

# La comunicazione interpersonale

- Naldi Adriana -



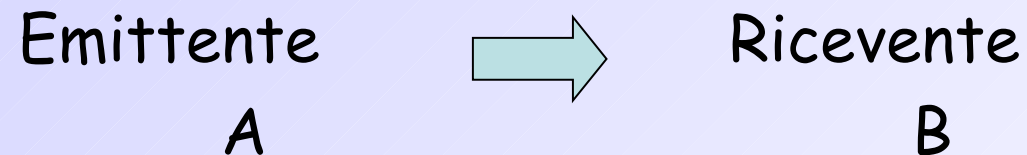
# Comunicazione e relazione



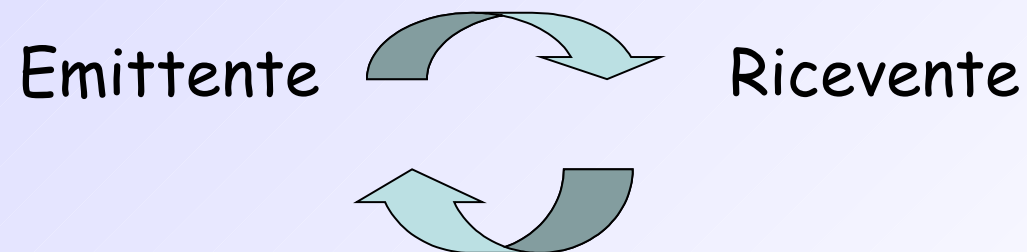
Le discrasie relazionali e comunicative sono alla base della maggior parte delle situazioni problematiche e conflittuali anche nella Scuola poichè sostengono le dinamiche antagoniste legate alla logica del vincitore/perdente (win/lose )

# Il modello della comunicazione umana

La comunicazione umana  
non è un processo lineare



ma circolare



# I 3 assiomi della comunicazione umana

( da "Pragmatica della comunicazione umana" di P. Watzlawick )



*1. Non si può non comunicare.*

*2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione "*

*3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.*

## Comunicazione e linguaggio



- **linguaggio alfa-numerico**  
(linguaggio verbale )  
con sintassi logica complessa ed efficace ma privo di una semantica adeguata nell'ambito della relazione
- **linguaggio analogico**  
( linguaggio non verbale )  
con semantica ricca ma privo di una sintassi adeguata per definire in un modo non ambiguo la natura delle relazioni  
( ambiguità )

# Il feed-back nella comunicazione umana



## *Il feedback*

( informazione di ritorno ) è alla base della regolazione della comunicazione.

- Il feedback positivo mantiene l'omeostasi ( status quo )
- Il feedback negativo promuove il cambiamento e la ridefinizione del circuito relazionale.

## Come deve essere il feedback

- non direttivo, interpretativo, diagnostico, forzato
- va dato al momento opportuno ( deve essere attuale )
- non deve imporre cambiamenti.

### Il feedback su se stessi:

Può essere chiesto evitando domande generiche e facendo riferimento ad un comportamento preciso.

Es: " *Cosa ne pensi del lavoro che ho fatto ?* "

### Il feedback sull'Altro:

Può essere chiesto riferendosi ad un comportamento preciso manifestando il motivo della richiesta.

Es: " *Ho la necessità di sapere perché quando spiego, leggi un libro, così in questo modo potrò svolgere meglio il mio lavoro* "

Si può fare una domanda usando il perché, spiegando il motivo per cui la si fa, così la persona non si sente indagata e anzi si apre. ( ciò crea una situazione di benessere e non di stress ).

Es: " Quando parlo con te ( io ) mi sento prevaricata. Vorrei più confronto "

## Alcuni esempi

- 1) " *Ho l'impressione che quando parli con me tu voglia sempre avere ragione. Mi piacerebbe che tu provassi a confrontarti con altre opinioni "*
- 2) " *Sono infastidito dal tuo broncio. Mi piacerebbe sapere cosa ti sta succedendo/ cosa ti preoccupa "*
- 3) " *Mi fa piacere quando ti rivolgi così/ in questo modo a me e vorrei che continuassi a farlo/lo facessi più spesso "*
- 4) " *Sono arrabbiata perché quando parli con me ho l'impressione che non mi ascolti. Vorrei che tu lo facessi "*
- 5) " *Quando mi tieni il muso mi arrabbio/mi sento infastidito. Se mi spieghi cosa ti sta succedendo, potrei cercare di aiutarti "*



## Il feed-back nel sistema comunicativo-relazionale

NON SI PUÒ  
ANDARE  
AVANTISE O SI  
RENDE CONTO  
DI AVER LASCIA  
TO INDIETRO  
QUALCOSA

Il feedback  
è

fondamentale in ogni situazione comunicativa perché permette la regolazione dei processi nella costruzione di modalità comunicativo-relazionali più efficaci.

Imparare ad ascoltare



# Ascolto e accoglienza: le parole chiave del processo relazionale



## **Ascolto**

Ascolto attivo come vera e propria azione emotiva ed intellettuale.

' Prestare attenzione '

- *Comporta il mettere da parte i propri schemi di riferimento per assumere quelli di altri*

*( decentramento cognitivo e affettivo-relazionale )*

# Ascolto e accoglienza: le parole chiave del processo relazionale



## **Accoglienza**

Consapevolezza di poter e voler accettare l'Altro.

*Si sviluppa dalla:*

- *disponibilità a mettersi nei panni dell'Altro ( empatia )*
- *dalla capacità di mettere in atto la propria intenzionalità ( dal pensare all'agire )*
- *capacità di sospendere i (pre)giudizi nei confronti dell'Altro*
- *volontà di instaurare un rapporto consapevole e, nel tempo, più sereno.*

# L'ascolto ( attivo )

L'ascolto è la competenza comunicativa fondamentale,  
pre-requisito di tutte le altre.

## *Funzioni comunicative*

	ASCOLTARE	PARLARE	LEGGERE	SCRIVERE
Appresa	1°	2°	3°	4°
Usata	45%	30%	16%	9%
Insegnata	Per niente	poco	abbastanza	molto

## Ascolto: definizione

L'ascolto è un insieme di atti percettivi attraverso cui entriamo, spontaneamente o involontariamente, in contatto con una fonte comunicativa e coinvolge 3 processi:

### - **ricezione del messaggio**

Esige da parte del Ricevente la capacità e l'intenzionalità di focalizzarsi sulla fonte comunicativa e l'impegno a comprendere il messaggio nel significato che questo ha per l'Emittente.

### - **elaborazione del messaggio**

L'elaborazione e la decodifica del messaggio richiedono di considerare le diverse dimensioni comunicative: *il contenuto, l'autorivelazione, l'appello e la relazione.*

### - **risposta al messaggio**

Comportamento di supporto verbale che sostiene e approfondisce la comunicazione.

# Attenzione e ascolto: le basi della comunicazione

- prestare ascolto efficace
- prestare attenzione
- modalità sensibili con cui si interagisce con l'Altro soprattutto quando porta diverse/troppe cose ( usare la modulazione dell'attenzione )

Il comportamento attenzione si basa su 4 dimensioni:

- **contatto visivo**
- **tono della voce** (vocal quality) e **velocità dell'eloquio** (sintonizzazione )
- **aderenza verbale** ( aderenza all'argomento che ci porta la persona. Se cambia argomento si deve essere consapevoli e finalizzarlo ad uno obiettivo )
- **linguaggio corporeo** (percezione dell'altro come OK, indipendentemente da quello che porta )

## Comunicazione descrittiva

Capacità di riferire in modo fenomenologico la realtà che viene descritta così come ripresenta senza valutare o interpretare. ( Che cosa c'è qui ? )

Aiuta a fare chiarezza, mettere in contatto con le emozioni e stimola la fiducia.

Es. " Mentre ero in Segreteria, è entrato Giorgio che doveva consegnare dei documenti "



## Comunicazione rappresentativa

Capacità di introdursi nelle relazioni in modo diretto e personalizzato assumendosi la responsabilità delle proprie esperienze.

Comporta:

- manifestazione degli stati emozionali sperimentati nel corso dell'esperienza
- fa riferimento alla dimensione dell'autorivelazione ( messaggi Io )
- c'è un Io portatore di esperienza
- c'è un indice referenziale ( che cosa )

Es: " *Io mi sento triste quando lavoro con te* "

L'autorivelazione riduce anche lo stress perché si correla ad una buona funzionalità psichica

## Comunicazione regolativa

Riguarda la verifica dell'andamento dell'interazione per modulare la risposta e il proseguio della stessa.

Presenta:

- un Io portatore di esperienza
- un indice referenziale
- un desiderio o appello

Es: " *Io mi sento molto arrabbiata e poco rispettata. Quando arrivi in ritardo ad una riunione con me gradirei essere avvisata "*

## **Interventi inefficaci di risposta (1)**

Consistono in atteggiamenti di:

### **- decisione**

Prescrivere all'Altro una soluzione che la persona ha elaborato al suo posto in funzione dei propri bisogni, atteggiamenti e sistemi di valore.

*" Devi fare questo..... così sarò più soddisfatto "*

*" Ti consiglio/suggerisco di... "*

*" Al tuo posto io .... "*

### **- indagine**

Sollecitare informazioni supplementari come modo di voler orientare e indirizzare lo scambio comunicativo.

*" Puoi precisarmi le tue attuali funzioni ? "*

*" Vorrei sapere quali sono le tue attuali preoccupazioni "*

## **Interventi inefficaci di risposta (2)**

Consistono in atteggiamenti di:

### **- sostegno**

Svalutare l'intensità del problema portato dall'Altro.

*" E' successo anche a me di trovarmi in una situazione simile "*

*" E' presto per giudicare...se lascia passare un po' di tempo nel nuovo lavoro forse le cose si sistemano "*

### **- valutazione**

Formulare un giudizio sulla situazione altrui.

*" Hai ragione a porti il problema. Si tratta di una cosa grave ed è bene che te ne sia reso conto "*

### **- interpretazione**

Dare all'Altro, in funzione della propria competenza, una spiegazione del suo problema, capace di chiarirglielo.

*" Secondo me questo è dovuto a... "*

## Alcune forme verbali utili

### Forme verbali 'soft':

- chiarificazione
  - parafrasi
- verbalizzazione
  - sommario

### Forme verbali 'semi-soft':

- domande esplorative
  - confronto
- interpretazione
- dare informazioni

## Forme verbali 'soft' (1)

### - chiarificazione

**Domanda** che viene usata in genere dopo un messaggio confuso, ambiguo o con duplice significato.

Si usa quando non si è sufficientemente sicuri del significato contenuto nel messaggio.

*" Sta/stai dicendo che... ? ", " Può/puoi chiarire meglio...? "*

### Obiettivi:

- rendere esplicito il messaggio approfondendolo nelle sue parti ambigue o mancanti.

## Forme verbali 'soft' (2a)

- parafrasi o riformulazione

Tipi

### a) *sintetica*

E' una riformulazione breve e concisa del messaggio inviato dall'Altro, utile soprattutto quando questi è stato molto ampio o si vuole passare ad un altro argomento.

A " .....

B " *Ti chiedi come puoi dire questo a X. senza compromettere il tuo rapporto con lui/lei* "

### b) *critica*

Ha lo scopo di correggere le idee o a logica difettosa insita nella comunicazione.

A " *Quando devo chiedere un appuntamento sono ansioso quindi deve esserci qualcosa da temere* "

B " *Secondo lei, il fatto di provare ansia prima di un appuntamento è indice certo che avverrà qualcosa di minaccioso* "

## Forme verbali 'soft' (2b)

### *c) delucidativa*

Ripropone in modo più chiaro e differenziato il contenuto del messaggio dell'altro, efficace quando la comunicazione dell'altro è particolarmente confusa o contiene molti argomenti esposti in modo disordinato.

### *d) figura-sfondo*

Parafrasi che ribalta sul piano percettivo i contenuti presenti nel messaggio dell'altro.

**A** " *A scuola non c'è un collega con il quale posso fare un discorso innovativo* "

**B** " *Riguardo la possibilità di fare un discorso innovativo a scuola ti sente solo* "

### *e) per sottolineatura*

Parafrasi che enfatizza alcuni aspetti della comunicazione per sottolinearne la significatività.

**A** " *Sono sempre da solo a casa...mi piacerebbe convidere lo spazio con un vero amico* "

**B** " *Vorresti proprio trovare un amico !* "



## Forme verbali 'soft' (3)

### - verbalizzazione

Forma di supporto che si riferisce soprattutto agli aspetti emozionali contenuti nel messaggio dell'altro. ( 'sentire' più che 'capire' ).

La persona si focalizza sull'esperienza emozionale presente nella comunicazione mettendo in risalto il significato soggettivo che l'esperienza ha per la persona.

### Obiettivi:

- facilitare il processo di autoesplorazione,
- aiutare la persona a gestire i propri sentimenti, soprattutto quando essa esperisce emozioni intense come paura, rabbia che possono interferire notevolmente con le sue risorse razionali, cognitive e comportamentali,
- aiutare la persona a discriminare le varie emozioni ( es. ansia e nervosismo per indicare stati più profondi )
- aiutare la persona ad esprimere direttamente i propri sentimenti.

## Forme verbali 'soft' (3a)

### - sommario ( 'riassunto ' )

E' un'estensione delle risposte di parafrasi e di verbalizzazione che mette insieme e riformula due o più parti di un messaggio o messaggi multipli.

Rappresenta una riformulazione sia di elementi cognitivi che affettivi.

### Obiettivi:

- connettere elementi multipli del messaggio dell'altro ( buon feedback per estrapolare il significato di messaggi vaghi o ambigui ),
- identificare un tema ricorrente nella comunicazione,
- interrompere una persona che divaga troppo e riportarla al focus del discorso,
- moderare il passo di un discorso che procede troppo rapidamente,
- registrare i progressi fatti durante un discorso o più discorsi.

Il tono di voce è affermativo e non interrogativo.

## Forme verbali 'semi-soft' (1)

### - domande

Le domande hanno un sapore investigativo e servono per indagare aree o aspetti rilevanti ai fini della comprensione del problema.

### - aperte

Si chiede alla persona di parlare di un determinato argomento ma la strutturazione della risposta è lasciata totalmente a lei.  
" *Ti andrebbe di parlare un po' di.... ?* "

Come farle ?

**COSA** tende a sollecitare fatti e informazioni,

**COME** associato a processi ed emozioni,

**PERCHE'** producono ragioni o intellettualizzazioni,

**QUANDO/DOVE** sollecitano informazioni di tempo e luogo,

**CHI** associato ad informazioni sulle persone.

## Forme verbali 'semi-soft' (2) Domande esplorative

### - aperte

Limitano la persona ad una specifica risposta.  
Si usano quando si ha la necessità di conoscere un particolare fatto o una particolare informazione.

Sono introdotte da "E...", "Fa....", "Può....", "Era..." e la risposta può essere sì o no o un'affermazione molto breve.

### EVITARE DOMANDE:

#### - suggestive

".....non trovi ?/non trova ? ", " E' vero che non volevi farlo ? "  
Introdotte da " Sei...non è vero ? ", " E' perfettamente chiaro che... ", "Nessuno può..."

- **doppie** "O...o "
- **perchè** " Perchè..... ? "
- **successive** ( domande a raffica )

## Forme verbali 'semi-soft' (3)

### - confronto

E' un tipo di risposta verbale in cui la persona evidenzia discrepanze, conflitti e doppi messaggi che appaiono da sentimenti, pensieri e azioni dell'altro.

### Obiettivi:

- aiutare la persona ad esplorare altri modi di percepire se stesso o una situazione,
- aiutare la persona a diventare consapevole delle discrepanze/incongruenze esistenti nei suoi pensieri, sentimenti, azioni.

Attenzione!

Se la relazione non è buona può produrre effetti negativi (chiusura e allontanamento )

## **Modi di confrontare**

I 6 tipi di confronti:

- tra un comportamento verbale e uno non verbale
- tra un messaggio verbale e un'azione o un comportamento
- tra due messaggi verbali
- tra due messaggi non verbali
- tra due persone
- tra messaggio verbale e contesto e situazione

## Forme verbali 'semi-soft' (3c)

**1) tra un comportamento verbale e uno non verbale**

A *"Mi sento a mio agio "* (tamburellando con le dita )

B *" Dici di sentirti a tuo agio e tamburelli le dita "*

**2) tra un messaggio verbale e un'azione o un comportamento**

A *" Ti chiamerò "* e poi riferisce di non averlo fatto.

B *" Avevi detto che mi avresti chiamato e non l'hai ancora fatto "*

**3) tra due messaggi verbali**

A *" Da lunedì P. lavorerà con me. Non sono preoccupata ma penso che la cosa riguardi più P. che me "*.

B *" Dici che sei tranquilla e poi che la cosa riguarda te meno che P. "*

**4) tra due messaggi non verbali**

A davanti ad una persona con un ruolo (es. Dirigente ) per cui lo/la guarda ma indietreggia con la sedia

B (Dirigente ) *" Lei mi guarda mentre mi dice queste cose e allo stesso tempo si fa indietro "*

## Forme verbali 'semi-soft' (3b)

### 5) tra due persone

Situazione a scuola: l'operatore scolastico manifesta forte ansietà, sintomi depressivi, incapacità di far fronte al proprio lavoro, assenze continue e protratte da anni.

Il Dirigente lo invita a prendersene cura ma l'operatore si rifiuta.

*A "Ritengo che sia molto importante avere un parere medico in modo da sapere cosa è più utile per Lei. Mi sembra molto riluttante. Come pensa che possiamo risolvere questa difficoltà? "*

### 6) tra messaggio verbale e contesto e situazione

Una coppia in conflitto da un paio di anni ora sta cercando di avere un bambino con l'idea di migliorare il matrimonio.

*A (psicologo) " Avete tentato di separarvi un paio di volte prima di venire in consulenza e ora dite di voler un bambino per migliorare il vostro rapporto. Molte coppie affermano che diventare genitori aumenta lo stress anziché ridurlo. Cosa ne pensate? "*



## Forme verbali ' semi-soft'(4)

### - interpretazione

Presentare alla persona un'ipotesi circa le relazioni o i significati dei suoi comportamenti.

E' utile perchè introduce l'insight che è il precursore di un cambiamento efficace.

### Obiettivi:

- identificare relazioni causali tra messaggi della persona e i suoi comportamenti,
- aiutare l'altro ad esaminare il suo comportamento da una diversa prospettiva o darvi una spiegazione diversa,
- motivare l'altro a sostituire comportamenti inadeguati ed inefficaci con altri più funzionali

## Forme verbali 'semi-soft' (4)

### - dare informazioni

Consiste nella comunicazione verbale dei dati o fatti circa esperienze, eventi, alternative o persone.

### Obiettivi:

- far conoscere alla persone le possibilità di opzioni a sua disposizione,
- correggere dati non validi o non realistici,
- aiutare l'altro a prendere in considerazione argomenti o problemi che sono stati evitati.