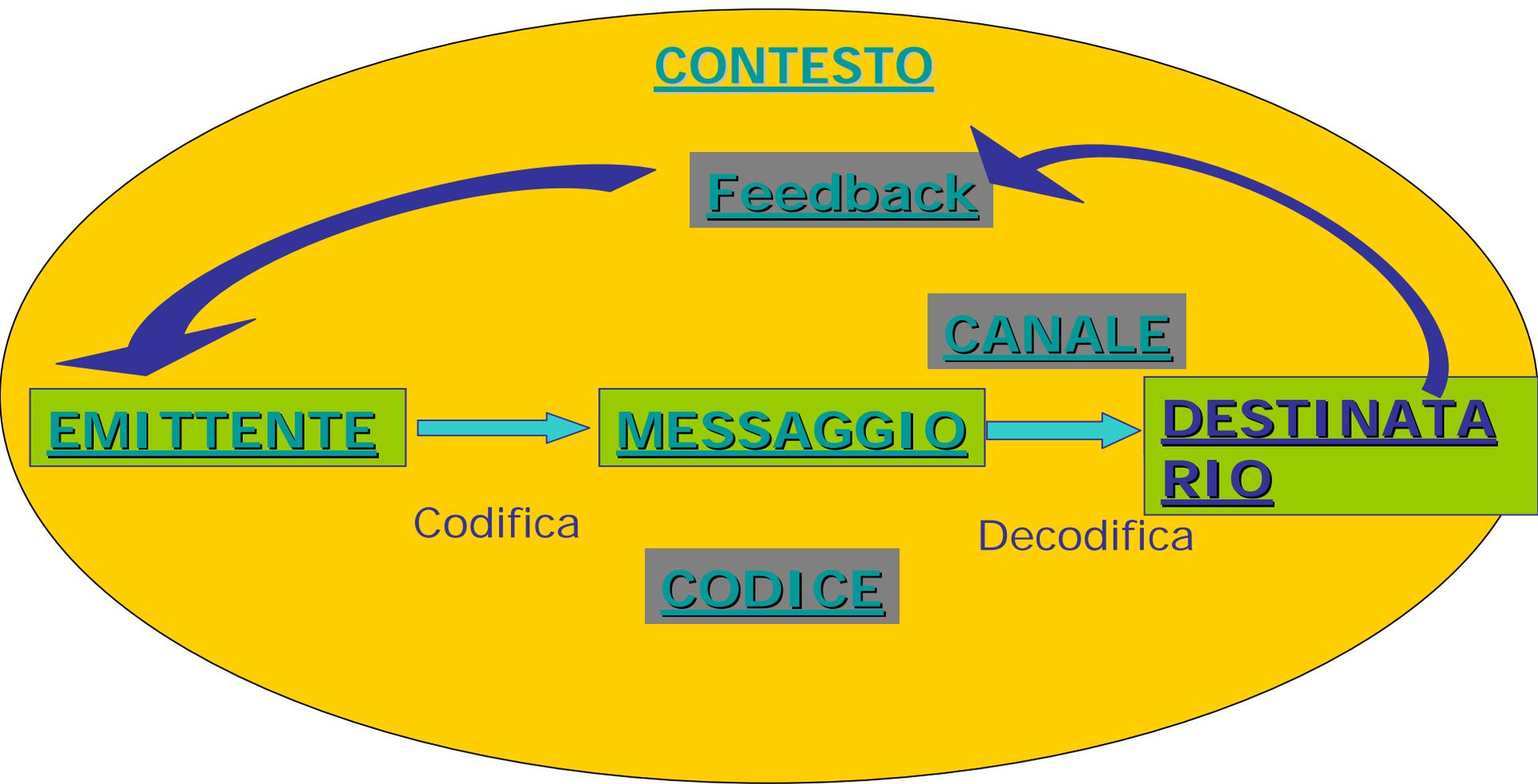


# La comunicazione interpersonale

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;*

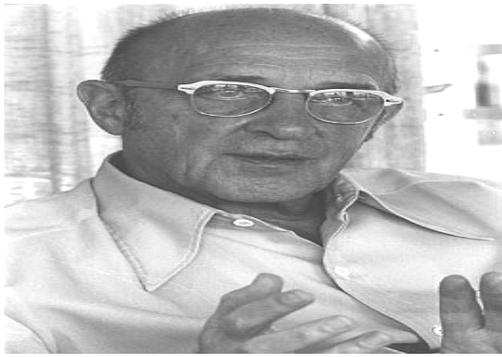
*Gary criticava in modo “costruttivo” le azioni di Ellen, senza rendersi conto che questo atteggiamento non la aiutava, ma la faceva sentire attaccata”*

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'auto rivelarsi 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**