PSICOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE

ASPETTI GENERALI DELLA COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE: dal latino cum-munire = costruire, mettere in comune
Insieme dei fenomeni che compongono la distribuzione di informazioni
Fatto naturale, semplice, intuitivo ma in realtà molto complesso, eterogeneo e multifattoriale
Processo fondamentale mediante il quale gli individui esercitano influenza gli uni sugli altri
La comunicazione inizia già durante la gravidanza

Retorica disciplina che ci permette di esprimerci in maniera convincente
Si riferisce alla qualità della comunicazione
Facoltà di scoprire in ogni argomento ciò che è in grado di persuadere
Permette di ottenere effetti grazie al parlare - Rapporto azione - linguaggio
Ingenuità della psicoterapia: la retorica serve ma non basta

Ermeneutica: disciplina che ci permette di decodificare i segni - Grazie a questa possiamo attribuire un significato ai segni che ci vengono mandati
Nel dialogo tra due persone, la realtà non vive solo nella singola persona ma nell'insieme del dialogo: nessuno sa cosa c'è nella testa dell'altro ma per poter comunicare non serve perché la realtà si costruisce comunque attraverso il dialogo.

DIALOGO - Presenza di tre componenti: le due persone che partecipano al dialogo e la loro interazione - MULTIFATTORIALITÀ: comprende le due identità, la loro relazione, il contesto e il condizionamento

CONGRUENZA DEL MESSAGGIO

- CONTENUTO (Notizia) = ciò che comunichiamo - È l'informazione che vogliamo trasmettere
- RELAZIONE (Rapporto) = è la relazione tra emittente e ricevente

Tra il contenuto e la relazione ci sono quattro canali di comunicazione:

- [illegible]: regole linguistiche
- [illegible]: l'intonazione della voce serve a dare musicalità alla comunicazione
- [illegible]: elementi fonetici che non hanno senso ma servono per dare il ritmo alla comunicazione

PROSODIA = canale intonazionale + canale paralinguistico

- CINESTESICO: linguaggio corporeo (molto importante). Il linguaggio verbale e quello corporeo devono essere congruenti

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

Per una buona comunicazione è importante che i quattro canali siano ben modulati tra di loro

No modulazione → si crea incoerenza, paradosso, contraddizione.

COMUNICAZIONE E COMPORTAMENTO

TEORIA DELLA COMUNICAZIONE UMANA

Nasce da ricerche alla scuola di Palo Alto, S. Francisco.

Tre livelli logici:

SINTASSI: analisi delle relazioni formali tra i segni - Regole della trasmissione dell'info.

SEMANTICA: analisi dei significati e dei segni costituiscono il discorso/contenuto

PRAGMATICA: analisi delle relazioni dei segni con i comportamenti. Studia l'effetto della comunicazione sul comportamento

Pragmatica della comunicazione umana 1967: comunicazione = comportamento

COMPORTAMENTO = qualsiasi azione di un individuo percepibile in qualche maniera da un altro individuo - Qualsiasi fenomeno emesso da un sistema e ricevuto da un altro

Ogni comunicazione è un comportamento → si esprime attraverso azioni manifeste (linguaggio del corpo). Importanti le componenti non verbali

La comunicazione si realizza indipendentemente dalla comprensione ma:

Quello che comunichiamo è ciò che l'altro ha capito e non quello che pensiamo di aver comunicato

La comunicazione è efficace e comprensibile se:

EMITTENTE:

- vuole comunicare
- ha chiaro ciò che vuole comunicare
- ha un codice condiviso con il ricevente
- formula il messaggio in modo chiaro e completo (sintassi)

RICEVENTE:

- è disponibile a ricevere il messaggio
- è in grado di codificarlo
- è capace di ascoltarlo
- è in condizioni di inviare un feed-back

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

Inoltre:
- La trasmissione non presenta difficoltà
- Il contesto è chiaro

CONTESTO Definisce la relazione e fa comprendere meglio il contenuto del messaggio. È il "luogo" in cui avviene la comunicazione
Le regole del contesto condizionano il modo di comportarsi → Lo stesso contenuto può assumere significati diversi a seconda del contesto
TERMINI DEITTICI: parole che cambiano significato a seconda del contesto

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Regole fondamentali della comunicazione umana soprattutto nei bambini
Assioma = proposizione accettata senza dimostrazione
La violazione di queste regole fondamentali porta a problematiche interazionali anche patologiche
Definiscono in modo adeguato il campo di non verità assoluta

1 NON SI PUÒ NON COMUNICARE

Qualsiasi forma di comportamento è comunicazione, anche la sola presenza fisica
Il comportamento non ha un suo opposto: non esiste un "non comportamento"
Attività/inattività, parole/silenzio hanno comunque un valore di messaggio
Cerchiamo comunque di mettere in atto tentativi di non comunicare es. non avere voglia di parlare con qualcuno o incontro tra due estranei
Tentativi di non comunicazione possono portare a disfunzione della comunicazione
Tentativi di risposta alla richiesta di comunicazione (non voluta)

- **Accettazione** Si può decidere di rispondere per educazione, rassegnandosi a conversare. Si possono dare risposte standard o sempre uguali, non compromettendosi più di tanto nella conversazione (sì, no, certo...)
- **Rifiuto** Si può far capire all'altro in modo più o meno brusco che non si vuole iniziare la conversazione. Più utilizzato silenzio imbarazzante
Accade spesso nell'esperienza terapeutica: es. un membro della famiglia non viene alla seduta oppure viene ma non risponde alle domande del terapeuta.
- **Squalifica** Tecnica per cercare di non comunicare: comunicare in modo di invalidare le proprie comunicazioni e quelle dell'altro es. contraddirsi, cambiare argomento, frasi incoerenti o incomplete, fraintendere ecc.

Artificio comunicativo al quale si ricorre nei casi in cui si è obbligati a comunicare ma si preferisce evitare.
Autosqualifica = la squalifica riguarda un proprio messaggio
Di per sé non è disfunzionale → squalifica usata nel gioco, nella fantasia, nell'umorismo
Modello patogeno: è disfunzionale quando diventa la modalità comunicativa prevalente
Strategie di difesa dalla squalifica: criticarla, richiedere spiegazioni, ritirarsi dall'interazione

2. CONTENUTO E RELAZIONE

La comunicazione comprende sempre questi due livelli
- Contenuto = messaggio, informazione: cosa viene detto
- Relazione = informazioni relative a chi trasmette e a chi riceve il messaggio

come viene detto

La stessa frase con lo stesso contenuto può comunicare molte cose diverse → quello che differisce è la relazione - La relazione qualifica il contenuto
Natura della relazione → definita dal tipo di messaggi che i soggetti si scambiano
Accordo non definitivo: viene costantemente rielaborato
Codice ristretto: più gli individui hanno una storia lunga, più la relazione è stretta
Non si può fare a meno di qualificare un messaggio: ogni evento comunicativo determina una relazione *
Se la comunicazione avvenisse ad un solo livello non esisterebbero difficoltà nei rapporti interpersonali: non ci sarebbe elaborazione della relazione ma solo presenza o assenza di messaggi

METACOMUNICAZIONE = comunicazione sulla comunicazione
Meta- = architettura e pensiero che c'è in quello che si comunica
Non solo gli individui dicono qualcosa (livello 1) ma qualificano e commentano ciò che dicono (metacomunicazione)
Problemi nei rapporti interpersonali: i messaggi vengono commentati in modo incompreso *
Distorsione della comunicazione: distorsione dei livelli = contenuto e relazione vengono confusi
Una comunicazione sana ed efficace si presenta sempre congruente in contenuto e relazione
Metacomunicazione = strumento attraverso il quale si definiscono, analizzano e commentano le regole della comunicazione → indica come devono essere interpretate le info

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

Comunicazione e metacomunicazione: veicolate contemporaneamente ma con modalità e canali diversi

Controllo della relazione: lotta per controllare la definizione e il tipo di relazione

Stabiliamo aree di competenza con i nostri comportamenti quotidiani: Modalità di risposta

- CONFERMA = Ti vedo, comprendo quanto dici, sono d'accordo
- RIFIUTO = Ti vedo, comprendo, ma non sono d'accordo
- DISCONFERMA = Non ti vedo, non esisti.

È pericoloso negare l'esistenza all'altro = violenza disfunzionale e patologica

Prevaricazione sull'altro: negando i pensieri e le emozioni dell'altro, si nega la dignità dell'esistenza altrui.

3. PUNTEGGIATURA DEGLI EVENTI

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i partecipanti

Tutti gli scambi comunicativi sono organizzati in sequenze

A seconda di come organizziamo la frase cambia il contenuto

La comunicazione viene decomposta attraverso la punteggiatura, che è il modo in cui si stabiliscono i nessi di causa-effetto.

4. COMUNICAZIONE VERBALE - NON VERBALE

Ogni comunicazione si muove sempre su due livelli logici:

- Linguaggio verbale (numerico) o digitale
- Linguaggio non verbale (analogico)

COMUNICAZIONE DIGITALE

Messaggi numerici o simbolici rimandano a un sistema codificato e formalizzato di segni. Linguaggio = convenzione → in realtà le parole non spiega niente, ma l'abbiamo inventata per rendere comprensibile la realtà. Si basa sui segni solo per spiegarsi ma non c'è una corrispondenza naturale

COMUNICAZIONE ANALOGICA:

Non ci sono simboli di comunicazione precisi e definiti, può solo essere interpretato

Appartiene alla natura. È la parte emotiva

Gli esseri umani utilizzano entrambi i codici. Uno solo non basterebbe