



Seminario di

Comunicazione e Relazione



Dott.ssa Isabella Fanelli
Esperta nei Processi Formativi
Facoltà di Scienze della Formazione
Dipartimento di Psicologia
Università degli Studi di Bari

E-mail: I.fanelli@tin.it

La Comunicazione come Bisogno

*...Uomini e Animali sentono il
bisogno di Comunicare*





PERCHÉ GLI ANIMALI COMUNICANO?

- *Per indicare agli altri soggetti della loro specie il luogo nel quale è disponibile il cibo*
- *Per delimitare e salvaguardare il territorio*
- *Per una funzione riproduttiva*
- *Per Segnalare l'imminenza di un pericolo*

PERCHÉ GLI ESSERI UMANI COMUNICANO?

*L'essere umano ha bisogno di Comunicare
perché ha bisogno di **SVILUPParsi***

*Può raggiungere tale risultato solo se è in
contatto con gli altri*

*Relazione e Comunicazione sono processi
intimamente connessi*

*L'essere Umano sente il bisogno di raggiungere
uno stato di unione con gli altri per superare
l'isolamento*

R < **Comunicazione Non verbale e Comunicazione Verbale**

1. Gestire la Situazione Sociale Immediata

- stabilire o mantenere un certo tipo di relazione tra i comunicanti (amicizia, inferiorità...)
- Manifestare certi stati emotivi (ira, gioia, ansia, depressione...)

2. Di Supporto alla Comunicazione Verbale

3. Di Sostituzione della Comunicazione Verbale

La Prosemica: *studia i comportamenti spaziali tra gli individui*

Classi di Comportamento:



**CONTATTO
FISICO**



ORIENTAMENTO



DISTANZA

- Intima (fino a 40 cm)
- Personale (da 40 a 120cm)
- Sociale (da 120 a 360)
- Pubblica (da 360 in poi)

I Movimenti del Corpo come forme strutturate di linguaggio

1. *Mimica ed Espressione del Viso* (fronte, labbra e sopracciglia segnalano il livello di attenzione, accordo, perplessità indifferenza, collera)

2. *Sguardo e Movimento degli occhi*

3. *Postura* (Indica lo status sociale con precise regole di comportamento all'interno di contesti culturali)

LA GESTUALITA'

nel Linguaggio Cinesico: Tipologia di Gest

EMBLEMATICI

Hanno una traduzione verbale orale diretta

Es. salutare

ILLUSTRATORI

Accompagnano il parlato punteggiandone il contenuto con illustrazioni e chiarimenti

Es. numerare con le dita

REGOLATORI

Coordinano i turni di intervento

ESPRESSIVI DI EMOZIONI

Sono usati per comunicare Stati d'Animo

Es. tremolio delle mani

DI ADATTAMENTO

Hanno funzioni di soddisfacimento di bisogni e di emozioni e sono per lo più gesti manipolatori rivolti a se stessi

Es. grattarsi il capo



Principi Generali

della

Comunicazione

1. NON SI PUO' NON COMUNICARE

Ogni Comportamento è Comunicazione

2. Il Linguaggio Verbale non è l'unico strumento posseduto dagli esseri umani al fine di Comunicare

3. Il Significato della Comunicazione è la risposta che si riceve

4. LA MAPPA NON E' IL TERRITORIO

Si comunica non in relazione alla realtà effettiva, ma bensì alla propria mappa della realtà

1. Ogni comportamento è Comunicazione:

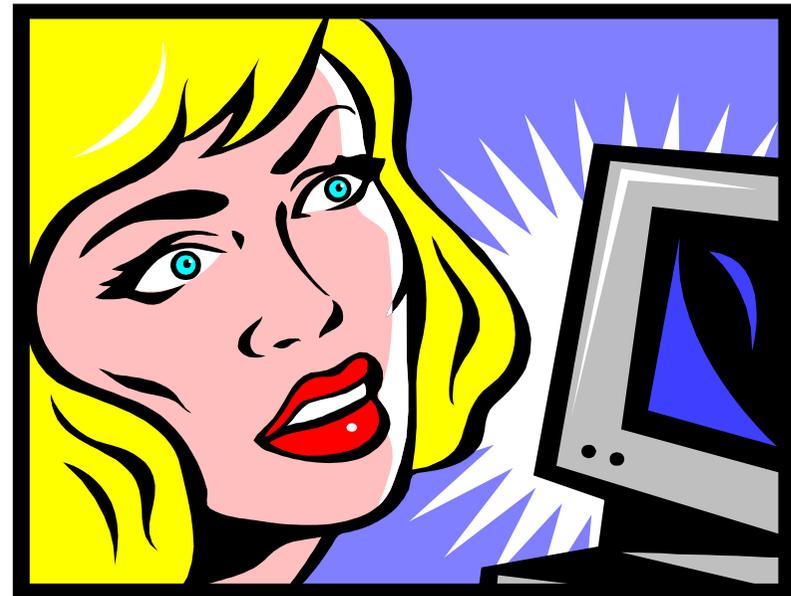
Non si può non Comunicare

I

Microcomportamenti

(movimenti oculari,
cambiamenti del colore
della pelle,
modificazione del
respiro...)

Danno informazioni
importanti sulla
persona



2. Il Linguaggio Verbale non è l'unico strumento posseduto dagli esseri umani per comunicare

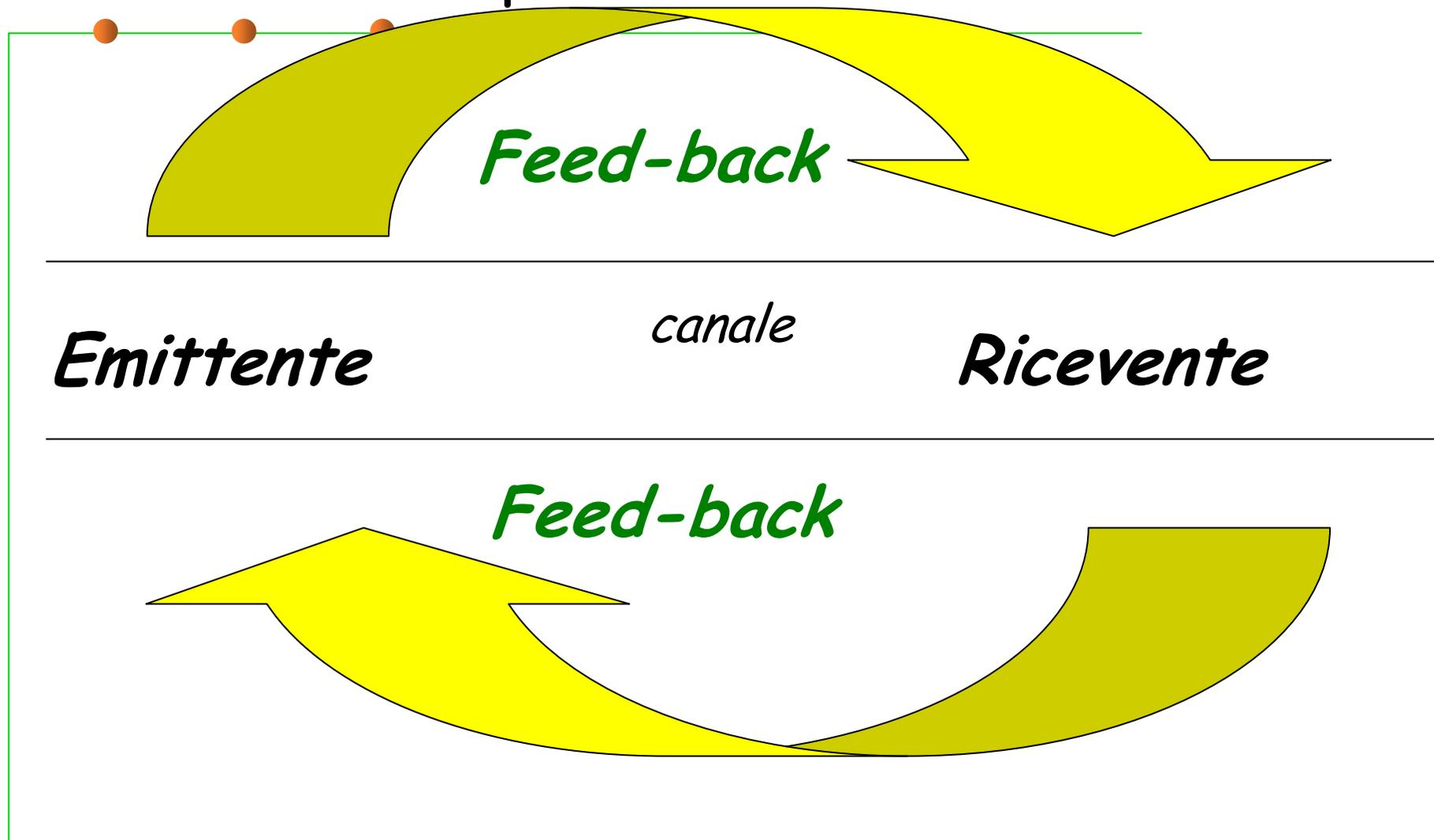
Componente Paraverbale:

- *Timbro*
- *Intonazioni della voce*
- *Significati delle parole*

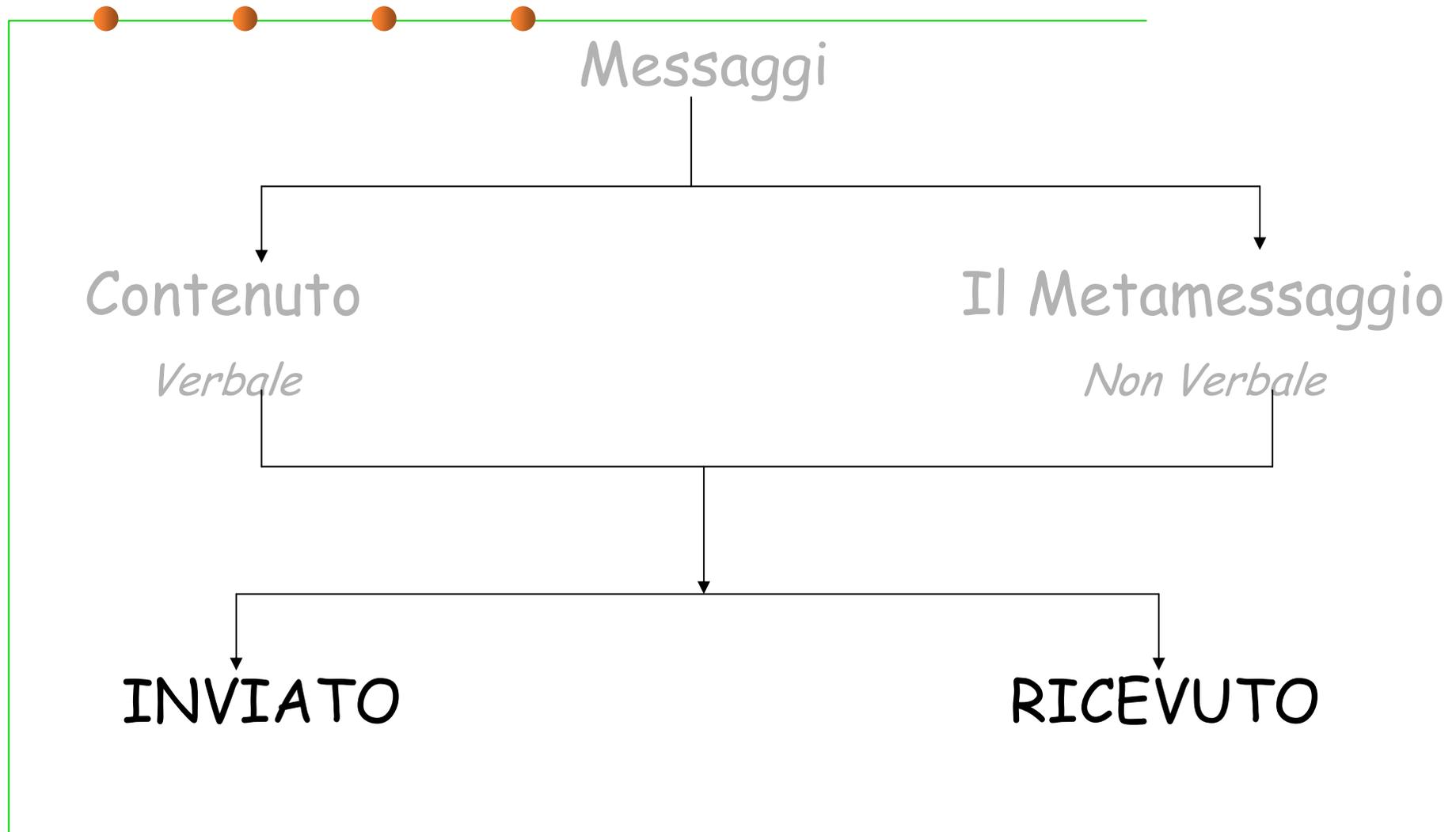
Componente Non Verbale *"Fisiologia della Persona"*



3. Il Significato della Comunicazione è la risposta che si riceve



GLI ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE



4.a La Mappa Non è il Territorio

- *La mappa di ogni individuo è formata dalle rappresentazioni personali*
- *Essa condiziona la sua esperienza nel mondo*





4.b La Mappa Non è il Territorio

*...Non esiste una sola ed unica
REALTA' OGGETTIVA, ma
RAPPRESENTAZIONI SOGGETTIVE
di essa.*



4.c La Mappa non è il Territorio
La Struttura dell'Esperienza

...Costruiamo le mappe cognitive della realtà attraverso le informazioni che hanno origine:

- Dall'esterno attraverso i nostri sensi
- Dal ricordo di esperienze
- Da costruzioni immaginate della realtà.



4.d La Mappa non è il Territorio La struttura dell'Esperienza

...Le nostre mappe determinano:

- Le nostre interpretazioni e reazioni al mondo
- Il significato che diamo alle nostre esperienze

Se arricchiamo la nostra mappa abbiamo più scelte per gestire la stessa realtà

Le Posizioni Percettive

1° SE STESSI

Attraverso i propri occhi e con la propria visione del mondo



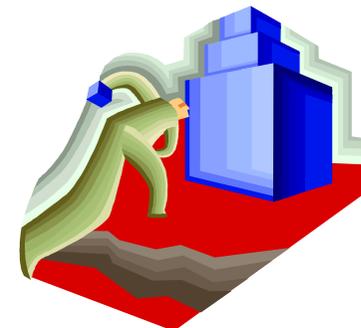
2° GLI ALTRI

empatia



3° IL CONTESTO

Nella prospettiva di un osservatore



I Sistemi Rappresentazionali sono Processi Sensoriali che danno origine e regolano il Comportamento

...Ognuno di noi rappresenta la Realtà e tutto ciò
che ci circonda in

immagini,

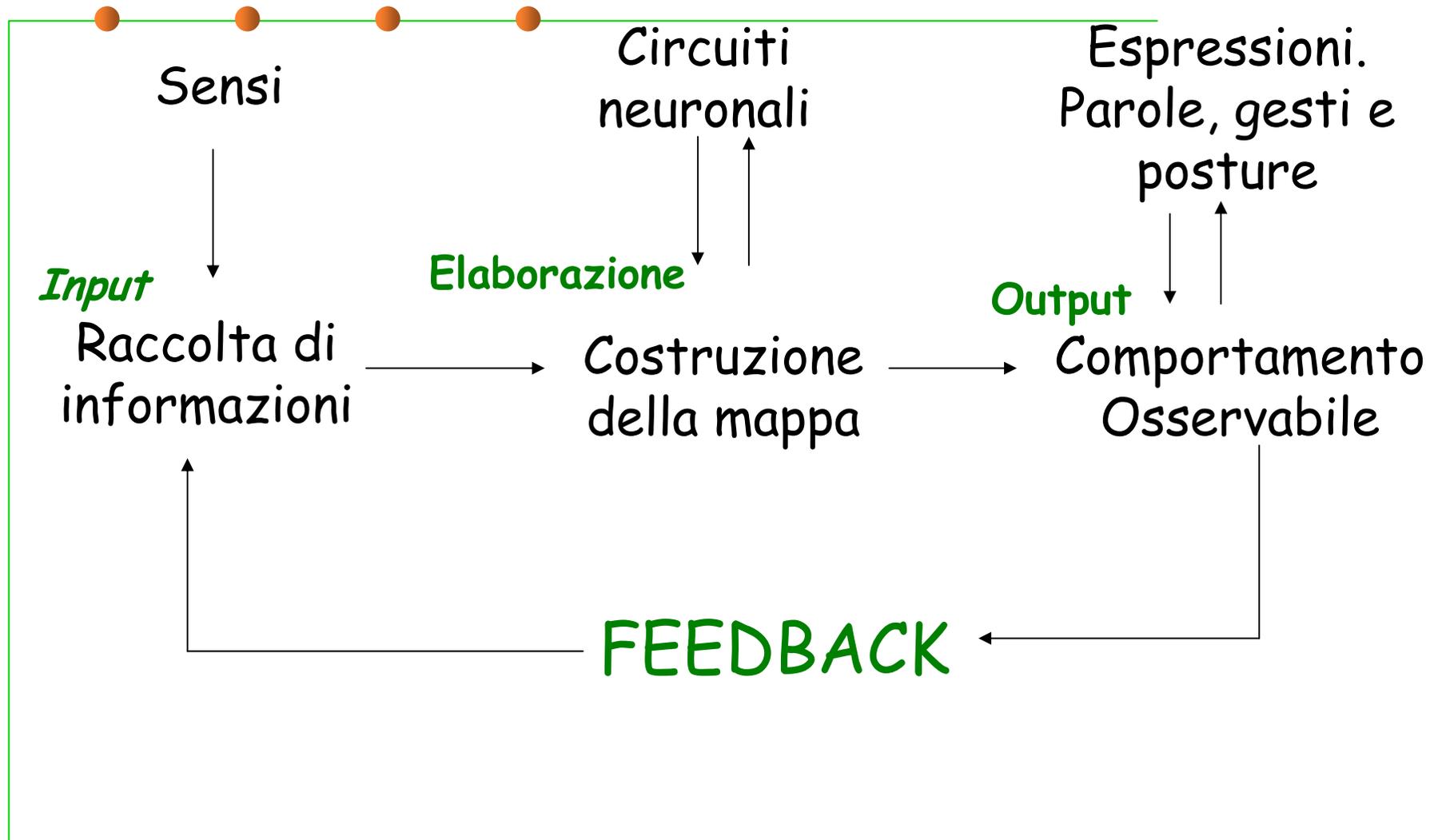
Suoni,

Sensazioni,

Odori e

Gusti.

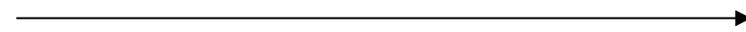
I Sistemi Rappresentazionali SCHEMA





Le 5 Categorie di Riferimento sono:

immagini



VISIVO

Suoni



AUDITIVO

Sensazioni



CENESTESICO

Odori



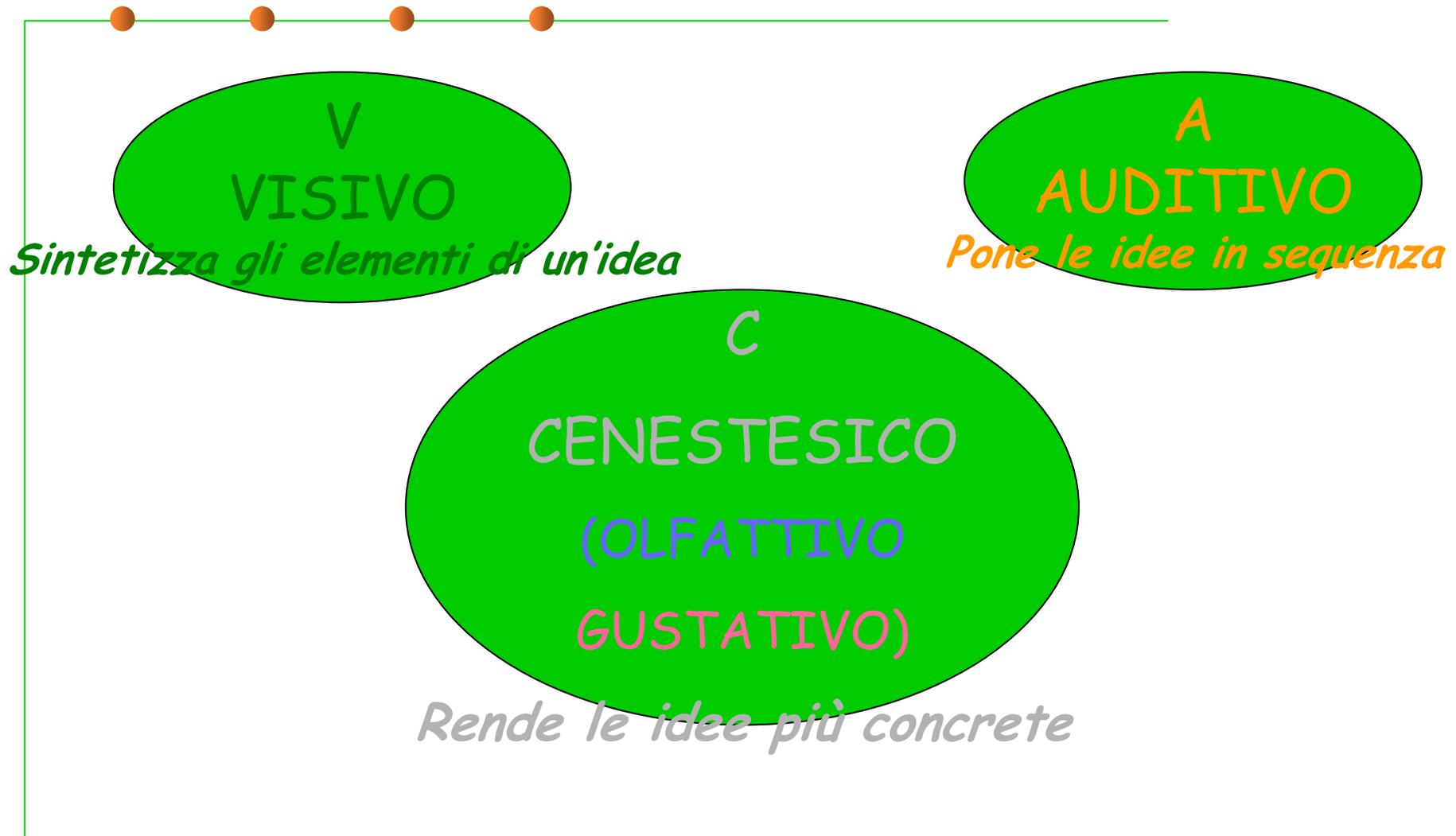
OLFATTIVO

Gusti



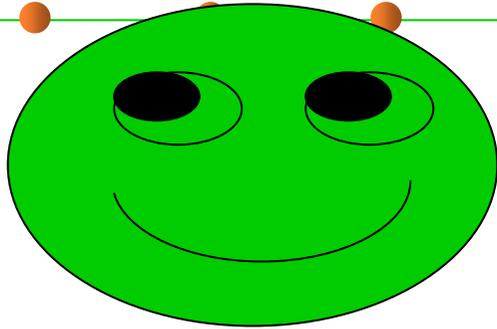
GUSTATIVO

I Canali Rappresentazionali



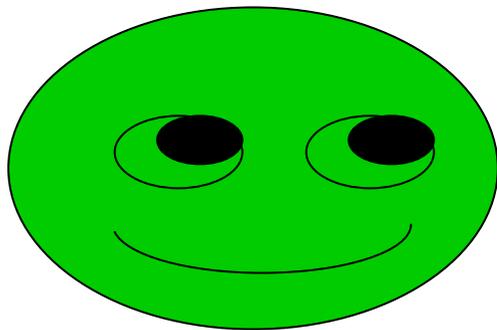
Individuazione dei Sistemi Rappresentazionali:

IL MOVIMENTO DEGLI OCCHI



A destra in alto

Visualizzazione di
Immagini Costruite

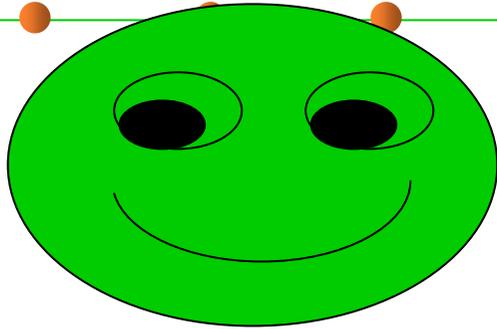


A sinistra in alto

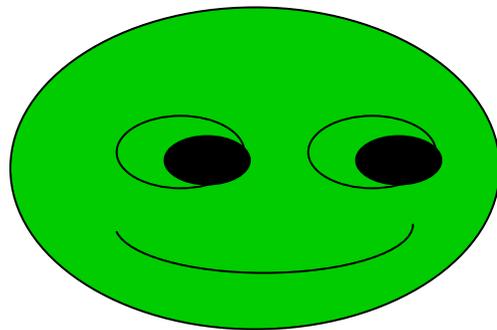
Visualizzazione di
Immagini Ricordate

Individuazione dei Sistemi
Rappresentazionali:

IL MOVIMENTO DEGLI OCCHI



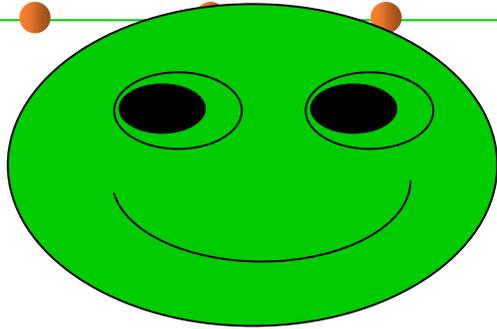
A destra orizzontale
Audizione di Suoni Creati



A sinistra in orizzontale
Audizione di Suoni Ricordati

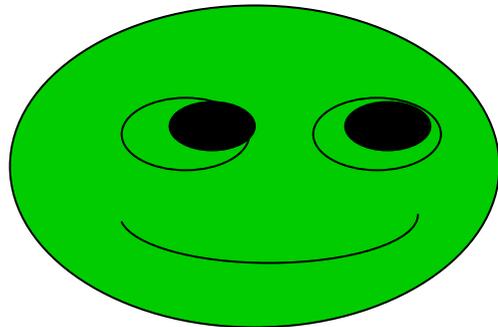
Individuazione dei Sistemi Rappresentazionali:

IL MOVIMENTO DEGLI OCCHI



A destra in basso

Registrazione di
Sensazioni Ceneschesiche
(tattili e\o viscerali)



A sinistra in Basso

Dialogo Interno



Individuazione dei Sistemi
Rappresentazionali:
IL MOVIMENTO DEL CAPO

*Le posizioni del capo corrispondono alle
posizioni degli occhi:*

In Alto	—————→	VISIVO
In Orizzontale	—————→	AUDITIVO
In Basso	—————→	CENESTESICO

Individuazione dei Sistemi
Rappresentazionali:

VARIAZIONE di RESPIRAZIONE

Respirazione Alta

Toracica *o brevi*
arresti della respirazione

VISIVO

Respirazione Leggera

Addominale *con espirazione*
prolungata

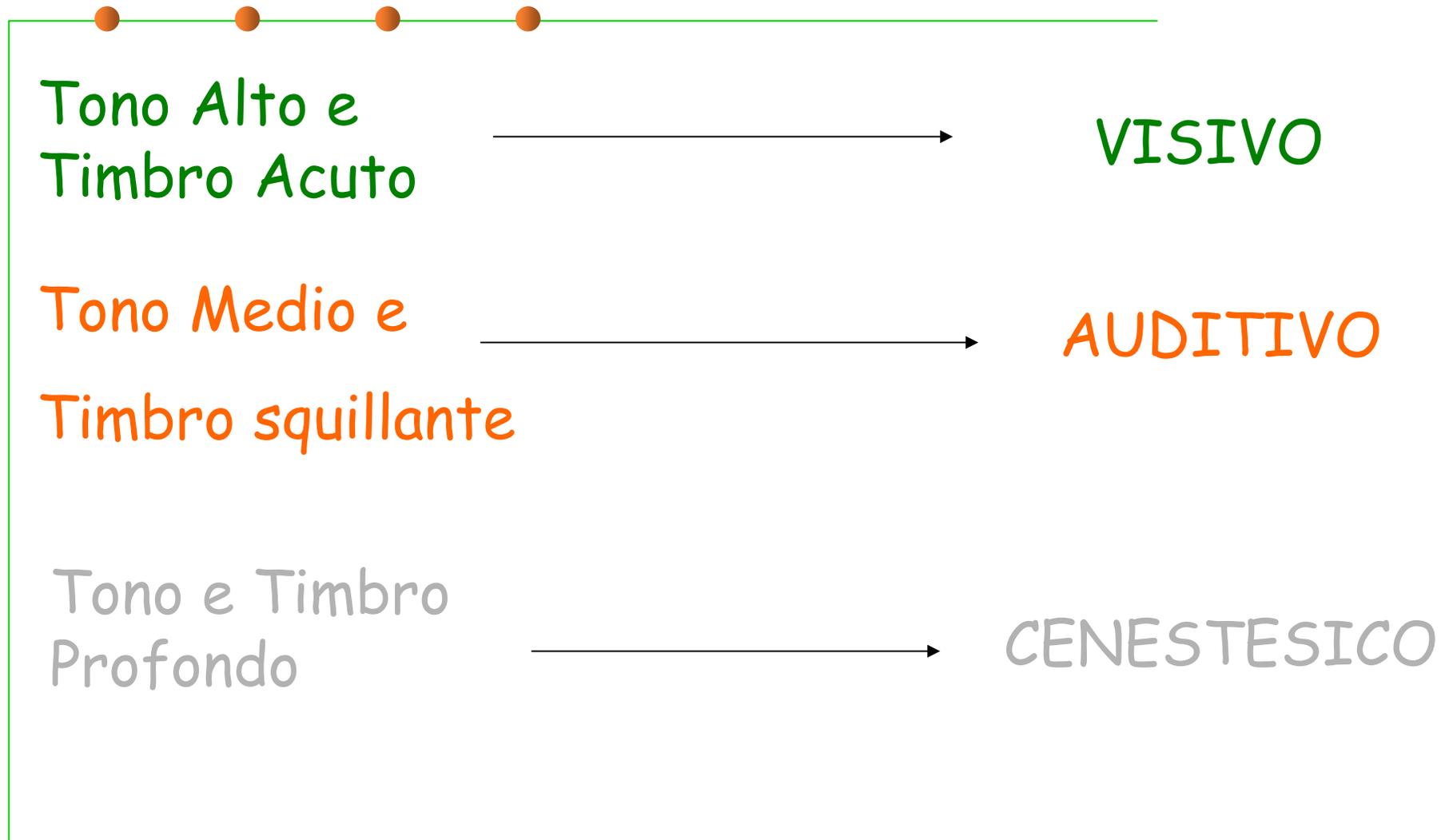
AUDITIVO

Respirazione

Profonda *con la parte*
bassa dell'addome

CENESTESICO

Individuazione dei Sistemi Rappresentazionali: VARIAZIONE del TONO e del TIMBRO della Voce



Individuazione dei Sistemi Rappresentazionali: VARIAZIONE della VELOCITA' E RITMO della Voce

Rapida
successione delle
parole e ritmo
veloce → VISIVO

Ritmo con scansione
uniforme → AUDITIVO

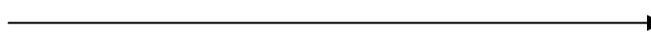
Ritmo lento con
lunghe pause → CENESTESICO

Individuazione dei Sistemi
Rappresentazionali:

La Posizione del Corpo

Corpo all'indietro,

Testa e Spalle alte



VISIVO

Corpo teso in avanti,

Testa eretta e

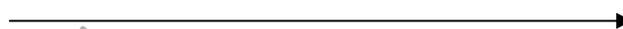
Spalle all'indietro



AUDITIVO

Corpo diritto,

Testa e Spalle in giù



CENESTESICO



Individuazione dei Sistemi Rappresentazionali: **I GESTI**

Gesti al di sopra
degli occhi, toccare
gli occhi



VISIVO

Toccare o indicare le
orecchie, toccare la
bocca o la mascella



AUDITIVO

Toccare il petto e
gesticolare nell'area
sotto il collo



CENESTESICO

I PREDICATI

usati nei Canali Rappresentazionali

VISIVO	UDITIVO	CENESTESICO
<i>Vedere</i>	<i>Sentire</i>	<i>Afferrare</i>
<i>Guardare</i>	<i>Ascoltare</i>	<i>Toccare</i>
<i>Vista</i>	<i>Suono</i>	<i>Sensazione</i>
<i>Chiaro</i>	<i>Risonante</i>	<i>Solido</i>
<i>Brillante</i>	<i>Forte</i>	<i>Pesante</i>
<i>Immagine</i>	<i>Parola</i>	<i>Maneggiare</i>
<i>Confuso</i>	<i>Rumoroso</i>	<i>Ruvido</i>
<i>Porta alla luce</i>	<i>Fa suonare un campanello</i>	<i>Collegare</i>
<i>Far vedere</i>	<i>Dire</i>	<i>Muovere</i>

II VISIVO



- MUOVE GLI OCCHI VERSO L'ALTO

(a destra immagini costruite, a sinistra immagini ricordate).

- CAPO ED OCCHI RIVOLTI VERSO L'ALTO

- RESPIRAZIONE ALTA TORACICA *o brevi arresti della respirazione*

- TONO ALTO E TIMBRO ACUTO

- RAPIDA SUCCESSIONE DELLE PAROLE E RITMO VELOCE

- CORPO ALL'INDIETRO TESTA E SPALLE ALTE

- GESTI AL DI SOPRA DEGLI OCCHI, TOCCARE GLI OCCHI

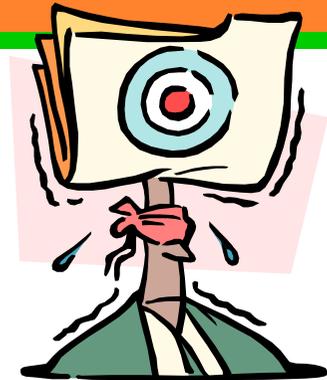
- USA ESPRESSIONI: *Vedere, Chiaro, Brillante, Immagine....*

L'UDITIVO



- MUOVE GLI OCCHI IN ORIZZONTALE
(a destra suoni creati, a sinistra suoni ricordati).
 - CAPO ED OCCHI ORIZZONTALI
- RESPIRAZIONE LEGGERA ADDOMINALE *con espirazione prolungata*
 - TONO MEDIO E TIMBRO SQUILLANTE
 - RITMO DELLA VOCE A SCANSIONE UNIFORME
- CORPO TESO IN AVANTI, TESTA ERETTA E SPALLE ALL'INDIETRO
- TOCCARE O INDICARE LE ORECCHIE, TOCCARE LA BOCCA O LA MASCELLA
 - USA ESPRESSIONI: *Sentire, Ascoltare, Suono, Rumoroso...*

IL CENESTESICO



- **MUOVE GLI OCCHI VERSO IL BASSO**
(registra le sensazioni cenestesiche tattili e\o viscerali, a sinistra dialogo interno).
- **CAPO ED OCCHI RIVOLTI VERSO IL BASSO**
- **RESPIRAZIONE PROFONDA** con la parte bassa dell'addome
 - **TONO E TIMBRO PROFONDO**
 - **RITMO LENTO E LUNGHE PAUSE**
 - **CORPO DIRITTO E SPALLE IN GIU'**
- **Gesti:** Toccare il petto e gesticolare nell'area sotto il collo
 - **USA ESPRESSIONI:** *Afferrare, Toccare, Maneggiare, Sensazioni...*

I LIVELLI LOGICI

IDENTITA' <i>Missione e Scopo - Chi?</i>	<i>Sono un Realizzatore</i> <i>Sei una vittima</i>
VALORI e CREDENZE <i>Motivazione e Permesso - Perché?</i>	<i>Se non sei rapido, perdi occasioni,</i> <i>Non posso fare a meno di replicare</i>
CAPACITA' <i>Direzione dell'azione - Come?</i>	<i>Non sai come analizzare un problema,</i> <i>Non sei bravo a gestire un gruppo</i>
COMPORAMENTI <i>Azioni- Che cosa?</i>	<i>Ieri ho perduto il controllo delle azioni del mio capo,</i> <i>Domani ho una lezione importante</i>
AMBIENTE <i>Reazione - Dove e Quando?</i>	<i>Nella mia aula c'è poco calore,</i> <i>Questo è un ambiente confortevole</i>

Relazioni tra i Livelli Logici

VALORI e CREDENZE

Ciò in cui credo

IDENTITA'

Chi sono io?

CAPACITA'

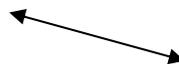
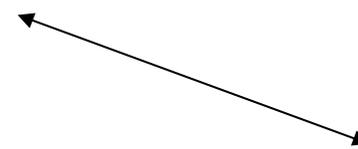
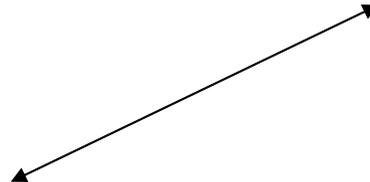
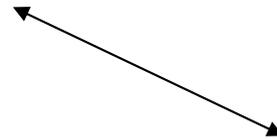
Come penso, mi oriento, seleziono, decido

COMPORAMENTI

Ciò che faccio, dico, penso

AMBIENTE

Nel quale reagisco, dove e quando



Il Processo Comunicativo

CALIBRAZIONE

RICALCO



RAPPORTO

GUIDA

CONCLUSIONE



Il Processo Comunicativo: La **CALIBRAZIONE**

*Saper leggere le risposte inconsapevoli e
non verbali dell'altro nel corso di
un'interazione*

=

*Imparare ad Osservare ed Ascoltare
SENZA INTERPRETARE*

Il Processo Comunicativo: IL RISPECCHIAMENTO



*Produrre spontaneamente i
Comportamenti dell'altro con
quelli del proprio corpo, come se
la persona fosse davanti ad uno
specchio !*



*E' l'equivalente dell'essere
verbalmente d'accordo*

Il Processo Comunicativo: **IL RICALCO**



*Uso Intenzionale del
Rispecchiamento*



Adattare il proprio comportamento
comunicativo con quello dell'altro



Il Processo Comunicativo: LA GUIDA

*Adattare intenzionalmente il proprio
comportamento per dirigere l'incontro
verso*

l'obiettivo condiviso:

- 1. Riconoscere gli obiettivi*
- 2. Cercare soluzioni che soddisfino gli
obiettivi*



LA STRUTTURA DEL RICALCO

- Ricalco dell'Intera figura
 - Ricalco a mezzo busto
 - Angolazione della testa e\o delle spalle
 - Espressioni Facciali
 - Gest
- Ricalco corporeo parziale (battito delle palpebre)
 - Qualità Vocali
 - Sistemi Rappresentazionali
 - La Respirazione

Fasi e Strumenti del Processo Comunicativo





Bibliografia

Matteo De Augustinis, *La Comunicazione Educativa*, editrice La Scuola, Brescia 1993

AA.VV., *Comunicazione, Relazione, Handicap*, Edizioni dal Sud, Bari 1993

Hinde R.A., *La Comunicazione non verbale*, Laterza, Bari 1974

Watzlawick P., *Pragmatica della Comunicazione umana...*, Astrolabio, Roma 1971

Pease A., *Leggere il linguaggio del corpo*, Mondadori, Milano 1996.