

**La comunicazione**

a cura di Graziella Priulla

1

## Origini della disciplina

Le basi sulle quali sono nate e si sono sviluppate le discipline della comunicazione attengono ad almeno cinque ambiti

- **sociologia**
- **antropologia**
- **psicologia**
- **linguistica**
- **semiotica**

2

## Il punto di vista **sociologico**

- **Microsociologia:** studia i processi della vita quotidiana, il flusso degli accadimenti nella loro sequenza non sempre ordinata
- **Macrosociologia:** studia i processi generali inerenti le istituzioni e le organizzazioni complesse in quanto costitutivi e strutturali della società



3

## Il punto di vista **semiologico**

La **semiotica** è la scienza che studia la vita dei segni nel quadro della vita sociale


Per la semiotica la comunicazione è un **processo di significazione** (= capacità di generare significati)



4

## Il punto di vista **psicologico**

La comunicazione è essenziale per generare, alimentare e conservare il benessere psicologico fra le persone, ed è alla base delle manifestazioni più svariate della sofferenza psicologica



5

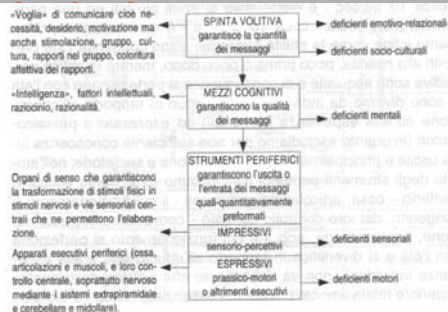
## Il soggetto umano è un essere comunicante

La comunicazione umana ha molteplici dimensioni:

- è un'attività eminentemente **sociale**
- è un'attività eminentemente **cognitiva**
- è strettamente connessa con il **comportamento**
- comunicare è **partecipare** e **condividere** i significati

6

## Componenti gerarchiche del processo comunicativo



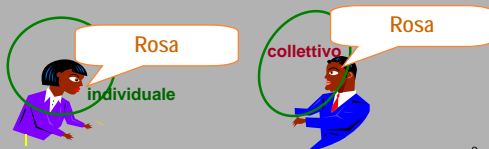
## Nel vocabolario ... famiglie di concetti

→ Dimensione simbolica e linguistica; comprensione del messaggio; interazione; riduzione di incertezza; processo; trasmissione; collegamento, legame; messa in comune; canale, via, mezzo; riattualizzazione della memoria; capacità di rispondere in modo discriminante; stimolo; azione consapevole; dipendenza dal tempo e dalla situazione; potere.

8

## Individuale / Collettivo

La comunicazione, anche quella da individuo a individuo, passa comunque attraverso un livello di **strutturazione sociale**. In questo esempio, A comunica a B, in una conversazione *privata* e *personale*, qual è il suo personale e segreto colore preferito; ma per far questo deve inevitabilmente far riferimento a **categorie collettive**: categorie di pensiero, di strutturazione dell'esperienza, che interfacciano il nostro rapporto con la realtà



9

## La conquista dell'invisibile

Solo all'essere umano è data la **capacità simbolica**: capacità di pensare la relazione tra due ordini di cose (almeno) uno dei quali non sia percettivamente accessibile



10

## Le conseguenze

- L'emergere della conoscenza esplicita del mondo
- L'arte, la scienza, il linguaggio
- Il ragionamento
- La realtà sociale

11

## L'uomo, animale simbolico

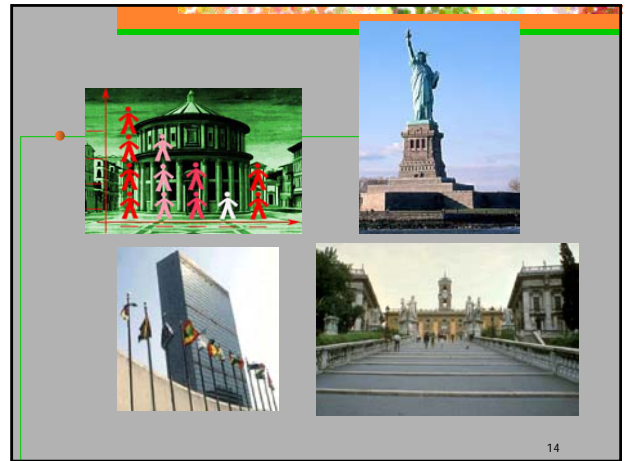
Non solo i linguaggi ma **la cultura tutta, i riti, le istituzioni, i rapporti sociali, il costume**, altro non sono che forme in cui l'uomo racchiude la sua esperienza per renderla interscambiabile



12



13



14

## La società della comunicazione

Oggi spesso si parla di **società della comunicazione** e altrettanto spesso si dice che **tutto è comunicazione**.

“Nel mondo in cui viviamo l'elemento fondamentale non sono più le risorse o gli strumenti produttivi, ma l'informazione, il pensiero umano. Ciò che conta non è più il possesso delle risorse, né delle macchine per trasformarle ma la conoscenza.

Il potere è nelle mani di chi ha maggiori conoscenze, o può controllare il flusso delle informazioni”

A. Toffler, *The Third Wave* («La terza ondata»), W. Morrow & Co, Inc, 1980

15



17



18





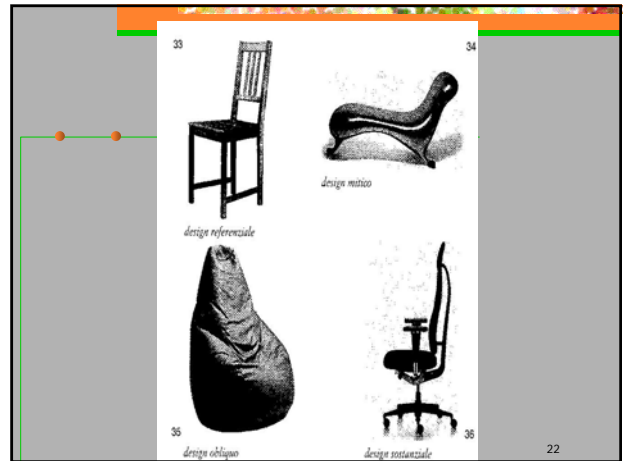
19



20



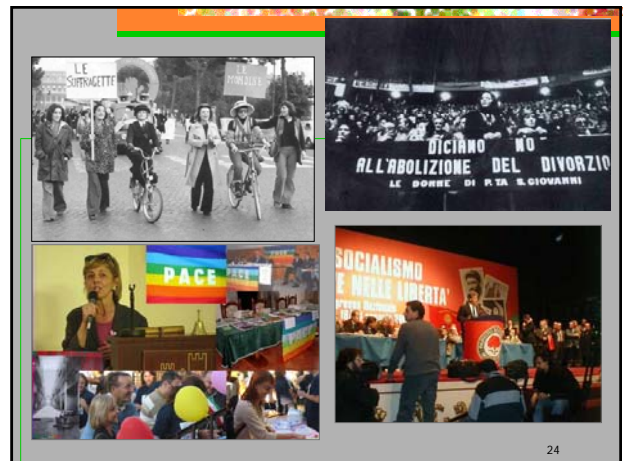
21



22



23



24

## Anche i colori significano

- Blu** (colore dei Faraoni, interno delle Piramidi, cielo notturno): poco amato dai romani perché chimicamente instabile = accezione negativa, ma poi
- Azzurro** (XII secolo) = luce del cielo, manto della Madonna, stemmi nobiliari e
- Blu** = colore nobile, blu di Prussia (scoperta chimica del 1720), colore dell'Occidente, bandiere Onu, Unesco, Ue
- Rosso** in russo = bello (piazza Rossa) in quanto prodotto con conchiglie rare e preziose. Colore della rivoluzione
- Bianco** ambiguo: purezza (nozze), ma anche assenza (andare in bianco, bandiera bianca). In Oriente è il colore del lutto
- Giallo** = il vestito di Giuda, quindi la stella di Davide. Ai falsari nel Medioevo si dipingevano le case di giallo

25



Cimabue,  
La Vergine con il Bambino sul trono  
circondati da angeli, 1280 circa  
**Oro → sacro**

26

Ad un livello estremamente generale, si potrebbe definire la comunicazione come:

*l'ambiente in cui siamo immersi sin dalla nascita*



27



## Alcuni concetti centrali...

- **Significazione**  
- condizione di ricchezza di senso
- **Informazione**  
- trasmissione di segni  
- riduzione d'incertezza
- **Comunicazione** (dal greco *koinòs* e dal latino *communis, cum + munus* oppure *cum + moenia*)  
- produzione, trasferimento, percezione, costruzione di senso condiviso



29

Dall'etimologia della parola si evince che nella **comunicazione** si crea una sorta di **comunione** e di **condivisione**, in quanto

- si accetta di sottostare a delle regole, vincoli (munia)
- ci si sente all'interno di uno spazio comune, le mura (moenia)
- si operano scambi attraverso i doni (munus)

30

## ... e le relazioni tra concetti

Si può dare significazione anche in assenza di comunicazione  
Al contrario, ogni processo di comunicazione tra esseri umani presuppone come condizione necessaria un sistema di significazione

31

## Significazione

- Si ha **significazione** negli indicatori degli strumenti di misura o nel quadrante di un orologio. Si ha significazione ad esempio nel caso delle orme degli animali, o in quello dei sintomi di una malattia
- Qui non c'è un mittente che invia un messaggio a un destinatario, ma c'è comunque un destinatario, o - diremmo meglio - un *interprete*, che, in base a un insieme di regole (codice) o a un ragionamento logico (inferenza), attribuisce un senso agli elementi materiali che percepisce

32

- La comunicazione umana **non** è semplice trasmissione di informazioni
  - Pluralità delle funzioni
- La comunicazione umana **non** è neutrale
  - Polisemia
  - Contesto
  - Diversità dei codici
- La comunicazione umana **non** è unidirezionale
  - Feedback - retroazione

33

## Una distinzione importante

**Comportamento** = qualsiasi azione di un individuo, percepibile in qualche maniera da un altro

Fra comportamento e **comunicazione** vi è un rapporto di inclusione:

- ogni comunicazione è un comportamento, in quanto si esprime attraverso azioni manifeste
- non tutti i comportamenti sono comunicazione, in quanto esistono numerose forme di comportamento che possono essere informative ma non comunicative

34

## Tipi di comunicazione

### Per frequenza

- discontinua, episodica
- seriale, abituale
- continua, routinizzata

### Per estensione

- extrapersonale (meccanica, tecnologica)
- interpersonale: binaria - di gruppo - globale
- intrapersonale (interiore)

35

## La "piramide di McQuail"

Livelli del processo di comunicazione



## Comunicazione e interazione

L'**interazione** rappresenta qualsiasi contatto, sia fisico che virtuale, che avviene tra due o più individui, anche in modo involontario, in grado di modificare lo stato preesistente delle cose fra loro

*In tal senso, la comunicazione risulta un'interazione volontaria e consapevole diretta ad un fine, condivisa secondo i codici culturali di riferimento*

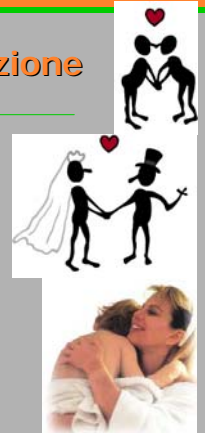


37

## Comunicazione e relazione

La relazione nasce da una sequenza **continuata e duratura** nel tempo di interazioni, in grado di generare un modello interattivo prevedibile e standardizzato che permette di alimentare credenze, aspettative e vincoli sulle specifiche interazioni in corso o future


*In tal senso, l'aspetto relazionale della comunicazione ne rappresenta la variabile determinante*



PRAGMATICA della COMUNICAZIONE UMANA


## La Scuola di Palo Alto

La "Scuola di Palo Alto" (California) ha utilizzato le teorie della comunicazione come sfondo teorico per il lavoro psicoterapeutico



P. Watzlawick - J. H. Beavin - D. D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971

39



*"Soltanto di rado le relazioni sono definite deliberatamente e in piena consapevolezza. Sembra che tanto più una relazione è spontanea e "sana", tanto più l'aspetto relazionale della comunicazione rimanga sullo sfondo*

*Viceversa, le relazioni "malate" sono caratterizzate da una lotta costante per definire la natura della relazione, mentre l'aspetto di contenuto della comunicazione diventa sempre meno importante"*

40

## ASSIOMI

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

Tali proprietà vengono chiamate dagli autori **ASSIOMI**, e vengono prese come base di partenza per la costruzione di successive teorie; non necessitano di una dimostrazione ma vengono assunte come vere

Gli **assiomi della comunicazione** sono "alcune proprietà semplici della comunicazione che hanno fondamentali implicazioni interpersonali"

41

## 5 assiomi della comunicazione

- Non si può non comunicare (la comunicazione è un bisogno fondamentale degli esseri umani in quanto "animali sociali")
- In ogni comunicazione ci sono aspetti verbali e aspetti non verbali
- In ogni comunicazione c'è un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione
- La comunicazione è un processo circolare
- Gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari

42

## Gli assiomi della comunicazione

RAPPRESENTANO LE PROPRIETÀ FONDAMENTALI DELLA COMUNICAZIONE UMANA

e spiegano ...

- ⇒ le caratteristiche del funzionamento della comunicazione
- ⇒ gli errori che portano al fallimento della comunicazione

43

La comunicazione può essere ...



Intenzionale ————— Involontaria

Consapevole ————— Inconsapevole

Efficace ————— Frantesa

44

## Non si può non comunicare

**Il comportamento non ha un suo opposto**

*"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"*



45



- Rifiuto della comunicazione
- Accettazione della comunicazione
- Squalifica della comunicazione
- Sintomo come comunicazione

46

## Se non si può non comunicare

allora

occorre preoccuparsi di ...

- A) DEFINIRE UNA STRATEGIA DI COMUNICAZIONE
  - B) PROGRAMMARE
  - C) ORGANIZZARE
  - D) ATTUARE
  - E) CONTROLLARE
- IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

47

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione



48



## Contenuto

(gli aspetti concettuali, le informazioni da far passare)

Riguarda

- che **cosa** si dice
- uso di informazioni verbali (**parola**)
- sorgente **mentale**
- **capire**

49

## Relazione

(il tipo di *rapporto* tra gli interlocutori)

Riguarda

- **come** si dice
- uso di informazioni non verbali (**corpo**)
- sorgente **emozionale**
- **sentire**

50

### MESSAGGIO



## Contenuto e relazione

E' importante togliere la frizione gradatamente e dolcemente

Togli di colpo la frizione e rovinerai la trasmissione in un momento!



Recano lo stesso tipo di *contenuto* (aspetto di **notizia**), ma esprimono una qualità differente di *relazione* (aspetto di **comando**)

52

## Corollario patologico: gli errori di "traduzione"

Tocca al mio interlocutore attribuire un significato al mio messaggio di relazione, che assume quindi sempre la forma di una proposta



53

## Relazione in equilibrio

*Ogni gruppo-naturale-con storia, tra cui fondamentale è la famiglia (ma potrebbe essere anche un'équipe di lavoro, una comunità spontanea, un gruppo aziendale), si costituisce in un certo arco di tempo, attraverso una serie di tentativi, di transazioni e di retroazioni correttive che sperimentano ciò che è permesso o che non è permesso nella relazione, fino a diventare una unità sistemica originale tenuta in piedi da regole peculiari solo a quel sistema*  
*Queste regole si riferiscono alle transazioni che avvengono nel gruppo naturale, transazioni aventi il carattere di comunicazioni sia a livello verbale che non verbale*

54

## QUANTI MODI DI COMUNICARE!

- Questa minestra è sciapa
- Ehi, mi passi il sale?
- Se non mi passi il sale mi arrabbio
- Passami sto sale!
- Cameriere, mi porta il sale?
- Ti scoccia tanto passarmi il sale?
- Per cortesia, mi passeresti il sale?
- Scommetto che non mi dici di no se ti chiedo di passarmi il sale?
- Ho bisogno di aiuto: mi passi il sale?
- Quanto vuoi per passarmi il sale?
- Lei adesso mi deve passare il sale
- Devo alzarmi a prendere il sale o si degra di portarmelo Lei?

55

Differenti ambienti sociali tendono a costruire codici linguistici particolari

- Codice ristretto
- Codice elaborato

A seconda dell'ambiente sociale in cui avviene la comunicazione lo stesso soggetto può variare il codice e lo stile comunicativo

- Codice alto
- Codice medio
- Codice basso



56

## Circolarità della comunicazione

La comunicazione è un processo circolare: gli eventi non hanno andamento lineare, ma ciascuno fa parte di un continuum in cui ogni segmento è effetto dello stimolo e stimolo alla fase successiva

57

## La comunicazione come processo circolare

- I sistemi interpersonali possono essere considerati **circuiti di retroazione** in quanto il comportamento di ogni persona influenza ed è influenzato dal comportamento di ogni altra persona
- La punteggiatura è il tentativo arbitrario di stabilire nessi di causa-effetto in sequenza, ma non esiste una punteggiatura "oggettiva"
- In realtà ogni atto comunicativo rappresenta contemporaneamente uno **stimolo**, una **risposta**, un **rinforzo**



58

"Mentre nelle catene causali, che sono lineari e progressive, ha senso parlare del principio e della fine di una catena, tali termini sono privi di significato in sistemi con circuiti di retroazione. Non c'è fine né principio in un cerchio"

(P.Watzlawick)

59

## Circuiti di retroazione

All'interno di qualsiasi sistema interpersonale (una coppia, una famiglia, un gruppo di lavoro, una diade terapeutica-paziente), ogni persona influenza le altre con il proprio comportamento ed è parimenti influenzata dal comportamento altrui

La stabilità e il cambiamento inerenti al sistema sono determinati da tali circuiti di retroazione



60

## Il feed – back (retroazione)

Il **feed back** può essere considerato un fattore di controllo della comunicazione, perché consente di verificare l'effetto che i messaggi producono su chi li riceve

La mancanza di feedback rende più difficile la comunicazione, quindi è necessario

- saper stimolare il feedback
- saper ascoltare il feedback
- saper dare il feedback



61

## Tre grandi categorie

Il **feed-back positivo** è un messaggio di conferma: "tu esisti e sono d'accordo con te"

Il **feed-back negativo** è un messaggio di negazione o di critica: "tu esisti, ma non sono d'accordo con te"

La **disconferma** è un tipo patologico di comunicazione perché risponde senza prendere in considerazione l'altro. In sostanza significa: "tu non esisti"

62

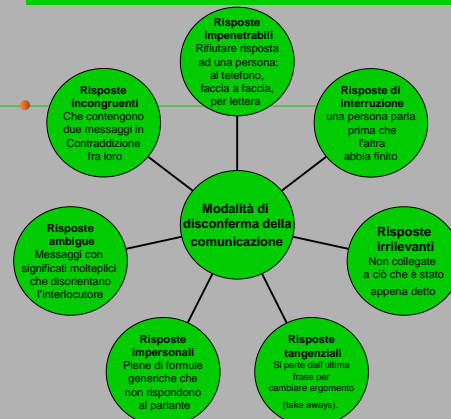


Le prime due situazioni sono entrambe positive sul piano della relazione, anche se la **NEGAZIONE** implica un conflitto sul contenuto. Presuppone il riconoscimento, sia pure limitato, di quanto si rifiuta e, quindi, non nega necessariamente la realtà del giudizio dell'altro

La **DISCONFERMA**, invece, è la situazione più problematica sul piano relazionale, perché tende a disconoscere l'altro

La disconferma emargina chi la subisce ed è una situazione patologica che può creare serie difficoltà nel processo comunicativo, fino a portare alla perdita del sé

63



64

## Quattro posizioni

Atteggiamenti personali nei confronti di sé e dell'altro

	IO	ALTRO
1	+ Io sono OK	+ Tu sei OK
2	+ Io sono OK	- Tu non sei OK
3	- Io non sono OK	+ Tu sei OK
4	- Io non sono OK	- Tu non sei OK

65

## La punteggiatura

Il diverso modo di "scandire" una stessa sequenza di eventi è alla radice di molti conflitti comunicativi e di incomprensioni

Se la comunicazione è un processo circolare, sono gli interlocutori che attribuiscono valore di inizio a un punto qualunque del processo comunicativo

La scelta può non coincidere



66

## Corollario patologico: gli errori di punteggiatura

- Grado di informazione
- Univocità interpretativa
- Discrepanze nelle attribuzioni di causa

"Rise perché credeva che non riuscissero a colpirlo –  
non immaginava che si esercitavano a mancare la mira"  
(B.Brecht)



67

## La profezia che si autoavvera

Un tipico errore di punteggiatura è  
rappresentato dalla

**PROFEZIA CHE SI AUTOAVERA**

in cui il soggetto crede di reagire ai  
comportamenti altrui mentre in realtà li  
provoca

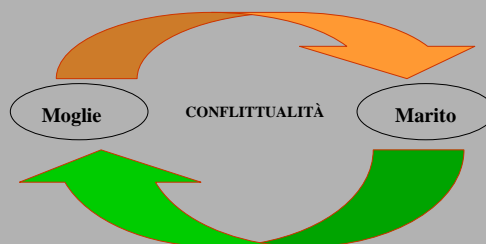
68

## Conseguenze

- L'adozione di determinate **punteggiature** può provocare inversioni nella successione temporale percepita tra fenomeni. Ad esempio, le aspettative iniziali di un'insegnante possono influenzarne l'interazione con gli alunni fino a produrre i risultati previsti (*profezie che si autoavverano*)
- Nel concetto di "punteggiatura" è implicita una critica agli approcci lineari alla comunicazione. Il senso ultimo non deriva dalla sommatoria aritmetica dei messaggi, ma dalle scelte arbitrarie con cui separiamo i messaggi e diamo loro senso

69

... lei brontola ...



... lui si chiude in se stesso ...

70

## Il gioco della doppia visione ( le dissonanze cognitive )



Lui

Essere sintetici  
Pochi concetti ma chiari  
Essenziali e logici

Lei

Riuscire a  
capirsi

Essere analitici  
Sapersi spiegare  
Scendere nei dettagli  
Approfondire e cogliere  
le sfumature

La lamentela ed il rimprovero reciproci sono:

Lui : "Con te non si finirebbe  
mai di parlare"

Lei: "Con te non si riesce mai ad  
iniziare veramente un dialogo"

71

## Comunicazione e ruoli

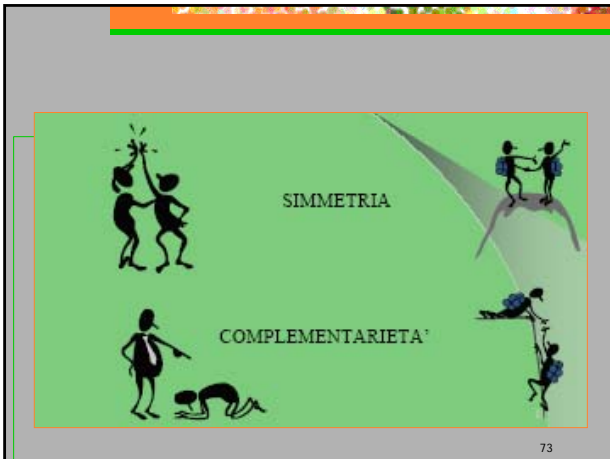
Gli scambi di comunicazione possono essere  
simmetrici o complementari:

**simmetrici** quando gli attori tendono a un  
rapporto paritetico (es. medico/medico)


**complementari** quando uno dei soggetti  
assume una posizione superiore e invita  
l'altro ad assumere la posizione inferiore (es.  
medico/paziente)

72

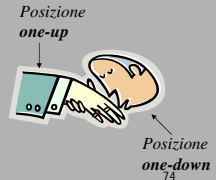




Uno **scambio simmetrico** avviene tra interlocutori che si considerano sullo stesso piano, svolgendo funzioni comunicative e ruoli sociali analoghi




Uno **scambio complementare** fa incontrare persone che hanno una relazione ma non sono sullo stesso piano per potere, ruolo comunicativo, autorità sociale, interessi



74

### Patologie




In una relazione simmetrica, dove è sempre presente il rischio della competitività, una potenziale patologia è caratterizzata da uno stato più o meno aperto di conflitto e, se si arriva ad una rottura, si osserva che il partner rifiuta - piuttosto che disconfermare - il sé dell'altro. Viceversa, in una relazione simmetrica sana i partner sono in grado di accettarsi come sono; il che li porta alla fiducia e al rispetto reciproci e, dunque, ad una conferma dei rispettivi sé

Anche nelle relazioni complementari ci può essere la stessa conferma sana e positiva; tuttavia, in caso di potenziali patologie che portano alla rottura, si osserva che il partner arriva a disconfermare - piuttosto che rifiutare - il sé dell'altro

75

### Metacomunicazione

Il concetto riguarda la possibilità di comunicare sull'atto stesso di comunicare



Metacomunicare comporta due operazioni distinte anche se spesso connesse:

- rendersi conto che il proprio sistema di codifica linguistica può essere diverso da quello di altri
- evidenziare gli aspetti relazionali propri dello scambio comunicativo.

La capacità di *metacomunicare* in modo adeguato non solo è la conditio sine qua non della comunicazione efficace, ma è anche strettamente collegata con la consapevolezza di sé e degli altri

76

**META COMUNICAZIONE = comunicazione che ha per oggetto la comunicazione stessa**



Esprime:  
"ecco come io ti vedo"

LA **METACOMUNICAZIONE** PUO' ESSERE

- COERENTE CON IL CONTENUTO
- CONTRADDITTORIA CON IL CONTENUTO

IL PIU' DELLE VOLTE LE METACOMUNICAZIONI SONO NON-VERBALI

## Trappole e patologie

La più frequente è  
**IL DOPPIO LEGAME**

Tipo di comando/richiesta in se stessa contraddittoria, così da porre l'interlocutore nell'impossibilità di obbedirvi senza sbagliare



**Ingiunzioni paradossali**  
"Sii spontaneo"

I: "Scrivete ragazzi, scrivete quello che volete, scrivete cose carine"

I: "Dimmi quali sono i sentimenti che ti hanno colpito di più"

A: L'amore tra i due protagonisti

I: Ma no, questi non sono i più importanti

79

## Soluzioni

**METACOMUNICAZIONE ESPLICITA**

Secondo i teorici della pragmatica la soluzione alla comunicazione paradossale e al doppio legame consiste nella capacità di consentire a tutti i comunicanti di comprendere la relazione e quindi di permettere loro di ristrutturarla

**DISPONIBILITA' ALLA CONTRATTAZIONE**

Questo richiede la disponibilità a "mettersi in gioco" e ad accettare che l'altro possa temporaneamente - anche in una relazione "asimmetrica" (docente/alunno - medico/paziente) - dirigere a sua volta la comunicazione fornendo definizioni che devono essere considerate e contrattate

80


## Di fronte a messaggi incongruenti

si può

- ❖ confidare che l'incongruenza prima o poi finisca
- ❖ mettere in discussione il messaggio (chiedere chiarimenti, rifiutarlo)
- ❖ mettere in discussione l'emittente (delegittimarlo, deriderlo, criticarlo)
- ❖ mettere in discussione il contesto (modificarlo, abbandonarlo, distruggerlo)

81

## La negoziazione




- ❑ Quando un soggetto comunica non può prescindere da elementi esterni e da innumerevoli variabili che incidono sulle forme e sui contenuti della sua comunicazione
- ❑ Quando un soggetto comunica lo fa inevitabilmente dal proprio punto di vista
- ❑ Ogni atto comunicativo, nel descrivere la realtà, la ricostruisce
- ❑ La comunicazione può essere vista dunque come il risultato di una **negoziatura** tra coloro che entrano in relazione, piuttosto che come un semplice lavoro di rispecchiamento della realtà

82



Se vivessimo in un palazzo di cui si può vedere solo una piccola parte, solo alcune stanze, senza conoscere nulla dell'insieme architettonico che lo configura, della struttura che lo sorregge, del paesaggio che lo contiene; se avessimo solo approcci limitati, come accade per la comunicazione, saremmo costretti a lavorare su schemi e mappe

La **realtà** inizia dalla nostra pupilla e va verso l'esterno.



La **mappa** inizia dalla nostra pupilla e va verso l'interno.

84

### Dalla *percezione* dipende

- come *recepriamo* ciò che gli altri dicono
- come *interpretiamo* ciò che gli altri dicono
- come, di conseguenza, *ci comportiamo*

85

### Caratteristiche della percezione

LA PERCEZIONE E' UN PROCESSO CHE

- IN MODO AUTOMATICO
- IN MODO INCONSAPEVOLE
- IN MODO CONDIZIONATO

ELABORA GLI STIMOLI

- SELEZIONANDO
- ORGANIZZANDO
- INTERPRETANDO

ATTRAVERSO MECCANISMI DI FILTRO

- CHE GENERALIZZANO
- CHE CANCELLANO
- CHE DEFORMANO

DETERMINANDO LA NOSTRA RISPOSTA

MA → LA MAPPA NON E' IL MONDO

Per comunicare in modo efficace è importante mettere in comune mappe diverse e *ampliare l'area condivisa*

MAPPA A                      MAPPA B

**Arricchire la propria mappa!  
Ancorare il più possibile la comunicazione a dati e fatti!  
Limitare le interpretazioni!!**

87

### La mappa non è il territorio

Il concetto di "mappa" sancisce il principio della soggettività dell'esperienza: esperienze simili generano reazioni diverse

La mappa di ogni individuo condiziona la sua esperienza nel mondo

88

### Il mondo "capovolto" del planisferio australiano

89

### Il significato della comunicazione è nella risposta ricevuta

Spesso le *incomprensioni nascono da ambiguità* e queste sono da ricercare nella modalità di emissione del messaggio

90

## Giusto o sbagliato?

Non esistono comunicazioni corrette o sbagliate in assoluto, ma solo efficaci o inefficaci. La comunicazione è definita dal risultato che si ottiene

La migliore capacità di ogni individuo, nella comunicazione, è la flessibilità, cioè la capacità di orientare il proprio comportamento verso il ricevente

91

## La comunicazione menzognera

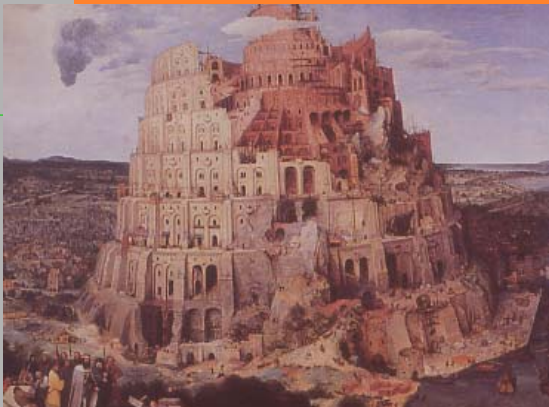
**Menzogna:** atto di comunicazione consapevole e deliberato, teso ad ingannare chi non ne è consapevole e non desidera essere ingannato

Sottogruppi di inganni:

- Omissione
- Occultamento
- Falsificazione
- Mascheramento



92



"Il grande nemico della comunicazione è l'illusione di star comunicando"

**La comunicazione interpersonale**

94

## La lingua non è il solo modo di comunicare

Linguaggio	ORALE	NON ORALE
VERBALE	Parola pronunciata	Parola scritta
NON VERBALE	Intonazione della voce, volume, velocità, toni	Movimenti del viso e gestualità del corpo

95

Nella comunicazione **tra le persone** si utilizzano

- **messaggi verbali:** ciò che si dice
- **messaggi paraverbali:** intonazioni e modulazioni della voce (volume, timbro), inflessioni, pause, ritmi, silenzi
- **messaggi non verbali:** distanze, contatti corporei, posture e movimenti, gesti, espressioni del volto, sguardi, abbigliamento, acconciatura, trucco ...



## Che cosa colpisce in un messaggio



97

## Alcune percentuali (indicative ...)

Se quello che vogliamo dire è	100
■ quello che diciamo è	70
■ quello che viene ascoltato è	40
■ quello che viene recepito è	20
■ quello che viene ricordato è	10

98

## Caratteri distintivi

### Comunicazione non verbale

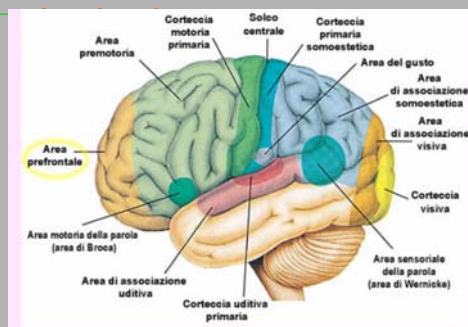
- in gran parte inconsapevole, non intenzionale e non controllabile
- fornisce informazioni sul soggetto che la esprime
- è poco idonea ad esprimere concetti
- è ambigua
- ha grande efficacia nelle relazioni

### Comunicazione verbale

- per lo più consapevole e intenzionale
- fornisce informazioni sugli argomenti espressi
- è idonea a veicolare descrizioni, argomentazioni, narrazioni
- è meno rilevante nelle relazioni

99

## Il cervello umano



100

### Emisfero sinistro (linguaggio digitale)

- Razonalità
- Realtà
- Tecnica
- Parole
- Ragione
- Ordine
- Analisi
- Logica
- Numeri

### Emisfero destro (linguaggio analogico)

- Intuito
- Sogno
- Arte
- Ritmo
- Sentimento
- Dimensione
- Colore
- Creatività
- Immaginazione

*P. Watzlawick parla di cervello uno e bino: cervello digitale e cervello analogico*

101

## Howard Gardner propone le intelligenze multiple

- **verbale** – la parola che esplora
- **logico-matematica** – il numero che ordina
- **spazio-temporale** – prossemica e cronemica
- **musicale** – il ritmo, l'armonia
- **corporea** – postura, movimento, manipolazione
- **intrapersonale** – la gestione e il controllo del Sé
- **interpersonale** – l'interazione con Altri
- **naturalistica** – è vero ciò che "vedo/tocco"
- **esistenziale** – è vero ciò che "mi serve"
- ...?!

102

## Intelligenza emotiva



La relazione tra ragione ed emozioni è estremamente complessa, ma entrambe sono componenti essenziali dei meccanismi comunicativi. Quando il rapporto diventa squilibrato da una parte o dall'altra, si determina un peggioramento delle facoltà complessive di percezione e di decisione.

103

## Che cosa sono le emozioni

- L'emozione è una modalità sensoriale diretta verso l'interno
- Le emozioni sono insiemi di risposte chimiche e neuronali
- Hanno un ruolo regolatore da svolgere, assistendo l'organismo nella conservazione della vita
- Sono processi determinati biologicamente, anche se apprendimento e cultura possono conferire alle emozioni nuovi significati
- Questi processi si innescano automaticamente, anche se all'interno di una variabilità individuale e culturale
- Le emozioni usano il corpo come teatro

104

## Relazioni tra verbale e non verbale

- **CONVERGENZA:** i due livelli si sostengono a vicenda (es. uso dei gesti per sottolineare il procedere del discorso)
- **DIVERGENZA:** i due livelli si contraddicono in modo inconsapevole o incontrollabile (es. rossore a seguito di menzogna);
- **REGOLAZIONE:** la comunicazione non verbale disciplina quella verbale (es. distribuzione turni di parola con gesti)
- **SOSTITUZIONE:** la comunicazione non verbale si fa carico di veicolare dei contenuti (es. sordomuti)
- **METACOMUNICAZIONE:** una delle due forme di comunicazione viene consapevolmente utilizzata per consentire l'interpretazione dell'altra (es. strizzare l'occhio)

105

Piano del contenuto	Piano della relazione		Significati veicolati
	Segni vocali	Segni non verbali	Effetti di senso
No grazie ho già un impegno	Tono secco e deciso; voce alterata dall'intensità e leggermente tremolante (segnale d'ira)	Contatto oculare inizialmente intenso ma interrotto bruscamente mentre con una torsione del collo e poi di tutto il corpo, si allontana senza aggiungere altro	Sono decisamente arrabbiata con te. Credi di potermi gestire come vuoi, ma non ci casco. Non credo che la nostra relazione abbia molte speranze
No grazie ho già un impegno	Accentuazione tonale e prolungamento della parola "impegno". Suono della voce mellifluisso, che lascia immaginare molto più di quanto non venga detto sul piano del contenuto	Movimenti della testa e mimica facciale enfaticizzati nel pronunciare la parola "impegno", con corrugamento della fronte, sguardo laterale e verso l'alto, leggera torsione della spalla in direzione dello sguardo	Voglio farti ingelosire: non sei il solo che mi invita a cena e per stasera ho preferito accettare l'invito di qualcun altro
No grazie ho già un impegno	Tono della voce basso e profondo, suono languido con note di sincero dispiacere	Intenso contatto oculare, pupilla dilatata. Corpo e testa protesi in avanti	Sono davvero dispiaciuta di non poter venire, spero me lo chiederal ancora in futuro

106

## La comunicazione non verbale

(la ricerca risale agli anni '60: intervengono etologia, neurologia, psicologia, antropologia, sociologia)

- prende riferimento e valore dal contesto in cui si svolge
- non ne è distaccabile
- i suoi vari aspetti sono compresenti e sinergici
- interagisce con la comunicazione verbale o confermandola o contraddicendola



107

### I SEGNALI NON VERBALI

- ➔ SONO MOLTO **FREQUENTI**
- ➔ SONO **CONNATURATI** NEL COMPORTAMENTO COMUNICATIVO
- ➔ **NON SEMPRE È FACILE** RICONOSCERNE IL **SIGNIFICATO** E AVERNE LA **CONSAPEVOLEZZA**

108

## Il comportamento non verbale

### ASSOLVE DUE ORDINI DI FUNZIONI

PRODUZIONE, ELABORAZIONE  
E COMPrensIONE  
DEL MESSAGGIO

FUNZIONI SOCIALI DI  
INTEGRAZIONE

109

## Conoscere i significati della comunicazione non verbale

### NON SERVE

per "giocare allo psicologo"  
cercando di interpretare le  
intenzioni nascoste  
dell'interlocutore



### SERVE

- per imparare a controllare il proprio comportamento
- per diventare consapevoli degli effetti che la nostra comunicazione produce negli altri



110

## Funzioni della CNV

Svolge una funzione relazionale di base:

- gestisce le situazioni sociali
- comunica la presentazione di sé
- comunica le emozioni
- definisce, cambia, mantiene, difende le relazioni di potere
- influenza i processi di persuasione
- può sostituire la comunicazione verbale

111

## La competenza sociale

Rispetto alla comunicazione non verbale applicata nell'efficacia reale delle quotidiane interazioni umane, si sviluppano abilità e competenze differenziate a seconda dei gruppi e degli individui

Ne sono componenti importanti

- a sensibilità percettiva verso gli altri
- la flessibilità di adattamento alle situazioni e alle persone
- la consapevolezza emotiva di sé
- la capacità di gratificare l'interlocutore

112

## Linguaggio paraverbale

- TONO DELLA VOCE
- RITMO DI ELOCUZIONE
- VOLUME, TIMBRO, SONORITÀ DELLA VOCE
- INFLESSIONI
- ALTERAZIONI (EMOTIVE) DELLA VOCE
- PUNTEGGIATURA E ACCENTUAZIONE SEMANTICA
- MODULAZIONE DELLA VOCE
- SILENZI E PAUSE
- INTERIEZIONI ECC.

113

## La voce

- **IL TONO:** la congruenza fra tono e contenuto è determinante per l'efficacia del messaggio. Spesso il tono è più importante del contenuto per mettere a suo agio l'interlocutore, per sedurre o per convincere
- **IL TIMBRO:** roco o morbido? Afono o squillante?
- **IL VOLUME:** alto o basso?
- **IL RITMO.** Il ritmo con cui si parla non ha molto valore informativo, ma viene notato subito (spiacevolmente) quando non corrisponde alle aspettative
- **LA MELODIA:** la melodia dell'eloquio contiene numerose unità informative sia sul piano del contenuto sia su quello della relazione

Nella comprensione è un fattore importante

- **LA VELOCITÀ** dell'eloquio.
  - Una notizia a noi nota e da noi già ripetuta la pronunciamo in modo relativamente più veloce
  - Una notizia ignota per essere appresa deve essere pronunciata più lentamente

114

## Con la voce posso

- **mettere a disagio le persone** (urlo vicino a loro)
- **essere invadente oppure arrogante** (parlo forte, aggressivo e cerco di parlare più forte di loro)
- **comunicare tranquillità e calma** (parlo normalmente)
- **avvicinarmi alle persone lontane** (parlo forte così mi sentono)
- **allontanarmi dalle persone troppo vicine** (parlo forte così le respingo)
- **creare una situazione di vicinanza, unione** (sussurro)

115

## Le pause

Si può fare una pausa ...

- per imprimere maggiore forza alle parole che seguono
- perché si vuole riflettere
- per dare all'altro la possibilità di esprimersi
- perché si è distratti da qualcosa

Esistono le pause di imbarazzo, quando si spera che l'altro intervenga, e le pause strategiche, quando si vuole che l'altro intervenga

La pausa contiene talvolta più informazioni delle parole stesse

116

## DIFETTI DELLA COMUNICAZIONE VOCALE

### DIFETTI PARALINGUISTICI

Tipo di voce difettoso (di testa, sgranata, spenta, tremula, etc.)  
 Difetti di pronuncia (blesità, balbuzie, farfugliare, rotacismo, sigmatismo)  
 Inarticolazione  
 Accento regionale  
 Timbro opaco  
 Volume forte o debole  
 Velocità o lentezza  
 Intonazione scorretta  
 Monotonia  
 Ritmo scorretto  
 Pause scorrette  
 Respirazione scorretta  
 Voce rotta  
 Riso  
 Mugolii, mugugni, inspirazioni, schiocchi, ...  
 Stati emotivi: paura  
                                 ansia  
                                 ostilità  
                                 aggressività  
                                 autismo  
                                 disinteresse  
                                 noia  
                                 fastidio  
 Fraseggio (dare evidenza espressiva alle frasi durante l'esecuzione) scorretto

## Differenze interculturali

Alcuni studi hanno mostrato che l'espressione vocale delle emozioni è riconosciuta universalmente  
 Sembra esistere una sorta di corrispondenza tra l'uomo ed altre specie animali: ad esempio, alcune di queste esprimono dominanza e rabbia attraverso vocalizzazioni dure e tono elevato e, al contrario, paura e sottomissione attraverso segnali vocali acuti e sottili, proprio come fa l'uomo

118

## Classificazione dei segnali del **corpo**

(M.Cook, 1971)

### Aspetti statici

- lineamenti del volto
- conformazione fisica
- abiti, acconciatura, trucco, ecc.

### Aspetti dinamici

- orientazione
- distanze
- postura, gesti, movimenti
- espressione del volto
- direzione dello sguardo

119

## Il linguaggio del corpo non è una LEGGE

- Non è certo che ad ogni segnale corrisponda uno stato interiore dato, ma esiste una forte possibilità
- E' molto probabile che in base ad essa si venga interpretati

### LA DISTANZA



120



## Contesti

Il modo in cui è organizzato lo spazio e il tempo sociale può determinare "a monte" il comportamento comunicativo

La lettura della struttura spaziale e temporale permette di capire come gli individui si pongono nelle relazioni interpersonali e in quella con l'ambiente

Esistono relazioni fra un certo uso dello spazio e del tempo e la differenza di ruolo: inversamente persone che adottano un determinato comportamento spaziale e temporale saranno costrette ad adottare determinate tipologie di interazione

121

## Lo spazio: la prossemica

- 1) SPAZIO PREORDINATO** (FISSATO IN MODO RIGIDO E STABILE)
- 2) SPAZIO SEMI-DETERMINATO** (FISSATO IN LINEA DI MASSIMA CON OGGETTI DISPOSTI IN MODO FLESSIBILE E MOMENTANEO)
- 3) SPAZIO INFORMALE** (NON DETERMINATO DA OGGETTI)
  - DISTANZA INTIMA (AMORE, LOTTA, MINACCIA, AFFETTO)
  - DISTANZA PERSONALE (INTERAZIONE TRA PERSONE INTIME)
  - DISTANZA SOCIALE (INTERAZIONI PER AFFARI NON PERSONALI, CONVERSAZIONI FORMALI)
  - DISTANZA PUBBLICA (USATA PER RIVOLGERSI A GRUPPI FORMALI O INFORMALI - DI PERSONE)

122

## Spazi preordinati

Esistono

- spazi **centrifughi**, che tendono a mantenere le persone in isolamento reciproco (ad es. stazioni, sale d'attesa)
- spazi **centripeti**, che favoriscono incontri e socialità (ad es. bar, ristorante)

123

## Il comportamento nello spazio

Le persone comunicano con il modo di gestire lo spazio

Elementi da considerare:

- la distanza tra gli interlocutori
- l'orientazione (la posizione reciproca delle persone)
- il modo di muoversi nell'ambiente
- l'organizzazione dello spazio e degli oggetti.

E. Goffman (1971) introduce concetti come riserve territoriali, contrassegni spaziali, violazioni territoriali, trasgressioni spaziali

124

## I territori

I territori sono legati al senso di **identità** dei gruppi di persone che li frequentano abitualmente:

- territorialità **geografica**: territori delimitati dai confini nazionali, ove il senso di appartenenza è rinforzato dalle retoriche legate all'apparato simbolico - nazione o è indebolito dalla permeabilità dei confini
- territorialità **pubblica**: aree accessibili ma regolate da un sistema di sanzioni
- territorialità **sociale**: i territori relativi a segmenti o strati specifici della società
- territorialità **domestica**: lo spazio (determinato da una soglia e quindi da processi di inclusione/esclusione) percepito dal soggetto come controllabile (riduzione dell'imprevisto) ed emotivamente coinvolgente

125



Di norma il territorio domestico è nettamente distinto da quello pubblico attraverso precisi confini sia fisici (la porta di casa), sia legali (proprietà privata), sia psicologici (reazione ad un'invasione del proprio territorio)



La gestione del territorio personale concerne anche la regolazione della distanza spaziale che rappresenta un buon indicatore della distanza comunicativa tra le persone

126

### Differenze culturali

Tutti percepiamo intorno a noi una specie di **'bolla invisibile'**, che ci circonda e che può essere sovrapposta alla 'bolla' di un altro individuo solo se questi ci sia familiare o accetto

In molti casi la società ha esteso la **'bolla'** ai concetti di proprietà privata, difesa con recinzioni e sistemi di controllo la cui violazione viene considerata un vero e proprio reato

127

### Differenze culturali

- Le popolazioni europee, asiatiche ed indiane sono caratterizzate da una **cultura della distanza**
- Le popolazioni arabe, sudamericane e latine sono caratterizzate da una **cultura della vicinanza**
- Nelle culture occidentali lo spazio pubblico può diventare privato (ad es. "questo posto è mio")
- Nelle culture arabe lo spazio pubblico continua a restare pubblico

128

### L'orientazione

Le due principali orientazioni che le persone possono assumere nel corso di un'interazione sono:

- frontale (faccia a faccia)
- di fianco

La scelta è orientata da criteri di ruolo e di status, che si possono fondare su scopi di

- collaborazione
- gerarchia
- intimità

129



130

### Esempi di posizioni di esclusione




131

### La distanza

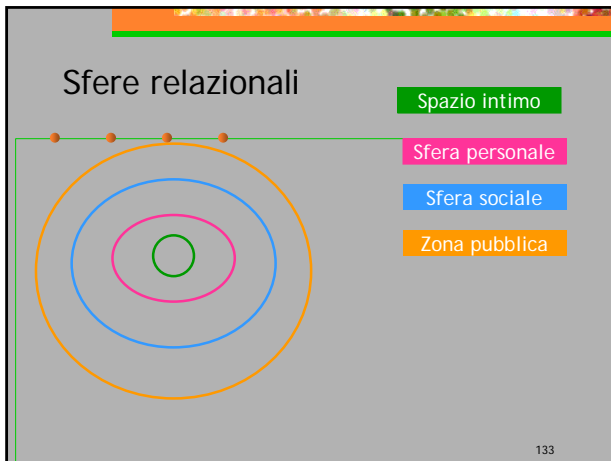
La distanza che le persone assumono è indice dei loro **rapporti sociali** e dei loro **sentimenti reciproci**

Può essere (E.Hall)

- intima
- personale
- sociale
- pubblica



132



L'accesso alla sfera intima dell'altro può giustificarsi con relazioni di *familiarità*

oppure con esigenze tecniche (asimmetria)

134



## Il tempo: la cronemica

La cronemica è il modo in cui gli individui percepiscono e usano il tempo per organizzare le proprie attività e per scandire la propria esperienza

- Esiste una differenza tra le culture (culture veloci / culture lente)
- Ogni individuo è portatore di uno specifico ritmo personale
- La comunicazione tra soggetti che hanno ritmi biologici, culturali e psicologici differenti può provocare distonie, sfasamenti, disagio

136

## I tempi reciproci

"Lasciami finire il discorso...": questa frase, normale per un italiano, è inconcepibile presso le culture che rispettano una struttura molto più rigida nei turni di parola del dialogo. Infatti gli italiani, e più in generale i latini, hanno maggiore flessibilità di altre culture nel *turn talking*, soprattutto nel 'collaborare' con l'interlocutore evitandogli lo sforzo di completare la frase una volta che il suo significato sia intuitivamente chiaro

I nord-europei e gli americani invece sono particolarmente gelosi del loro 'territorio' comunicativo, per cui mal tollerano le intrusioni dell'interlocutore fino a quando, con il tono di voce e con una pausa, non abbiano indicato che la loro battuta è terminata

Diverse convenzioni regolano dunque, da cultura a cultura, la possibilità di interrompere chi parla, così come la durata dei convenevoli e delle pause. È noto, per esempio che per i latini un silenzio prolungato dell'interlocutore è interpretato come un commento negativo, mentre gli scandinavi apprezzano le pause e i silenzi, anche in contesti sociali in cui un italiano tenderebbe a riempire qualsiasi vuoto di comunicazione verbale

137

## Tre macro dimensioni temporali

- culture legate al **passato**: tradizionali, o legate a retoriche di ritorno a un'età dell'oro idealizzata
- culture legate al **presente**: legate al management di scadenze a breve termine, onde minimizzare il senso di impotenza verso il futuro
- culture legate al **futuro**: legate a pianificazione e innovazione, velocità e progresso

138

## Orientamenti

- **monocronico**: tempo vettoriale, orientato all'azione; maschile; segmentato in unità discrete, standardizzate e omogenee, possedibili e gestibili, da riempire con una sola attività per volta (sanzione verso l'interruzione); organizzato tramite la pianificazione
- **policronico**: tempo circolare, orientato alla relazione, femminile; non controllabile, flessibile; contenuto più che contenitore; sono possibili più attività e ruoli nello stesso momento; organizzato in relazione con il contesto

139

## Il linguaggio del corpo: un rapporto circolare



## L'emozione



Tipo di eccitazione o di attivazione prodotta da una certa varietà di stimoli, coscienza degli eventi fisiologici, risposta adattiva della specie all'ambiente, motivazione radicata dell'inconscio: queste sono alcune delle definizioni dell'emozione  
La tradizione filosofica l'ha a lungo contrapposta alla ragione, assegnandole spesso un ruolo secondario

141

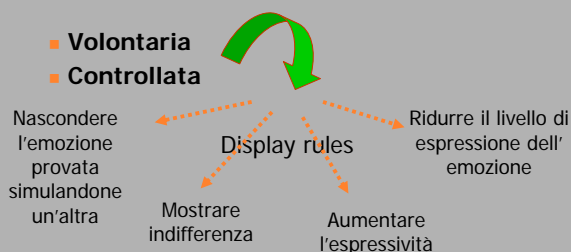
David Krech e Richard S. Crutchfield, psicologi californiani, hanno operato una classificazione delle emozioni raggruppandole in sei insiemi

- > Emozioni primarie: gioia, paura, ira, tristezza
- > Emozioni legate a stimoli sensoriali: dolore, disgusto, orrore, piacere, dispiacere
- > Emozioni legate alla valutazione di sé: vergogna, orgoglio, senso di colpa, soddisfazione, insoddisfazione
- > Emozioni legate agli altri: amore, odio, pietà, gelosia, invidia
- > Emozioni di apprezzamento: umorismo, ammirazione, meraviglia
- > Stati d'animo: malinconia, ansia, eccitazione, solitudine

142

## L'espressione delle emozioni

- Volontaria
- Controllata



143

## Padronanza di sé: conoscere e usare le emozioni

VEDO UN LEONE

PAURA

SO CHE STO PER METTERE IN ATTO UN COMPORTAMENTO DI FUGA

Uso l'informazione che deriva dal conoscere le mie emozioni; la libertà di scelta consiste nel valutare se voglio veramente agire il comportamento di fuga oppure domandarmi:

COS'ALTRO POTREI FARE?

144

## Il valore culturale delle emozioni

- Anche quando si ritiene che un'emozione sia universale, come la collera, essa presenta configurazioni assai diverse nelle varie culture
- La collera è:
  - accettata e talvolta giustificata nella cultura occidentale
  - è approvata e sostenuta nelle cultura albanese e greca
  - è un problema di onore presso diverse comunità arabe
  - è assente e totalmente condannata presso gli eschimesi utku

145

## La cinesica: comunicare con i gesti

- Gesti:** "azioni motorie coordinate e circoscritte, volte a generare un significato ed indirizzate ad un interlocutore al fine di raggiungere uno scopo"
- Legati a fattori individuali, situazionali e culturali
  - Possono codificarsi e strutturarsi in linguaggi (es. linguaggio dei sordomuti), forme idioletali (personali) e gerghi (professionali o subculturali)
  - L'iper-ritualizzazione che caratterizza, in ciascuna cultura, alcuni gesti, produce secondo Goffmann, un repertorio di strumenti utili ai membri del gruppo per comprendere, interpretare e allinearsi rapidamente al contesto e salvare così la faccia (es. saluto militare)

146

## Differenze culturali

Ogni cultura sviluppa, analogamente al linguaggio verbale, il proprio linguaggio cinetico, e ne condivide i segni e i significati in base a un reticolo di regole e convenzioni che si trasformano in base agli stessi parametri di variazione del codice lingua: diacronico (il tempo), diatopico (lo spazio), diafasico (il contesto), diastratico (le caratteristiche sociali degli interlocutori), diamesico (il canale comunicativo)

Ogni cultura attribuisce un diverso ruolo al codice cinetico nell'ambito delle potenzialità comunicative a propria disposizione: così possiamo spiegare la relativa "immobilità" fisica che caratterizza l'interazione faccia a faccia di due amici finlandesi, per esempio, rispetto alla relativa "dinamicità" di un'interazione analoga (a livello di ruoli, argomenti, contesto) fra interlocutori napoletani

147

## Innatismo o culturalismo? Un dibattito antico e non risolto

### L'espressione e la percezione delle emozioni sono universali o peculiari di ogni cultura?

- Prospettiva **culturalista**: la CNV è espressa in maniera differente da ciascuna cultura e ne rende possibile il funzionamento
- Prospettiva **innatista**: la CNV ha carattere universale e viene mantenuta e utilizzata in funzione di adattamento e risposta all'ambiente

Esistono **somiglianze interculturali**, nel sistema neuromotorio umano e nelle esperienze comuni della specie: tuttavia è probabile che l'apprendimento sociale modelli

- le risposte alle emozioni espresse
- gli stimoli che le provocano
- le regole che presidono alle loro manifestazioni

148

## La concezione della relazione interpersonale

### Relazione verticale: società a ethos gerarchico vs società a ethos egualitario

Nelle società a ethos gerarchico l'accento è messo sulle differenziazioni di status

Queste si riflettono nelle modalità del rivolgersi alle persone, il funzionamento del linguaggio deferente, la distribuzione del tempo di parola, etc.

Nelle società a ethos egualitario i marcatori del tipo gerarchico sono discreti

L'uguaglianza costituisce una sorte di ideale, gli scambi si attuano in modo simmetrico (forme di saluto, etc.)

149

## Condizioni emotive e gestualità

- Inibizione: movimenti di ritiro-stereotipati-immotivati
- Depressione: movimenti scarsi-evitanti-nascosti-lenti-ritratti
- Euforia: movimenti rapidi-ostentati-enfatici-bruschi
- Ambivalenza: movimenti oscillatori
- Ansietà: movimenti irrequieti - agitati - tormentati


150



## COMPORAMENTO MOTORIO - GESTUALE

Gesti che indicano uno stato emotivo

- impazienza: *battere i piedi*
- nervosismo: *tamburellare con le dita*
- rabbia: *dare un calcio*
- .....



151

## Categorie di gesti

- emblematici (emessi intenzionalmente, spesso convenzionali)
- illustratori (a commentare il linguaggio verbale)
- regolatori (a sincronizzare gli interventi)
- indicatori (di stati d'animo)
- adattatori (a regolare la propria posizione rispetto ad altre persone o agli oggetti)

152

## Gesti simbolici

I *gesti simbolici o emblematici* hanno la capacità di sostituire la comunicazione verbale e possono essere utilizzati quando la comunicazione verbale è impedita o per rafforzare lo scambio comunicativo

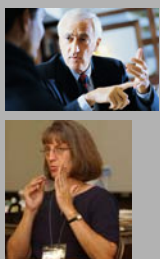


153

## Gesti illustratori

Tutti i movimenti che accompagnano la comunicazione verbale, **illustrando** ciò che si dice

Servono per ampliare, sottolineare la comunicazione; per esempio vengono accentuati quando non si parla bene la lingua dell'interlocutore per favorire la comunicazione che altrimenti sarebbe scarsa



154

## Gesti affettivi

I gesti indicatori dello **stato affettivo** sono segnali che manifestano gli stati di tensione psicologica attraverso movimenti tipici, che possono essere ad esempio lo stringere forte i pugni per sottolineare uno stato di rabbia. Questi gesti completano l'espressione del volto



155

## Gesti regolatori dell'interazione

I gesti regolatori dell'**interazione** determinano, durante un dialogo, l'ordine dei vari interventi di ogni parlante

Usando questi gesti, che possono essere cenni con il capo o inarcamento delle sopracciglia, si può orientare il flusso della conversazione stessa



156

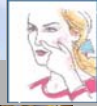
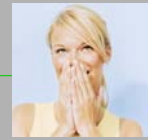
## Gesti adattatori

Sono quei gesti che rappresentano un modello di **comportamento adattivo**, che di solito viene appreso nell'infanzia e si manifesta attraverso segnali abituali non intenzionali

Per questa categoria sono state individuate tre diverse tipologie:

- i segnali non verbali di tipo auto-adattivo,
- i gesti "d'adattamento incentrato sull'altro" (contatti con altre persone)
- I gesti "d'adattamento orientato sugli oggetti"

157



- i segnali non verbali di tipo auto-adattivo sono quei segnali che riguardano tutti i movimenti del corpo che gli individui fanno durante l'interazione comunicativa (automanipolazione)
- i gesti "d'adattamento incentrato sull'altro" sono per esempio i contatti con altre persone
- i gesti "d'adattamento orientato sugli oggetti" prevedono la manipolazione di oggetti esterni durante lo scambio comunicativo

158

## Gesti e culture



I gesti presentano rilevanti **variazioni culturali**

- Per esempio, il gesto della *mano a borsa*, pressoché sconosciuto in Inghilterra, ha un significato di interrogazione e perplessità nell'Italia meridionale, significa *buono* in Grecia, *lentamente* in Tunisia, *paura* nella Francia meridionale e *molto bello* presso alcune comunità arabe
- Per quel che riguarda i gesti iconici (o lessicali), gli italiani del sud, per esempio, fanno ampio uso di *gesti fisiografici*, mentre gli ebrei di lingua yiddish impiegano *gesti ideografici*

159

Stringere la mano in maniera molto decisa

Nelle culture euro-amicane: dimostra sincerità e "virilità"

In Germania: non è virile ma "sincera", per cui anche una donna la utilizza

In Oriente: la stretta di mano è inusuale (soprattutto in Corea e Giappone, dove il saluto è di solito un inchino)

160

Sollevare indice e medio della mano destra a "V"

Segno di vittoria

In Inghilterra: "vittoria" se il dorso della mano è rivolto verso chi parla (usato per la prima volta da Churchill); un insulto se il dorso della mano è rivolto verso chi ascolta.

Nelle altre culture il gesto "V" vuol dire vittoria comunque si tenga il palmo.

Tenere il pugno chiuso e il pollice eretto verso l'alto

OK, d'accordo (di derivazione statunitense)

In estremo Oriente significa insulto.  
In Brasile significa "grazie"  
In Indonesia "dopo di te".

161

Muovere la testa ripetutamente da dx a sx

In Europa "No"

In India, nello Sry Lanka: "si"

Muovere la testa dall'alto verso il basso

In Europa "Si"

Nello Sry Lanka: "no"

162

## La postura

All'interno di ogni sistema esistono **regole** più o meno implicite che stabiliscono la correttezza delle posture

Rispetto ai rapporti possono essere:

- dominanti/sottomesse
- di amicizia /ostilità
- di formalità/informalità
- di autonomia/cooperazione/competizione

Rispetto all'individuo dipendono da:

- situazione e attività
- stato d'animo ed emozioni

163

## POSTURA

Esprime vissuto emotivo

Indica rapporti sociali



164

CONTROLLO DELLA SITUAZIONE

ARRETRAMENTO E DIFESA

TENDENZA ALLA DOMINAZIONE INVASIONE

165



A. "supponente"



B. "aperto"



C. "atteggiamento di nulla"



## Termometro dell'apertura/chiusura: *in medio stat virtus*



Una chiusura eccessiva ci fa sembrare delle persone alla FANTOZZI

Un'apertura eccessiva ci possono far sembrare un energumeno alla TARZAN

167


## Espressioni del volto



Indicano:


- caratteristiche della personalità (tipiche e costanti)
- emozioni (entro 7 tipi principali: felicità, sorpresa, interesse, paura, tristezza, disgusto, collera)
- reazioni di interattività (alla comunicazione altrui o al contesto)

168



*"Vero è che i segni de' volti mostrano in parte la natura degli uomini, i loro vizii e complessioni; ma nel volto i segni che separano le guancie dai labbri della bocca, e le nari del naso e le casse degli occhi sono evidenti, se sono uomini allegri e spesso ridenti; e quelli che poco disegnano sono uomini operatori della cogitazione; e quelli che hanno le parti del viso di gran rilievo e profondità sono uomini bestiali ed iracundi con poca ragione e quelli che hanno le linee interposte infra le ciglia forte evidenti sono iracundi, e quelli che hanno le linee trasversali della fronte forte lineate sono uomini copiosi di lamentazioni occulte e palesi."*

Leonardo da Vinci  
[Trattato della pittura] 169



**Area Frontale**

- scarsa mobilità (contrazione/rilassamento)
- massima "nobiltà" nella cultura occidentale

**Area Mediana**  
grande espressività

**Occhi**

- forte connettore umano (reciprocità dello sguardo)
- strumento di oggettivazione, quindi origine di inquietudine
- indicatore di intensità relazionale
- strumento di proposta e sottrazione relazionale
- canale di feedback nella comunicazione quotidiana

**Area Inferiore**

- notevole espressività
- minore "nobiltà" culturale

**Sorriso**

- promotore di affinità relazionale
- regolatore di rapporti sociali

170

### Un'applicazione pratica

Le persone con caratteristiche somatiche infantili vengono percepite come oneste, ingenui, gentili e affidabili


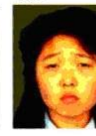





**persuasivi**

Ciò spiega l'uso dei bambini in pubblicità



171

### Le espressioni facciali (Ekman)

Rabbia	Timore	Felicità	Parata
			
Disprezzo	Sorpresa	Disprezzo	
			

172

Le emozioni di base diventano copioni di azione e comportamento e si implementano come tratti tipici di ciascuna personalità



173

### Persino per via elettronica ...

**Gli smiles danno espressione emotiva a quello che diciamo**



- Sorridente (ciao come va?)
- Arrabbiato (non ne posso più)
- Perplesso (non ti ho capito)

174

## La fronte



175

## La bocca



I segnali della bocca, in base alle pieghe, agli angoli, alle chiusure delle labbra, non solo sono molto intuitivi e generalmente riconoscibili (anche simulabili), ma in diretta connessione con zone cerebrali, per cui se assaggio qualcosa di amaro, meccanicamente le mie labbra assumeranno l'aspetto definito "amaro".  
Perfino se sorridiamo forzatamente per qualche decina di secondi lo stato d'animo risulterà relativamente migliore e poi il sorriso più naturale.

176

## Il sorriso



Secondo numerosi studiosi (Darwin; Ekman) è espressione universale di un'esperienza più o meno intensa di *gioia*.  
Secondo ricerche più recenti (Fernández-Dols) non ha un legame né necessario né sufficiente con le emozioni, bensì è strettamente connesso con l'*interazione sociale*.  
Sorriso = *promotore dell'affinità relazionale* (impiegato al fine di stabilire e mantenere interazioni amichevoli).  
Sorriso = *regolatore dei rapporti sociali* (la sua frequenza e intensità sono governate dal potere sociale e dal genere: ad es. le donne sorridono di più degli uomini).

177

## Lo sguardo

Diretto	Indiretto, sfuggente
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Alla fine di un'espressione altrui = <b>rinforzo</b></li> <li>◆ Durante espressioni proprie = <b>enfaticizzazione</b></li> <li>◆ Mentre si pongono domande = <b>invito alla confidenza</b></li> <li>◆ Prolungato = gradimento, <b>invito</b> oppure <b>minaccia</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Segnala <b>ansia, imbarazzo, insincerità, paura</b></li> </ul>

178

## Il contatto visivo



È un potente segnalatore a livello non verbale: personalizza il colloquio, riduce le distrazioni e consente di cogliere informazioni sulla situazione relazionale in atto.




179

## Serve a ...

- Funzione di *segnale di appello* (due persone si mostrano disposte a iniziare un'interazione)
- Funzione di *sincronizzazione* (strumento per evitare le sovrapposizioni e per gestire l'avvicendamento dei turni)
- Funzione di *monitoraggio* (dispositivo per controllare l'interazione con il partner)
- Funzione di *segnalazione* (mezzo per manifestare le proprie intenzioni)

180





Segnale	Effetti
Sguardi alla fine di un'espressione altrui	Rinforzo, il parlante si soffermerà sullo stesso argomento
Sguardi durante parti di espressioni proprie	Enfasi
Sguardi intensificati mentre si parla	Maggiore forza persuasiva
Sguardi intensificati mentre si pongono domande sull'altra persona	L'altra persona parla più di sé stessa

181

## SGUARDI



TIMORE



INTESA



SEDUZIONE



INTIMITA'



SFIDA










COMPLICITA'

182

Guardare dritto negli occhi mentre si ascolta	In Europa segno di franchezza e attenzione	<p>In Estremo Oriente o nei paesi arabi: fissare un uomo dritto negli occhi = sfida, fissare una donna = proposta erotica</p> <p>In Cina: segno di attenzione In Giappone: ci si guarda di quando in quando, ma mai durante un commiato: gli occhi vanno focalizzati a terra, in un punto a lato della persona che si sta salutando.</p>
Tenere gli occhi abbassati	In Europa segno di disattenzione	<p>In Giappone: forma di rispetto, per comunicare che l'attenzione è massima, che non si vuol rischiare di distrarsi</p> <p>In molte culture eurasiatiche e africane: rispetto del subordinato nei confronti di un superiore.</p>

## L'ASPETTO ESTERIORE

184



L'abbigliamento è l'elemento del comportamento comunicativo non verbale più tipicamente umano e influenzato dalla cultura




Ha **funzione** espressiva (esprime la propria personalità) ma anche estetica (aspetto formale)

Risponde a molteplici **bisogni** (primari, di sicurezza, di riconoscimento e di realizzazione)

Permette ad ognuno di essere uno e molteplice: basta cambiare abito per ogni situazione o contesto!



## Gli abiti ci informano su

- l'appartenenza di un individuo ad un gruppo o a una classe sociale
- il ruolo svolto
- la provenienza geografica o etnica







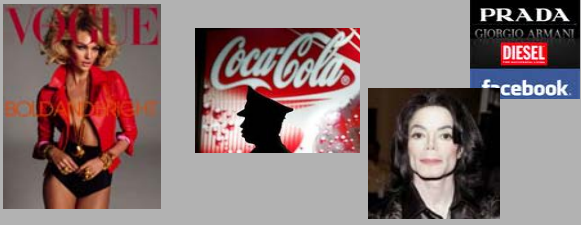

La **moda** è uno degli elementi della civiltà e del costume sociale, che interessa non solo il corpo ma tutti i mezzi di espressione di cui l'uomo dispone.



La moda - che propone uno stile generale ma con innumerevoli possibili variazioni - appaga due spinte contrapposte: da una parte imitare per integrarsi, dall'altra differenziarsi per essere se stessi



- la moda si trasferisce per "hub"
- questo è un termine che indica qualsiasi cosa (persone, marchi, abiti, oggetti, città) abbia una grande visibilità



### Riepilogando

- 1 IL **PARAVERBALE**, CIOE' I SEGNALI DELLA VOCE
- 2 LA **MIMICA**, CIOE' I SEGNALI DEL VISIO (SORRISO, SOPRACCIGLIA ECC.)
- 3 LA **POSTURA**, CIOE' I SEGNALI DEL BUSTO, DELLE GAMBE E DEI PIEDI
- 4 LA **GESTUALITA'**, CIOE' I SEGNALI DELLE BRACCIA E DELLE MANI
- 5 LA **PROSSEMICA**, OSSIA LA POSIZIONE RISPETTO ALL' INTERLOCUTORE
- 6 I **SEGNALI SOCIALI**, COME L' ABBIGLIAMENTO, LA COSMESI
- 7 LA **PELLE**, ad es. IL SUO CALORE, LA FREDDEZZA O LA RUVIDENZA
- 8 I **SEGNALI AUTOMATICI**, COME L' ARROSSIRE, IL SOSPIRARE, IL SUDARE, LA DILATAZIONE DELLA PUPILLA

PIU' NE RACCOGLIEREMO (COLLEGANDOLI) NELLA RELAZIONE, PIU' AFFIDABILITA' INTERPRETATIVA AVREMO

190

### Stili di comportamento

- **Affiliativo** (caldo cordiale intimo)
  - prossimità fisica
  - contatto visivo assiduo ma non fisso
  - tono di voce caldo e fluido
  - postura rilassata e aperta
  - rispecchiamento cognitivo ed emotivo
- **Dominante** (bisogno di essere ammirati)
  - lontananza fisica
  - contatto visivo prolungato e insistito
  - postura eretta, capo leggermente all'indietro
  - tono di voce alto
  - comportamento autocentrato

191

### Esempi di stile comunicativo

Assertivo	Passivo	Aggressivo
Ascoltare gli altri	Tacere, defilarsi	Impedire agli altri di parlare
Esprimere critiche costruttive	Giustificarsi	Obbligare, manipolare
Sostenere la propria posizione	Non saper dire di no	Imporre, umiliare, deridere
Chiedere spiegazioni	Non reagire	Reagire con violenza fisica o verbale
Esprimere giudizi motivati	Non esprimersi	Offendere

192


## Aggressivo



- RICORDATI SEMPRE ....**
- NON FARE MAI ....**
- BISOGNA ESSERE ....**
- NON SI DEVE ....**
- SEI RIDICOLO .... ASSURDO ....**
- COME TI PERMETTI? ....**

193

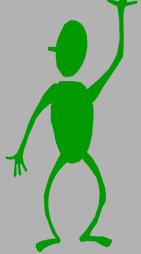
## Passivo



- MI SCUSI, NON VOLEVO ....**
- MI DISPIACE ....**
- SE MI PERMETTE, VORREI ....**
- MI PIACEREBBE ....**
- NON SO SE FACCIO O DICO**
- BENE, MA ....**

194

## Assertivo




- IO PENSO O CREDO CHE ....**
- HO L'IMPRESSIONE CHE ....**
- SECONDO ME ....**
- IN CHE MISURA ....**
- IN CHE MODO, PERCHÉ? ....**
- ESAMINANDO OBIETTIVAMENTE**
- LA QUESTIONE ....**
- E' PROBABILE CHE ....**
- VALUTIAMO INSIEME SE ....**

195

## Assertività

È la capacità di...

- ⇒ comunicare in modo efficace e convincente
- ⇒ tenendo l'ansia sotto controllo e
- ⇒ mantenendo relazioni positive con gli altri




196

## Verso gli altri

Segnali non verbali	Positivi	Negativi
<b>Espressione</b>	Viso rilassato e sguardo attento	Ciglia aggrottate, sguardo rivolto altrove
<b>Postura</b>	Aperta e protesa in avanti, simile all'altro	Chiusa, protesa all'indietro, distaccata
<b>Gesti</b>	Armonici, dolci, coerenti con le parole	Bruschi e veloci, dall'alto in basso
<b>Tono di voce</b>	Calmò, adattato all'interlocutore e alla situazione	Nervoso, stizzito, in disarmonia con l'altro

197

## La conversazione



Forma diffusa di interazione diretta, è intenso canale di scambio umano

In situazione naturale è

- orale
- simultanea
- semioticamente paritaria
- senza piani prestabiliti
- concatenata

198

## Le regole della conversazione

(P.H.Grice, 1975)

La conversazione è regolata secondo il **principio della cooperazione**, definito da 4 massime:

- quantità (fornisci tante informazioni quante te ne sono richieste)
- qualità (non dire ciò che credi falso e ciò per cui non hai prove)
- relazione (sii pertinente)
- modo (evita prolissità, ambiguità, oscurità, disordine)



199

Nella conversazione si mette in gioco la sociabilità. Educare alla conversazione e alla sociabilità significa educare alla negoziazione dei conflitti

200

## gioco della conversazione

si è corretti parlatori quando si è capaci di cedere la parola

ascolto

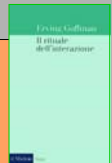
voler dire una cosa e non ascoltare niente è una specie di tirannia

tra chi dice e chi ascolta: gioco di palla

201

## Le regole della cortesia

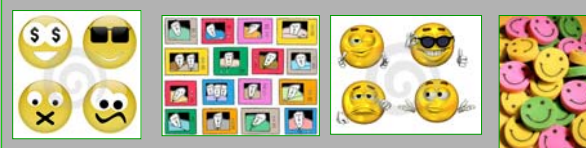
- Non t'imporre
- Offri delle alternative
- Metti il destinatario a suo agio



E. Goffman (1967) analizza i rituali che segnano i rapporti interattivi tra estranei in situazioni pubbliche

202

## La comunicazione efficace

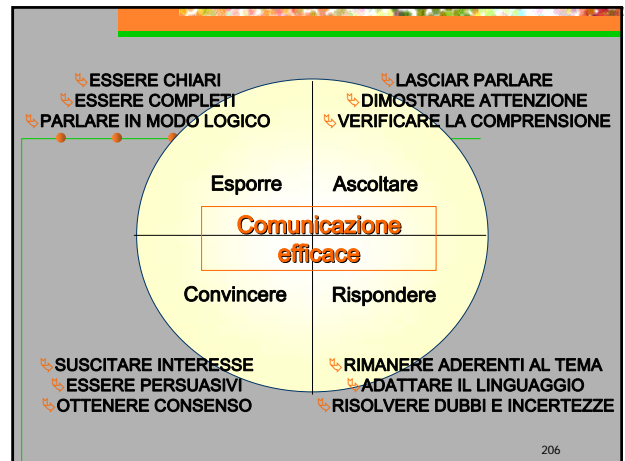
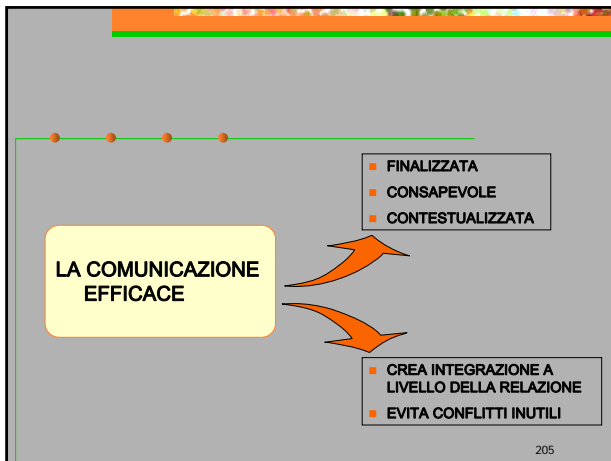


Riconoscere ed affinare le "vie" per entrare efficacemente in rapporto con gli altri

- > arricchisce la nostra disponibilità e capacità di comprendere
- > migliora la qualità delle nostre esperienze, a tutti i livelli



204



Che cosa serve per imparare a comunicare in modo funzionale ed efficiente?

**Una buona consapevolezza**

- della propria comunicazione interpersonale (verbale, paraverbale e non verbale, prossemica)
- della propria comunicazione intrapsichica (stati d'animo, rappresentazioni, intenzioni)

207

**Prerequisiti per una comunicazione efficace**

- **Flessibilità linguistica e semantica:** prendere consapevolezza dei codici linguistici personali e altrui
- **Role-taking:** saper assumere il punto di vista dell'altro superando il proprio egocentrismo
- **Attenzione al feedback:** saper valutare con sistematicità le informazioni di ritorno fornite dal proprio interlocutore per 'ricalibrare' la proposta comunicativa
- **Disponibilità emotiva:** avere consapevolezza dei propri e degli altrui stati emotivi

208

**L'empatia**

È la capacità di "mettersi nei panni dell'altro" → immedesimarsi in un'altra persona fino a coglierne i pensieri e gli stati d'animo, pur mantenendo il controllo dei propri

**A che cosa serve ...**

... a rafforzare le relazioni e a migliorare la qualità dei nostri rapporti con gli altri

209

Comunicare in empatia significa adottare la lente dell'interlocutore senza perdere la possibilità di utilizzare la propria lente abituale. Acquisire questa capacità non è un annullamento bensì un ampliamento della propria personalità.

210



## L'ascolto

La capacità di ascolto è indispensabile perché la comunicazione sia tale: si manifesta

- nella reattività di posture, gesti, atteggiamenti
- nell'evitare di interrompere
- nel riassumere ogni tanto con altre parole ciò che l'interlocutore sta dicendo

211

### Comunicare = Ascoltare

La capacità di **ascoltare** viene spesso trascurata a vantaggio "della capacità di parlare" più facilmente riconducibile, nel senso comune, ad una competenza

Processo	Percentuale
Scrivere	9%
Leggere	16%
Parlare	34%
Ascoltare	40%

212

## ASCOLTO EFFICACE

### OBIETTIVI

- ★ **Comprendere le informazioni inviate dall'emittente**
- ★ **Valutare quanto l'emittente dice in termini di svantaggi, vantaggi, opportunità**
- ★ **Godere di quanto si sta ascoltando**
- ★ **Entrare in sintonia con l'emittente grazie ad un accordo empatico**

213

### UDIRE è diverso da ASCOLTARE

atto fisico:  
riconoscere i suoni

azione cognitiva ed emotiva:  
capire cosa è stato detto

214

sentire

➔

**processo sensoriale**  
i suoni pervengono all'orecchio

ascoltare

➔

**processo psicologico**  
i suoni (parole, musica...) vengono convertiti in concetti, sentimenti

215

**Voler ascoltare**  
**Mostrare che si ascolta**  
**Saper ascoltare**

216

## I livelli di ascolto

- Ignorare
- Fingere di ascoltare
- Ascoltare a tratti (ascolto selettivo)
- Sentire le parole
- Porre attenzione (ascolto riflessivo)
- Ascoltare empaticamente (ascolto attivo)

217

## Anche l'ascolto è attivo

(M.Sclavi, 2002)

Il ricevente compie un **lavoro**, la cui qualità rende più o meno "buono" l'ascolto

Alcune regole:

- quel che percepisci dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista
- Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose dalla sua prospettiva
- Le emozioni sono strumenti conoscitivi fondamentali. Informano non su ciò che si vede, ma su come si guarda
- Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili
- Un buon ascoltatore è capace di autoironia

218

<b>ascolto finto</b>	Ascoltiamo "a tratti", lasciandoci catturare da distrazioni, dalla nostra immaginazione e comunque fidandoci del nostro intuito, che precocemente distingue le cose importanti da quelle meno importanti (per noi). Ascolto passivo, senza reazioni, vissuto solo come opportunità per poter parlare.
<b>ascolto logico</b>	Ci sentiamo soddisfatti quando ci scopriamo ad ascoltare applicando un efficace controllo del significato logico di quello che ci viene detto. L'attenzione sarà concentrata sul contenuto di ciò che viene espresso: l'interlocutore potrebbe avere l'errata convinzione di essere stato capito.
<b>ascolto attivo empatico</b>	Ci mettiamo in condizione di "ascolto efficace" provando a metterci "nei panni dell'altro", cercando di entrare nel punto di vista del nostro interlocutore e comunque condividendo, per quello che ci è umanamente possibile, le sensazioni che ci manifesta. Attenzione: da questa modalità è escluso il giudizio, ma anche il consiglio e la tensione del "dover darsi da fare" per risolvere il problema.

219

## Per fare ascolto attivo

- ❗ Cancellare i giudizi di valore e le classificazioni
- ❗ Evitare i filtri (aspettative, pseudo finalità, ecc.)
- ❗ Eliminare le distrazioni
- ❗ Non interrompere
- ❗ Mantenere il contatto visivo
- ❗ Intervenire solo tra le "pause"
- ❗ Controllare la propria emotività
- ❗ Cercare di capire lo "spirito" al di là delle parole
- ❗ Osservare il comportamento non verbale

- ❗ Evitare di trarre conclusioni fin dalle prime battute
- ❗ Interloquire ogni tanto con domande o con parafrasi che rassicurino l'interlocutore circa la nostra attenzione
- ❗ Cercare di cogliere l'idea-base di ogni esposizione
- ❗ Prestare attenzione anche quando l'argomento è conosciuto
- ❗ Assicurarsi che l'interlocutore abbia espresso tutta la propria opinione

220

## Supporto all'ascolto

### TECNICHE DI INCORAGGIAMENTO

verbali  
(ehm, sì, capisco,...)

non verbali  
(annuire, cenni del capo, sorridere, ecc.)

### INTERVENTI VERBALI

- ✓ **Riformulazione**
- ✓ **Verbalizzazione**  
(restituire con altre parole)
- ✓ **Confronto**
- ✓ **Domande esplorative**  
(che vanno oltre il messaggio)

221

**Controllare le convinzioni automatiche**  
evitando la distorsione del significato

**Verificare le impressioni**  
attraverso la decodifica dei feedback

**COSTRUIRE UN SIGNIFICATO CONDIVISO**

222

## Esprimersi

- Distinguere tra osservazione, interpretazione e valutazione
- Esprimere i propri bisogni facendo richieste chiare
- Esprimere le proprie emozioni in modo semplice e diretto

223

- Descrivere è importante per trovare un primo accordo sul piano di come vediamo la realtà
- Interpretare e valutare ricordando (e sottolineando) che si sta esprimendo un proprio punto di vista (e non la realtà oggettiva delle cose)

224

- Esprimere i propri bisogni in modo diretto, facendo domande sull'altro e/o richieste concrete e senza pretese
- Esprimere le proprie emozioni, anch'esse in modo diretto (io provo gioia, io provo rabbia), collegandole alle proprie interpretazioni e valutazioni

225

## Le critiche ...



### Costruttive

Sono indirizzate al comportamento

Sono specifiche e si riferiscono alla situazione

Es. "sei in ritardo di 20 minuti"

### Aggressive e manipolative

✓ Sono indirizzate alla persona

✓ Sono generiche e totalizzanti

✓ Es. "sei sempre il solito ritardatario"

226

## In sintesi

- In un discorso, in una frase, descrizioni, valutazioni, bisogni ed emozioni possono confondersi: questa confusione è pericolosa
- È importante che impariamo ad esprimerle appropriatamente e apertamente

227

INSICUREZZA  
EMOTIVITÀ  
INCONTROLLATA  
TIMIDEZZA

portano a

**INCONGRUENZA**



**COMUNICAZIONE DISTORTA**

(soggetta a fraintendimenti)

228

## Insomma ...

**“Quando mi dici qualcosa, io verifico di aver compreso il tuo messaggio ripetendolo con parole mie, perché so che se lo ripetessi con le tue parole, tu potresti dubitare che io abbia capito. Ma se uso le mie parole, il risultato è che cambia il tuo significato, anche se solo di poco ...**

**La conversazione è come giocare a tennis con una palla fatta di gomma semiliquida, che ha una forma diversa ogni volta che passa la rete”**

D.Lodge, *Small World*

229

*“... ma il guaio è che voi, caro, non saprete mai né io vi potrò mai comunicare come si traduce in me quello che voi dite. Non avete parlato turco, no. Abbiamo usato, io e voi la stessa lingua, le stesse parole. Ma che colpa abbiamo io e voi, se le parole di per sé sono vuote? Vuote caro mio. E voi le riempite del senso vostro, nel dirmele; e io nell'accoglierle, inevitabilmente le riempio del senso mio.*

*Abbiamo creduto di intenderci, non ci siamo intesi affatto”*

L.Pirandello, *“Uno, nessuno e centomila”*

230