda presso lo scrivente Servizio.

Distinti Saluti

- Rossi
Dr. Mario
- Responsabile Servizio XXY

Esempi di comunicazione asettica

- Oggetto: Carenza personale amministrativo Servizio XXY
- In riferimento a quanto in oggetto si comunica che attualmente il personale amministrativo Servizio XXY è costituito unicamente dall'istruttore amministrativo sig.a Maria Pinco P.. Tale dotazione organica, appare insufficiente a provvedere ad espletare con la dovuta celerità il carico di lavoro Servizio XXY . Questo anche in vista delle attuali necessità di dedicare le opportune risorse per gestire le pratiche secondo il sistema informatizzato SIMZZ2.
- Si chiede pertanto di voler considerare l'opportunità di poter mettere a disposizione dello scrivente Servizio un' altra unità, anche soltanto in part-time.
- Ringraziando per la cortese attenzione si rimane a disposizione per ogni eventuale comunicazione.

Esempi di comunicazione asettica

- Oggetto: comunicazione relativa al malfunzionamento utenza telefonica in Roma n°06 0123456 intestata soc Informatica SPA
-
- In riferimento a quanto in oggetto si comunica che la Soc Informatica SPA vende e gestisce programmi informatizzati per la gestione di sistemi radar civili. L'utenza telefonica in Roma via Tal de Tali, 1 di cui sopra, è utilizzata dalla soc. Informatica per la propria attività di pronta reperibilità presso propri Clienti Privati ed Istituzionali. La stessa utenza da circa un mese è malfunzionante con continui disturbi e frequenti interruzioni totali del funzionamento. Essendo stati prontamente e ripetutamente segnalati alla soc. Wi.. spa tali interruzioni e malfunzionamenti, stante la peculiarità del servizio di reperibilità, in riferimento ad essa, la soc. WI.. spa sarà l'unica responsabile di conseguenze di ordine civile e penale dovute al mancato funzionamento della linea telefonica di cui in oggetto.

Esempi di comunicazione asettica

- Oggetto : segnalazione inconvenienti igienico-sanitari impianto smaltimento reflui

- In relazione ad oggetto, sostanziate fatti ed accadimenti come eccepiti sua nota, comunico incompetenza scrivente servizio circa fattispecie *de quo*, al contempo trasmettendone copia al servizio XXW che legge per conoscenza, titolare funzioni di presidio ad attività di vigilanza e controllo precettistica igiene dell'abitato.

- *Rectius* resto a disposizione per ogni eventuale ulteriore disamina agiti, *strictu sensu*, attività produttive

Comunicazione e normativa

- ❑ I contratti di lavoro ed i regolamenti disciplinari regolamentano le modalità di comunicazioni tra l'Azienda e l'esterno (Istituzioni, pubblico, organi di informazione)
- ❑ Quasi tutti i regolamenti aziendali **riservano** all'**Addetto Stampa** le comunicazioni verso gli organi di informazione
- ❑ Pertanto il Dipendente **NON può comunicare** con gli organi di informazione. Può farlo solo dopo aver ottenuto espressa autorizzazione.

Comunicazione e normativa

Nella comunicazione è vietato:

- Attribuire ad altri fatti previsti come reato
- Avere contenuti lesivi del prestigio e dell'onorabilità altrui, di Autorità civili o militari, di Corpi diplomatici,
- esprimere turpiloquio, frasi offensive o che offendano il sentimento religioso.
- Nella comunicazione è vietato:
- Rivelare informazioni su dati personali,
- Rivelare segreti d'ufficio,
- Rivelare segreti industriali, scientifici o commerciali

Il codice Penale

- ❑ **Art. 623: Rivelazione di segreti scientifici o industriali**
- ❑ Chiunque, venuto a cognizione per ragione del suo stato o ufficio, o della sua professione o arte, di notizie destinate a rimanere segrete, sopra scoperte o invenzioni scientifiche o applicazioni industriali, le rivela o le impiega a proprio o altrui profitto, è punito con la reclusione fino a due anni
Il delitto è punibile a querela della persona offesa

Il codice Penale

- **Art. 622. Rivelazione di segreto professionale:** chiunque, avendo notizia, per ragione del proprio stato o ufficio, o della propria professione o arte, di un segreto, lo rivela, senza giusta causa, ovvero lo impiega a proprio o altrui profitto, è punito, se dal fatto può derivare nocumento, con la reclusione fino a un anno o con la multa da euro 30 a euro 516

Il codice Penale

Dei delitti contro l'onore

- **Art. 594. Ingiuria:** chiunque offende l'onore o il decoro di una persona presente è punito con la reclusione fino a sei mesi o con la multa fino a euro 516.
- **Art. 595. Diffamazione:** chiunque, fuori dei casi indicati nell'articolo precedente, comunicando con più persone, offende l'altrui reputazione, è punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a euro 1.032.

Il codice Penale

□ Art. 724.

Bestemmia e manifestazioni oltraggiose verso i defunti. Chiunque pubblicamente bestemmia, con invettive o parole oltraggiose, contro la divinità o i simboli o le persone venerati nella religione dello Stato ⁽¹⁾, è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 51 a euro 309.

Il codice Penale

- ❑ La stessa sanzione si applica a chi compie qualsiasi pubblica manifestazione oltraggiosa verso i defunti.
- ❑ (1) La Corte costituzionale con sentenza 18 ottobre 1995, n. 440 ha dichiarato l'illegittimità del presente comma limitatamente alle parole "o i simboli o le persone venerati nella religione dello Stato".

Il burn out

- Questi soggetti cominciano a sviluppare un lento processo di "logoramento" o "decadenza" psicofisica dovuta alla mancanza di "energie" e di capacità per sostenere e gestire lo stress accumulato ("*burnout*" in inglese significa letteralmente "*bruciarsi*")

Effetti

- Sono state individuate situazioni e contesti lavorativi particolarmente stressanti e frustranti in cui i soggetti interessati vanno incontro ad un processo, spesso irreversibile, di ampio disinteresse per attività precedentemente vissute con intensa partecipazione emotiva.

Burn out e variazioni intrapsichiche

- Tale condizione si associa, nel vissuto della persona coinvolta, ad una repentina variazione della modalità con cui viene visto e vissuto il contesto e lo scenario lavorativo
- Tale scenario cambia da una visione ed interpretazione di “possibilità” delle azioni e progetti intrapresi ad una visione di “inutilità” di ogni azione compiuta o progettata

Comunicazione e situazioni critiche

- In caso di situazioni critiche o in emergenza per infortuni, per migliorare la comunicazione occorre tener presente dei semplici accorgimenti

Gestione delle emergenze

Prima di arrivare sul posto occorrerà:

- prepararsi in funzione della chiamata
- prevedere di portare con sé il minimo indispensabile
- effettuare una rapida ricognizione dell'ambiente (pericolo di crolli, linee elettriche scoperte, ecc.)

Gestione delle emergenze

- In caso di pericolo non eliminabile chiamare gli organismi competenti (es.VVFF)
- Valutare la necessità di allontanare la vittima dal pericolo

La scena dell'emergenza

- Per quanto riguarda gli aspetti psicologici dell'intervento, bisogna ricordare che la vittima di un incidente vede alterata anche la sua sfera emotiva, con reazioni intense, caratterizzate da:
 - a) perdita di controllo
 - b) stato d'ansia
 - c) ostile reazione al soccorritore

La scena dell'emergenza

- Nella raccolta immediata delle informazioni bisognerà non basarsi solo sulle notizie fornite da altre persone. Si dovrà anche esaminare attentamente la situazione, non trascurando nessun particolare e non traendo conclusioni affrettate.
- Usare sempre il buon senso e ricavare dall'ambiente tutte le indicazioni possibili sulla dinamica dell'evento. Infine si dovrà tenere presente che la vittima non è sempre attendibile per la sua situazione psicologica.

Come agire

Allertare il sistema di emergenza 118 o il sistema aziendale ove previsto.

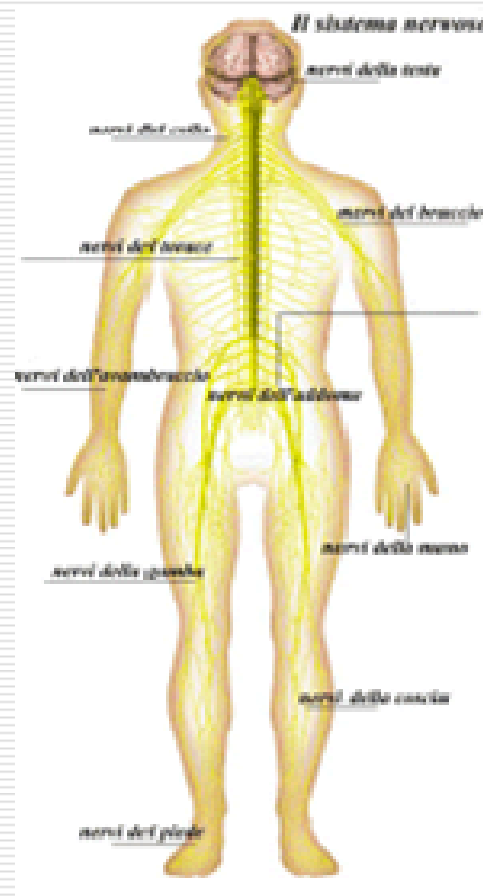
Comunicare con precisione:

- il luogo dell'evento
- il numero dei feriti o infortunati,
- La gravità delle condizioni (è cosciente? Respira? Il polso?)
- Il tipo di lesioni (ferite, fratture, emorragie)
- Lasciare un recapito telefonico**

Riconoscere un'emergenza sanitaria

- Raccogliere e tenere a mente ogni informazione utile per comunicare bene
- Pericoli imminenti e condizioni sfavorevoli
- Tipologia dell'incidente: trauma, caduta, inc. automobilistico, incendio, esplosione, aggressione, annegamento, avvelenamento – intossicazione, folgorazione
- Raccogliere informazioni dai diretti coinvolti, altre persone presenti,
- CHIAMARE I SOCCORSI AVENDO ESPLETATO QUANTO SOPRA**

Il sistema nervoso



Il sistema nervoso

Encefalo

