



UFFICI DI PROSSIMITÀ

la giustizia più vicina ai cittadini

**Servizio pubblico di informazione
e assistenza per la volontaria giurisdizione**

Principi di comunicazione- Gruppi di lavoro e organizzazione

Federico Gusmeroli



Gli assiomi della comunicazione

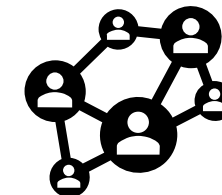
1. Non si può non comunicare.

Quindi: occorre sapere comunicare, programmare, organizzare, attuare e controllare il processo di comunicazione.
Anche **il silenzio è una forma di comunicazione**.



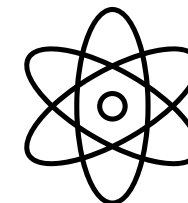
2. Ogni comunicazione è contenuto e relazione.

Tutti noi comunichiamo attraverso *ciò* che diciamo e *come* lo diciamo, entrando in un rapporto di comunicazione con gli altri.
Lo **scambio è sempre condizionato** dalla qualità del nostro rapporto con l'interlocutore.



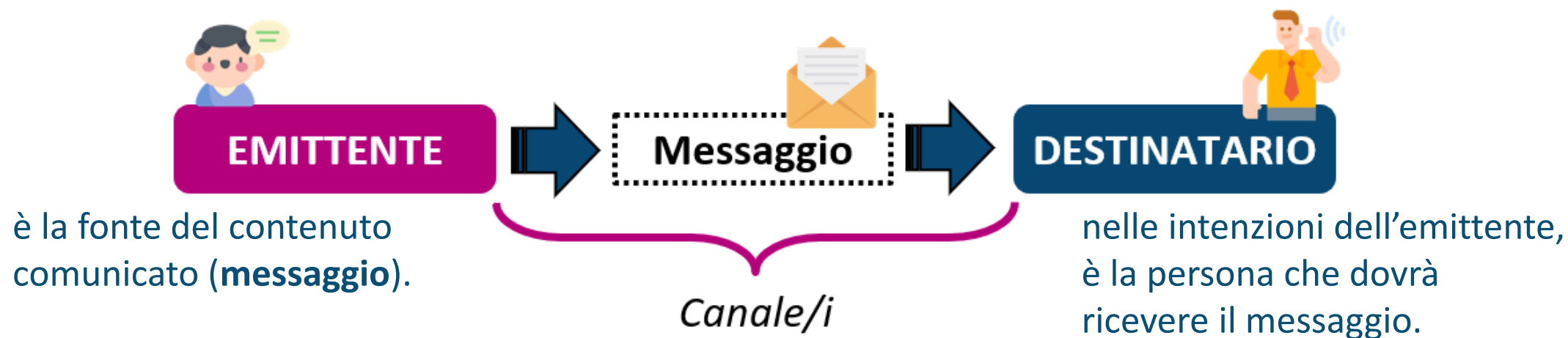
3. Comunichiamo solo ciò che l'altro capisce.

Ogni individuo ha una sua «**mappa mentale**»:
il **successo** della comunicazione sta nel **risponso** che se ne ottiene, non nelle intenzioni!
Conta sempre ciò che arriva, non ciò che parte.





La comunicazione a una via



i mezzi, o gli strumenti, che permettono il passaggio del messaggio dall'emittente al destinatario.

Affinché si possa parlare di comunicazione, è necessario non solo che **l'emittente intenda trasmettere**, ma anche che il destinatario intenda ricevere il messaggio (**intenzionalità**).



La comunicazione a due vie



Il destinatario di un messaggio può, sua volta, comunicare con l'emittente attraverso un feedback (segnale di ritorno). In questo modo l'emittente può verificare:

- Che il messaggio sia **arrivato** a destinazione
- Che il messaggio sia **stato letto e compreso**
- Che fosse **intenzione** del destinatario ricevere il messaggio



UFFICI DI PROSSIMITÀ
la giustizia più vicina ai cittadini

Servizio pubblico
di informazione
e assistenza per la
volontaria giurisdizione

Cosa serve per comunicare bene?

Un elemento
fondamentale



Per comunicare bene, serve sapere **ASCOLTARE!**
A volte prestare attenzione è difficile ed è faticoso, ma è fondamentale.



3 (+1) livelli di comunicazione



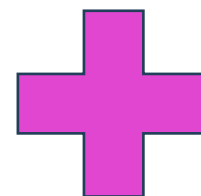
Verbale

Il linguaggio e le sue regole,
per trasmettere il contenuto



Para verbale

Il sostegno al contenuto,
per esprimere le intenzioni



Non verbale

La componente più soggettiva,
che caratterizza il messaggio

*NB: Ai tre livelli principali, alcuni aggiungono il **livello simbolico**: è costituito dagli elementi di contesto attorno all'emittente, come i vestiti indossati e il modo di vestire, gli oggetti di cui ci si circonda,... fare una conferenza stampa in ufficio o in spiaggia è molto diverso!*

Tre stili di comunicazione



Comunicazione passiva

Mancanza di rispetto per sé
e per le proprie idee



Comunicazione assertiva

Rispetto per sé stessi e per l'altro



Comunicazione aggressiva

Mancanza di rispetto per l'altro
e per le sue idee

Un difficile equilibrio



Dire. Fare. Semplificare!

Come descritto nella *Direttiva sulle attività di comunicazione della PA* del 2002
La comunicazione pubblica deve soddisfare tre requisiti di base:



Chiarezza

Il contenuto deve essere comprensibile e accessibile



Sinteticità

I testi devono essere concisi, evitando frasi troppo lunghe



Semplicità

Il linguaggio deve essere «vicino» a quello degli utenti

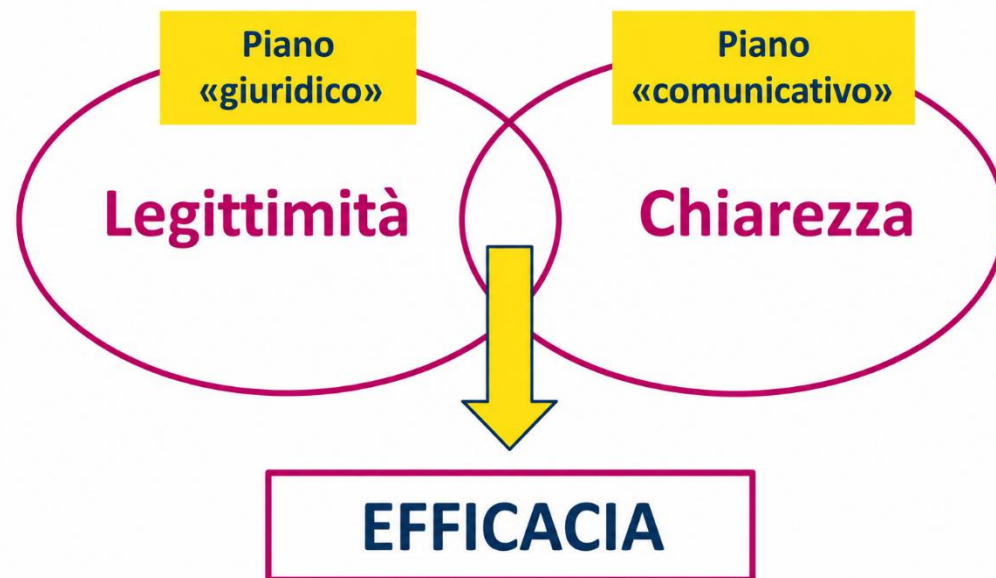
Parliamo come parla la gente «normale»

– mettiamoci nei panni di chi abbiamo davanti:
il nostro compito è **spiegare**, anche ricorrendo a parole o esempi più **comprensibili** per l'utenza, pur mantenendo comunque il nostro ruolo istituzionale.

Ricordiamoci che l'obiettivo è farci comprendere – Se anche utilizziamo le parole più «precise» possibili, che però il nostro destinatario non conosce e non associa a nulla, non stiamo comunicando bene.



Alla ricerca del giusto equilibrio



Spiegare qualcosa di complesso con parole semplici, mantenendo però al contempo intatta la correttezza - anche formale – di quanto detto. È una questione complessa: come prepararci?



Alcuni consigli

Utilizzare un linguaggio semplice aiuta a comunicare in modo più efficace. In particolare, è necessario prestare attenzione alle **parole** e alle **frasi** che scegliamo di usare, specialmente quando dobbiamo utilizzarle nelle comunicazioni testuali.

1. Scegliamo termini di uso comune
2. Usiamo parole (e frasi) brevi
3. Evitiamo termini ambigui
4. Evitiamo le parole straniere
5. Limitiamo le abbreviazioni
6. Spieghiamo i termini tecnico-specialistici
7. Costruiamo frasi affermative
8. Utilizziamo punti, a capo, grassetto...





Come scrivere in maniera efficace?

Due domande necessarie, da farsi sempre prima di scrivere



Chi è il mio destinatario?

Qual è il mio obiettivo?



*Per comunicare in modo efficace dobbiamo
prima rispondere a queste due domande.*



Volendo definire un gruppo...

1. un insieme numericamente ridotto di persone
2. che interagiscono fra loro
3. con senso di appartenenza e coesione e in continuo cambiamento





Volendo definire un gruppo...

È qualcosa in più rispetto alla somma dei singoli individui

Un insieme dinamico costituito da individui che si percepiscono vicendevolmente come più o meno interdipendenti per qualche aspetto (K. Lewin, 1951)

In un gruppo di lavoro si ha la consapevolezza di dipendere gli uni dagli altri, in una percezione di necessità (funzionale) reciproca per arrivare all'integrazione.

In un gruppo di lavoro si passa **dall'interazione all'interdipendenza e infine all'integrazione**



Variabili STRUTTURALI:

1. **OBIETTIVI** → quali risultati attesi (SMART)?
2. **RUOLI** → chi fa cosa?
3. **METODO** → in che modo lavoriamo insieme?

7. **LEADERSHIP** → chi ci dà la spinta e ci tiene uniti?

Variabili DI PROCESSO:

4. **COMUNICAZIONE** → come interagiamo?
5. **CLIMA** → come è la relazione? E gli scambi?
6. **SVILUPPO** → come impariamo a migliorarci?

Le 7 variabili chiave dei Gruppi di Lavoro



Organizzazione: il modo per decidere «chi fa che cosa»

Mettere ordine alla presenza (e agli sforzi) di più individui

- Differenziazione: non tutti fanno le stesse cose
- Integrazione: si riporta a unità ciò che è diviso

Le organizzazioni definiscono con precisione chi e come può diventare membro

Le organizzazioni definiscono con precisione come comportarsi con gli altri membri (e con chi è esterno)



Processo di base e «antico come il mondo». Anzi, in un certo senso, è il fondamento della vita sociale.

- Divisione del lavoro e specializzazione sono gli elementi-cardine: i membri di una organizzazione non fanno tutti la stessa cosa, ma cose diverse tra loro.
- Ognuno si occupa di un «pezzettino»: in questo modo la produttività aumenta.
- Di solito la definizione del «chi fa cosa» non è né casuale né arbitraria, ma volutamente pensata: è un «disegno organizzativo» che tende a consolidarsi e ripetersi.
- Il disegno organizzativo viene messo in discussione solo in caso di disfunzioni evidenti o crisi interne ed esterne.



Meccanismi di differenziazione:

- Specializzazione e «scomposizione» della complessità
- Divisione del lavoro e ripartizione dei compiti
- Il sistema dei ruoli – comportamenti attesi, attitudini individuali, discrezionalità
- Diversificazione di attività (*risultati/prodotti*) e di interlocutori (*ambiente organizzativo*)



Meccanismi di integrazione:

- Gerarchia – principio della delega e della responsabilità
- Regole e procedure – la mappa e i confini del campo
- Tecnologia – gli strumenti a disposizione
- Strategia – i risultati da raggiungere nel lungo periodo
- Piani di azione – schemi prestabiliti di comportamento collettivo
- Cultura – i principi e i valori sui quali «si sta insieme»



UFFICI DI PROSSIMITÀ

la giustizia più vicina ai cittadini

Servizio pubblico di informazione
e assistenza per la volontaria giurisdizione

**UFFICI DI PROSSIMITÀ
DELLA REGIONE SICILIANA**

