

---

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

**COLLEGIO IPASVI  
Como  
20 – 27 febbraio 2009**

# Agenda della giornata

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

# Venerdì prossimo:

---

- ❖ **Abilità “in entrata” nella comunicazione**
- ❖ **Abilità “in uscita” nella comunicazione**
- ❖ **Elementi di psicologia della comunicazione**



# Agenda della giornata

---

Il corso si pone a un livello di **sensibilizzazione** rispetto al “tema comunicazione”. Vuole cioè:

- rafforzare le **conoscenze** che ognuno di noi ha sulla comunicazione;
- “muovere” il pensiero;

# Agenda della giornata

Il corso **non si pone** quale fonte di apprendimento di **abilità comunicative** (*si migliora la propria comunicazione solo vivendo!*).

Nell'ambito delle conoscenze acquisibili durante le due giornate di formazione raramente saranno individuabili “soluzioni predefinite” o “formule”.

# 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?**

*“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)*

# 4

## COMUNICAZIONE: perché si pone la questione?

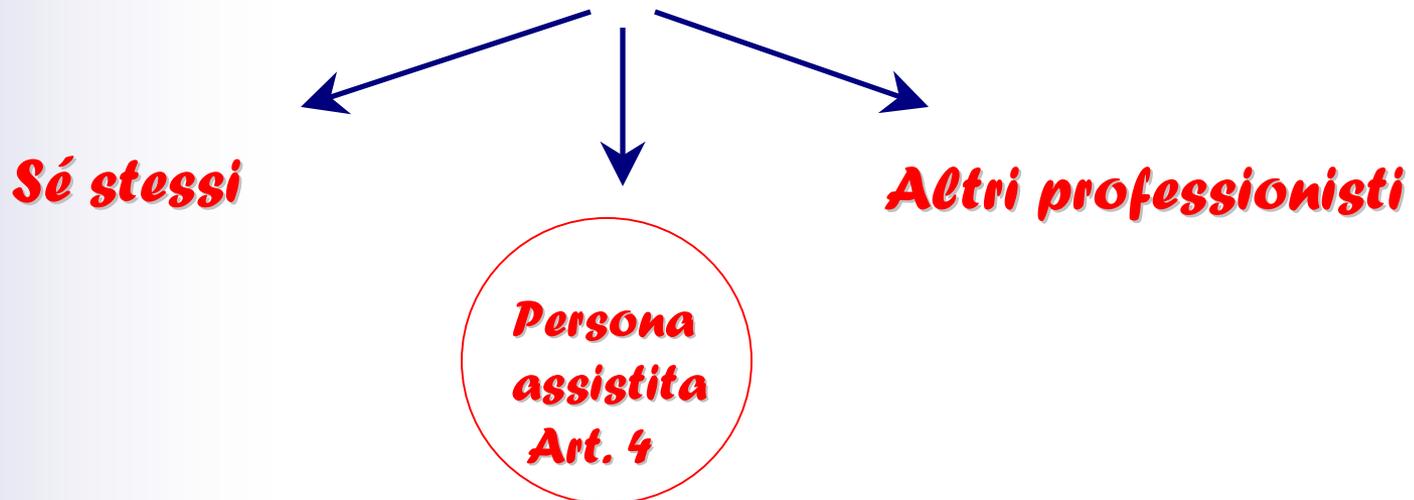
La relazione probabilmente risente in modo positivo di una buona comunicazione, ma essa implica qualcosa di più: **interesse, passione, tempo, consapevolezza.**

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:



**b**

## **COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per gli infermieri?**

L'art. 4 dedica ampio spazio alla comunicazione e in particolare a:

- ❖ **Modalità di informazione (4.2)**
- ❖ **Livello di comunicazione adeguato (4.5)**
- ❖ **Obbligo del segreto (4.6, 4.7, 4.8)**
- ❖ **Informazione sul progetto diagnostico-terapeutico (4.4)**

# C

## COMUNICAZIONE: perché si pone la questione per i medici?

### 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?

d

## 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?

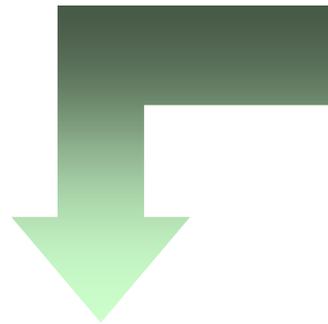
e

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?



## Relazione Professionale:



Circolarità  
di informazioni  
e di stati d'animo  
fra operatore e  
paziente

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?

g

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

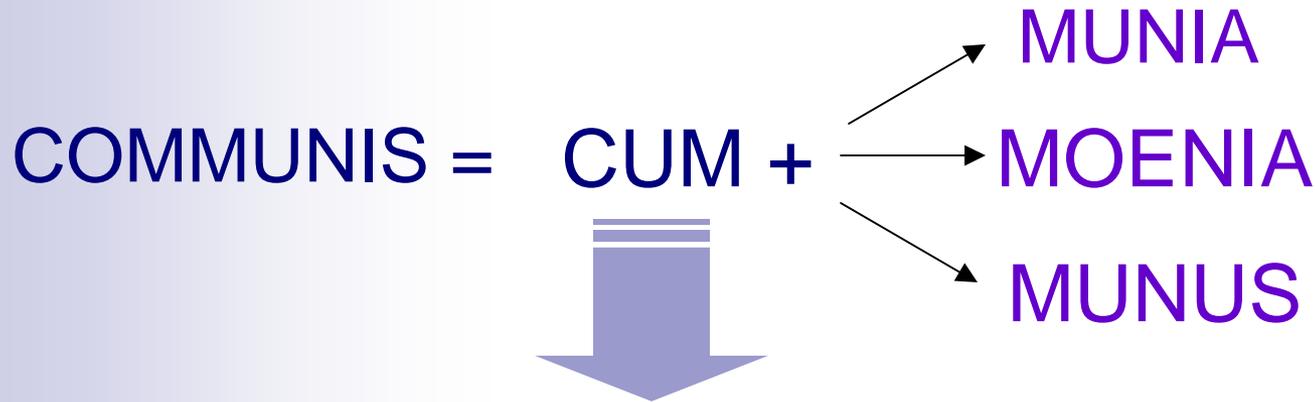
Esame del comportamento verbale dei diversi operatori di un team riabilitativo ( *medico + terapista occupazionale, + fisioterapista + infermiere + assistente sociale*) durante il “giro di reparto” con degenti per gravi problemi neuromotori (lesioni spinali, traumi cranici, ictus, patologie neuromuscolari):

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

h

- ❖ 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’aver 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...

**Concepito  
100%**

**Trasmesso  
80%**

**Capito  
40%**

**Efficienza nella  
comunicazione**

**10%** Ricordato dopo  
72 ore



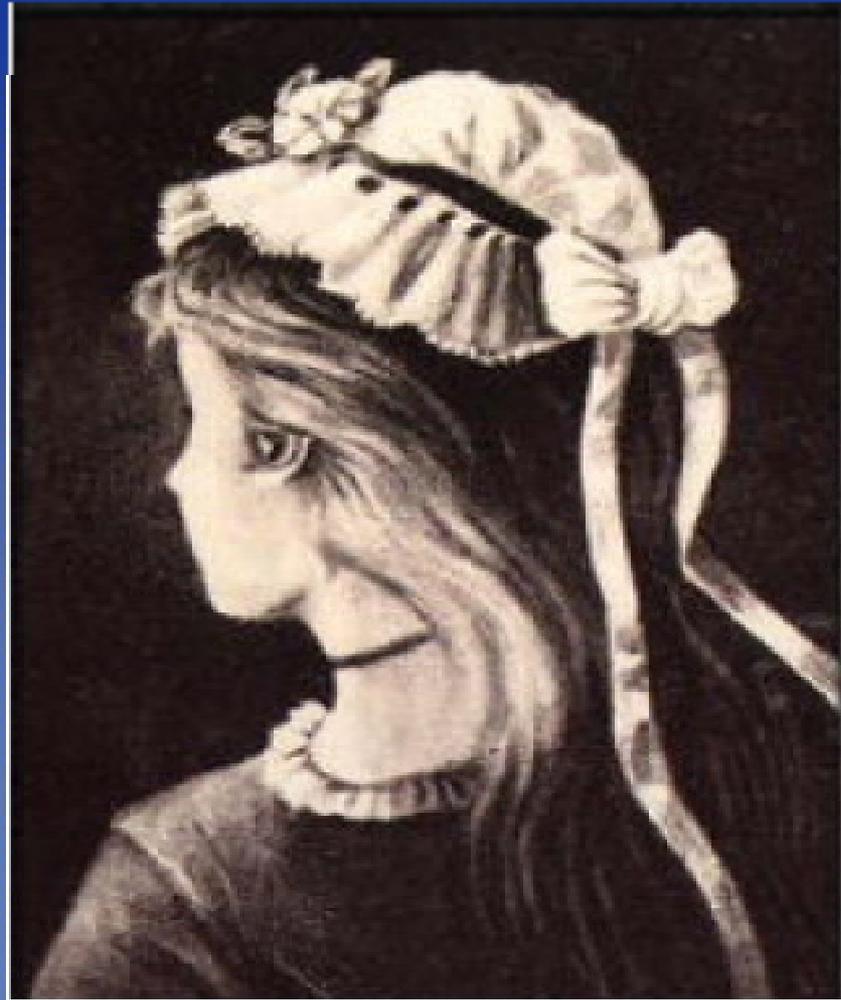
**E adesso qualche riflessione**

---

**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)*

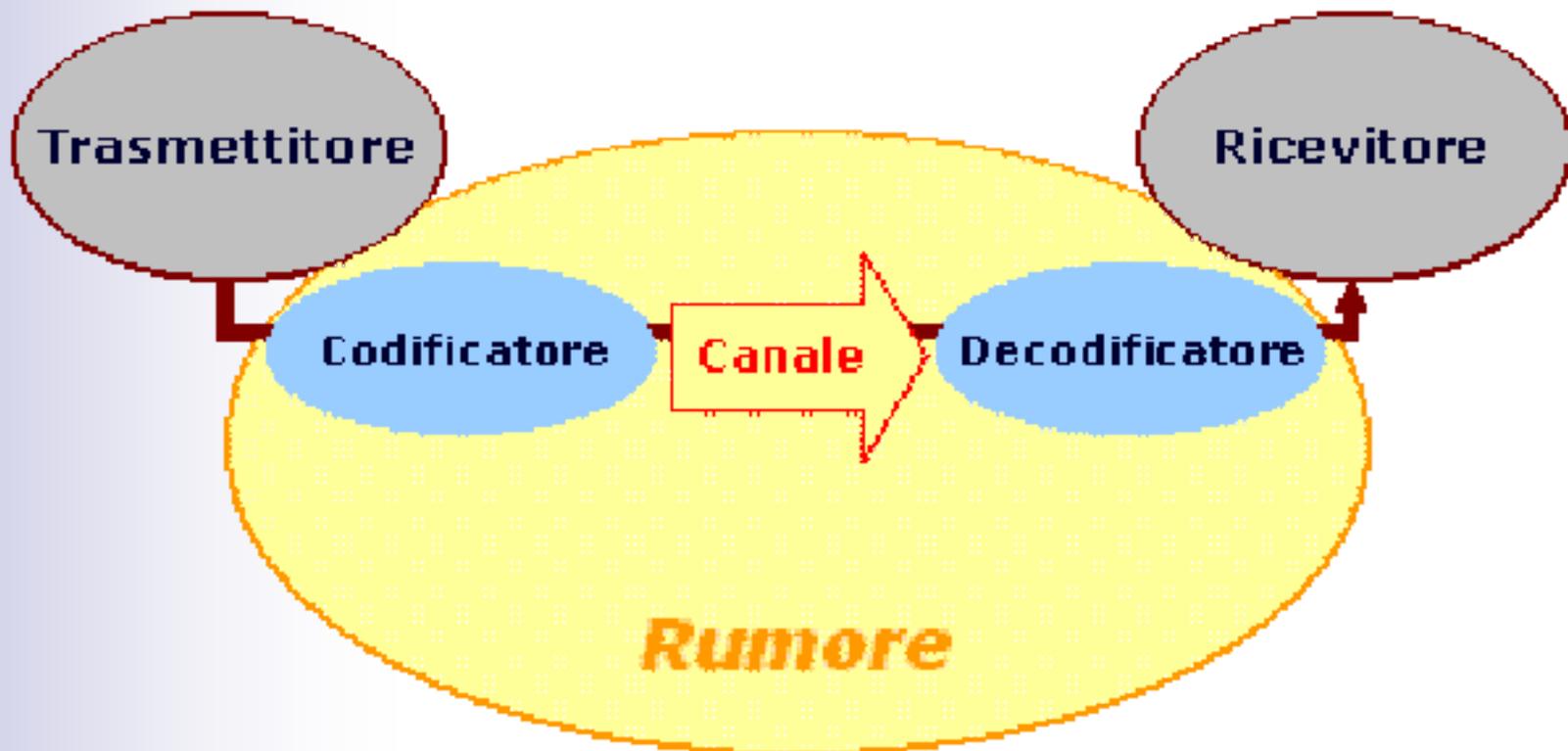
# Lo studio della comunicazione

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



**qualche prova  
di  
descrizione sequenziale**

# Una descrizione sequenziale

*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 sequenziale

*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 sequenziale

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 sequenziale

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.

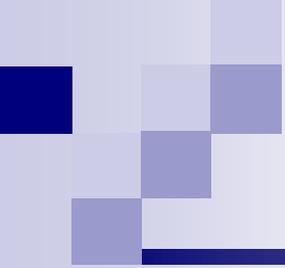
# La descrizione sequenziale

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 una ragazza  
così 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)

*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*

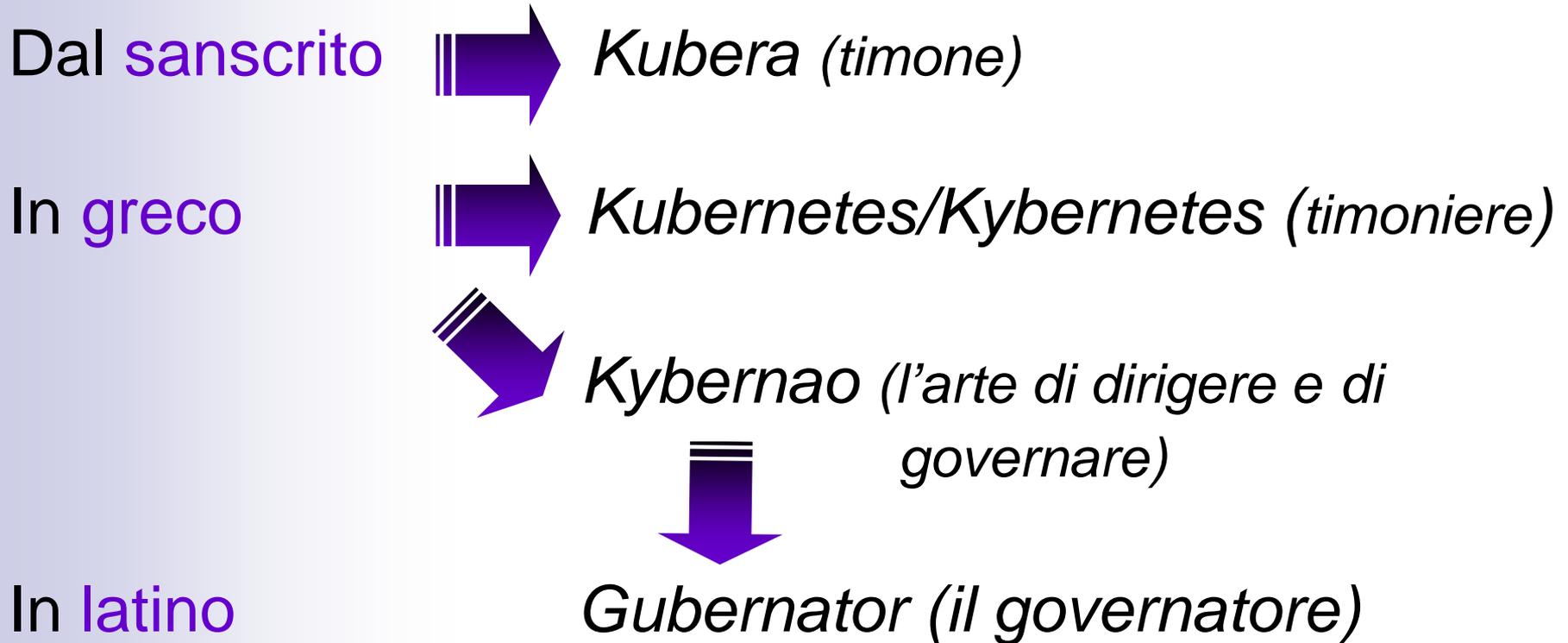
# Lo studio della comunicazione

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

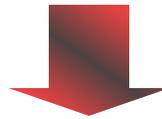
## N. Wiener e la **cibernetica** (1948)



# 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)

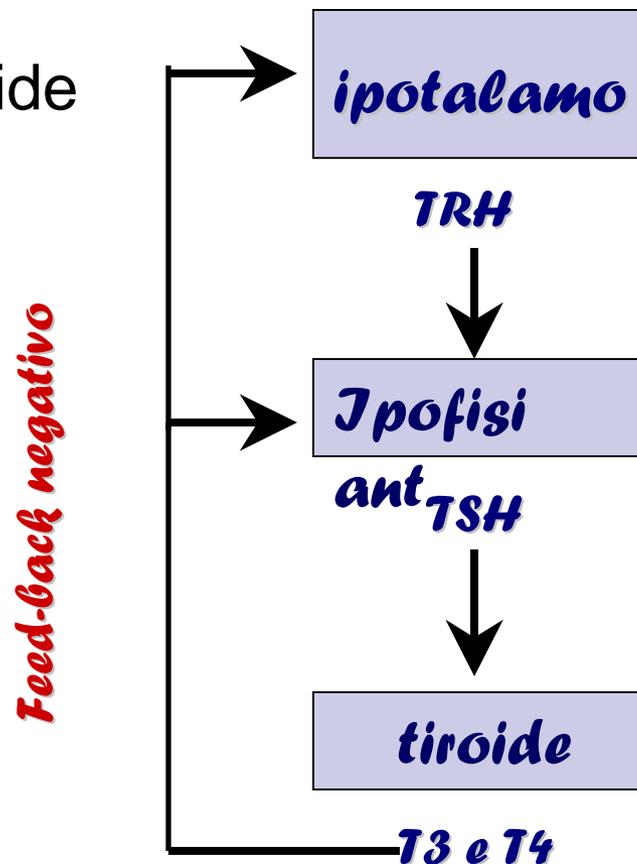
Nei **sistemi**, il feed-back attiva dei meccanismi correttori funzionali al mantenimento di un equilibrio.

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)

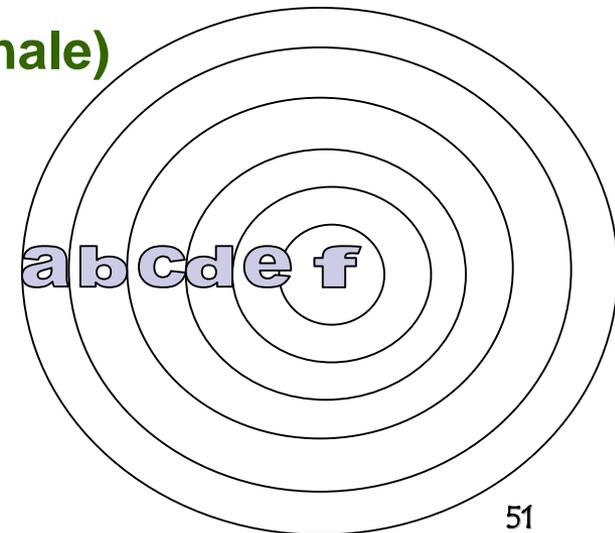
=

**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

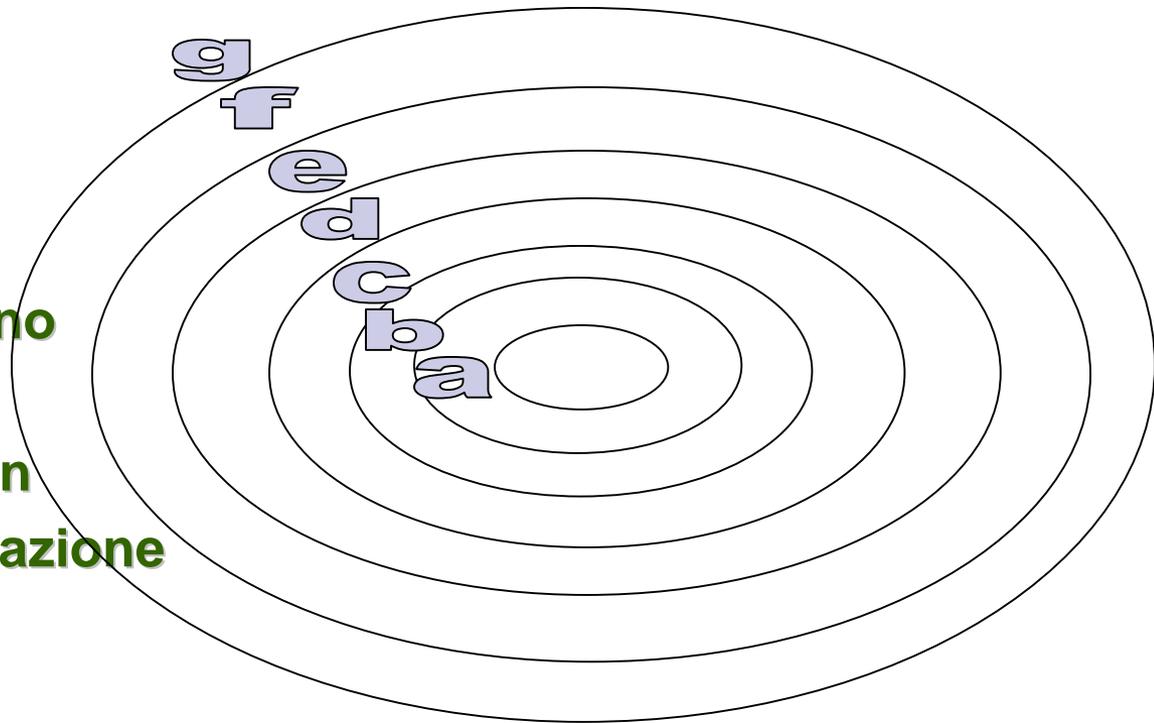
## Dimensioni intrapersonali della comunicazione

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

# “Teoria” olistica sulla comunicazione

## Dimensioni “ambientali” della comunicazione

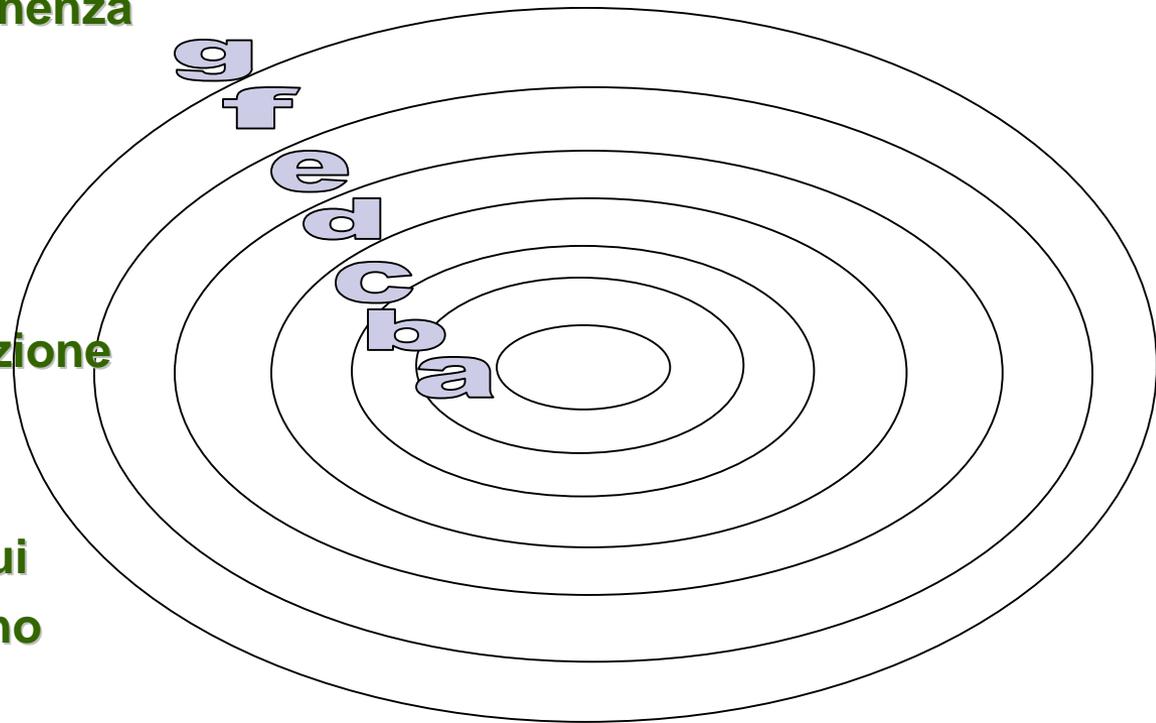
- a. Relazioni preesistenti fra i comunicanti
- b. Ambito istituzionale o informale a cui i comunicanti afferiscono
- c. Contesto situazionale in cui avviene la comunicazione



# “Teoria” olistica sulla comunicazione

## Dimensioni “ambientali” della comunicazione

- d. **Comunità geografiche e socioculturali di appartenenza**
- e. **Modelli culturali sociali**
- f. **Agenzie primarie e secondarie di socializzazione**
- g. **Macro-istituzioni sociali, economiche, politiche cui gli individui appartengono**



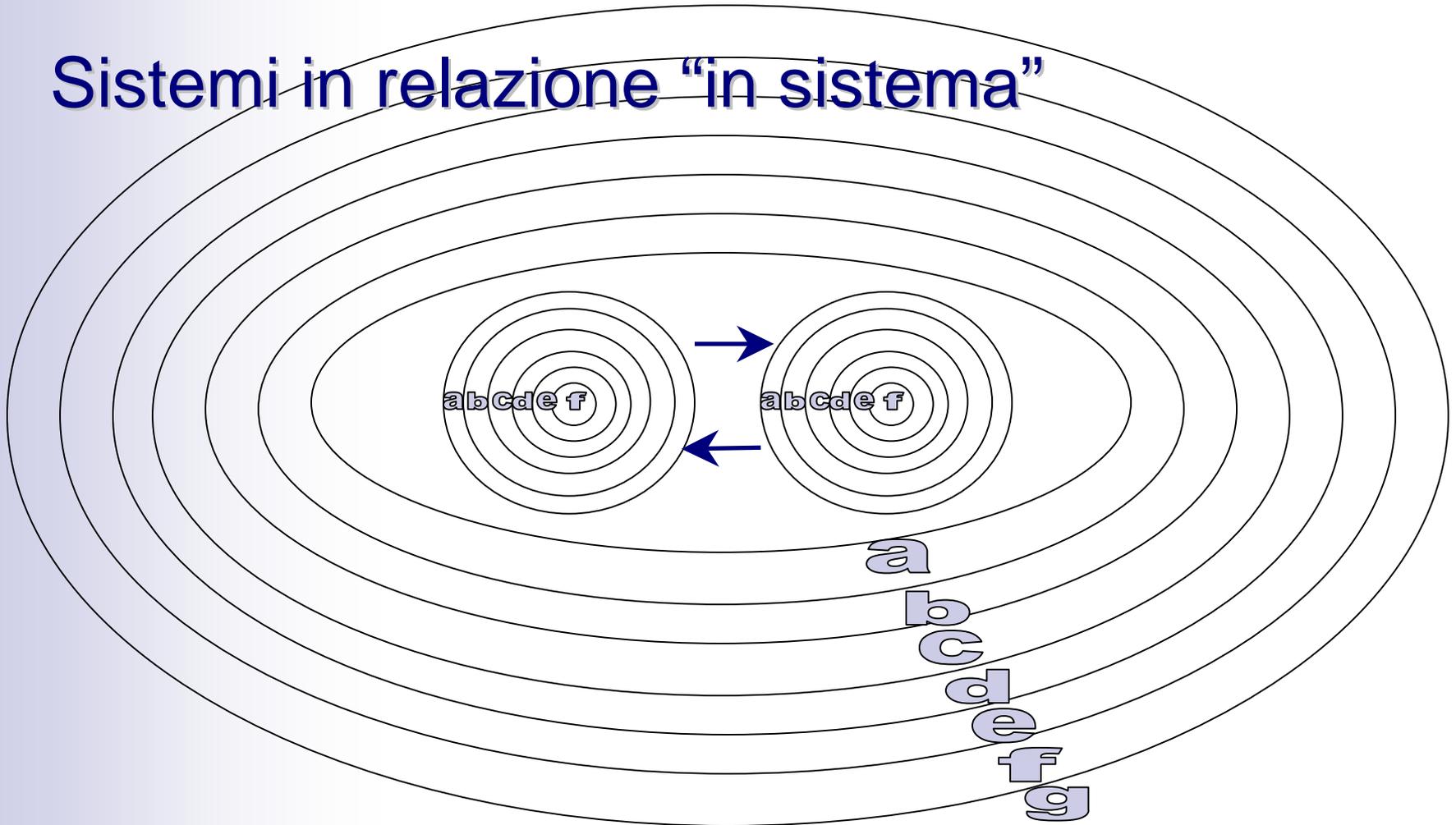
# “Teoria” olistica sulla comunicazione

## 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.

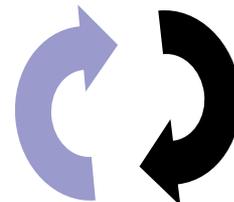
## Questo modello “ricorda” che:

- 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.

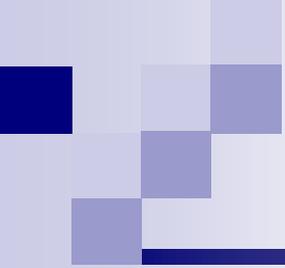
# Alla descrizione sistemica...

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

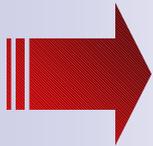
Ipotesi di intervento di un infermiere chiamato in causa in un litigio violento da uno dei due colleghi in conflitto, che si è concluso con insulti di uno nei confronti dell'altro:

*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?*"

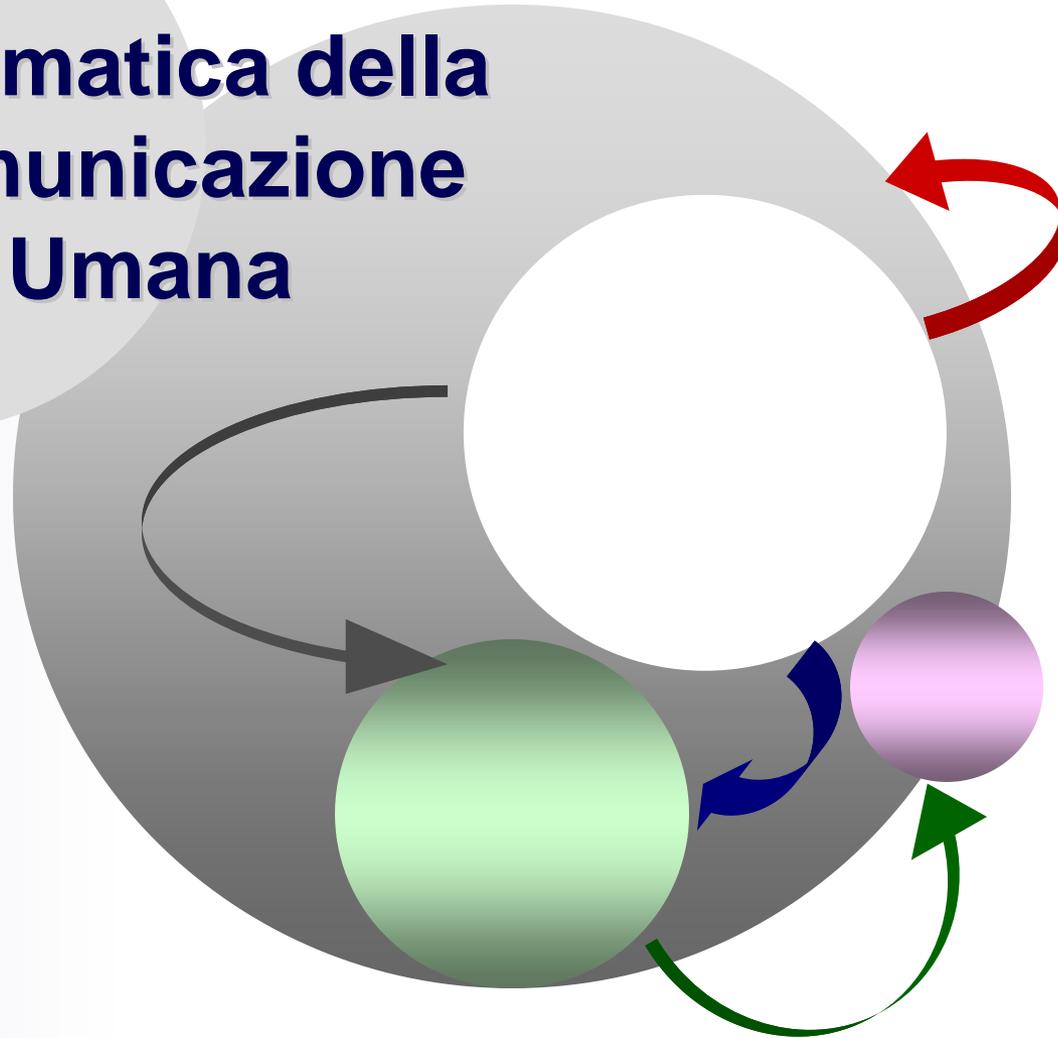
# **Comunicazione sistemica**

**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.

# Pragmatica della Comunicazione Umana



## Watzlawick (1976):

*“..certamente la realtà è quella che è, e la comunicazione è solo un modo di esprimerla o di spiegarla. Niente affatto [...] le nostre idee tradizionali sulla realtà sono illusioni che andiamo accumulando per la maggior parte della nostra vita quotidiana, anche al rischio notevole di cercare di costringere i fatti ad adattarsi alla nostra definizione di realtà, e non viceversa [...] in effetti esistono molte versioni diverse della realtà, alcune contraddittorie, ma tutte risultanti dalla comunicazione e non riflessi di verità oggettive, eterne”*

# *Pragmatica della comunicazione*

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*

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** formalizzano queste regole con la conseguenza che quando uno di essi viene contravvenuto, la comunicazione può essere deviata fino al punto da provocare comportamenti patologici.

# *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)

## 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

*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:

Beh, 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): Beh, se preferisce così, allora vado
- Infermiera: Preferisco così, buonasera

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”.*

## 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

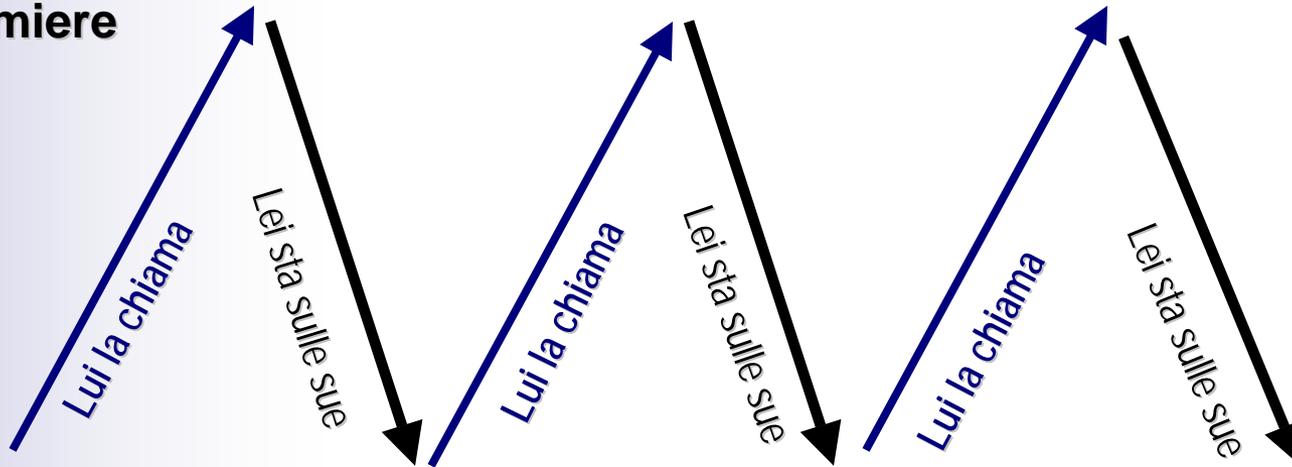
Moglie

# Pragmatica della comunicazione

## Terzo assioma

Infermiere

Paziente



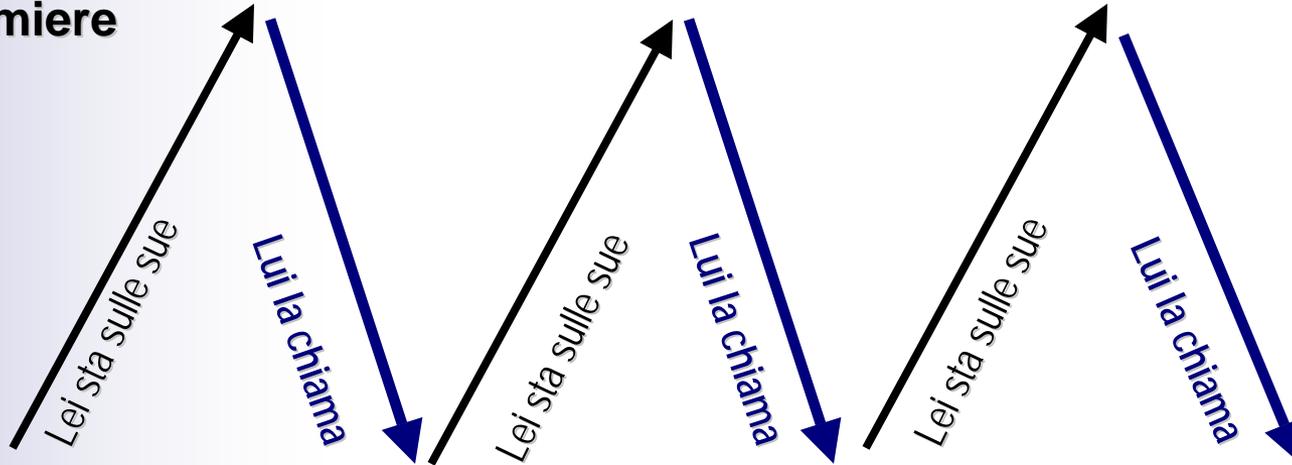
**è così ?**

# 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: esiste cioè un'elevata corrispondenza tra espressione e realtà che si intende evocare (es. sorriso – contentezza).

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

# 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)

## Quinto assioma

### Rel. simmetriche sane:

Accettazione vicendevole dei ruoli reciproci

### Rel. simmetriche malate:

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

# *Pragmatica della comunicazione*

## 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*

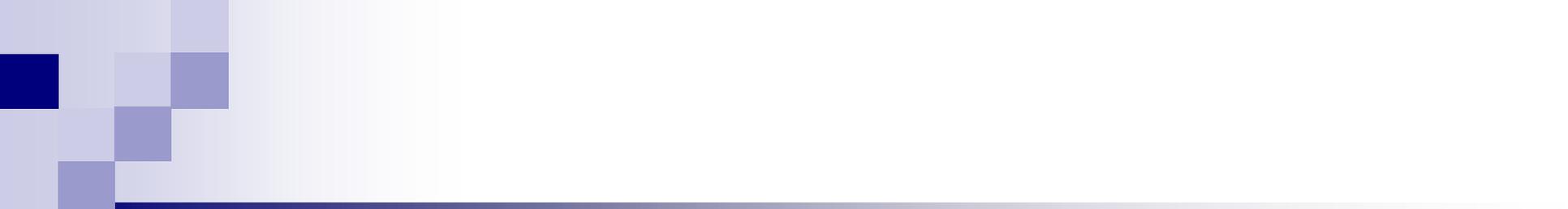
## **Quinto assioma**

### **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.



***Grazie  
e arrivederci  
a venerdì prossimo***