

**La comunicazione**  
**corso counseling**  
**Il filo del Sé**  
**27 gennaio 2019**



## **LA COMUNICAZIONE**

***Materiale didattico***

**A cura di Massimo Gusmano**

LA COMUNICAZIONE È UN PROCESSO DI SCAMBIO DI INFORMAZIONI  
E DI COMPORTAMENTI CHE AVVIENE IN UN DETERMINATO CONTESTO E CHE È  
INDIRIZZATO VERSO UN OBIETTIVO

IL VERBALE: le parole che usiamo

IL PARA VERBALE: sottolineature, tono , volume, ritmo, pause

IL NON VERBALE: sguardo, mimica facciale, gesti, prossemica (gestione dello spazio),  
postura

La comunicazione è governata da alcune proprietà fondamentali che hanno profonde implicazioni interpersonali. Tali proprietà o principi hanno natura di veri e propri assiomi della comunicazione

Watzlawick, Beavin, Jackson: *pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio

### **1° assioma**

*“Il comportamento non ha un suo opposto. In altre parole, non esiste un qualcosa che sia un non-comportamento. Ora, se si accetta che l'intero comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio, vale a dire di comunicazione, ne consegue che comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro”*  
In tal senso la stessa assenza di comunicazione verbale è una comunicazione che può significare:

- non voglio comunicare con te,
- non ho tempo di comunicare,
- non mi interessa, ecc.

Conseguentemente, non solo le parole, ma anche i gesti, i toni di voce, le pause, gli sguardi, i movimenti, sono comportamenti e come tali sono comunicazioni.

### **2° assioma**

*“Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione”*

Ogni situazione di comunicazione esprime significati sul piano dei contenuti (che formano oggetto della comunicazione), ma anche sul piano della relazione esistente tra gli interlocutori.

In ogni comunicazione si possono distinguere due livelli:

- il contenuto = la notizia oggettiva in se, il dato, l'informazione, l'opinione
- la relazione = il modo soggettivo di interpretare la notizia rispetto al suo significato relazionale.

Il livello relativo alla relazione viene definito come *“metacomunicazione”*

Metacomunicazione è una comunicazione sulla comunicazione. Nella maggior parte dei casi le metacomunicazioni sono non-verbali.

La metacomunicazione può essere coerente con il contenuto o contraddittoria rispetto ad esso.

### **3° assioma**

*“La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti”*

Un'interazione tra due comunicanti è una sequenza di singole comunicazioni. Ciascuno degli interlocutori può interpretare in modo diverso il succedersi di queste comunicazioni e i due potrebbero pervenire a interpretazioni e conclusioni anche molto diverse. Per *punteggiatura* si intende il modello di scambio comunicativo che emerge dal modo in cui ogni comunicatore organizza e mette in sequenza gli eventi. La scelta della punteggiatura si rivela spesso determinante ai fini del significato attribuito da ognuno ai comportamenti propri/dell'altro durante l'interazione. Il disaccordo sulla punteggiatura è alla base di conflitti/incomprensioni che riducono l'efficacia della comunicazione.

### **4° assioma**

*“Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico”*

La comunicazione passa attraverso messaggi verbali (*modulo numerico*) e attraverso messaggi mimici, posturali e paraverbali (*modulo analogico*).

Nel comunicare, si ricorre sempre ad una combinazione di elementi appartenenti ai due differenti moduli.

- modulo numerico basato su simboli che rappresentano convenzionalmente ciò che si vuole comunicare (ad es: parole, numeri)
- modulo analogico basato su rappresentazioni che sono in se affini a ciò che si vuole comunicare (ad es. gesti, disegni, toni, inflessioni, movimenti, ecc.)

I due moduli sono complementari, ma occorre notare che:

- il modulo numerico è coerente per inviare contenuti (dati) anche complessi ed è poco coerente per inviare messaggi di relazione
- il modulo analogico è coerente per inviare messaggi di relazione ed è poco coerente per inviare contenuti complessi

### **5° assioma**

*“Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza”.*

In ogni situazione di comunicazione si osserva che ciascuno dei due interlocutori si può porre nei confronti dell'altro in posizione preminente (*up*), o in posizione soggiacente (*down*), o sullo stesso piano (*up-up oppure down-down*).

Ogni messaggio, inteso globalmente come contenuto più relazione, può essere interpretato come una affermazione (o come una accettazione) di superiorità o di inferiorità rispetto all'interlocutore.

Nella interazione che si instaura nel corso di una comunicazione, si possono manifestare

- simmetria = i comunicanti sono sullo stesso livello di posizione
- complementarietà = un comunicante è in posizione di inferiorità e l'altro di superiorità o viceversa

## **La comunicazione non verbale**

Gran parte della [comunicazione](#) faccia a faccia è fatta di segnali non verbali; la comunicazione non verbale (CNV) è costituita da tutti quegli scambi che avvengono con modalità diverse da quella verbale: comprende, cioè, tutto ciò che passa per i canali motorio-tattile, chimico-olfattivo, visivo-cinestesico (tutto ciò che riguarda la percezione del movimento di sé nello spazio), e tutti gli aspetti paralinguistici (o paraverbali), come ad ex: le pause, i silenzi, l'intercalare, ecc...

La comunicazione non verbale (CNV) utilizza prevalentemente un codice analogico, cioè riproduce per immagini ciò di cui si riferisce, cioè utilizzando gesti, rituali, ecc.

La comunicazione verbale (CV) utilizza, invece, un codice digitale, cioè vengono usati dei segni arbitrari (=simboli convenzionali che si concretizzano poi nella parola scritta o orale). Anche nella comunicazione non verbale, però, spesso c'è convenzionalità questo dipende dalle diverse culture che influenzano i comportamenti degli appartenenti alla cultura stessa (es: la segnalazione di "matto": punta dell'indice contro la tempia, oppure mano su e giù davanti agli occhi, o ancora, il pugno chiuso che percuote la fronte). Ad esempio il segno "OK", fatto con le dita ad "O", per noi significa tutto bene; lo stesso segno per i Giapponesi significa denaro, per i Francesi nullità e per i Greci è un insulto.

Nella comunicazione verbale spesse volte c'è universalità di comunicazione; a volte invece, alcuni segnali suscitano malintesi.

## **Le funzioni della comunicazione non verbale**

- 1) Comunicazione espressiva: serve per manifestare emozioni, sentimenti, stati d'animo (ex: sorriso, occholino..)
- 2) Comunicazione interpersonale: serve per segnalare amicizia, ostilità, disponibilità, aggressività (ex: darsi la mano, aggrottare le sopracciglia..)
- 3) Regolazione di interazione: serve per tener sotto controllo la comunicazione faccia a faccia (ex: la punteggiatura, la conclusione di un turno..)

4) Comunicazione verbale: serve per “colorire”, enfatizzare (=semplificare) ciò che si dice a parole (ex: sguardi, espressioni del volto, gesti..).

## **Aspetti della comunicazione non verbale**

1. **Lo sguardo:** svolge un ruolo di fondamentale importanza nella relazione con gli altri, soprattutto negli scambi faccia a faccia:

A) durata e frequenza degli sguardi più la dilatazione delle palpebre sono segnale di attrazione (si tende a guardare di più chi ci interessa).

B) le persone dominanti (i leader), che sono più sicure ed autonome, guardano per meno tempo gli altri, ma sono le ultime a staccare lo sguardo.

2. **La gestualità:** riguarda alcune parti del corpo: soprattutto mani, piedi, testa. È spesso controllabile:

A) alcuni gesti cadono in disuso, col tempo si perdono o cambiano (ex: il bacia-mano)

B) sono legati a contesti socio-culturali (ex: in alcune culture la gestualità è più accentuata)

3. **La postura:** riguarda la posizione generale del corpo nello spazio; è prevalentemente involontaria. Ricordiamo 3 posizioni:

- la stazione eretta;

- la posizione distesa (supina, prona);

- la posizione intermedia (seduta o in ginocchio).

4. **Il contatto corporeo:** è il tipo più immediato di CNV dove la distanza emittente-ricevente è abolita; si ha soprattutto:

A) nel comportamento aggressivo;

B) nelle relazioni affettivo-sessuali;

C) nell'allevamento-dipendenza-cura;

D) nei casi di affiliazione/interazione

5. **L'abbigliamento e lo stato fisico:** statura, colore degli occhi e capelli, i tratti somatici costituiscono il nostro aspetto esteriore che è un importante strumento di comunicazione, un vero e proprio linguaggio. Modo di vestirsi, di curare i capelli, il trucco, il modo di porsi agli altri; costituiscono, come l'aspetto fisico, segnali di CNV immediati.

6. **Il comportamento spaziale:** se ne occupata una scienza definita “prossemica”, che studia come le persone usano lo spazio per comunicare; si è occupata, soprattutto, del fattore vicinanza, indicando la relazione spaziale, in termini di distanza tra 2 o più persone come “agente di influenza” rispetto alla relazione strutturata:

A) distanza intima: 45 cm circa; consente il sussurro e di cogliere emozioni ed espressioni anche minime permettendo, in alcuni casi, di “entrare in contatto” con l'altro.

B) distanza personale: da 45 a 120 cm; consente ancora di entrare in contatto con l'altro, ma non il sussurro.

C) distanza sociale: da 2,75 a 3,65 m; è solitamente una "distanza di lavoro", è più impersonale e si ha negli uffici, al ristorante tra un tavolo e l'altro..

D) distanza pubblica: da 3,65 a più metri; usata nelle conferenze, assemblee pubbliche..

Le ricerche condotte, dimostrano che a volte c'è conflitto tra la distanza [fisica](#) nella comunicazione e l'intenzione comunicativa; in questo caso (su pullman, treno..) il contesto comunicativo e la tipologia della relazione fungono da "elemento di disturbo": la relazione può o procedere in modo formale oppure cadere del tutto. Viene infatti a mancare una condizione essenziale della comunicazione: l'intenzionalità comunicativa.