Come comunicare efficacemente, i 5 assiomi della comunicazione

di Paolo Franzese



Il principio base su cui si è basato tutto il mio percorso professionale: *non si può non comunicare*.

Assiomi della comunicazione

Probabilmente avrai già sentito parecchie volte questa frase, prima di adesso, questo è uno dei cinque *assiomi* della comunicazione degli psicologi: **Paul Watzlawick**, **Janet Beavin Bavelas** e **Donald deAvila Jackson**.

> Un **assioma** è una proposizione o un principio che è assunto come vero perché ritenuto evidente o perché fornisce il punto di partenza di un quadro teorico di riferimento.
> – Wikipedia

I cinque assiomi sono molto popolari ed è per questo che hanno avuto una grande influenza nella comunicazione. Oggi scoprirai di cosa si tratta, ciò che leggerai tra poco è la base, il punto di partenza per lavorare bene con la comunicazione.

Come comunicare efficacemente? Non puoi farne a meno.

Primo assioma

> Non si può non comunicare. Non esiste un qualcosa che sia un non-comportamento. Le parole, il silenzio o l'attività hanno valore di messaggio, influenzano gli altri e gli altri a loro volta rispondono a tale comunicazione.

So bene che questa è un'affermazione abbastanza forte, ma è proprio così.

Tutti i contenuti sono sotto Licenza Creative Commons
Contatti +39 388 1020417 - info@imaginepaolo.com

? **Esempio**: immagina di trovarti nel tuo ufficio, ad un tratto entra nella stanza una collega, ora quali reazioni puoi avere?

> **? Reazione 1**: *saluto*, dici un “Ciao!”, questo ovviamente sarebbe comunicazione, andiamo oltre.
>
> **? Reazione 2**: *nessuna reazion*e, se continui a fare ciò che stai facendo, senza nemmeno alzare lo sguardo, senza dire nulla, ignorando la presenza del tutto, quale effetto avrebbe sulla tua collega? La collega probabilmente inizierebbe a chiedersi il perché di quella assenza di reazione.
>
> Per cui anche “nessuna reazione” è comunque un messaggio, anzi molto più forte nei confronti di quel “Ciao!”, sarebbe lo stesso comunicazione.

Per cui se due o più persone si incontrano la comunicazione avverrà inevitabilmente.

Come comunicare efficacemente? Il messaggio è fatto di contenuto e relazione.

Secondo assioma

> Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione. All’interno di un messaggio esiste un aspetto di notizia, che comprende le informazioni date e un aspetto di relazione che riguarda invece le modalità con cui viene espressa la comunicazione (coerente, ambigua).

L’aspetto relazionale classifica il contenuto, siamo nell’area *metacomunicazione.*

? **Esempio**: supponiamo che qualcuno ti dica “Hai degli occhi bellissimi!”.

> ? Il *contenuto* del messaggio, i fatti che sono contenuti nel messaggio sono privi di significato: “I tuoi occhi sono belli”, ovviamente non reagirai dicendo: “Grazie per questa notizia, buono a sapersi!”.
>
> ?? Ciò che ti arriverà è l’aspetto *relazionale*, molto forte, incluso nel messaggio. Ovvero che una persona ti sta trovando attraente e ti sta facendo un complimento.

Il messaggio non viene inteso come informazione di un fatto, ma viene interpretato come un complimento e ci troviamo davanti ad una *metacomunicazione*, comunicazione sulla comunicazione.

Qui stiamo parlando di relazioni, allora ti invito ad iscriverti alla mia newsletter per non perderti i miei consigli.

Come comunicare efficacemente? Impara ad usare la punteggiatura.

Tutti i contenuti sono sotto Licenza Creative Commons
Contatti +39 388 1020417 - info@imaginepaolo.com

Terzo assioma

> La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti. Durante la comunicazione si produce una punteggiatura della sequenza di eventi; un modo diverso di punteggiare la sequenza produce un conflitto perché ogni parlante interpreta il proprio comportamento come conseguenza del comportamento dell'altro e mai come causa. Questo tipo di problema si può risolvere attraverso la metacomunicazione, in cui si parla della relazione e non dei contenuti degli scambi comunicati.

Questo assioma risulta davvero complicato, ma in realtà descrive un fenomeno abbastanza semplice.

? **Esempio**: immagina una coppia sposata e immagina uno scambio di messaggi che innescano situazioni cicliche.

> ????? La moglie critica il marito.
>
> ?? Il marito si *allontana* dalla moglie.
>
> ????? La moglie critica il marito.
>
> ?? Il marito si *allontana* dalla moglie.
>
> Così all'infinito.
>
> Ora se provassimo a parlare con tutti e due chiedendo "Cosa sta succedendo?", otterremo:
>
> ?? "Mia moglie mi critica, quindi mi *allontano*."
>
> ????? "Mio marito si *allontana*, quindi lo critico."
>
> Questo va avanti all'infinito, un circolo vizioso, i coniugi guardano questa sequenza infinita secondo la loro realtà e la loro realtà è che il loro comportamento è una reazione al comportamento del partner e il comportamento del partner è l'innesco.

Un valido esempio in cui "*ogni parlante interpreta il proprio comportamento come conseguenza del comportamento dell'altro e mai come causa*…".

Come comunicare efficacemente? Si comunica in analogico e digitale.

Quarto assioma

> La comunicazione umana è composta da codici analogici e digitali, corrispondendo i primi prevalentemente ad aspetti relazionali e i secondi ad aspetti di contenuto. La

Tutti i contenuti sono sotto Licenza Creative Commons
Contatti +39 388 1020417 - info@imaginepaolo.com

> comunicazione analogica rappresenta ogni comunicazione non verbale (anche le posizioni del corpo, le espressioni del viso, i gesti) ed è necessaria per veicolare e definire la relazione, mentre il linguaggio numerico costituito dalle parole, che servono a scambiare informazioni e trasmettere la conoscenza, è adatto a veicolare il contenuto. L'uomo ha la necessità di cambiare di continuo i due moduli.

È così, gli esseri umani comunicano:

- digitalmente;
- analogicamente.

Segue una spiegazione piuttosto complicata ma cercheremo di capirlo con parole più semplici.

Codici Digitali

Il digitale fa riferimento alla nostra lingua parlata, alle parole reali. Con la lingua parlata possiamo dare spiegazioni specifiche, sicuramente non possiamo spiegare idee astratte, con le parole possiamo spiegare i fatti. La lingua ha un punto debole, non è adatta a spiegare le relazioni e a creare relazioni.

? **Esempio**: prova a spiegare esattamente come ti senti in questo momento a parole.

Codici Analogici

Questa parte racchiude:

- La comunicazione *paraverbale*, ovvero il nostro modo di parlare, ad esempio volume, ritmo, intonazione e cose del genere;
- La comunicazione *non verbale*, ovvero i nostri gesti e le nostre espressioni facciali.

Questa comunicazione analogica è adatta a descrivere e creare relazioni.

? **Esempio**: se mentre parli mostri un gesto tenero, un gesto d'amore.

Noi esseri umani, quando comunichiamo, usiamo una combinazione di entrambi è qui che l'aspetto relazionale classifica l'aspetto contenutistico.

Con la comunicazione analogica spieghiamo come le nostre parole dovrebbero essere capite.

Ne abbiamo anche parlato nell'articolo dove ti spiego Come fare Personal Branding.

Come comunicare efficacemente? Si comunica in modo simmetrico o complementare.

Quinto assioma

> Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza. L'interazione simmetrica è

Tutti i contenuti sono sotto Licenza Creative Commons
Contatti +39 388 1020417 - info@imaginepaolo.com

caratterizzata dall'uguaglianza, in questo caso si rispecchia il comportamento dell'altro. Il processo opposto contraddistingue l'interazione complementare, basata sulla differenza in cui si hanno due diverse posizioni, up (superiore) – down (inferiore), in cui il comportamento di uno tende a completare quello dell'altro.

Relazione Complementare

Nelle relazioni complementari entrambe le parti assumono ruoli diversi, uno prende una posizione più alta e l'altro prende una posizione più bassa e quelle posizioni diverse si completano a vicenda.

? **Esempio**: relazione tra genitori e figli, tra insegnanti e studenti o tra superiori e dipendenti.

Tuttavia, la maggior parte delle nostre relazioni sono negoziate nel tempo ed è anche utile ricordare che:

- le relazioni *complementari* non sono per definizione cattive;
- le relazioni *simmetriche* non sono sempre buone.

Tutto dipende dal rapporto specifico e ci si basa sulla differenza.

Relazione Simmetrica

Le relazioni simmetriche che si basano sull'uguaglianza, entrambe le parti interagiscono sullo stesso livello, assumono lo stesso ruolo.

? **Esempio**: relazioni tra colleghi dello stesso rango, relazioni tra fratelli della stessa età o tra coniugi, una coppia sposata.

Può capitare negli esempio che ti ho appena fatto che il tipo di relazione può essere modificata da fattori esterni.

Ci sono relazioni simmetriche pacifiche che generano felicità e relazioni simmetriche aggressive che generano tristezza.

Una relazione simmetrica può essere tra due persone che:

- si *rispettano* a vicenda e non si disturbano a vicenda;
- *competono* sportivamente;
- *litigano* l'un l'altro nei modi più orrendi.

Le relazioni simmetriche spesso hanno l'aspetto della concorrenza, un aspetto in cui entrambe le parti cercano di prendere il sopravvento.

Durata

E infine, un aspetto molto importante da capire, è che bisogna distinguere tra una relazione più *duratura* e una interazione che avviene in un *unico momento*, i ruoli in questi casi possono essere

Tutti i contenuti sono sotto Licenza Creative Commons
Contatti +39 388 1020417 - info@imaginepaolo.com

diversi.

? **Esempio**: un papà e un figlio che *giocano* a Monopoli e un papà che dice al figlio di andare a dormire.

Conclusioni

Per concludere i cinque assiomi della comunicazione ti aiuteranno a capire meglio come lavora la comunicazione, un ottimo punto di partenza.

Se vuoi approfondire l'argomento puoi acquistare il libro che parla dei cinque assiomi, anche se devo dire la verità è un libro abbastanza complicato.

Tutti i contenuti sono sotto Licenza Creative Commons

Paul Watzlawick
Janet Helmick Beavin
Don D. Jackson

PRAGMATICA *della* COMUNICAZIONE UMANA

STUDIO DEI MODELLI INTERATTIVI DELLE PATOLOGIE E DEI PARADOSSI

Le recenti scoperte della filosofia della scienza applicate allo studio del comportamento interattivo umano. Una nuova concezione della malattia psichica e della psicoterapia, basata sulla cibernetica, sulla logica, sulla teoria dei giochi e sulla teoria dell'informazione.

Casa Editrice Astrolabio

Tutti i contenuti sono sotto Licenza Creative Commons
Contatti +39 388 1020417 - info@imaginepaolo.com

(Autore), D. D. Jackson (Autore), M. Ferretti (Traduttore)

Se ti è piaciuto questo articolo lascia un commento e condividi il link sui tuoi canali.

Mi farebbe molto piacere se tu ti iscrivessi al mio gruppo IMAGINERS su Facebook, un luogo privato in cui condivido altri argomenti entusiasmanti come questo.

Per oggi abbiamo finito, al prossimo articolo.

Da un articolo scritto da Paolo Franzese il 25 Ottobre 2021

Tutti i contenuti sono sotto Licenza Creative Commons