

**LA COMUNICAZIONE
CON LA PERSONA ASSISTITA
QUALE STRUMENTO
DELL'ATTIVITA' PROFESSIONALE
INFERMIERISTICA**



Collegio IPASVI
Prov. di Como

11.10.2010

Agenda della giornata

- ❖ La “questione comunicazione”
- ❖ I modelli di studio della comunicazione
- ❖ Suggestioni (insature) per delineare l’idea della
“comunicazione professionale”
- ❖ Cenni di Pragmatica della Comunicazione
Umana

COMUNICAZIONE: perché si pone la questione?

La comunicazione è condizione necessaria

- ma non sufficiente - per la *relazione*.

“Non comunicare è impossibile” (P. Watzlawick):

Non relazionarsi è altrettanto impossibile?

COMUNICAZIONE: perché si pone la

questione?

1

Comunicazione non significa necessariamente *interazione* o *relazione*. Nell'interazione esiste una reciprocità di scambi di messaggi che non è obbligatoria e che è *volontaria*

(a differenza della comunicazione che può essere involontaria).

COMUNICAZIONE: perché si pone la questione?

2

La relazione con “*l’altro da noi*” ci nutre. Ciò che noi siamo e diventiamo non risulta solo da una presunta e totale autodeterminazione, ma è anche in virtù delle possibilità relazionali che gli altri ci hanno dato e che noi, a nostra volta offriamo.

COMUNICAZIONE: perché si pone la

questione?

3

“Ogni persona viene creata in quanto individuo dal confronto con altri individui, ed è la natura stessa ad aver disposto le cose in modo che ognuno per potersi sviluppare abbia bisogno dell’altro, e di un altro che esiste prima di lui.”

(Carotenuto A., Le lacrime del male, Bompiani, Milano 1996, pg. 128)

COMUNICAZIONE: perché si pone la

questione?

4

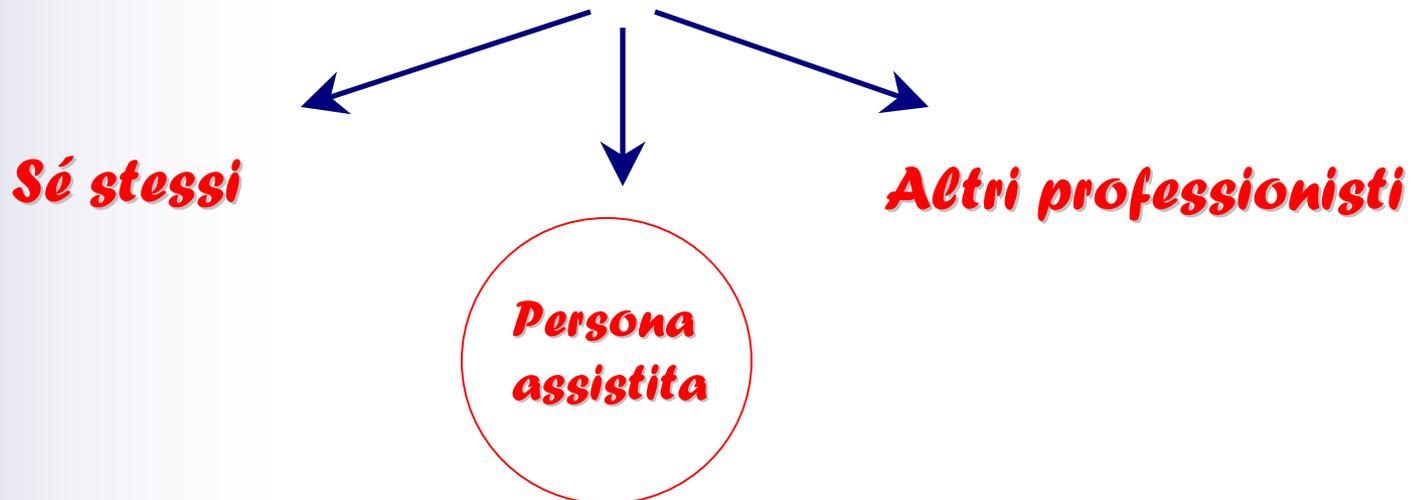
La relazione probabilmente risente in modo positivo di una buona comunicazione, ma essa implica qualcosa di più: **interesse, passione, tempo, consapevolezza.**

Se trattasi di relazione professionale, anche **competenza.**

COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per gli infermieri?

a

Nell'esercizio professionale gli infermieri hanno responsabilità diverse verso:



COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per gli infermieri?

b

Il codice deontologico dedica ampio spazio alla comunicazione, in particolare a:

- ❖ Modalità di informazione
- ❖ Livello di comunicazione adeguato
- ❖ Obbligo del segreto
- ❖ Informazione sul progetto diagnostico-terapeutico

COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per i medici?

C

**CARTA DI FIRENZE
(Ottobre 2004)**

OBBIETTIVO:
*Indicare quali sono i
cardini di una corretta
relazione
con il paziente*

- ❖ *La corretta informazione contribuisce a creare relazione*
- ❖ *Il tempo dedicato all'informazione è tempo di cura*
- ❖ *Una corretta informazione esige un linguaggio chiaro e condiviso; deve essere accessibile, comprensibile, accurato e completo*
- ❖ *La formazione alla comunicazione deve essere inserita nell'educazione di base e permanente dei professionisti*

COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per i medici?

C

Art. 33 Codice di deontologia medica:

“Il medico deve fornire al paziente la più idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive [...] dovrà comunicare con il soggetto tenendo conto delle sue capacità di comprensione, al fine di promuoverne la massima partecipazione alle scelte decisionali e l'adesione alle proposte diagnostico-terapeutiche [...].”

COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per tutti i professionisti della salute?

d

Ogni operatore che cura/assiste/riabilita/rieduca il paziente ha - nella relazione professionale le risorse o le zavorre per facilitare o inibire il grado di **aderenza** ai comportamenti sollecitati o prescritti al paziente.

COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per tutti i professionisti della salute?

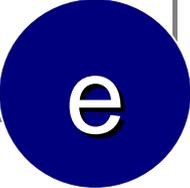
e

Relazione Professionale:



Le ragioni della **non aderenza** sono rintracciabili nei limiti e nei problemi della persona malata, ma anche nella comunicazione fra i due interlocutori.

COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per tutti i professionisti della salute?

e

Rintala D. H., et al., (1986), *Team care: an analysis of verbal behavior during patient rounds in a rehabilitation hospital*, Arch. Phys. Med Rehabil., 67, 118-122

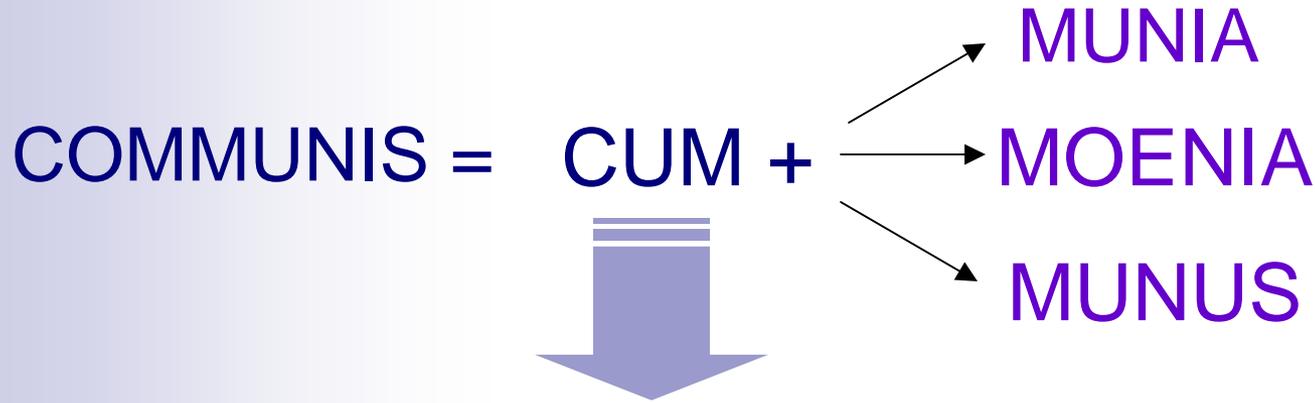
Esame del comportamento verbale dei diversi operatori di un team riabilitativo (*medico + terapista occupazionale, + fisioterapista + infermiere + assistente sociale*) durante il “giro di reparto” con degenti per gravi problemi neuromotori (lesioni spinali, traumi cranici, ictus, patologie neuromuscolari):

COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per tutti i professionisti della salute?



- ❖ comunicazione del medico: 41% con 62% delle affermazioni decisionali;
- ❖ comunicazione dei pazienti: 9% del tempo di interazione con <1% delle affermazioni riguardanti decisioni o progetti;
- ❖ 65% del tempo dedicato ad argomenti riguardanti l'area della funzionalità fisica;
- ❖ 14% del tempo dedicato ad argomenti di natura psicosociale

E adesso qualche riflessione preliminare sulla comunicazione...



“COMUNICARE” implica i concetti di:

- ❖ Essere legati insieme
- ❖ Essere collegati dall’avere comuni doveri
- ❖ Condividere comuni sorti
- ❖ Essersi scambiati un dono

E adesso qualche riflessione preliminare sulla comunicazione...

A cosa corrisponde l'**efficacia comunicativa**?



L' *efficacia comunicativa* è qualcosa di diverso
ed eccedente l' ***efficacia linguistica*** !

E adesso qualche riflessione preliminare sulla comunicazione...

A cosa corrisponde l'efficacia comunicativa?

1. A comprendere e a farci comprendere;
2. Alla sperimentazione - se non di un legame - almeno di un *reale contatto umano*;
3. Alla condivisione di un dono (nella comunicazione dovremmo sempre poter ravvisare un valore)
4. Alla partecipazione a “*sorti costruttive*”



E adesso qualche riflessione preliminare sulla comunicazione...

A proposito di efficacia, si stima che il 70% degli errori commessi sul lavoro è da attribuirsi all'incapacità di comunicare

(Dallagà M., *Management Consulting*, Verona – 22-23/02/07)

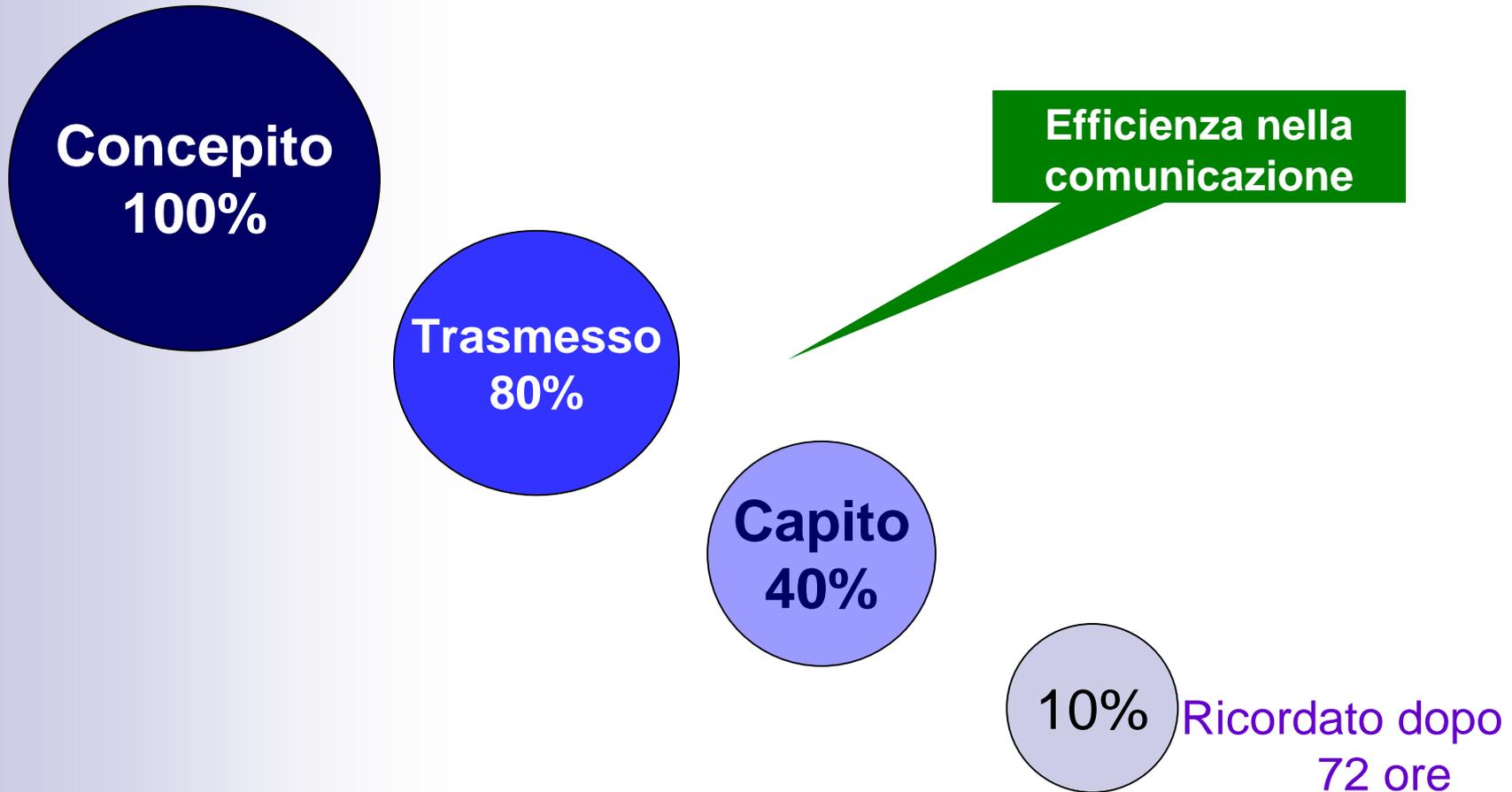
E adesso qualche riflessione preliminare sulla comunicazione...

Si può essere anche **efficienti** nella comunicazione?



Si, anche se il processo comunicativo
è intrinsecamente assai dispendioso!

E adesso qualche riflessione preliminare sulla comunicazione...

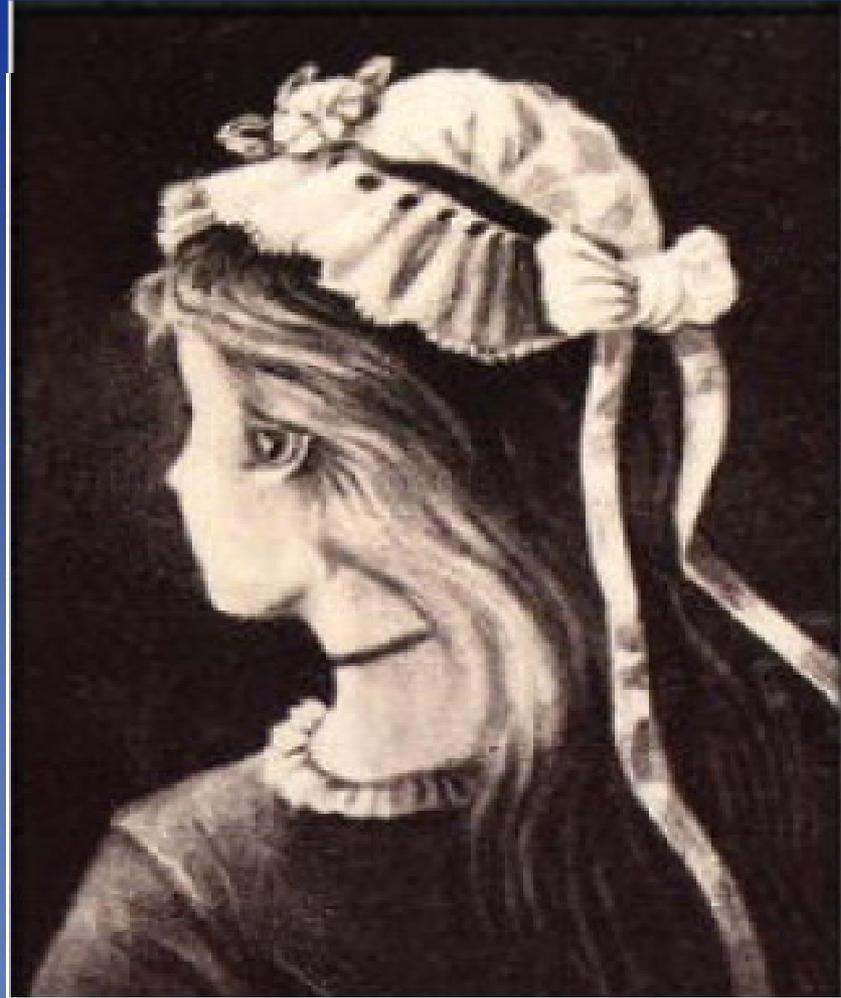




E adesso qualche riflessione preliminare sulla comunicazione...

L'efficienza comunicativa risente
dell'**obliquità**, e, talvolta, anche delle
ambiguità....

**Ambiguità
nelle esperienze
comunicative**



Ambiguità
nelle esperienze
comunicative



Ambiguità
nelle esperienze
comunicative



Lo studio della comunicazione

“Gli studi sulla comunicazione sono un incrocio
accademico dove molti sono passati
ma nessuno è rimasto”

(Schramm W., *The Science of Human Communication*, in Cheli E., *Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale*, Franco Angeli, Milano 2004)

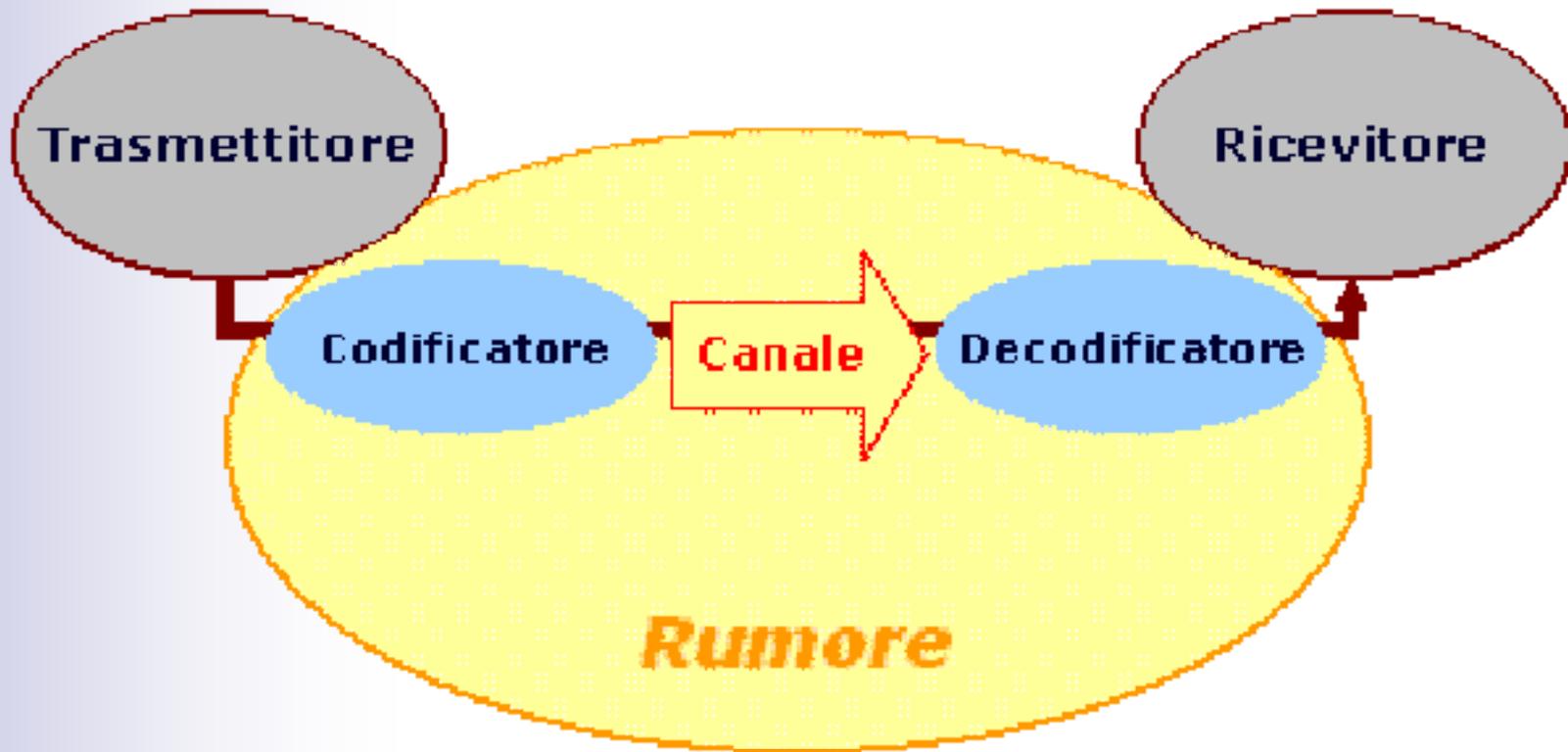
Lo studio della comunicazione

L'uso di diversi **modelli** nello studio della comunicazione fa sì che anche la “**realtà**” della comunicazione dipenda – in qualche modo - dal modello usato per studiarla!

N.B: il modello è l'espressione di una **teoria** che “legge” e “nomina” i dati offerti dall'esperienza. Esso **non è un fatto reale** ma è uno strumento che aiuta a comprendere la realtà.

Lo studio della comunicazione

C.Shannon e W. Weaver, 1949: **modello informazionale**,



Lo studio della comunicazione

H. Laswell: **schema del processo comunicativo**

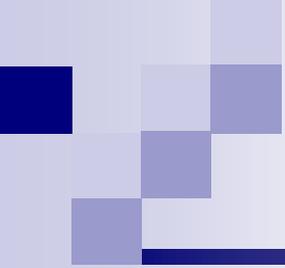
Per descrivere un **atto** comunicativo è necessario porsi cinque ordini di domande così riassumibili:

- *Chi comunica a chi? (fonti e riceventi)*
- *Su che cosa comunichiamo? (contenuti)*
- *Perché comunichiamo? (funzioni e scopi)*
- *Come si svolge la comunicazione? (canali, linguaggi, codici)*
- *Quali sono gli effetti/le conseguenze della comunicazione?*

Lo studio della comunicazione

Limiti dei modelli presentati:

- ❖ *Sono di tipo descrittivo-strutturale, non prevedono la né la dinamica (i processi) né la considerazione delle **variabili situazionali e socioculturali** in cui avviene la comunicazione.*
- ❖ *Rimandano a un principio di casualità lineare, cioè prevedono che la comunicazione sia un “**comunicare a**” piuttosto che un “**comunicare con**” (circolarità)*
- ❖ *Sono modelli **meccanicistici**, a “**botta e risposta**”*



Qualche prova di descrizione lineare

Una descrizione lineare

Un padre, vedovo, con una figlia, ha sposato in seconde nozze una vedova con due figlie. La nuova moglie non sopporta la ragazza, la maltratta in mille modi e la costringe a lavori pesanti.

Le due figlie seguono l'esempio della madre, e maltrattano la sorellastra.

Una descrizione lineare

La ragazza non sa difendersi e subisce i maltrattamenti senza protestare. Il padre non si accorge dei maltrattamenti e non interviene in difesa della figlia. La figlia, per sfuggire alla tristezza delle sue giornate, si rifugia in un mondo fantastico e sogna fate gentili e principi azzurri che la faranno vivere per sempre felice e contenta in un paese lontano.

La descrizione lineare

Caratteristiche:

- ❖ Apparente neutralità nella descrizione dei comportamenti
in realtà la descrizione funziona come se dicesse più di quanto non dica:

➔ - suggerisce, con la struttura stessa del discorso, un prima e un poi:

1. Il padre si è risposato; 2. La nuova moglie non ha gradito la presenza della sorellastra; 3. Ha iniziato a maltrattarla e a sfruttare il suo lavoro; 4. Le figlie l'hanno imitata; 5. Il padre non si accorge di nulla; 6. Cenerentola non ha né la forza né la possibilità di ribellarsi, e quindi la sua situazione è senza uscita.

La descrizione lineare

Caratteristiche:

Il prima e il poi indicano, in modo implicito ma irresistibile:

- colpevole e vittima (*cioè chi ha “cominciato”*)
- relative connotazioni morali

Un'altro dei risultati ottenibili riguarda l'impressione che abbiamo di una “strutturalità” delle caratteristiche descritte, come se esse facessero parte stabilmente, in modo innato e imm modificabile, dei personaggi.

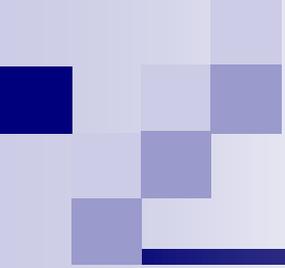
La descrizione lineare

Caratteristiche:

“La colpa è del padre, sempre fuori casa, e poi doveva proprio risposarsi, alla sua età...e poi con una virago di quel genere, possibile che non si è accorto di che tipo era?”

“La colpa è della matrigna, una strega, una donna perfida e senza cuore, come si può trattare così una ragazzina tanto dolce e sensibile?”

Comunque, Cenerentola,...è un po' fessa a farsi trattare così...



*Il superamento del meccanicismo
nelle scienze....*

Lo studio della comunicazione

K. Lewin: **Teoria del campo** (anni '30)

L'uomo e l'ambiente non sono in rapporto dicotomico, non sono entità distinte e contrapposte ma fanno parte di un **sistema** globale dinamico che li comprende e li definisce

(primo modello olistico applicato alle scienze psico-sociali).

Lo studio della comunicazione

“La fiamma non può sussistere senza l’aria, quindi per conoscere l’una occorre conoscere l’altra [...] Ritengo impossibile conoscere le parti senza conoscere il tutto, così come è impossibile conoscere il tutto senza conoscere specificamente le parti.”

B. Pascal

Lo studio della comunicazione

K. Lewin: **Teoria del campo** (anni '30)

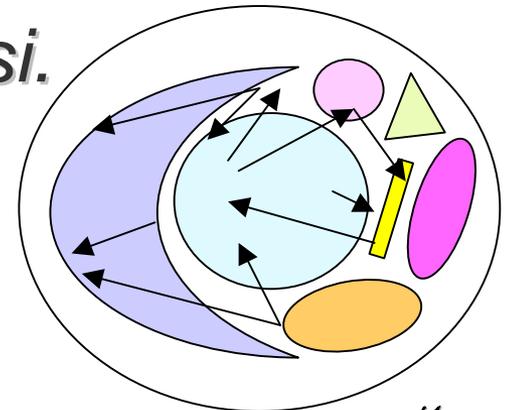
Sistema = insieme di parti, = complesso di elementi

- ❖ *Gli elementi di un sistema non sono raggruppati casualmente ma costituiscono un tutto organico e funzionalmente unitario;*
- ❖ *Cioè, ogni elemento o parte del sistema è in rapporto con gli altri elementi: è in stretta correlazione con essi.*

Lo studio della comunicazione

L. F. Bertalanffy: **Teoria generale dei sistemi** (anni '40)

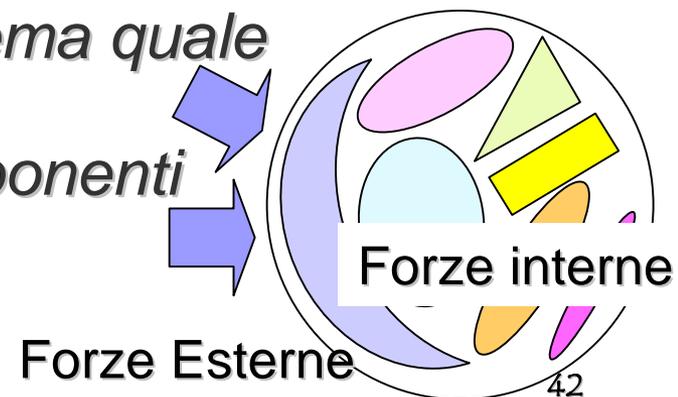
*Per conoscere un sistema non è possibile limitare la conoscenza ai suoi **elementi** (caratteristiche, attributi) ma è necessario osservare anche le **relazioni** che intercorrono fra di essi.*



Lo studio della comunicazione

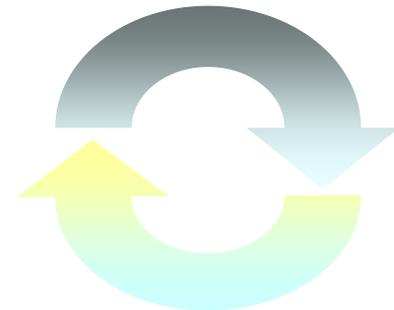
L. F. Bertalanffy: **Teoria generale dei sistemi** (anni '40)

*La caratteristica base di ogni sistema è l'**interdipendenza**, vale a dire il fatto che la variazione nello stato di un elemento tende a riflettersi sugli altri e sul sistema nella sua totalità, modificandone in qualche modo lo stato; analogamente, un cambiamento nel sistema quale totalità tende ad influenzare le parti componenti*



Lo studio della comunicazione

Le modificazioni *del* e *nel* sistema avvengono tramite un **meccanismo auto-regolativo** (retro-azione) che prevede l'abbandono del concetto di causalità lineare per quello di circolarità, dove ogni punto del sistema influenza ed è influenzato da ogni altro.



Lo studio della comunicazione

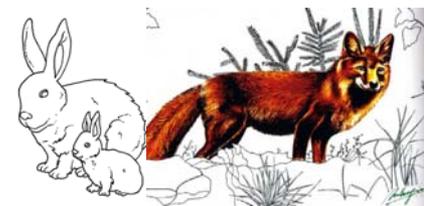
Storie di conigli e di volpi....

“In una zona del Canada del Nord il numero delle volpi aumenta e diminuisce con una periodicità degna di attenzione.

La popolazione raggiunge la punta massima in un ciclo di quattro anni, poi declina fino alla quasi estinzione, e infine comincia a risalire.

Se il biologo si limitasse a osservare le volpi, questi cicli resterebbero inspiegabili, perché non c'è nulla che spieghi tali cambiamenti né nella natura della volpe né in quella di tutta la specie...”

Segue →



Lo studio della comunicazione

Storie di conigli e di volpi....

*“Tuttavia una volta che ci siamo resi conto che le volpi cacciano esclusivamente i conigli selvatici e che questi conigli non hanno quasi nessun altro nemico naturale, **tale rapporto tra le due specie** ci dà una spiegazione soddisfacente per un fenomeno che altrimenti sarebbe misterioso.*

Si potrà allora osservare che il ciclo dei conigli è identico ma opposto, cioè che essi aumentano di numero quando diminuiscono le volpi e viceversa: infatti, quanto più numerose sono le volpi tanto più numerosi sono i conigli che esse uccidono, finché il cibo diventa assai scarso.”

Segue →

Lo studio della comunicazione

Storie di conigli e di volpi....

“Allora (le volpi) diminuiscono di numero e danno ai conigli sopravvissuti la possibilità di moltiplicarsi e di crescere con rinnovato vigore nell’assenza di fatto del loro nemico, le volpi.

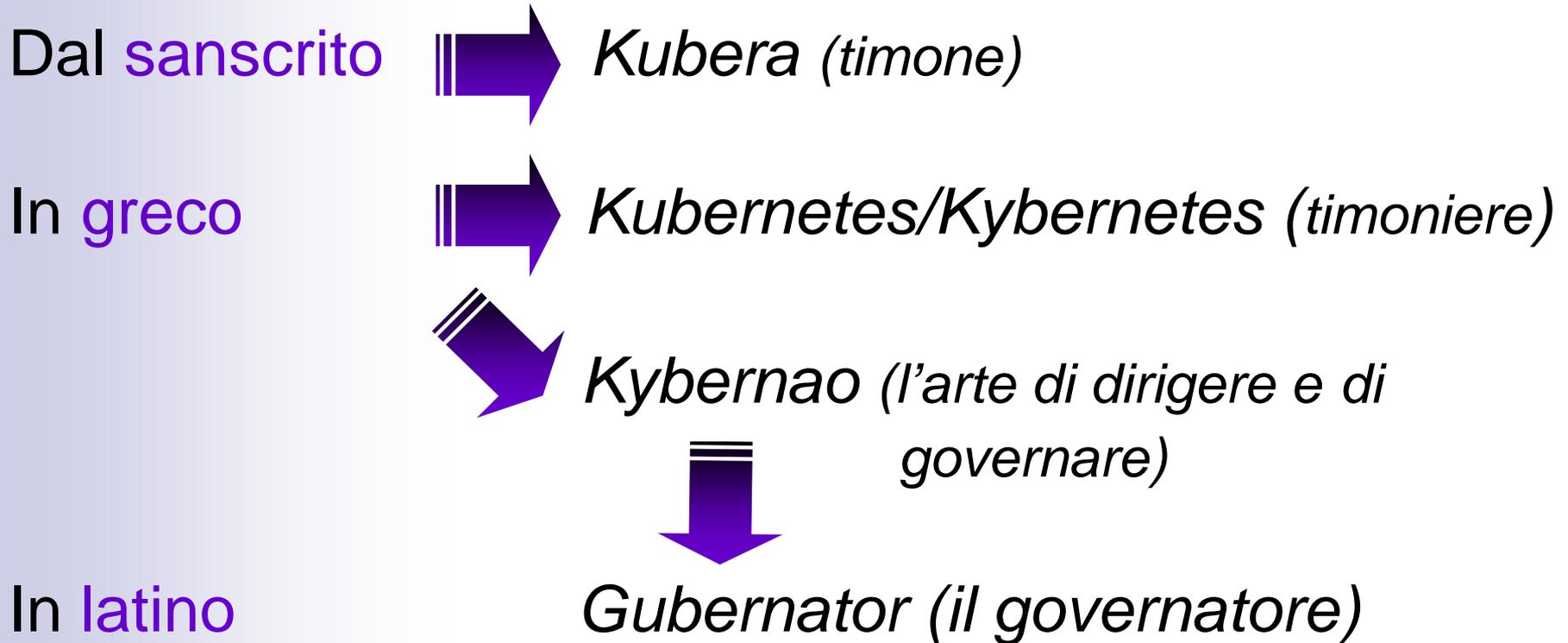
Tutti questi nuovi conigli creano una situazione favorevole per le volpi che possono sopravvivere e riprodursi, ecc.”



(Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., Pragmatica della Comunicazione Umana, Ed Astrolabio, Roma 1971) pg. 13

Lo studio della comunicazione

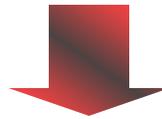
N. Wiener e la **cibernetica** (1948)



Lo studio della comunicazione

N. Wiener e la **cibernetica** (1948)

La **cibernetica** è una disciplina che studia i processi di controllo e autoregolazione nei sistemi e tra i sistemi



ha evidenziato il concetto di **feed-back** (retroazione) che consente il processo di autoregolazione

Lo studio della comunicazione

N. Wiener e la **cibernetica** (1948)

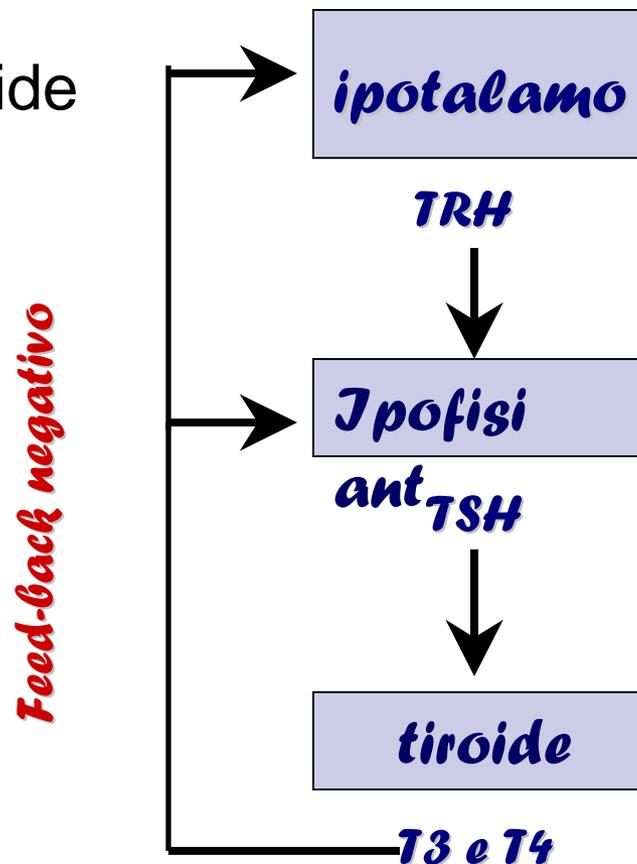
Nei **sistemi**, il feed-back attiva dei meccanismi correttori funzionali al mantenimento di un equilibrio.

Es. termostato...

Lo studio della comunicazione

N. Wiener e la **cibernetica** (1948)

Es. asse
ipotalamo-ipofisi-tiroide



Lo studio della comunicazione

C. Shannon e W. Weaver, 1949: **modello informazionale**,

+

H. Laswell: **schema del processo comunicativo**

+

K. Lewin: **Teoria del campo** (anni '30)

+

L. F. Bertalanffy: **Teoria generale dei sistemi** (anni '40)

+

N. Wiener e la **cibernetica** (1948)

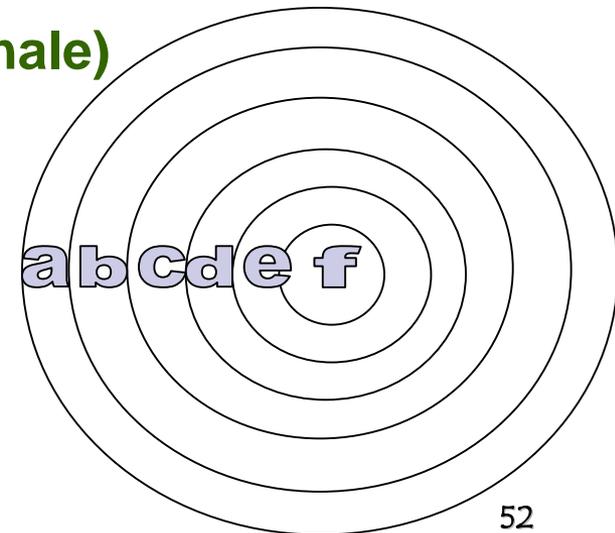
=

Tentativo di una visione olistica della comunicazione

“Teoria” olistica sulla comunicazione

Dimensioni intrapersonali della comunicazione

- a. Dimensione dell'agire comunicativo (motivazioni, competenza comunicativa, capacità di ascolto)
- b. dimensione del pensare (credenze, norme e valori)
- c. dimensione del rappresentarsi (status, ruoli, identità sociale)
- d. dimensione dell'identificarsi (identità personale)
- e. dimensione del sentire (vissuti)
- f. dimensione del Sé (coscienza globale)



“Teoria” olistica sulla comunicazione

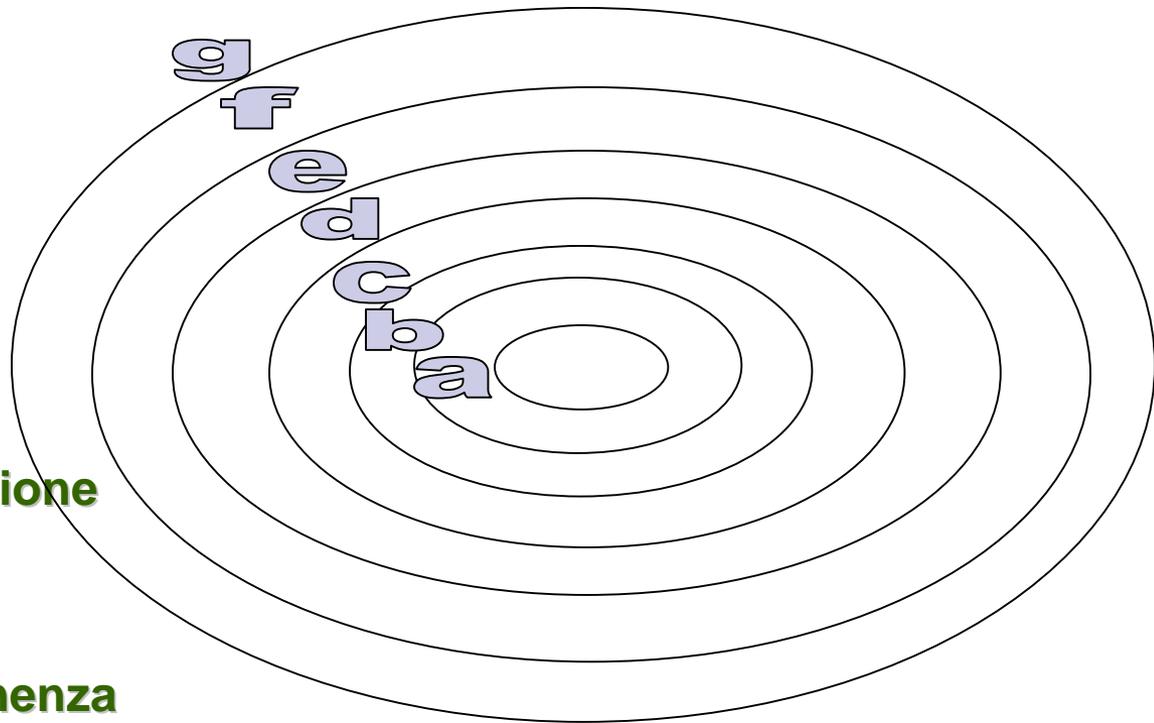
Dimensioni intrapersonali della comunicazione

Gli individui che interagiscono nella comunicazione sono sistemi sotto-ordinati dotati di una propria complessità e dinamica interna che si riflette sulla dinamica comunicativa interpersonale esterna.

“Teoria” olistica sulla comunicazione

Dimensioni “ambientali” della comunicazione

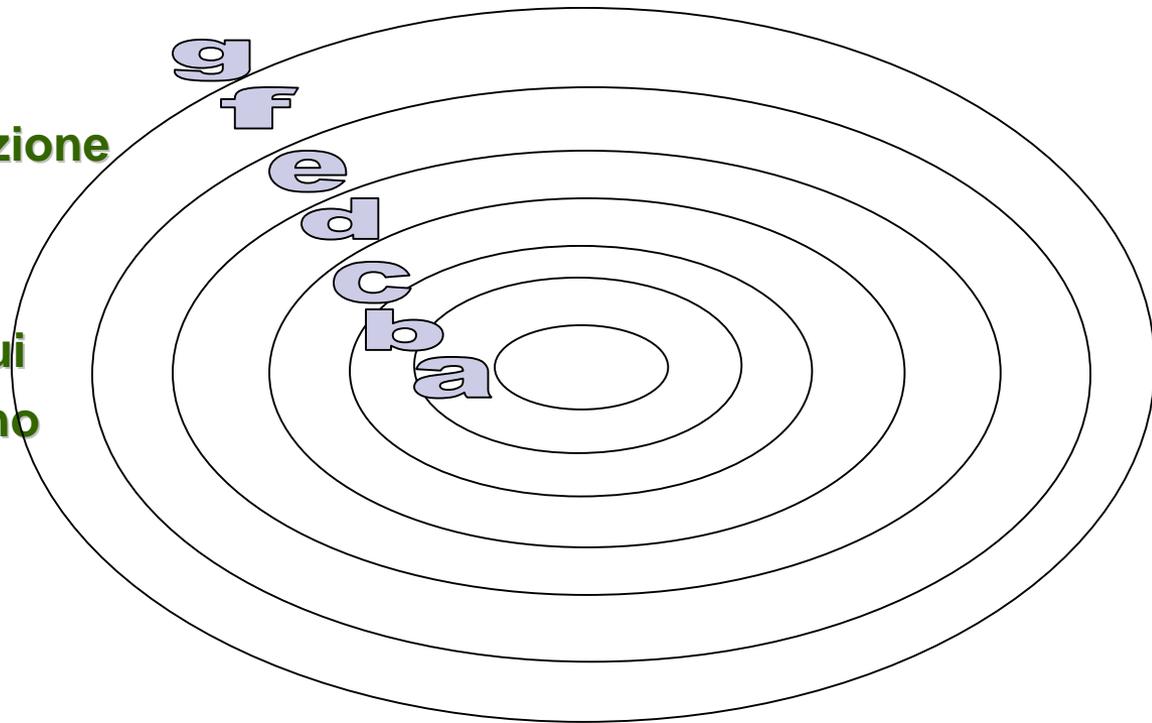
- a. Relazioni preesistenti fra i comunicanti
- b. Ambito istituzionale o informale a cui i comunicanti afferiscono
- c. Contesto situazionale in cui avviene la comunicazione
- d. Comunità geografiche e socioculturali di appartenenza



“Teoria” olistica sulla comunicazione

Dimensioni “ambientali” della comunicazione

- e. Modelli culturali sociali
- f. Agenzie primarie e secondarie di socializzazione
- g. Macro-istituzioni sociali, economiche, politiche cui gli individui appartengono



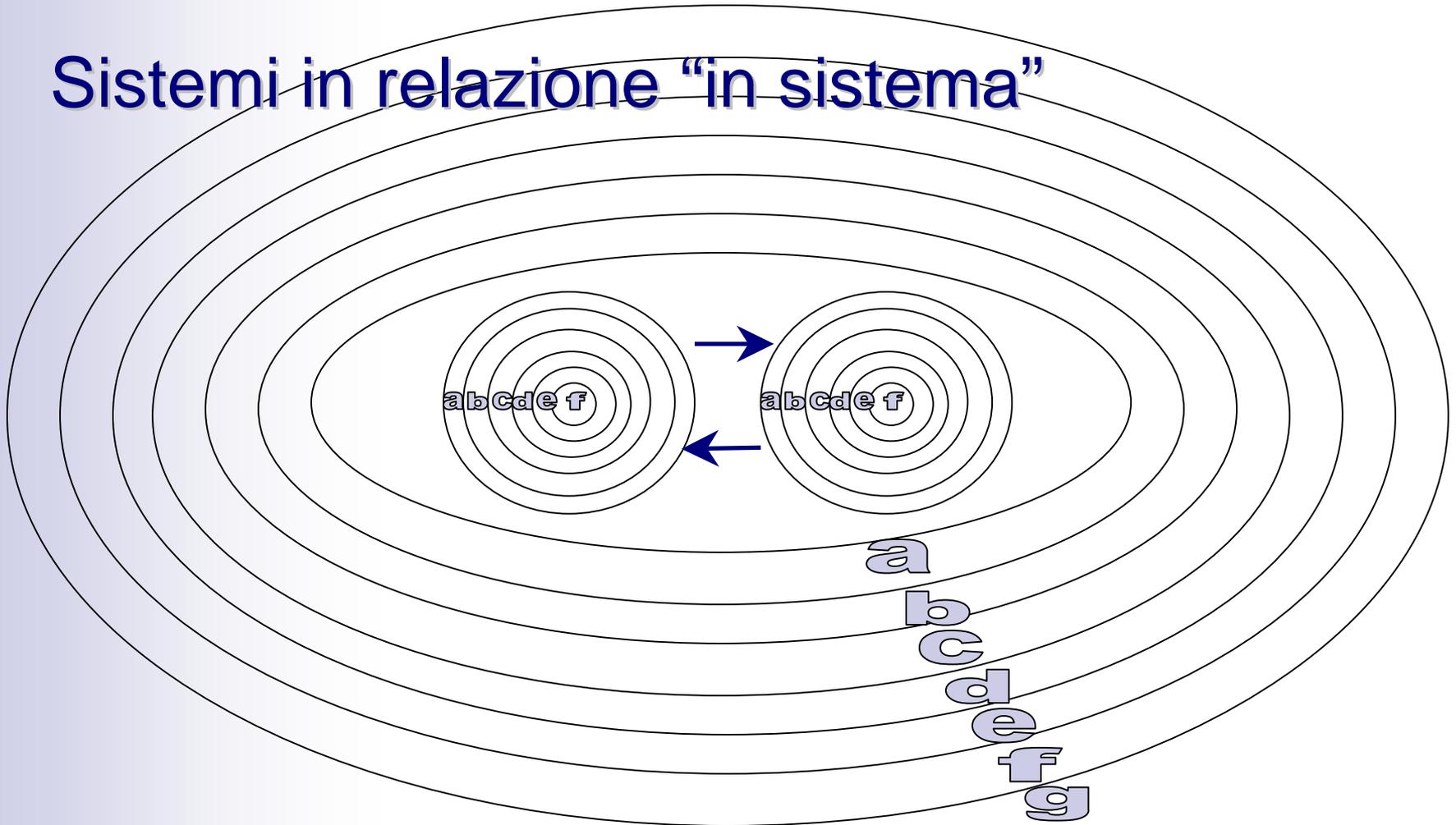
“Teoria” olistica sulla comunicazione

Dimensioni “ambientali” della comunicazione

Gli individui sono immersi in un’atmosfera relazionale caratterizzata da regole, aspettative e cornici di senso che derivano da contesti preesistenti (famiglia, scuola, organizzazione, ecc.) o che sono concordate fra di essi.

“Teoria” olistica sulla comunicazione

Sistemi in relazione “in sistema”



“Teoria” olistica sulla comunicazione

In uno scenario così articolato, la spiegazione di tipo “deterministico” e di causalità lineare, è inadottabile.

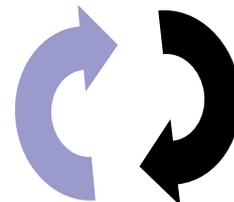
Questo modello “ricorda” che:

- è importante ripartire le “*responsabilità*” degli eventi e degli effetti;
- più che gli elementi, sono importanti le relazioni; i *ruoli dei comunicanti* non sono rigidi ma flessibili, potendo essi assumere alternativamente quello di *emittente* o di *ricevente*, a seconda del punto di osservazione adottato; (causalità circolare)

“Teoria” olistica sulla comunicazione

- La comunicazione non è lineare ma circolare, e un cerchio non comincia in nessun punto. Sforzarsi di stabilire se un determinato comportamento è insorto spontaneamente o come reazione al comportamento dell'altro è una caccia ai fantasmi.

Non si può sapere, se arriva prima l'uovo o la gallina!



Dalla descrizione lineare...

Siamo in un college, negli Stati Uniti, anni '50. Un ragazzo entra nella stanza di uno dei suoi insegnanti. Sembra imbarazzato, o molto preoccupato. Il professore lo accoglie gentilmente, lo invita a sedere, gli offre un tè. Ma il ragazzo continua ad essere agitato. Parla d'altro, di una foto di donna sulla scrivania, della vita del professore, finché ad un certo punto il professore lo incoraggia a confidarsi...

Dalla descrizione lineare...

...il ragazzo allora spiega piangendo di avere dei problemi con il padre, che non vuole assolutamente che lui prenda parte ad una recita, a cui lui tiene molto. Il professore lo ascolta con comprensione, poi gli consiglia di andare a parlare con il padre e a dirgli con coraggio e con sincerità che non intende rinunciare alla recita.

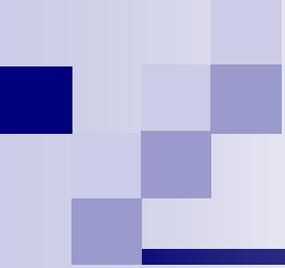
Alla descrizione sistemica...

Fra il ragazzo e l'insegnante, all'inizio, c'è una relazione formale (saluti, convenevoli). Si tratta però di una relazione abbastanza paritaria da consentire al ragazzo di fare domande personali al suo insegnante (per qualche istante parlano della fotografia della fidanzata del professore, e delle sue scelte di vita). Nel momento in cui l'insegnante chiede "cosa è successo", propone al ragazzo una relazione di aiuto, che il ragazzo accetta iniziando a parlare dei suoi problemi con il padre. A quel punto la relazione non è più alla pari, e i consigli dell'insegnante diventano consigli professionali.

La descrizione sistemica

Caratteristiche:

- Non parte dalle azioni e dagli atteggiamenti dei personaggi, ma dalla relazione che esiste fra loro;
- Tiene conto del tempo, della storia del passato
- Non dimentica il contesto e i ruoli;
- Le relazioni esistenti condizionano quello che può succedere, ma non lo determinano;



**Guardare alla comunicazione in
modo sistemico:**

**atteggiamenti mentali e
comportamenti comunicativi
del professionista**

Comunicazione sistemica

- 1 Evitare la ricerca del cosa viene prima e cosa viene dopo, ma avvertire soprattutto cosa c'è nella **relazione** che porta le persone a comportarsi in un certo modo;

Comunicazione sistemica

- 2 Favorire, **attraverso domande**, la comunicazione dell'interlocutore, al fine di dare forma a un passaggio di informazioni il più possibile completo.

Comunicazione sistemica

3

Formulare domande anziché affermare

Un ragazzo (A) chiede di parlare con l'infermiere (I) addetto, per effettuare un test HIV. I.

Gli rivolge una domanda di routine:

I. *Ha un motivo particolare per richiedere il test?*

A. *Bè, l'estate scorsa sono stato in vacanza con gli amici. Stavamo in tenda. C'era un po' di casino, ci scambiavamo le cose, vestiti, asciugamani. Adesso ho saputo che uno di quei ragazzi è sieropositivo e ho una paura d'inferno...mi sembra perfino di ricordare che abbiamo bevuto nello stesso bicchiere, nella stessa bottiglia...*

Comunicazione sistemica

4

Formulare domande anziché affermare

1. *Se il problema è questo, penso che possa stare tranquillo. Il passaggio del virus...(segue spiegazione sulle vie di contagio, sulle situazioni a rischio, ecc.)*

E SE NON FOSSE SOLO COSI' ?

Comunicazione sistemica

5

Formulare domande circolari invece di domande lineari

- I. *E poi...ci sono altre situazioni, altri episodi che la preoccupano per un possibile contagio?*
- A. *Non saprei, non so neanche bene in che modo ci si contagia...*
- I. *Partiamo da quello che le sembra di aver sentito dire, così è più semplice. Di quali modi di contagio ha sentito parlare?*
- A. *Bè, gli omosessuali. Ma io non sono...*
- I. *Quindi ha sentito parlare di contagio per via sessuale. C'è qualcosa che la può preoccupare in quel campo?*
- A. *Credo...ho avuto rapporti con una ragazza che forse è stata anche con il mio amico...*

Comunicazione sistemica

6

Formulare domande circolari invece di domande lineari

La circolarità comporta la rinuncia ad alcune idee-sicurezza: ad es. che i fatti e i comportamenti siano spiegabili o comprensibili a partire da un **perché** che bisogna trovare...

... O che esista un momento di inizio **prima** del quale tutto andava bene e quindi basta solo ritornare a quel “prima” per ritrovare l’equilibrio.

Comunicazione sistemica

7

Formulare domande circolari invece di domande lineari

Se le comunicazioni avvengono all'interno di sistemi, la ricerca del **perché** (scatenante) o del **quando** (scatenante) perde importanza.

La domanda utile è quella che si occupa di **illuminare fette più ampie del sistema**, intorno all'argomento/questione/problema.

Comunicazione sistemica

8

Formulare domande circolari invece di domande lineari

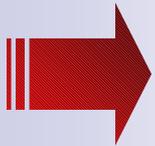
Ipotesi di intervento di un fisioterapista chiamato in causa in un litigio violento da uno dei due colleghi in conflitto, che si è concluso con insulti di uno nei confronti dell'altro:

Diamo un'occhiata.... 

Comunicazione sistemica

9

Formulare domande circolari invece di domande lineari



Domande lineari (spontanee):

“ma perché l’hai trattato così?”; “cosa ti aveva fatto?”; “perché ce l’avevi con lui?”

Risposta possibile:

“Mi ha attribuito delle responsabilità che non ho...è andato a dire....”

Comunicazione sistemica

10

Formulare domande circolari invece di domande lineari

Domande lineari: limiti

- non ampliano la conoscenza del sistema;
- ci mettono in una posizione delicata: ad ogni risposta dobbiamo decidere se credere o non credere a ciò che ci viene detto;
- rischiamo di aggiungere domande sempre più stringenti e sempre più simili a quelle di un interrogatorio poliziesco;

Comunicazione sistemica

11

Formulare domande circolari invece di domande lineari

Domanda circolare:

“mi descrivi quello che è successo stamattina, dal tuo punto di vista? Parti da dove vuoi, non fa differenza”

- *La domanda lascia un campo totalmente vuoto e il collega viene invitato a riempirlo precisando che si tratta del suo punto di vista, non della verità;*
- *la libertà sui tempi amplia la possibilità di descrizione fin dall'inizio. Il punto di partenza scelto dall'interlocutore è sempre significativo, dice il suo modo di vedere i fatti.*

Comunicazione sistemica

12

Formulare domande circolari invece di domande lineari

Domanda circolare:

“Secondo te, se facessi la stessa domanda al collega, cosa mi racconterebbe?”

- *La domanda apre un nuovo punto di vista: quello dell'altro che di solito viene dimenticato o preso in considerazione in modo moralistico (“*pensa anche a lui...*”, “*avrà le sue buone ragioni...*”, “*non penserai di avere sempre ragione tu*”, ecc.)*

Comunicazione sistemica

13

Formulare domande circolari invece di domande lineari

Domande circolari: possibilità

- spezzano la tensione del doversi giustificare, del voler essere creduti;
- ampliano il campo in una direzione inabituale (vedere con gli occhi dell'altro non è un esercizio frequente);
- incentivano la capacità dell'interlocutore nel sostenere situazioni difficili;
- evitano le "letture del pensiero" del tipo "*secondo te cosa pensa di te il tuo collega?*"

Comunicazione sistemica

14

Riassumere e non interpretare

Dà un **feed-back** all'altro attraverso il riordino e la sottolineatura di quello che l'interlocutore ha detto senza aggiungere nulla, senza interpretare, evitando di giudicare.

Comunicazione professionale: qualche dato di realtà

Beckman H.B., Frankel R.M.(1984), *The effect of physician behavior on the collection of data*, Annals of internal Medicine, 101, 692-696 in Majani G. (2001), *Compliance, Adesione, Aderenza*, McGraw-Hill, 2001

- ❖ I pazienti vengono interrotti mediamente dopo 18 secondi dall'inizio della loro esposizione del problema (per la maggior parte dopo un'affermazione riguardante la presenza di una preoccupazione);
- ❖ Solo il 23% dei pazienti completa le frasi;
- ❖ Solo un paziente (su 73) riprende la propria frase dopo l'interruzione;

Comunicazione professionale: qualche dato di realtà

Beckman H.B., Frankel R.M., Darnley J.(1985), ***Soliciting the patients' complete agenda: a relationship to the distribution of concerns***, Clinical Research, 33, in Majani G. (2001), ***Compliance, Adesione, Aderenza***, McGraw-Hill, 2001

In media, i pazienti non impiegano più di un minuto per descrivere il problema. I medici tendono a interrompere fra i 5 e i 50 secondi.

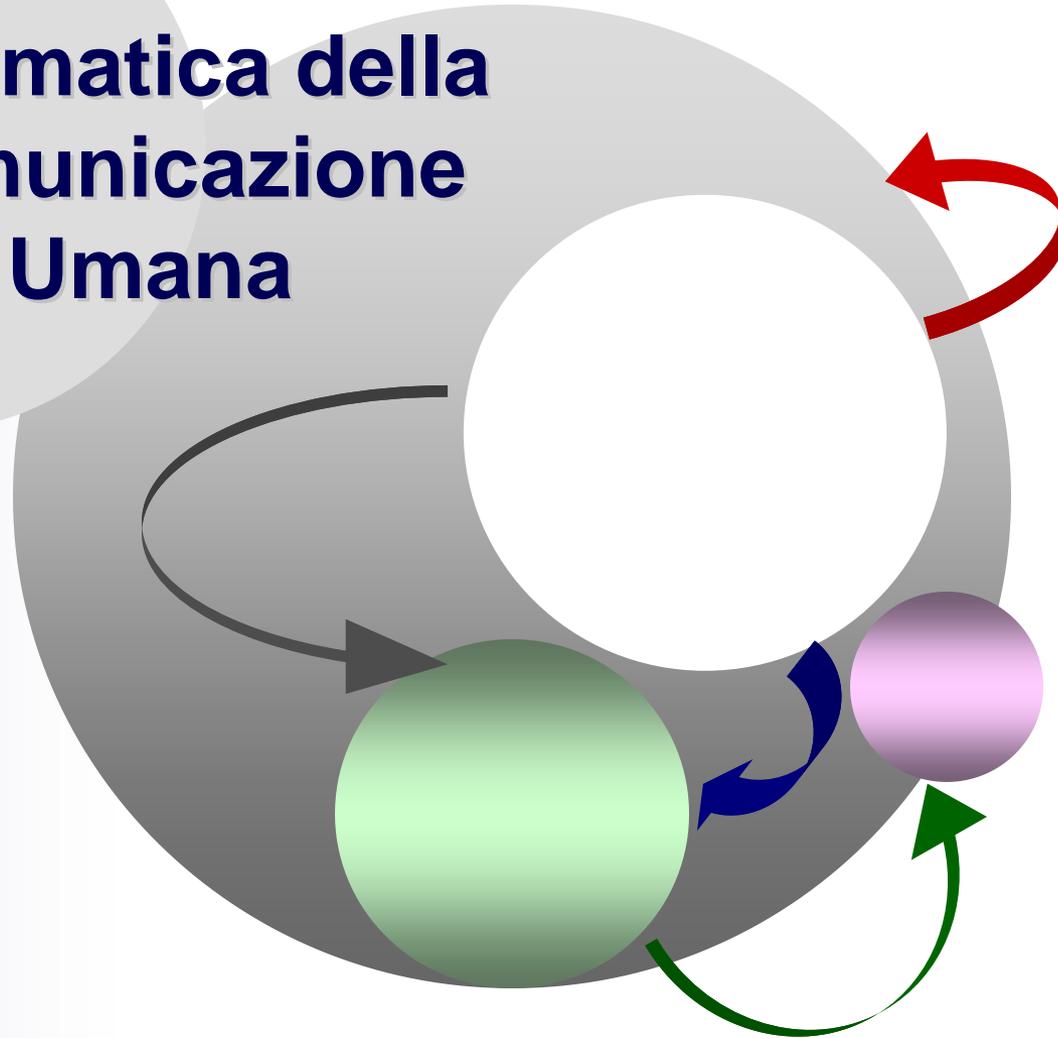
Comunicazione professionale: qualche dato di realtà

Tate P., (1997), *The doctor's communication handbook*, Oxon, Radcliffe Medical Press, in Majani G. (2001), *Compliance, Adesione, Aderenza*, McGraw-Hill, 2001

I medici formulano un'ipotesi diagnostica entro i primi trenta secondi della consultazione. Una volta formulata, segue una rapida serie di domande cliniche chiuse, finalizzate a verificare quell'ipotesi e a escludere le altre.

Se la prima ipotesi non ha trovato conferme ne viene generata un'altra.

Pragmatica della Comunicazione Umana

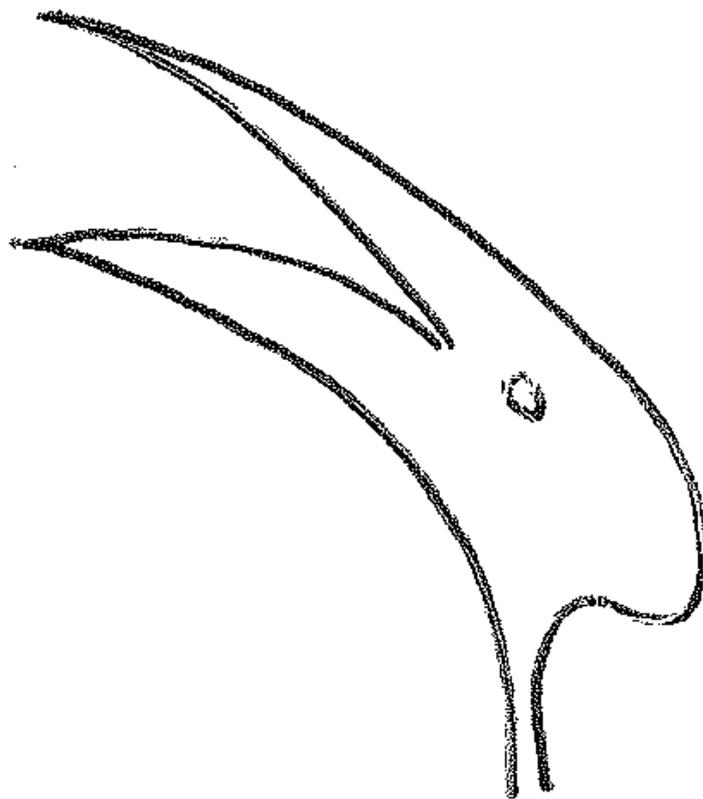


Pragmatica della comunicazione umana

“Un fenomeno resta inspiegabile finché il campo di osservazione non è abbastanza ampio da includere il contesto in cui si verifica.”

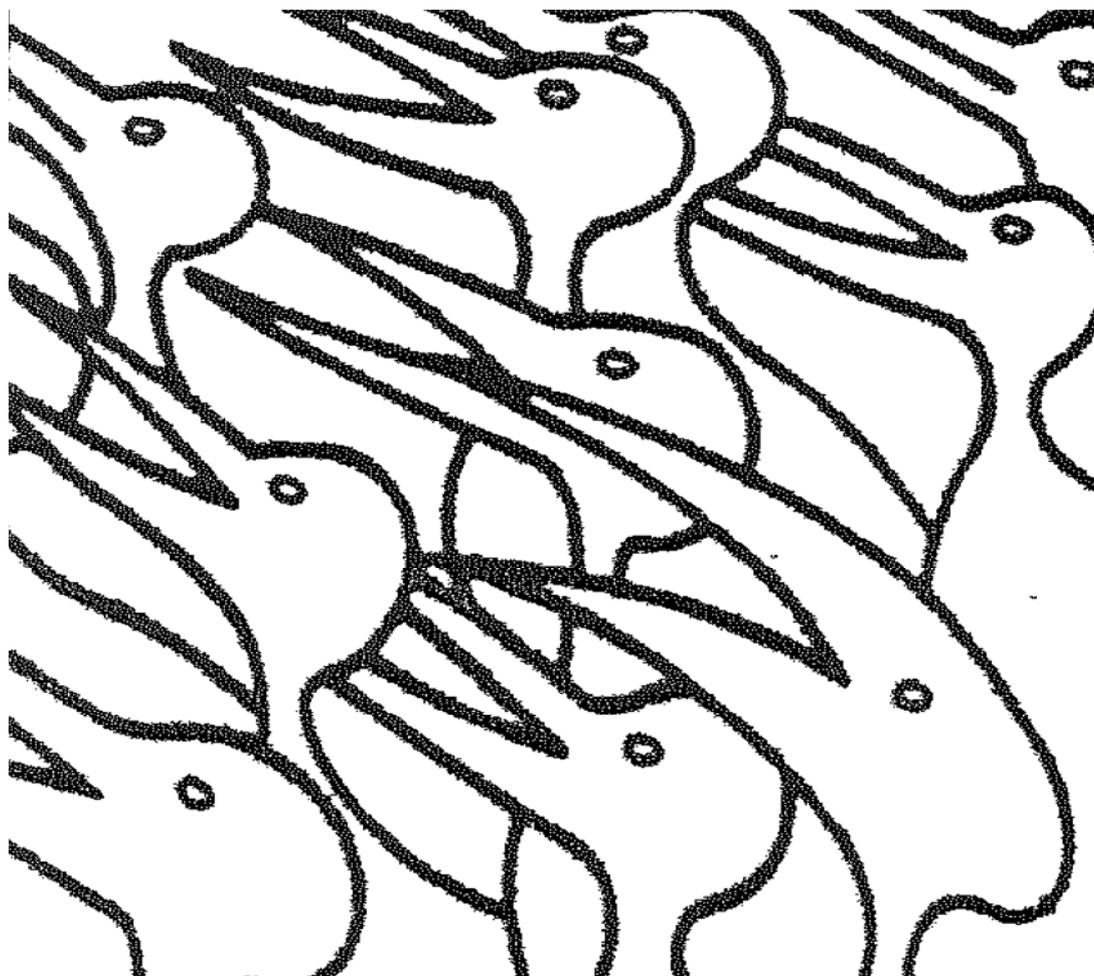
(Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., Pragmatica della Comunicazione Umana, Ed Astrolabio, Roma 1971)

Pragmatica della comunicazione umana



Pragmatica della comunicazione umana

Cos'è ?



Pragmatica della comunicazione umana

Cos'è ?



Pragmatica della comunicazione umana

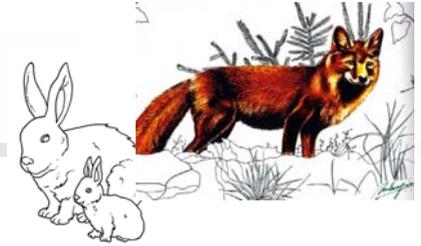
“L’impossibilità di vedere la mente al lavoro ha fatto adottare negli ultimi anni un concetto elaborato nel settore delle comunicazioni, cioè quello di “scatola nera”. [...] L’hardware elettronico è così complesso che talvolta conviene trascurare la struttura interna di un dispositivo e studiare esclusivamente i suoi rapporti specifici di ingresso-uscita...”

Pragmatica della comunicazione umana

“Anche se è vero che questi rapporti non escludono interferenze con quanto si verifica realmente all’interno della scatola nera, le cognizioni che se ne possono trarre non sono indispensabili per studiare la funzione del dispositivo nel sistema più grande di cui fa parte.”

(Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., Pragmatica della Comunicazione Umana, Ed Astrolabio, Roma 1971)

Storie di conigli e di volpi....



“In una zona del Canada del Nord il numero delle volpi aumenta e diminuisce con una periodicità degna di attenzione.

La popolazione raggiunge la punta massima in un ciclo di quattro anni, poi declina fino alla quasi estinzione, e infine comincia a risalire.

Se il biologo si limitasse a osservare le volpi, questi cicli resterebbero inspiegabili, perché non c'è nulla che spieghi tali cambiamenti né nella natura della volpe né in quella di tutta la specie...”

Segue →

Storie di conigli e di volpi....

“Tuttavia una volta che ci siamo resi conto che le volpi cacciano esclusivamente i conigli selvatici e che questi conigli non hanno quasi nessun altro nemico naturale, **tale rapporto tra le due specie** ci dà una spiegazione soddisfacente per un fenomeno che altrimenti sarebbe misterioso.

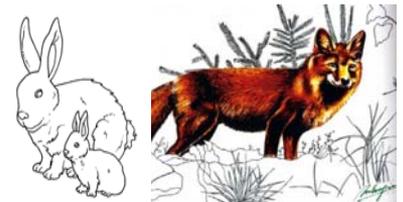
Si potrà allora osservare che il ciclo dei conigli è identico ma opposto, cioè che essi aumentano di numero quando diminuiscono le volpi e viceversa: infatti, quanto più numerose sono le volpi tanto più numerosi sono i conigli che esse uccidono, finché il cibo diventa assai scarso.”

Segue →

Storie di conigli e di volpi....

“Allora (le volpi) diminuiscono di numero e danno ai conigli sopravvissuti la possibilità di moltiplicarsi e di crescere con rinnovato vigore nell’assenza di fatto del loro nemico, le volpi.

Tutti questi nuovi conigli creano una situazione favorevole per le volpi che possono sopravvivere e riprodursi, ecc.”



(Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., Pragmatica della Comunicazione Umana, Ed Astrolabio, Roma 1971) pg. 13

Pragmatica della comunicazione umana

Pragmatica: → analisi della relazione fra codici, individui che li utilizzano, comportamenti connessi all'uso.

(Volli U., *Il Libro della Comunicazione*, Il Saggiatore, Milano 1994)

Pragmatica della comunicazione umana

Per “funzione pragmatica della comunicazione” si intende la capacità del linguaggio di avere conseguenze sul piano comportamentale nei contesti in cui l’uomo interagisce.

Pragmatica della comunicazione umana

Sia nella comunicazione verbale che in quella non verbale, esistono delle **regole, dei **principi** (consapevoli e inconsapevoli) che, allorché violati, possono trasformare una comunicazione efficace in una disturbata.**

“Gli **assiomi**, cioè, sono alcune proprietà semplici della comunicazione che hanno fondamentali implicazioni interpersonali”.

(Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., Pragmatica della Comunicazione Umana, Ed Astrolabio, Roma 1971)

Pragmatica della comunicazione

Primo assioma

“Il comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio, vale a dire è comunicazione, ne consegue che comunque ci si sforzi, non si può non comunicare”

(Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., Pragmatica della Comunicazione Umana, Ed Astrolabio, Roma 1971)

Pragmatica della comunicazione

Primo assioma

“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. Dovrebbe essere ben chiaro che il semplice fatto che non si parli o che non ci si presti attenzione reciproca non costituisce eccezione a quanto è stato appena asserito”

(Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., Pragmatica della Comunicazione Umana, Ed Astrolabio, Roma 1971)

Pragmatica della comunicazione

Primo assioma

Chiunque si trovi in una **situazione sociale** è comunque la sorgente di un flusso informativo, **indipendentemente dalla propria intenzionalità**, dall'efficacia dell'atto comunicativo o dalla comprensione reciproca.

Pragmatica della comunicazione

Primo assioma

La comunicazione può essere:

Intenzionale  involontaria

Conscia  Inconscia

Efficace  Fraintesa

Reciproca  Univoca

Pragmatica della comunicazione

Primo assioma

Possibile Rappresentazione: la finestra di Johari

	<i>Nota a sé</i>	<i>Non noto a sé</i>
<i>Nota ad altri</i>	1. Aperto	2. Cieco
<i>Non noto ad altri</i>	3. Segreto	4. Ignoto

Pragmatica della comunicazione

Primo assioma

Sebbene la comunicazione riveli i nostri pensieri, le nostre emozioni, i nostri stati d'animo, noi possiamo nascondere pensieri e sensazioni anche a noi stessi

Noto a sé

***Noto ad
altri***

1. Aperto

***Sfera pubblica della personalità:
gli atteggiamenti e i comportamenti
sono assunti consapevolmente e
sono noti anche agli altri.***

Pragmatica della comunicazione

Primo assioma

Non noto a sé

*Noto ad
altri*

2. Cieco

*Alcune verità sono nascoste a noi stessi
(siamo ciechi) ma sono evidenti agli altri*

Pragmatica della comunicazione

Primo assioma

Noto a sé

***Non noto ad
altri***

3. Segreto

***L'individuo è capace di simulare,
inibire e/o mascherare le caratteristiche
che lo riguardano***

Pragmatica della comunicazione

Primo assioma

Non noto a sé

*Non noto ad
altri*

4. Ignoto

Questo quadrante rappresenta i fenomeni che ci riguardano ma che rimangono ignoti, sia a noi che alle persone che ci circondano

Secondo assioma

“Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e di relazione.”

Ogni comunicazione **definisce la relazione**: vale a dire che ogni comunicazione non soltanto trasmette informazioni, ma al tempo stesso **“propone” o “impone” un comportamento.**

Secondo assioma

Il **livello “oggettivo” (di contenuto)** è quello con il quale si comunica l'informazione, di solito con il canale verbale.

Secondo assioma

Il livello di relazione è definito da aspetti molto meno controllabili di quanto (apparentemente) lo sia linguaggio verbale, come:

- la **prosodia** (volume della voce, altezza, tono, enfasi),
- le **sequenze comunicative** (tempi e ritmi),
- le **espressioni e i gesti**.

Pragmatica della comunicazione umana

Secondo assioma



Pragmatica della comunicazione umana

Secondo assioma



Pragmatica della comunicazione umana

Secondo assioma



Pragmatica della comunicazione umana

Secondo assioma



Pragmatica della comunicazione umana

Secondo assioma



Pragmatica della comunicazione umana

Secondo assioma



Pragmatica della comunicazione umana

Secondo assioma



Pragmatica della comunicazione umana

Secondo assioma



Pragmatica della comunicazione

Es.

Medico:

Vuole che le dia una mano con le cartelle?

Infermiera:

No, grazie

Medico:

C'è qualche altra cosa che posso fare qui?

Infermiera:

No grazie, immagino che lei abbia già il suo lavoro

Medico:

Bé, se preferisce così, allora vado

Infermiera:

Preferisco così, buonasera

Pragmatica della comunicazione

Es.

- Medico (propiziatario): Vuole che le dia una mano con le cartelle?
- Infermiera (gelida): No, grazie
- Medico (con tono mielato): C'è qualche altra cosa che posso fare qui?
- Infermiera (sulle sue): No grazie, immagino che lei abbia già il suo lavoro
- Medico (con sollievo): Bé, se preferisce così, allora vado
- Infermiera: Preferisco così, buonasera

Pragmatica della comunicazione

Es.

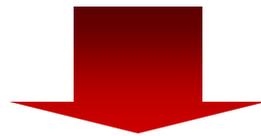
Una barzelletta viennese:

Il Conte e il suo Servo sono in una stanza. Il Servo :
“Signor Conte credo che oggi avremo della pioggia”.

e Il Conte, con atteggiamento distaccato:
“Io forse avrò la pioggia e lei forse avrà la pioggia”.

Pragmatica della comunicazione

Da un punto di vista pragmatico, la natura della relazione condiziona le conseguenze comportamentali di un certo contenuto comunicativo.



METACOMUNICAZIONE =
Comunicazione sulla comunicazione

Terzo assioma

“Il flusso comunicativo è espresso secondo la punteggiatura degli eventi.”

La comunicazione comprende **diverse versioni della realtà**, che si creano e ristrutturano durante l'interazione tra più individui. **Queste diverse verità dipendono dalla punteggiatura della sequenza degli eventi**, ossia dal modo in cui ognuno tende, “arbitrariamente” ed in modo unilaterale, a credere che l'unica interpretazione possibile della realtà sia quella costruita da egli stesso.

Terzo assioma

Anche la semplice punteggiatura di una frase, se modificata, cambia radicalmente il senso della frase.

Es.

Le frasi

1) **grazia impossibile fucilarlo**

e

2) **il padre dice il bambino è stanco...**

Terzo assioma

...assumono significati totalmente diversi in base a come vengono “punteggiate”:

- 1) Grazia impossibile, fucilarlo!
 - 2) Grazia, impossibile fucilarlo!
-
- a) Il padre dice: il bambino è stanco
 - b) Il padre, dice il bambino, è stanco

Pragmatica della comunicazione

Terzo assioma

Marito

Lui si chiude in sé stesso

Lei brontola

Lui si chiude in sé stesso

Lei brontola

Lui si chiude in sé stesso

Lei brontola

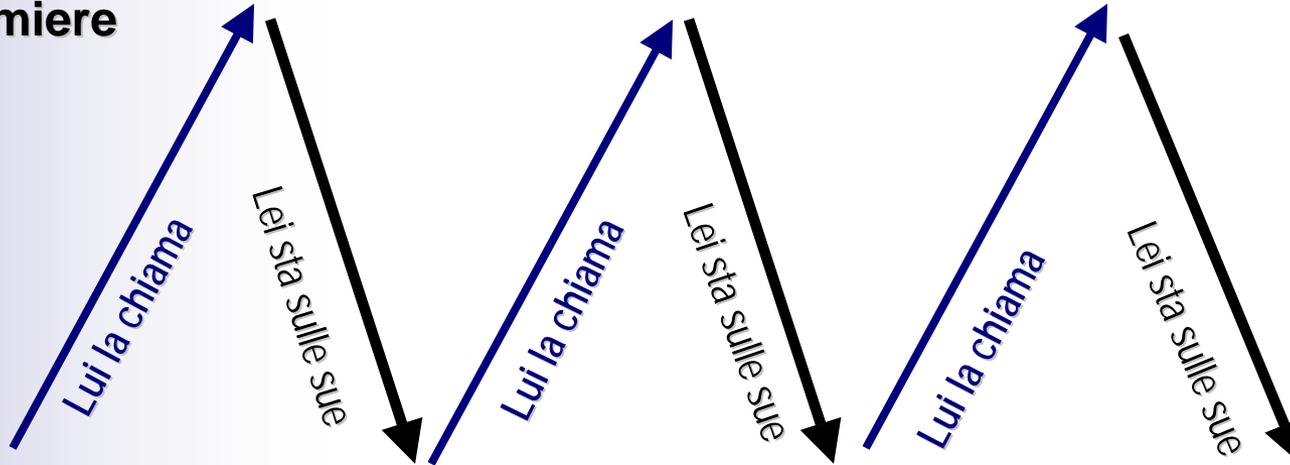
Moglie

Pragmatica della comunicazione

Terzo assioma

Infermiere

Paziente



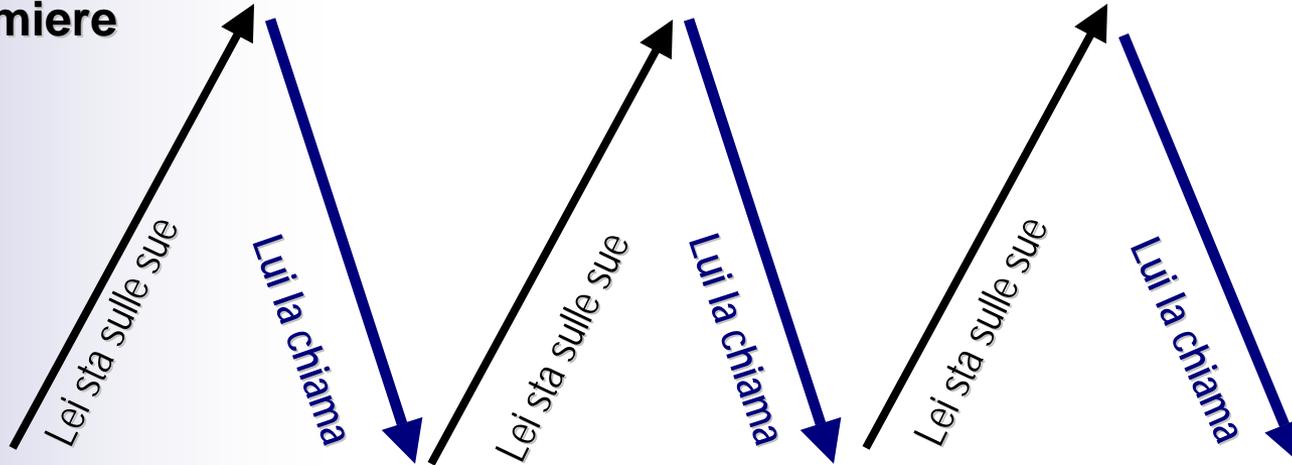
E' COSÌ... ?

Pragmatica della comunicazione

Terzo assioma

Infermiere

Paziente



...oppure così?

Pragmatica della comunicazione

Quarto assioma

La comunicazione avviene attraverso canali verbali e non verbali. Il primo tipo di canali usa modalità digitali, l'altro, invece, criteri analogici.

La **modalità digitale** presenta un'alta arbitrarietà e un'alta convenzionalità: **ad es.** non c'è alcuna analogia fra il termine “casa” e la realtà dell'abitazione ma tutti convengono che al termine “casa” corrisponde una certa realtà. Con la modalità digitale si comunicano gli aspetti di contenuto.

Pragmatica della comunicazione

Quarto assioma

Nel **linguaggio analogico** significante e significato corrispondono grazie a un'analogia: i segnali contengono una qualche rappresentazione o immagine del significato a cui si riferiscono.

Errate decodifiche di ciò che osserviamo nel nostro interlocutore (CNV) possono provocare equivoci relazionali.

Pragmatica della comunicazione

Quarto assioma

La comunicazione analogica ha radici arcaiche e la sua validità è molto più estesa e generale perché non si basa sull'apprendimento di un codice ma su una capacità espressiva congenita.

Pragmatica della comunicazione

Quinto assioma

In ogni comunicazione la relazione tra le parti può essere simmetrica o complementare.

Nelle **relazioni simmetriche** si ha un rapporto paritario fra i due poli della comunicazione (nessuno dei due riveste un ruolo di dipendenza).

Pragmatica della comunicazione

Quinto assioma

Rel. simmetriche sane:

Accettazione vicendevole dei ruoli reciproci.

Rel. simmetriche malate:

Sono possibili dispute, “escalation simmetriche”,
“corse agli armamenti.”

Quinto assioma

Nelle **relazioni complementari** il comportamento di un partner completa quello dell'altro e dà origine a due diverse posizioni: one-up (posizione superiore o primaria), one down (posizione inferiore o secondaria).

Pragmatica della comunicazione

Quinto assioma

Rel. complementari sane:

I diversi comportamenti dei partecipanti rispecchiano i ruoli che ognuno ha all'interno del contesto.

Rel. complementari malate:

Vi è irrigidimento e cristallizzazione dell'altro in forme immutevoli che ne soffocano la personalità e che lo costringono in una forma di dipendenza emotiva e intellettuale.

Pragmatica della comunicazione umana

Quinto assioma

“...se, come dicono, il modo migliore di preservare la pace è quello di preparare la guerra, non è affatto chiaro perché tutte le nazioni dovrebbero considerare gli armamenti delle altre nazioni una minaccia per la pace. E tuttavia è proprio questa la loro interpretazione e di conseguenza sono stimolate a incrementare i propri armamenti per superare quelli da cui suppongono di essere minacciate...”

Segue →

Pragmatica della comunicazione umana

Quinto assioma

“...questa corsa agli armamenti, che è stata provocata dalla nazione A (i cui armamenti sarebbero solo difensivi), viene considerata dalla nazione B una minaccia e diventa un pretesto per accumulare altri armamenti anche più potenti per difendersi dalla minaccia. Ma questi armamenti più potenti sono a loro volta interpretati come una minaccia dalle nazioni vicine e così via...”

(Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., Pragmatica della Comunicazione Umana, Ed Astrolabio, Roma 1971) pg. 51



Grazie
e arrivederci
a Lunedì 18.10.10 ore 9.00