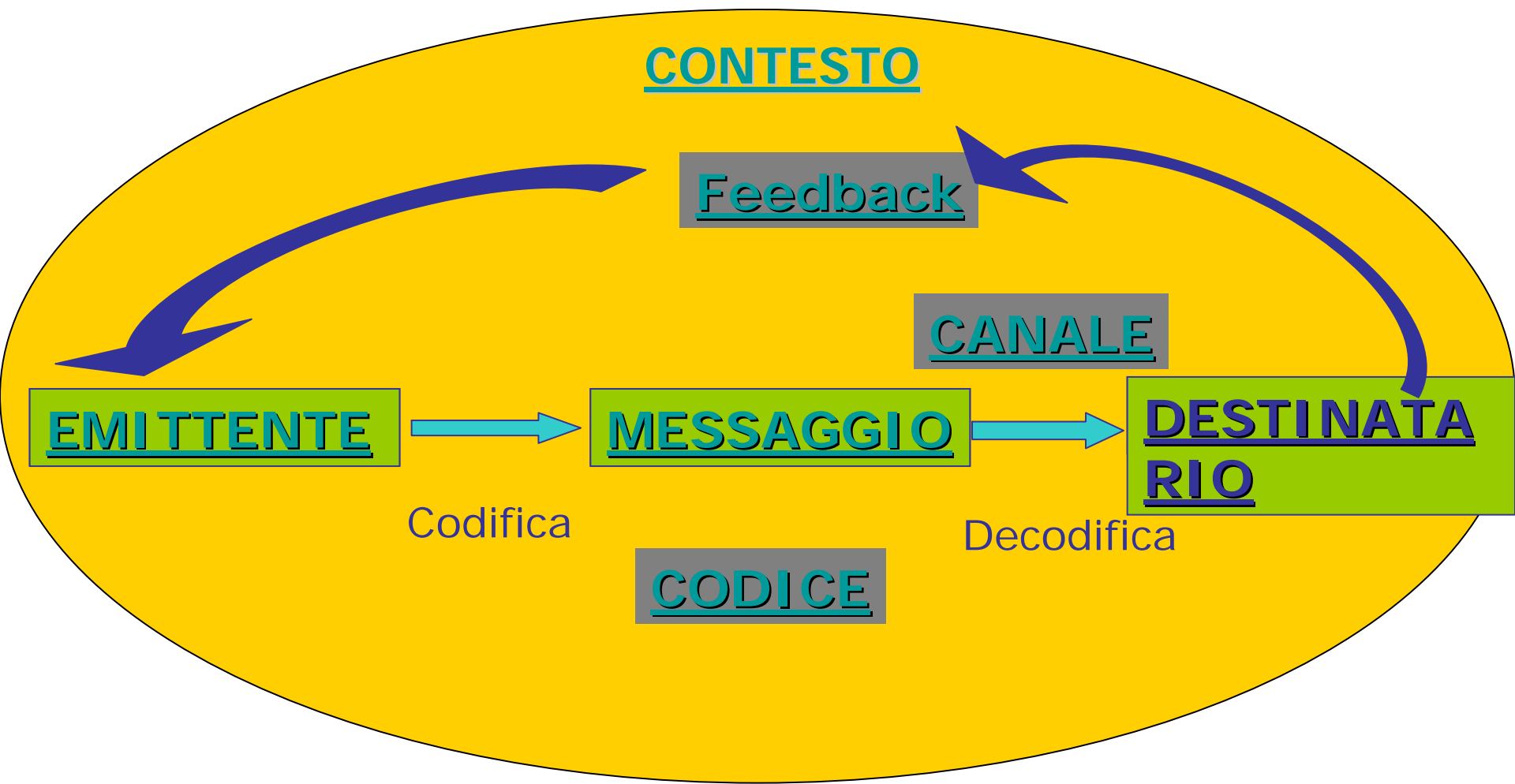


La comunicazione interpersonale

COMUNICAZIONE DESCRITTIVA
COMUNICAZIONE RAPPRESENTATIVA



CONTESTO

Feedback

CANALE

EMITTENTE

MESSAGGIO

**DESTINATA
RIO**

Codifica

Decodifica

CODICE

“ Se il piede di un uomo camminando colpisce un sasso, l’energia viene trasferita dal piede al sasso. Il sasso verrà messo in movimento e spostato finché non si fermerà in una posizione che è determinata esclusivamente da fattori come la quantità di energia trasmessa, la forma e il peso del sasso, la natura della superficie su cui è rotolato.

Se l’uomo dà un calcio ad un cane anziché ad un sasso, il cane può saltare su e morderlo. In questo caso il rapporto tra il calcio e il morso è di un ordine assai diverso.

E’ chiaro che il cane prende l’energia per la sua reazione dal proprio metabolismo e non dal calcio. Non si ha dunque trasmissione di energia ma di informazione. In altre parole il calcio è un comportamento che comunica qualcosa al cane e a questa comunicazione il cane reagisce con un’altra comunicazione-comportamento

*Pragmatica della comunicazione umana
Watzlawick, Beavin, Jackson, 1971*

COMPETENZE COMUNICATIVE:

LA COMUNICAZIONE DESCRITTIVA

Obiettivi:

Conoscere la comunicazione descrittiva

Prendere coscienza dei vantaggi

Esercitarsi a riportare i fenomeni

(fatti, cose, persone, comportamenti...) con codici descrittivi senza ricorrere a valutazioni, etichette, interpretazioni

Qual è il mio rapporto con la realtà ?

1. Approccio causale : considerazione centrata sulla relazione tra fenomeni e condizioni
2. Approccio genetico : considerazione sullo sviluppo dei fenomeni
3. Approccio teleologico : considerazione sul fenomeno e sue conseguenze
4. Approccio fenomenologico

- Uso l'approccio fenomenologico:



QUI E ORA

COMUNICAZIONE DESCRITTIVA

- È la capacità di riportare i fenomeni così come essi si presentano nella realtà.
- Riferire la realtà così come si manifesta è la condizione preliminare per un discorso che vuol essere realistico e non soggettivo

- “Il signor Rossi lunedì scorso ha partecipato ad una riunione con altri colleghi per la discussione di un caso; la riunione è durata dalle 14.00 alle 18.00. Tornando a casa il signor Rossi, rispondendo alla moglie che gli chiede come è andata la giornata, dice: “*Oggi ho partecipato ad una riunione lunga e noiosa!*”

- Nel processo di interpretazione della realtà noi operiamo sui dati oggettivi attraverso:

- CANCELLAZIONI

Omettiamo dati oggettivi in nostro possesso

- AGGIUNTE

Aggiungiamo dei dati, spesso nel tentativo di chiarire quanto ci appare poco delineato

- DEFORMAZIONI

Riportiamo un dato oggettivo deformandolo secondo la nostra interpretazione

- La descrizione della realtà nei suoi fenomeni osservabili non solo fornisce informazioni valide, ma stimola anche la fiducia dei partners che notano come il comunicatore sia impegnato a fornire informazioni obiettive.

- La comunicazione non valutativa o descrittiva presuppone la disponibilità e la libertà di osservare senza preconcetti e senza lasciarsi guidare da stati emozionali

- L'accordo sui fenomeni della realtà si raggiunge quando attiviamo il maggior numero di canali sensoriali (vedo che..., sento che..., sperimento che ...)

- Presuppone la capacità di discriminare la dimensione descrittiva dalla dimensione valutativa
- *“Suo figlio è svogliato!”*
- *“Suo figlio non è riuscito a terminare il compito assegnato per le vacanze”*

- **1. Porre attenzione all'utilizzo degli aggettivi:** gli aggettivi tendono a sottolineare delle qualità che spesso sono riconducibili ad una percezione soggettiva
- **2. Evitare le generalizzazioni:** termini come “mai” e “sempre” sottintendono un giudizio e una valutazione personale
- **3 Sviluppare capacità di concretezza**

- Stimolare alla concretezza, in presenza di affermazioni vaghe e generiche
- Sollecitare la spiegazione dei fatti oggettivi, in presenza di generalizzazioni
- Verificare la valenza soggettiva di alcuni aggettivi, richiamando il dato concreto

scala "descrizione fenomenologia"

Livello

- +2: I fenomeni osservabili sono descritti nei loro aspetti e nelle loro qualità processuali
- +1: Una buona parte dei fenomeni sono i descritti nei loro aspetti e nelle loro qualità processuali; solo pochi aspetti vengono valutati e interpretati.
- 0: Alcuni fenomeni sono descritti negli aspetti osservabili e altri sono valutati o interpretati.
- -1: Una buona parte dei fenomeni sono valutati, interpretati; solo pochi fenomeni sono descritti nelle loro qualità processuali e osservabili.
- -2: I fenomeni sono presentati già interpretati e valutati

Esercitiamoci:

Marco è un ragazzo molto sincero

(-2)

Oggi venendo a scuola ho visto i miei alunni
fumare

(+2)

Andrea ha interrotto Luca quando cercava di
parlare delle sue difficoltà con quel nuovo
alunno

(+1)

Quell'insegnante non capisce mai ciò che gli
dico

(-2)

LA COMUNICAZIONE RAPPRESENTATIVA

Obiettivi:

Conoscere le caratteristiche

Comprendere la tecnica

Prendere atto dei vantaggi

Esercitarsi nelle forme dirette

SIMULAZIONE

COMUNICAZIONE RAPPRESENTATIVA

- Fa riferimento ad atti deliberati di autopresentazione, alla manifestazione libera e diretta delle proprie esperienze emotive nel “qui e ora”

“Se Ellen diceva di sentirsi giù, Gary non la capiva, né riusciva a condividere il suo stato;

Se lei parlava d'amore, lui cambiava argomento;

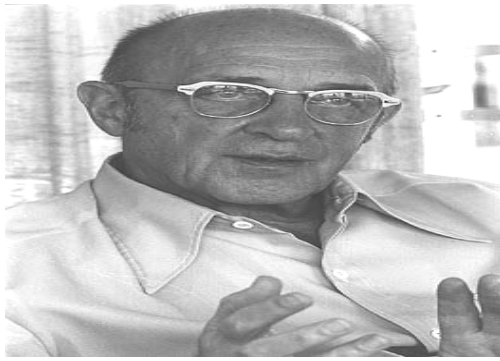
Gary criticava in modo “costruttivo” le azioni di Ellen, senza rendersi conto che questo atteggiamento non la aiutava, ma la faceva sentire attaccata”

Goleman, Intelligenza emotiva

“La presunzione che il partner possa o debba conoscere e indovinare i nostri desideri, bisogni e interessi, costituisce una delle assunzioni più dannose nelle relazioni interpersonali”

- **Le relazioni umane diventano più personali e significative quando i partners si introducono come persone autentiche**
- **Nell'autorivelarsi la persona prende contatto con se stessa ed il suo mondo.**
- **La mancanza di contatto con la propria emotività provoca esperienze di noia, di vuoto, di mancanza di significato.**
- **Gli stati emozionali che non vengono simbolizzati, non per questo perdono la loro dinamicità, anzi sviluppano delle tensioni che si possono manifestare poi in diversi modi**

"L'espressione inappropriata di sentimenti ed emozioni a lungo andare uccide l'anima" Scilligo,1991



(1902-1987)

“Tutti noi conosciamo individui di cui ci fidiamo perché sentiamo che essi sono realmente come appaiono, aperti e trasparenti; in questo caso sentiamo di avere a che fare con la persona stessa, non con una facciata cortese o professionale” (Rogers 1967)

**“la condizione di chi riesce ad
essere se stesso con gli altri”**

“... La più basilare delle condizioni che promuovono la crescita... Essa non significa che il terapeuta deve comunicare al cliente tutti i propri problemi o sentimenti o esprimere impulsivamente qualunque cosa gli venga in mente. Significa, invece, che il terapeuta è in contatto con i propri sentimenti ed è pronto ad esprimere ogni emozione persistente all'interno di quel rapporto. Significa evitare la tentazione di nascondersi dietro una maschera di professionalità” Rogers

L'espressione delle emozioni implica:

- La capacità di divenire consapevoli del proprio mondo interiore
- La capacità di esprimerli direttamente e accuratamente
- La capacità di riconoscere l'opportunità o meno di manifestarli

- **Sensing**: ricevo informazioni su ciò che sta avvenendo
- **Interpreting**: attribuisco il significato all'informazione ricevuta
- **Feeling**: avverto un'emozione
- **Intending**: decido cosa fare, che direzione dare all'emozione sperimentata
- **Expressing**: manifesto ciò che sto sperimentando

- L'insegnante vede un suo allievo spiegare un esercizio al compagno (**sensing**), pensa che lo stia aiutando a comprendere la lezione in cui era assente (**interpreting**), il constatare che i propri allievi si aiutino reciprocamente procura un'emozione di soddisfazione (**feeling**), l'insegnante ritiene utile rinforzare questo comportamento (**intending**), si esprime dicendo: "Sono molto contenta di vedere che vi aiutate ..."
(**expressing**)

- AUTOPRESENTAZIONE
- INDICE REFERENZIALE
- APPELLO

Autopresentazione

La descrizione dello stato emozionale sperimentato può attuarsi:

1. Nominando lo stato emotivo
2. Usando un paragone
3. Esprimendo il tipo di azione che lo stato emozionale porterebbe a fare
4. Ricorrendo ad un detto o proverbio

esercitiamoci
nel qui e ora

- “Sono esausta” (nominare)
- “Mi sento come un limone spremuto”
(paragonare)
- “Sento di voler evadere per un po’”
(esprimere l’azione)
- “Sento che se tiro la corda ancora un po’ finirà per rompersi” (ricorrere ad un detto)

L'IO COME PORTATORE DI ESPERIENZE

per l'espressione diretta delle proprie esperienze.

I Messaggi TU (etichettare, ordinare, accusare, disapprovare ...) non contengono un messaggio chiaro, cioè non consentono di comprendere come realmente ci sentiamo, ma includono una nota svalutativa che da' origine a reazioni difensive-aggressive.

Comunicazioni indirette:

"tu mi trascuri!..."

"dove sei stato?..."

"sei il solito..."

"noi siamo stanchi..."

"è così...!"

"E' una riunione noiosa"

"Sei bravo"

"Non è giusto parlare
tanto..."

Comunicazioni dirette o personali:

"mi sento trascurato..."

"mi sono preoccupato..."

"sono arrabbiato..."

"io mi sento stanco..."

"questo è il mio parere..."

"Mi sono sentito annoiato"

*"Apprezzo la tua
valutazione"*

*"Mi scoccio se non posso
parlare pure io...-"*

Indice referenziale

- Indica l'aspetto contenutistico del processi psichici, deve essere specifico
- “Sono confusa”
- “Sono confusa quando tu mi dici che...”

È efficace perché...

- 1. comunica in modo diretto e aperto, accompagnando le parole allo stato emotivo
- 2. rende responsabili delle proprie affermazioni, in quanto si preferisce comunicare all'altro cosa suscita il suo comportamento, piuttosto che subirlo

Appello

- Esprimo in modo diretto ed esplicito le intenzioni... le richieste...i desideri...
- L'interlocutore ha la possibilità di conoscere le mie aspettative

“... Vorrei che ...”

“ Mi piacerebbe che ...”

- *“non dovresti mai interrompere le persone quando stanno leggendo...”*
- **lo mi sento...**
- **Quando tu...**
- **Vorrei che...**

- 1. manifestiamo apertamente la propria esperienza rivelando la nostra emozionalità
- 2. sottolineiamo che si tratta di una esperienza personale
- 3. specifichiamo nelle sue particolarità l'indice referenziale
- 4. presentiamo eventualmente la dimensione dell'appello

SCALA: "COMUNICAZIONE RAPPRESENTATIVA"

Livello:

- +2: Comunicazione diretta dei proprio sentimenti con indicazione del loro indice referenziale
- +1: Comunicazione diretta dei propri sentimenti in modo generico senza l'indice referenziale
- 0: Comunicazione di idee, opinioni, domande informative, ecc.
- -1: Espressioni generiche ed impersonali
- -2: Forme direttive di comunicazione: interpretazioni, valutazioni, domande accusatorie, accuse, ordini, ecc.

COMUNICAZIONE RAPPRESENTATIVA

Obiettivo: affinare la capacità di discriminare la dimensione "rappresentativa" nelle comunicazioni.

- 1. Taci, sei proprio urtante!
- 2. Ci vuole tempo per abituarsi ad una situazione nuova.
- 3. Questo è un esercizio fantastico!
- 4. Sei un tipo straordinario!
- 5. Mi sento irritata quando tu non studi la lezione
- 6. Quand'ero ragazzo mi piaceva andare a scuola.
- 7. Non so come potrei vivere senza te.
- 8. Mi sento un po' insicuro quando la situazione è insolita.
- 9. E' assurdo che tu perda spesso la chiave di casa.
- 10. Oggi è una giornata piacevole.
- 11. Non combinerò mai nulla di buono.
- 12. Sono una frana.
- 13. Mi fa piacere sentirti dire queste cose: mi sento benvoluta e importante per te.
- 14. Non è giusto che tu arrivi in ritardo ad ogni appuntamento.
- Perché non mi hai telefonato prima?

ARRIVEDERCI