



02/ Elementi della Comunicazione

G. Fasoli, *Dinamiche della comunicazione. Aspetti psico-pedagogici*

LA COMUNICAZIONE



**LA COMUNICAZIONE È
LO STRUMENTO PRINCIPALE DI RELAZIONE
CHE L'UOMO HA A DISPOSIZIONE PER
CREARE E MANTENERE
L'INTERAZIONE CON I SUOI SIMILI**

LA COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE = RENDERE COMUNE

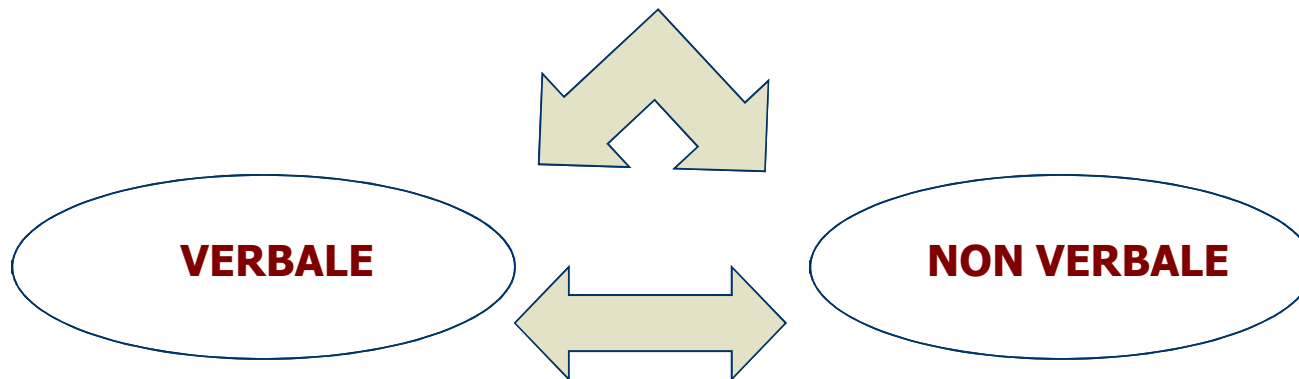


TRASMISSIONE DI
INFORMAZIONI

STABILIRE LA QUALITA'
DELLE RELAZIONE

LA COMUNICAZIONE

LA COMUNICAZIONE UMANA SI AVVALE DELL'USO
SIMULTANEO DI DIFFERENTI CANALI



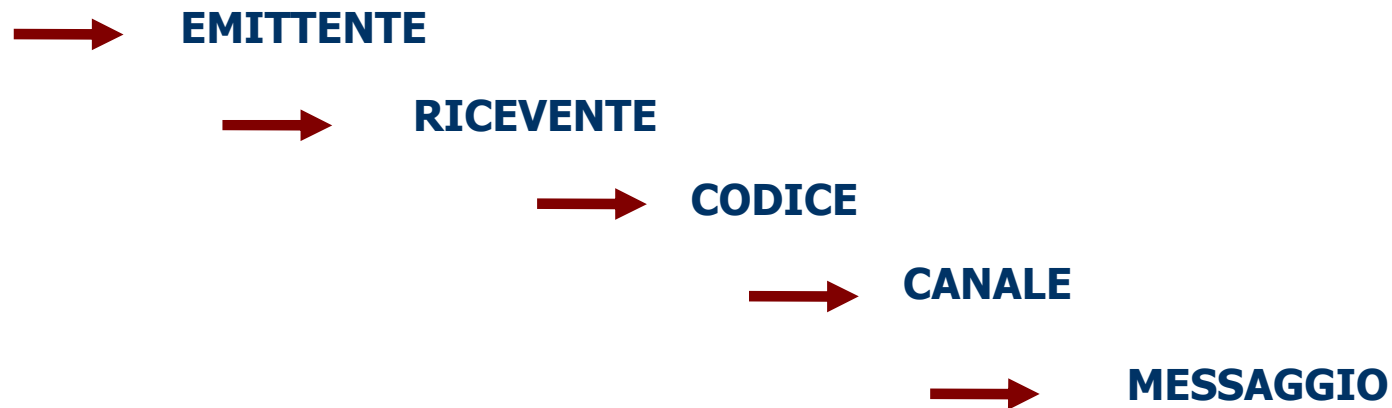
**IL LINGUAGGIO È STRETTAMENTE INTRECCIATO AGLI
ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE**

non tutto si può esprimere in modo adeguato con le parole

LA COMUNICAZIONE

Affinché si abbia comunicazione

SONO NECESSARI 5 ELEMENTI



il compito può sembrare semplice ma capita spesso che le comunicazioni falliscano

LA COMUNICAZIONE



LA COMUNICAZIONE



CANALE



**modalità di trasmissione
del messaggio
(vocale o non vocale)**

MESSAGGIO

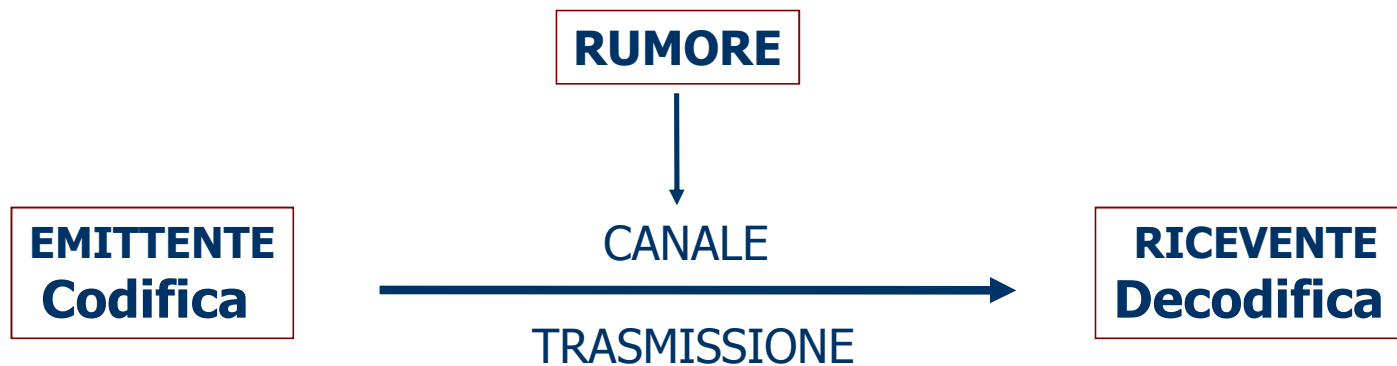


**ciò che l'emittente mette in
comune con il ricevente,
con o senza intenzionalità**

MODELLO LINEARE

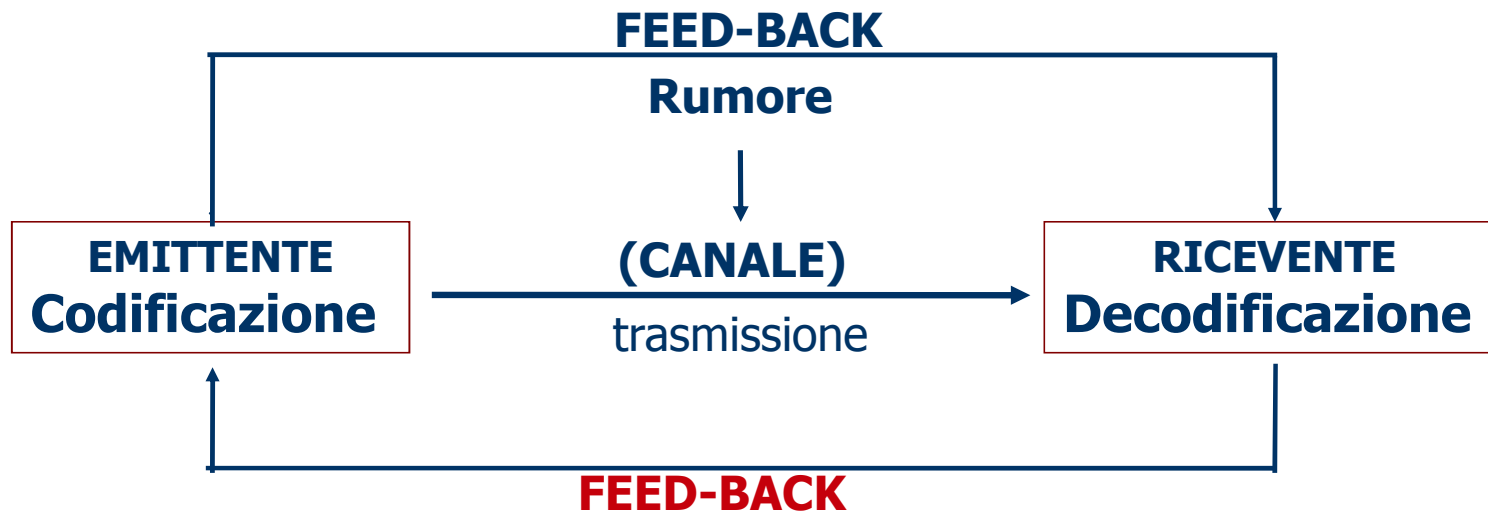
EMITTENTE – MESSAGGIO - RICEVENTE

In questa prospettiva viene considerato l'aspetto formale della comunicazione, ricondotta ad un trasferimento quantificabile di informazioni



MODELLO INTERATTIVO

Lo schema di base rimane quello del precedente modello, l'unica variazione è la **CONSIDERAZIONE DEL FEEDBACK DEL RICEVENTE** (monitoraggio di tutta una serie di segnali verbali e non emessi dal ricevente), che consente all'emittente di capire se il proprio messaggio è stato più o meno accolto e di apportarvi se necessario delle modifiche



MODELLO della Pragmatica della Comunicazione Umana



PRAGMATICA

da “pragma” dal greco “atto” , “fatto”, “pratica”
e ' una disciplina della semiotica (scienza dei segni) che studia
l'aspetto pratico della comunicazione, ossia le azioni che si
svolgono attraverso il linguaggio tenendo presente la relazione
tra il linguaggio (sistema di segni) e le persone (gli interpreti)

**studia gli effetti pratici della comunicazione sul
comportamento delle persone**

MODELLO della Pragmatica della Comunicazione Umana

Due studiosi appartenenti alla scuola di Palo Alto, **Paul Watzlawick e Gregory Bateson**, ripresero il concetto di pragmatica e condussero una celebre analisi degli effetti della comunicazione sul comportamento.

Sottolinearono l'importanza dei concetti di:

- sistema
- pragmatica



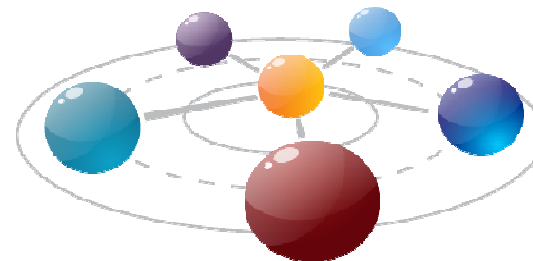
MODELLO della Pragmatica della Comunicazione Umana

Secondo Paul Watzlawick e Gregory Bateson le relazioni tra esseri umani devono essere intese come

“sistemi”

=

insieme di fenomeni tra loro interdipendenti in cui ogni singolo evento non può essere spiegato isolatamente ma solo in riferimento a tutti gli altri eventi che compongono il sistema ...



MODELLO della Pragmatica della Comunicazione Umana

... ad esempio, se si studia una persona dal comportamento disturbato (psicopatologia) non la si osserva isolandola, ma si estende l'indagine fino ad includere gli effetti che tale comportamento ha sugli altri, le reazioni degli altri a questo comportamento, e il contesto in cui tutto ciò accade.

Quindi, ogni nostro comportamento non può essere spiegato isolatamente ma deve essere messo in relazione con la totalità delle **dinamiche di azione-reazione-feedback**



MODELLO della Pragmatica della Comunicazione Umana

“pragmatica”

=

considerare gli effetti della comunicazione della persona A sul comportamento della persona B e prendere in considerazione in egual misura che qualunque cosa faccia B influenza la mossa successiva di A, e che essi sono soprattutto influenzati dal contesto in cui ha luogo la loro interazione (e a loro volta influenzano il contesto).



GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE



Watzlawick, Beavin e Jackson, hanno postulato l'esistenza di **alcune proprietà fondamentali** della comunicazione umana

Tali proprietà vengono chiamate dagli autori **ASSIOMI**, vengono presi come base di partenza per la costruzione di successive teorie e non necessitano di una dimostrazione ma vengono assunti come veri

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE



Sono le **proprietà fondamentali**
della comunicazione umana

e hanno fondamentali implicazioni psicologiche
interpersonali

1° ASSIOMA

“NON SI PUÒ NON COMUNICARE”

QUALSIASI COMPORTAMENTO

– parole, silenzi, attività o inattività –

**HA VALORE DI MESSAGGIO E INFLUENZA GLI ALTRI
INTERLOCUTORI CHE NON POSSONO NON RISPONDERE A
QUESTE COMUNICAZIONI**





1° ASSIOMA

È IMPOSSIBILE NON COMUNICARE

**Il comportamento non ha un suo opposto
Non esiste qualcosa che sia un non comportamento o meglio
non è possibile non avere un non comportamento**

OGNI COMPORAMENTO è COMUNICAZIONE

**Intendiamoci non comunicare è impossibile, infatti lo
facciamo non solo con le parole, ma con i gesti, lo sguardo,
il modo stesso in cui vestiamo**

**non importa dunque che stiamo in silenzio, la non
comunicazione non esiste perché non esiste il non
comportamento**



1° ASSIOMA: esempio

Il passeggero di un treno odi un aereo guarda
fisso davanti a sé ...

STA COMUNICANDO?



Si! Sta comunicando che *non* vuole comunicare, ...
... e i vicini di solito "afferrano il messaggio" e
rispondono in modo adeguato lasciandolo in pace



**QUESTO È PROPRIO UNO *SCAMBIO DI COMUNICAZIONE* NELLA
STESSA MISURA IN CUI LO È UNA DISCUSSIONE ANIMATA**

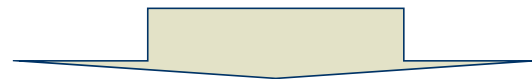
Gli Assiomi della Comunicazione

1. “Non si può non comunicare”

L'uomo che guarda fisso davanti a sé mentre fa colazione in una tavola calda affollata , o il passeggero d'aereo che siede con gli occhi chiusi, stanno entrambi comunicando che non vogliono parlare con nessuno né vogliono si rivolga loro la parola, e i vicini di solito “afferrano il messaggio” e rispondono lasciandoli in pace



L'IMPOSSIBILITÀ DI NON COMUNICARE

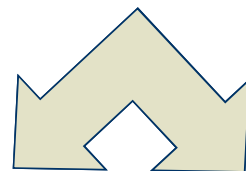


**COSA SUCCEDA NELL'INCONTRO TRA DUE ESTRANEI DI CUI
UNO VUOLE COMUNICARE MENTRE L'ALTRO NON LO VUOLE?**

ESEMPIO

**2 passeggeri in aereo siedono uno accanto all'altro,
mettiamo che A non voglia parlare ...**

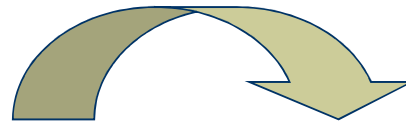
SONO 2 LE COSE CHE NON PUÒ FARE



**NON PUÒ
ANDARSENE**

**NON PUÒ
NON COMUNICARE**

L'IMPOSSIBILITÀ DI NON COMUNICARE



LE REAZIONI POSSIBILI SONO:

 **RIFIUTO** DELLA COMUNICAZIONE

 **ACCETTAZIONE** DELLA COMUNICAZIONE

 **SQUALIFICA** DELLA COMUNICAZIONE

L'IMPOSSIBILITÀ DI NON COMUNICARE



RIFIUTO DELLA COMUNICAZIONE

In modo più o meno gentile A può far capire a B che non ha voglia di conversare

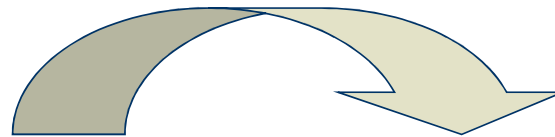
Ma per le regole della buona educazione questo è un modo di agire riprovevole che provocherà un silenzio imbarazzato e piuttosto teso

in questo modo A non è certo riuscito ad evitare, come voleva, una relazione con B

L'IMPOSSIBILITÀ DI NON COMUNICARE



ACCETTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE



Il passeggero A si rassegna a comunicare con B

L'IMPOSSIBILITÀ DI NON COMUNICARE

SQUALIFICA DELLA COMUNICAZIONE

A per difendersi può comunicare in modo da annullare le proprie comunicazioni o quelle dell'altro con varie tecniche:

contraddirsi, cambiare argomento, dire frasi incoerenti o incomplete, ricorrere a uno stile oscuro o usare manierismi, fraintendere, etc..

L'IMPOSSIBILITÀ DI NON COMUNICARE



*in ogni caso, qualunque sia stata la risposta, il
passeggero A ha comunicato, anche non
volontariamente, qualcosa al passeggero B*

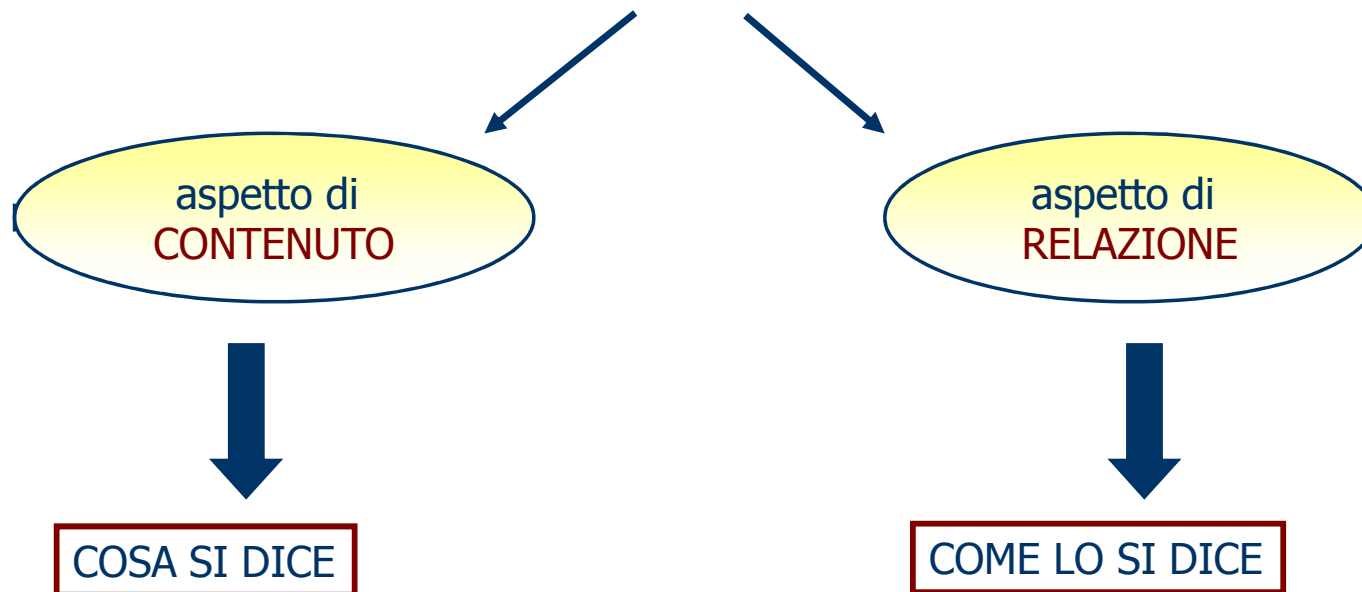
2° ASSIOMA

**“OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI
CONTENUTO E UN ASPETTO DI RELAZIONE,
IN MODO CHE IL SECONDO CLASSIFICA IL PRIMO,
ED È QUINDI METACOMUNICAZIONE”**



Ciò significa che il contenuto di un messaggio va interpretato alla luce della relazione esistente tra i soggetti che interagiscono

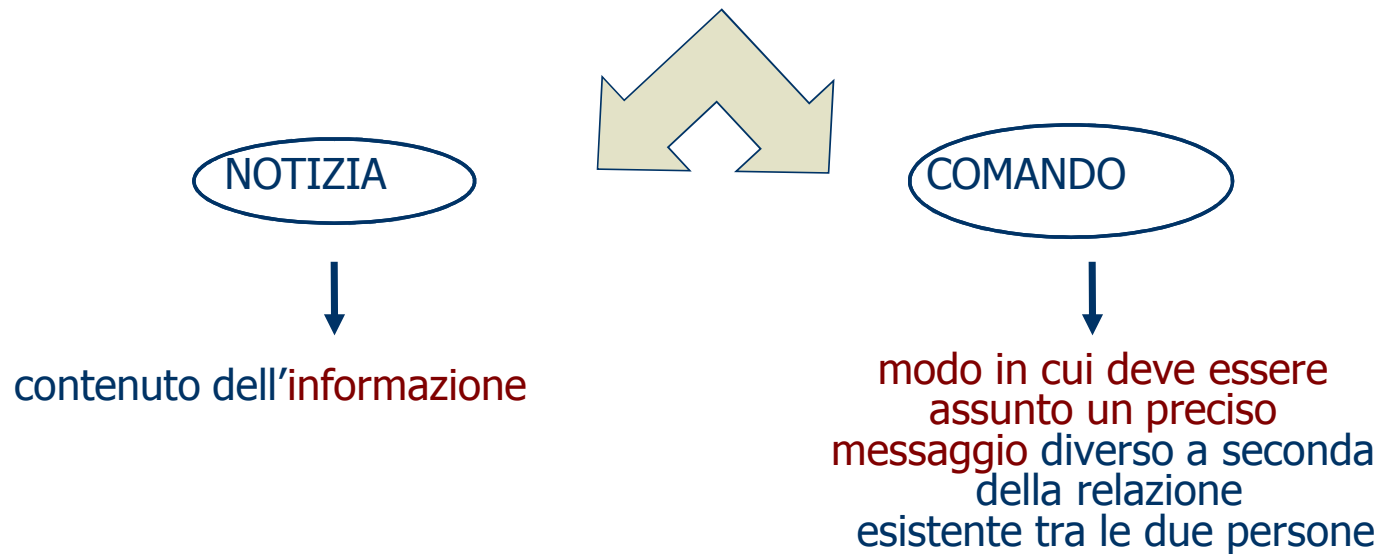
2° ASSIOMA



**L'ASPETTO DI RELAZIONE CHIARISCE IL
SIGNIFICATO DEL CONTENUTO**

2° ASSIOMA

**OGNI ATTO COMUNICATIVO *NON* SOLTANTO TRASMETTE
INFORMAZIONI, MA AL TEMPO STESSO IMPONE
UN COMPORTAMENTO**



2° ASSIOMA: esempio

“Fammi subito questo lavoro”



**relazione di
dominio-
sottomissione**

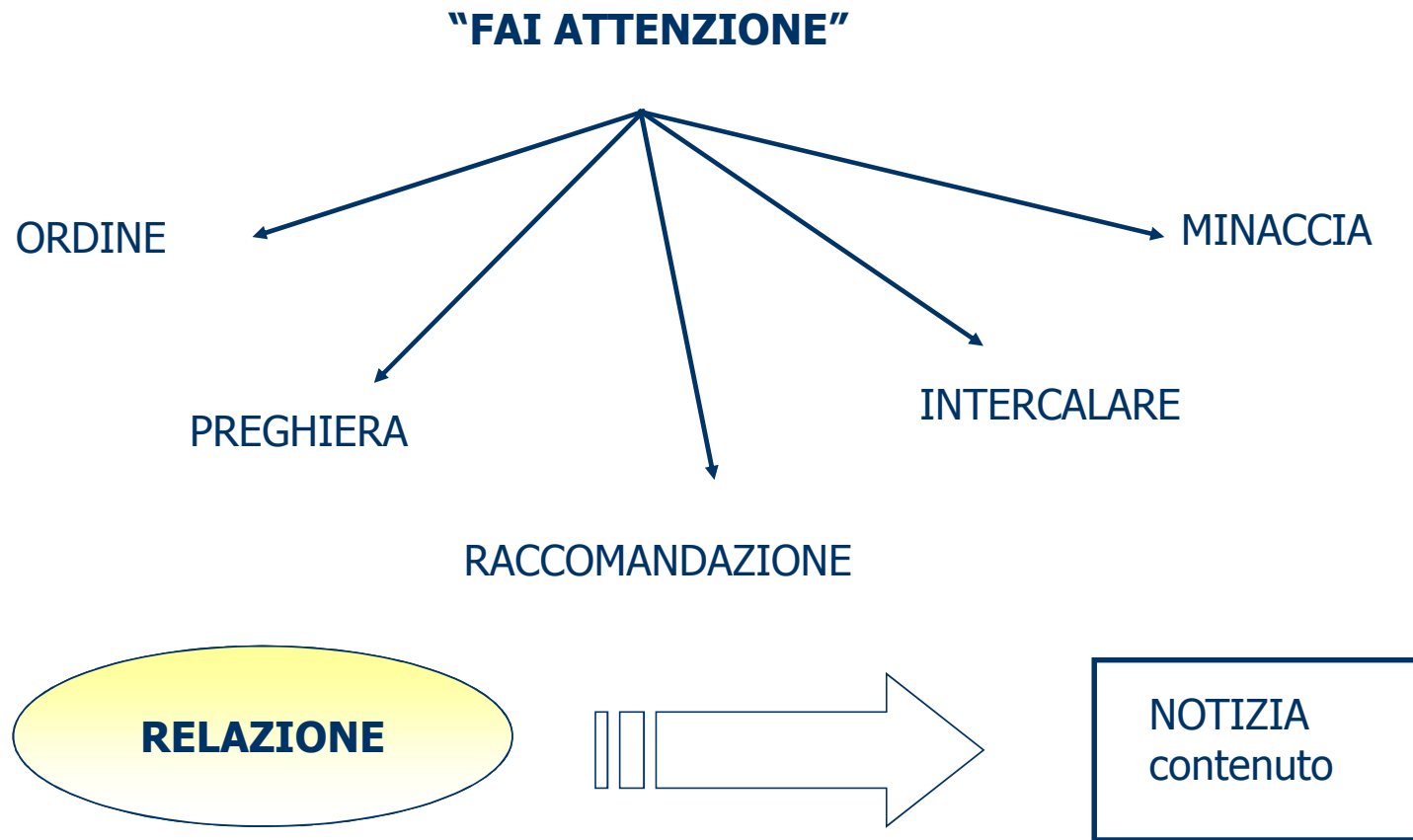
**“Vorrei che mi facessi subito
questo lavoro perché ...”**



**relazione di
partecipazione-
collaborazione**

**→ Le risonanze emotive e le risposte comportamentali che
provocano questi due messaggi sono molto diverse**
Hanno lo stesso contenuto, ma definiscono relazioni molto diverse

2° ASSIOMA: ESEMPIO



2° ASSIOMA



A LIVELLO DI RELAZIONE GLI INDIVIDUI NON COMUNICANO SU FATTI ESTERNI ALLA RELAZIONE, MA DEFINISCONO LA RELAZIONE E IMPLICITAMENTE SE STESSI

P dà la definizione di sé ad O



possibili reazioni da parte di O



Hai ragione

CONFERMA

Hai torto

RIFIUTO

Tu non esisti

DISCONFERMA

CONFERMA



**GRAN PARTE DELLE NOSTRE COMUNICAZIONI
HANNO PROPRIO LO SCOPO DI PRODURRE
LA *CONFERMA DEL SÉ***



Del tutto indipendentemente dal mero scambio di
informazione, l'uomo *comunica* con gli altri per
acquisire la *consapevolezza di sé*

RIFIUTO



IL RIFIUTO PRESUPPONE IL **RICONOSCIMENTO**, SIA PUR
LIMITATO, DI QUANTO SI RIFIUTA E QUINDI ESSO NON
NEGA NECESSARIAMENTE LA REALTÀ DEL GIUDIZIO DI P
SU DI SÉ

(certe forme di rifiuto possono essere costruttive)

DISCONFERMA

TALE COMPORTAMENTO avviene quando O non dà a P né una risposta di accettazione né una risposta di critica. Nella "disconferma" ciò che viene negato è l'"esistenza" dell'altro, attraverso la negazione della sua realtà interiore, delle sue sensazioni, dei suoi sentimenti. Diversamente dalla risposta di rifiuto, in cui il messaggio implicito è "sbagli " ma comunque "esisti", nella disconferma ciò che viene implicitamente comunicato è "tu non esisti".



**TALE COMPORTAMENTO SI OSSERVA NELLA
COMUNICAZIONE PATOLOGICA**

DISCONFERMA: esempio

Un impiegato (I) si lamenta col dirigente (D) dell'azienda in cui lavora, riferendo del rapporto col suo caporeparto

I Io non capisco quand'è che il mio lavoro è svolto bene ... non so più quando mi critica e quando mi fa i complimenti. È raro che mi faccia delle osservazioni ... è proprio raro!

D Lei vuole dire che avrebbe bisogno di ricevere dal suo caporeparto qualche indicazione per sapere se è contento di quello che lei fa.

I Sì!

3° ASSIOMA

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

LINGUAGGIO NUMERICO

LINGUAGGIO ANALOGICO

L'attività di comunicare comporta la capacità di **coniugare** questi due linguaggi, nonché di **tradurre dall'uno all'altro** i messaggi da trasmettere e quelli ricevuti

→ *In tutti e due i casi può essere difficile riuscire a tradurre questi e si possono fare errori di interpretazione*

LINGUAGGIO NUMERICO

RIGUARDA L'USO DI **PAROLE**
CIOÈ SEGNI ARBITRARI DOVUTI AD UNA CONVENZIONE
SUL SIGNIFICATO AD ESSI ATTRIBUITO

*è comprensivo di una **sintassi logica complessa**
estremamente efficace ed è lo **strumento privilegiato**
per trasmettere dei contenuti, manca però di una serie
di significati importanti per il settore della relazione*



**LA PAROLA DI PER SÉ ESPRIME SOLO IL
SIGNIFICATO CHE LE È PROPRIO**

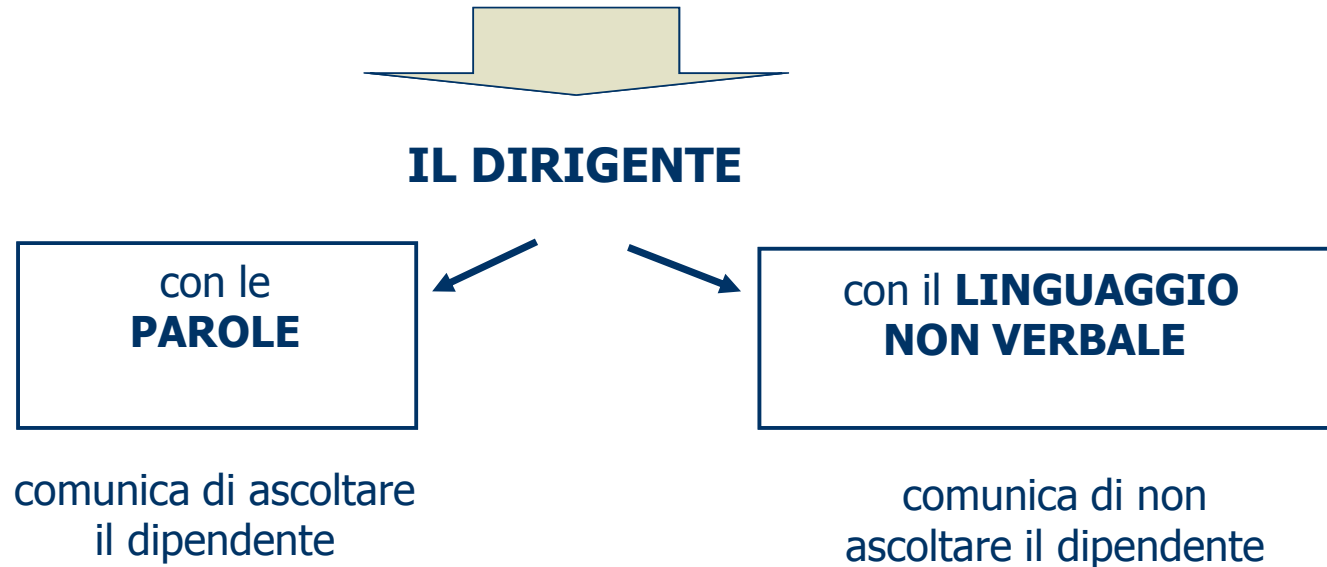
LINGUAGGIO ANALOGICO

**CONSISTE NELLE MODALITÀ DI
COMUNICAZIONE NON VERBALE**

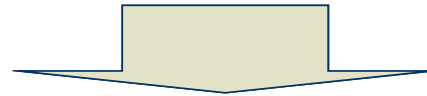
*gesti, espressioni del viso, inflessioni della voce, la sequenza,
il ritmo e la cadenza delle parole, ecc.. che servono
soprattutto a trasmettere gli **aspetti** che
riguardano la **relazione tra i partecipanti***

3° ASSIOMA: esempio

- Un **dirigente** sta scrivendo dietro la sua scrivania, entra un **dipendente** e dice: “Le posso parlare?”
- Il **dirigente** risponde: “**Si, l’ascolto**” e intanto **continua a scrivere**



3° ASSIOMA: esempio



INCONGRUENZA FRA LINGUAGGIO VERBALE E
LINGUAGGIO NON VERBALE

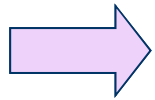


QUESTA MODALITÀ COMUNICATIVA SI CHIAMA
"DOPPIO MESSAGGIO" E GENERA
AMBIGUITÀ E CONFUSIONE NELL'ASCOLTATORE



COMUNICAZIONE ANALOGICA

esempio

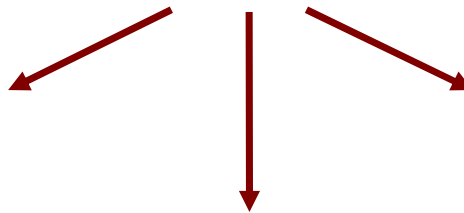


UN DIPENDENTE PORTA UN DONO AL SUO CAPO



CHI RICEVE IL DONO LO GIUDICA SECONDO
LA **RELAZIONE** CHE HA CON IL DONATORE
può sembrare

**UN SEGNO
D'AFFETTO**



**UN MODO PER
CONTRACCAMBIARE
UNA CORTESIA O
UN DONO**

**UN TENTATIVO
PER CORROMPERLO**

4° ASSIOMA

"TUTTI GLI SCAMBI COMUNICATIVI SONO
SIMMETRICI O COMPLEMENTARI,
A SECONDA CHE SIANO BASATI
SULL'**UGUAGLIANZA** O SULLA **DIFFERENZA**"

**INTERAZIONE
SIMMETRICA**

**INTERAZIONE
COMPLEMENTARE**

4° ASSIOMA

INTERAZIONE SIMMETRICA



È BASATA SULL'UGUAGLIANZA

**SI VERIFICA QUANDO IL COMPORTAMENTO DI UN MEMBRO
TENDE A RISPECCHIARE QUELLO DELL'ALTRO**

*Sono gli scambi in cui gli interlocutori si considerano sullo stesso piano: è questo il caso di **comunicazioni tra pari grado** (marito/moglie, compagni di classe, fratelli, amici...).*

4° ASSIOMA

RELAZIONE COMPLEMENTARE



**È CARATTERIZZATA DALLA DIFFERENZA DI POSIZIONE ASSUNTA
DALLE PERSONE TRA LE QUALI AVVIENE LO
SCAMBIO COMUNICATIVO**

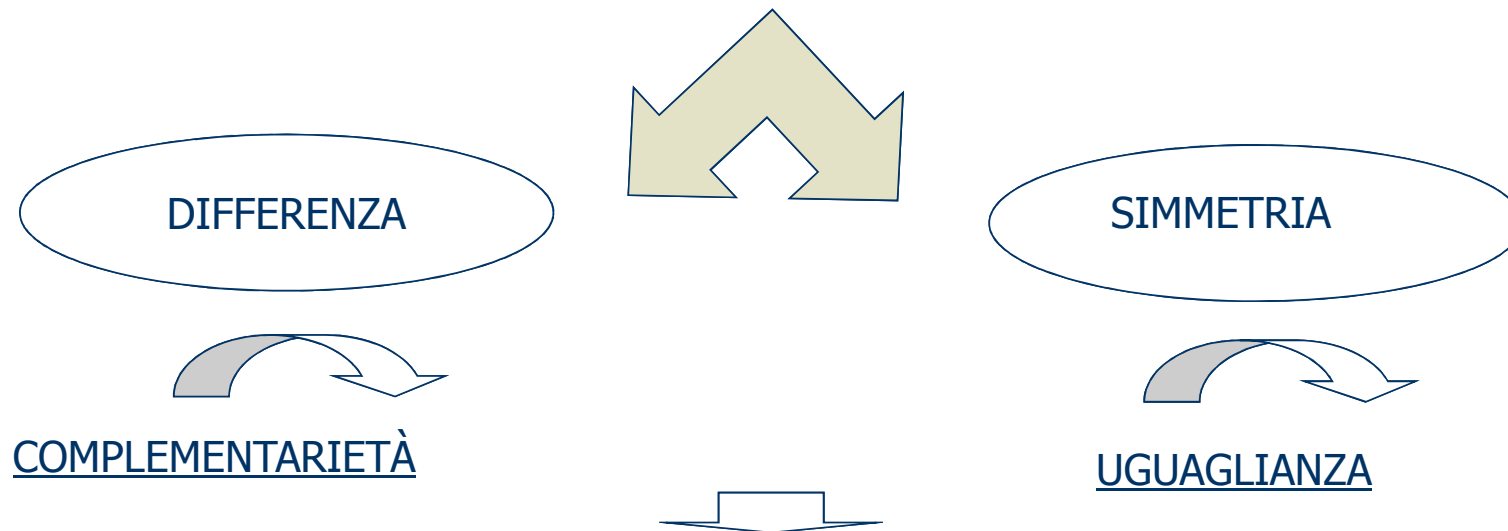
- superiore, primaria
- inferiore, secondaria

**A volte è il contesto socio-culturale a stabilire relazioni di questo tipo
(es. rapporto medico-paziente, insegnante-allievo...)**

**Sono gli scambi comunicativi in cui i comunicanti non sono
sullo stesso piano (mamma/bambino, dipendente/datore di lavoro)**



4° ASSIOMA



**IN UNA RELAZIONE VI SONO FASI O AMBITI DI
SIMMETRIA O DI COMPLEMENTARIETÀ**

È indispensabile saper comunicare in modo simmetrico in certe situazioni e in modo complementare in altre

→ ***Non bisogna compiere l'errore di porre in relazione simmetria e complementarietà con i concetti di "buono" e "cattivo"***