



COMUNICAZIONE NON VERBALE

*Il messaggio può essere
trasmesso tramite*

*un canale digitale (verbale)
ed
uno analogico (non verbale)*

Pragmatica della comunicazione
P Watzlawic et al (1967)



Il canale verbale

ha una estrema efficacia

nel trasmettere il contenuto

ma manca di strumenti adeguati

nel trasmettere la relazione

viceversa per il canale non verbale



"Vero è che i segni de' volti mostrano in parte la natura degli uomini, i loro vizi e complessioni; ma nel volto i segni che separano le guancie dai labbri della bocca, e le nari del naso e le casse degli occhi sono evidenti, se sono uomini allegri e spesso ridenti; e quelli che poco disegnano sono uomini operatori della cogitazione; e quelli che hanno le parti del viso di gran rilievo e profondità sono uomini bestiali ed iracondi con poca ragione e quelli che hanno le linee interposte infra le ciglia forte evidenti sono iracondi, e quelli che hanno le linee trasversali della fronte forte lineate sono uomini copiosi di lamentazioni occulte e palesi."

*Leonardo da Vinci
[Trattato della pittura]*

Caratteristiche non linguistiche del messaggio verbale

Volume (intensità)

Tono (frequenza)

Timbro (armonica)

Velocità (ritmo)

Melodia (accentazione)

Pause

Espressioni sonore prive di contenuto

N.B.

**Le caratteristiche non verbali
(prosodia)
modificano quelle verbali
e le classificano**



Postura e atteggiamento

Contatto oculare

Bocca aperta / chiusa

Linea bocca - mento

Linea naso – ombelico

Mani e braccia

Gambe

Movimenti del capo

Movimenti del corpo

Distribuzione del peso

Respiro

D Morris

“L’uomo e i suoi gesti” 1982

D Morris

“Il nostro corpo” 1992

VF Birkenbihl

“Segnali del corpo” 1990



Prossemica
(Hall ET Il linguaggio silenzioso, 1969)

Intima

Personale (45-120 cm)

Sociale (120-240 cm)

Pubblica

Livelli di controllo

- *mimica*
(*regole di ostentazione*)
- *voce*
- *postura*
- *gestualità*
- *pupilla*
- *colore della cute*
- *resistenza cutanea*
(*macchina della verità*)



“I piedi sono innegabilmente la parte più sincera dell’intero corpo: la ragione è che noi pensiamo raramente a ciò che stiamo facendo con i piedi. Quando incontriamo altre persone ci concentriamo sulla loro faccia e sappiamo che gli altri fanno lo stesso con noi, cosicchè impariamo a mentire abilmente con i sorrisi e le espressioni del volto. Man mano che scendiamo lungo il corpo il linguaggio diventa più sincero: le mani sono circa a metà strada e sono per metà oneste. I piedi, all’altra estremità del corpo, sono del tutto indipendenti: ecco perché vale la pena studiarli!”



Intenzionale / inconsapevole

*I due tipi di segnale
possono essere*

congruenti

o

incongruenti

*La comunicazione può anche non
essere efficace,
non condurre cioè alla comprensione
reciproca.*

Ostacolo

La coppia sbagliata
Lucas Cranach, 1531

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

P. Watzlavick, JH Beavin, DD Jackson

Pragmatica della comunicazione umana, 1967

*4) Una sequenza di scambi comunicativi
può essere interpretata
come una sequenza
stimolo-risposta-rinforzo*

Un discorso ben fatto è un discorso che raggiunge il suo scopo non è sufficiente analizzare esclusivamente la correttezza del codice linguistico; diventa necessario valutare l'uso che ne viene fatto.



La comunicazione è un'azione con uno scopo dipende in modo essenziale dalla volontà di adottare gli scopi dell'altro o di introdurre un proprio scopo nuovo.

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

P. Watzlavick, JH Beavin, DD Jackson

Pragmatica della comunicazione umana, 1967

*5) Una serie di messaggi scambiati
costituiscono una interazione*

- complementare

- simmetrica

*C'è un regista che attribuisce i turni e l'organizzazione tematica
(One up, one down) – Contesto – Ruolo - Status ...*

Strategie relazionali

Direttiva

Dialogo

Colloquio di aiuto

Manipolazione

.....

*L'interazione è quindi soggetta ad
aggiustamenti continui;*

*se ciò non avviene la
comunicazione diviene inefficace.*

- *rigidità (il messaggio non è soggetto ad aggiustamento)*
- *escalation di simmetria (lotta per la parità)*
- *causalità circolare (A si arrabbia perché B non risponde
ma B non risponde perché A si arrabbia)*
- *profezia che si autodetermina (una persona che agisce
partendo dalla premessa che non piace a nessuno
si comporterà in modo tale- sospettoso, difensivo,
aggressivo ...- da far reagire gli altri
con modalità che confermano la premessa
da cui il soggetto era partito)*
- *doppio legame*

Linguaggio e conoscenza

È conoscenza tutto ciò che serve per vivere nell'esperienza quotidiana

*La conoscenza deriva dai sensi, ma uno dei mezzi principali
per acquisire conoscenze è il linguaggio (cultura)*

E' necessaria la condivisione delle conoscenze

*Uno dei vantaggi forniti dal linguaggio agli esseri umani
è proprio che la conoscenza non deriva solo dai sensi;
l'accumulo di conoscenze può avvenire anche
senza esperienza diretta attraverso le parole
di chi queste esperienze ha fatto;
la trasmissione delle conoscenze avviene cioè
tramite la cultura liberando l'essere umano dai vincoli della biologia.*

Le barriere cognitive

“Sapete voi quanti siano gli impedimenti dirimenti?”

“Che vuol ch’io sappia d’impedimenti?”

*“Error, conditio, votum, cognatio, crimen,
Cultus disparitas, vis, ordo, ligamen, honestas,
Si sis affinis”*

cominciava Don Abbondio, contando sulla punta delle dita

*“Si piglia gioco di me? – interruppe il giovine –
Che vuol ch’io sappia del suo latinorum?”*

“Dunque se non sapete le cose, abbiate pazienza, e rimettetevi a chi le sa”



“Il grande nemico della comunicazione è l’illusione di star comunicando”

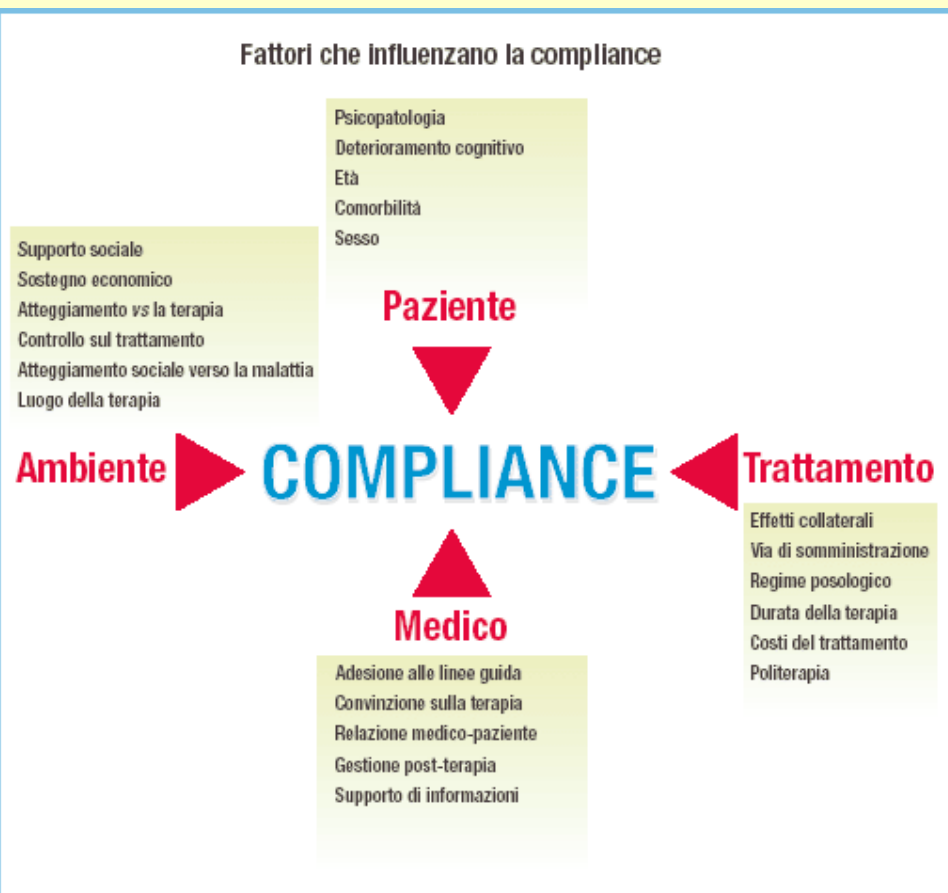
Principio di cooperazione

qualità: dire il vero.

quantità: dire quanto è necessario.

relazione: essere pertinenti.

modo: parlare in modo chiaro, ordinato, non prolisso.



L'attenzione agli aspetti relazionali non è una scelta opzionale ma un modo (verosimilmente l'unico) per ottenere dal proprio intervento i risultati sperati:

un paziente che non percepisce di essere stato compreso, più facilmente non seguirà le prescrizioni fornitegli,

per quanto possa essere convinto della competenza tecnica dell'operatore.



La non osservanza dei pazienti
(cui viene attribuita una scarsa
compliance)
può avere varie cause ma la più
frequente è senza dubbio la
mancanza di una risonanza
comunicativa,

il risultato di un incontro che
anziché facilitare
ha fortemente degradato
il rapporto di fiducia

che pure era la premessa
della richiesta di aiuto



se poi il comportamento del paziente
viene interpretato
come atto volontario
di non collaborazione

(e - in modo più o meno consapevole –
come un attacco alla figura personale
e professionale dell'operatore
e ai suoi segreti desideri di onnipotenza
terapeutica e di autorità)

la relazione si complica

(“se non mi vuole dare retta,
non venga più a lamentarsi”!)

La relazione di aiuto è essenzialmente un processo di comunicazione

*La complessità dell'incontro
deriva dalla molteplicità dei desideri e delle aspettative*

La persona deve sentire

<u>prima</u>	<i>che viene preso sul serio,</i>
<u>poi</u>	<i>che è possibile la comunicazione (cioè che siamo in grado di comprenderlo e che vogliamo aiutarlo)</i>
<u>infine</u>	<i>che siamo competenti rispetto al suo problema</i>

quindi ha bisogno di

<u>prima</u>	<i>interessamento</i>
<u>poi</u>	<i>comprensione</i>
<u>infine</u>	<i>abilità tecnica</i>

✦ *Autenticità (genuinità): abbandono del ruolo*
Trasparenza: coerenza tra le esperienze emozionali profonde,
i pensieri coscienti e l'espressione verbale

✦ *Accettazione positiva e incondizionata*

✦ *Comprensione empatica (partecipazione affettiva):*
Cogliere e sentire le emozioni vissute dal paziente
Fargli sentire che lo si capisce e gli si è vicino
Assumere il suo punto di vista

(C. Rogers)

“ascoltare è diverso da sentire; non è un processo automatico; consiste nella ricerca di un significato”

L'ascolto può avvenire a diversi livelli:

- chi sente ma non ascolta;
- chi ascolta in modo marginale, superficiale, ascolta cioè i fatti senza considerare le idee ed è quindi distratto e facilmente distraibile;
- chi ascolta attentamente ma con atteggiamento valutativo, è cioè interessato al contenuto ma non ai sentimenti (eventualmente le emozioni che contano sono le proprie) e di conseguenza coglie l'obiettivo logico dell'interlocutore ma non il suo reale intento comunicativo.

L'ascoltatore attivo

- . cerca di vedere le cose dal punto di vista dell'altro,
- . sospende i propri pensieri ed emozioni,
- . invia messaggi di ascolto,
- . ricerca e riconosce i messaggi non verbali,
- . valuta la corrispondenza tra l'aspetto verbale
e quello non verbale,
- . indica ricettività e apprezzamento del messaggio ricevuto,
- . incoraggia attraverso domande a chiarire sempre meglio,
- . verifica attraverso il feedback l'accuratezza
della comprensione del messaggio (proprio e altrui).

Ascolto attivo

Il termine attivo sta ad indicare una serie di fattori tra cui

la partecipazione a livello emotivo
e la ricerca del significato;

è necessario quindi che l'interesse sia genuino,
non una facciata costruita appositamente;

soprattutto ciò che è indispensabile è comprendere

il modo in cui il soggetto si rappresenta gli eventi vissuti;

solo così infatti diventa possibile restituire una elaborazione diversa
e contribuire alla sua evoluzione

l'obiettivo è correggere le interpretazioni errate
e consentire la ristrutturazione dell'esperienza.



Al centro dell'osservazione
c'è sempre una relazione
I fuochi di osservazione
sono sempre due

- verso l'esterno
- verso l'interno

Dentro di noi si mobilitano
sentimenti, emozioni,
immagini, fantasie, bisogni

...

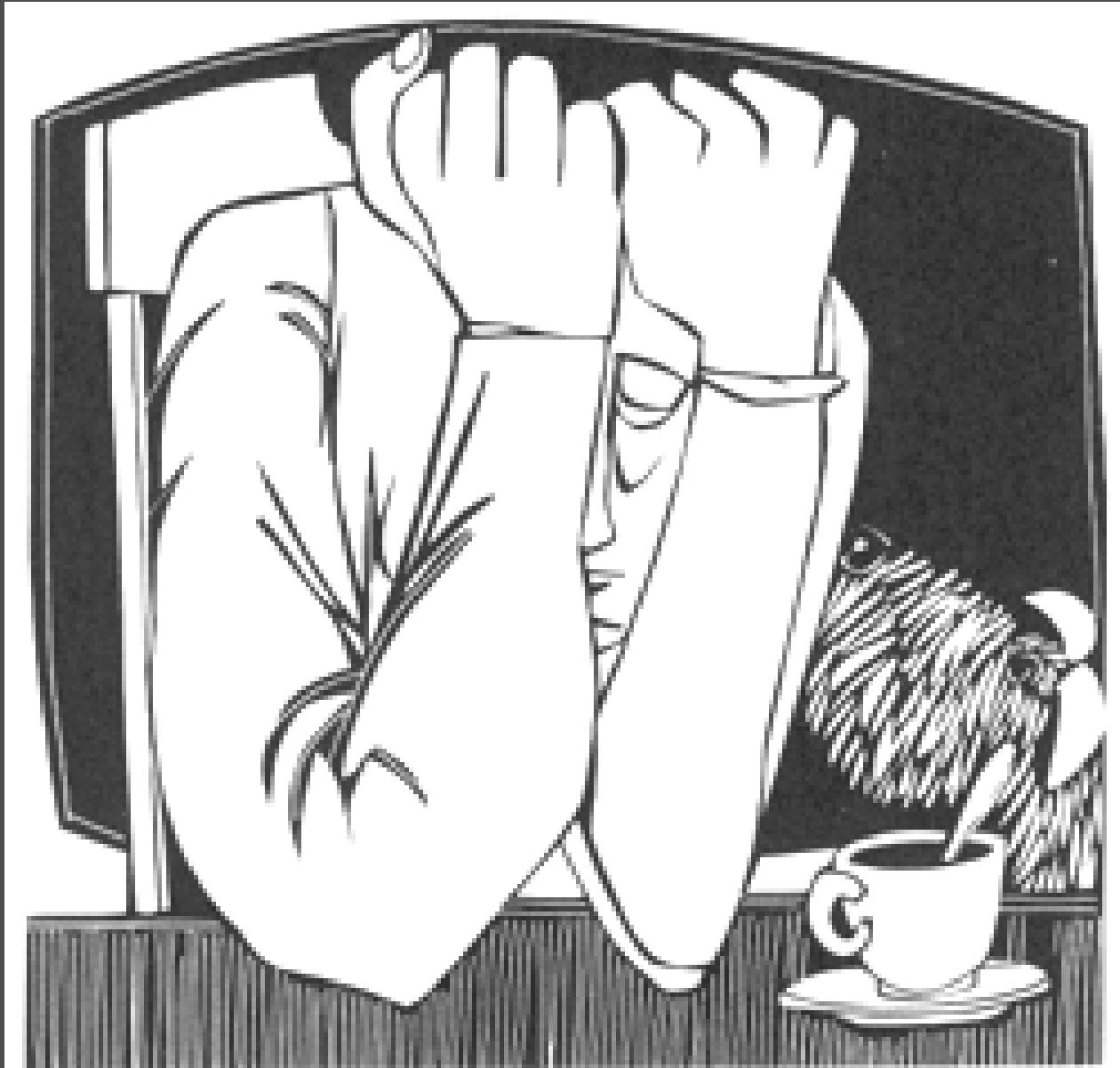
E' necessario mantenere la
consapevolezza
che tutto ciò agisce e
influenza
(come ostacolo o come
fattore facilitante)
il comportamento



Santi Cosma e Damiano

Anziché essere considerato un impegno aggiuntivo ai tanti già presenti nella professione sanitaria, affinare le proprie competenze relazionali è anche un modo per evitare alcune complicità tipiche delle professioni di aiuto

BURNOUT





non si tratta
di apprendere una tecnica
o applicare un questionario
che enumeri una serie di parametri
che consentano di stabilire l'efficacia
della comunicazione e l'abilità
nell'instaurare una corretta relazione

non esiste un lessico magico
o una modalità comportamentale
che siano di per sé sufficienti a
risolvere il problema

si tratta
di acquisire una mentalità
da cui derivare modalità operative



Il percorso formativo

deve prevedere

l'acquisizione della

competenza tecnica

così come della

competenza relazionale