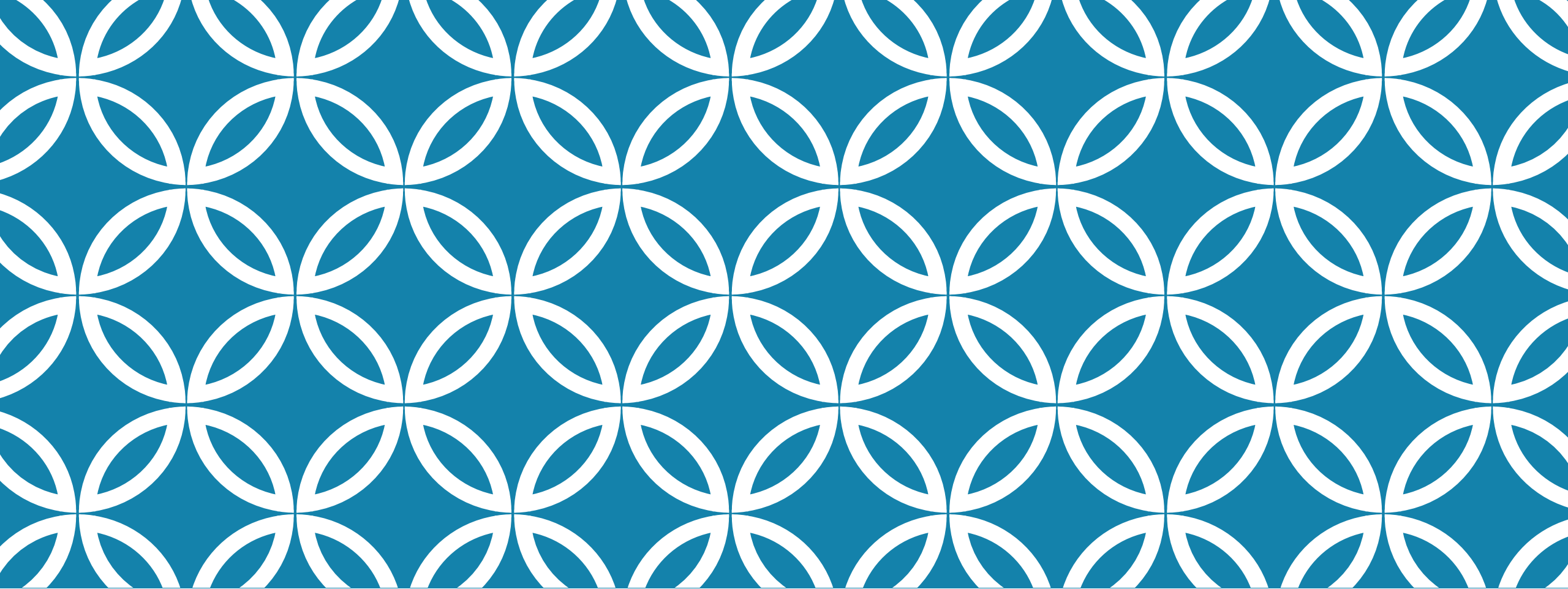




LABORATORIO DI «LINGUAGGI E TECNICHE COMUNICATIVE NON VERBALI»

Prof.ssa Chiara Pastore
Lezione 1

L'errore massimo è fare questo lavoro, il lavoro dell'insegnante di sostegno, se non lo si ama. Peggio, se lo si sopporta a fatica, se lo si odia. Se lo si fa con fastidio, sentendosi sminuiti. Se si pensa che insegnare agli "handicappati", a "quelli che non capiscono", agli "sfortunati", sia qualcosa di frustrante e non il lavoro più meraviglioso che c'è. Se si pensa che si è costretti a farlo perché non c'è altro in giro da fare. Se non si riesce a capire che quegli alunni sono speciali, se non si

Se non si capisce che si impara da loro cento volte più di quanto si possa insegnargli. Se non si prova un'emozione fortissima nel vedere i compagni crescere grazie ad una presenza così speciale. Se non ci si entusiasma per una classe che cambia e si trasforma grazie all'inclusione di tutti.

Se non si avverte il bisogno che ciascun insegnante, e la scuola tutta, ha di questi bambini e ragazzi. Ecco, questo è l'errore numero 1.

L'unica soluzione è lasciar perdere, cambiare mestiere.

Carlo Scataglini, "Il sostegno è un caos calmo e io non cambio mestiere", Erickson
2013

La comunicazione

Per **comunicazione** (*mettere in comune, far partecipe*) si intende il processo e le modalità di trasmissione di un'informazione da un individuo a un altro (o da un luogo a un altro), attraverso lo scambio di un messaggio elaborato secondo le regole di un determinato codice.

Gli elementi della comunicazione



I livelli di lettura della comunicazione

SINTATTICO :

riguarda l'ordinamento di parole che unendosi tra loro formano una proposizione e l'ordinamento di proposizioni che si collegano per formare un periodo

SEMANTICO : riguarda il significato dei simboli e delle parole del messaggio. È in stretto rapporto con la semiologia, la logica. Una comunicazione efficace presuppone una convenzione non solo sintattica ma anche semantica

PRAGMATICO : riguarda gli effetti della comunicazione sui comportamenti e di come il contesto influisce sull'interpretazione dei significati.

La pragmatica si occupa dell'uso della lingua come azione reale e concreta e in che misura soddisfa le esigenze e scopi comunicativi.

Piani della comunicazione

- **Contenuto** (cosa si dice e comunica)
- **Relazione** (come si dice e comunica)

La **comunicazione** può essere:

intenzionale cioè rivolta ad uno scopo

conscia cioè basata su una volontà razionale

efficace cioè in grado di raggiungere gli obiettivi
che si prefigge

reciproca cioè fondata sull'interazione
interindividuale

Funzioni del linguaggio

Modello di Jakobson 1958	Modello di Halliday Anni '70	Modello Integrato (Balboni)
EMOTIVA (<i>focus sull'emittente: che strazio, piove anche oggi!</i>)	PERSONALE: presa di coscienza di sé (<i>Caro diario.../ Che gioia, c'è il sole</i>)	PERSONALE
CONATIVA (<i>focus sul destinatario: prendi l'ombrello, sta piovendo</i>)	INTERPERSONALE: interazione con il mondo (<i>ciao, come stai?</i>)	INTERPERSONALE
FATICA (<i>focus sul canale= verifica che la comunicazione sia attiva: pronto, chi parla? Mi sono spiegato?</i>)	STRUMENTALE: agisce sul mondo (<i>prestami la penna, per favore!</i>) REGOLATIVA: controlla il comportamento degli altri (<i>non calpestare il prato</i>)	REGOLATIVO-STRUMENTALE
REFERENZIALE (<i>focus sul "contenuto" : oggi piove</i>)	REFERENZIALE: trasmette informazioni sul mondo	REFERENZIALE
METALINGUISTICA (<i>focus sul funzionamento del codice: "Piove"= presente indicativo...</i>)	EURISTICA: indica un'esplorazione del mondo (<i>perché? come hai fatto a capirlo?</i>)	METALINGUISTICA
POETICA (<i>focus sul codice: Piove sui nostri volti silvani...</i>)	IMMAGINATIVA: crea mondi immaginari (<i>sempre caro mi fu...; facciamo finta che...</i>)	POETICO-IMMAGINATIVA

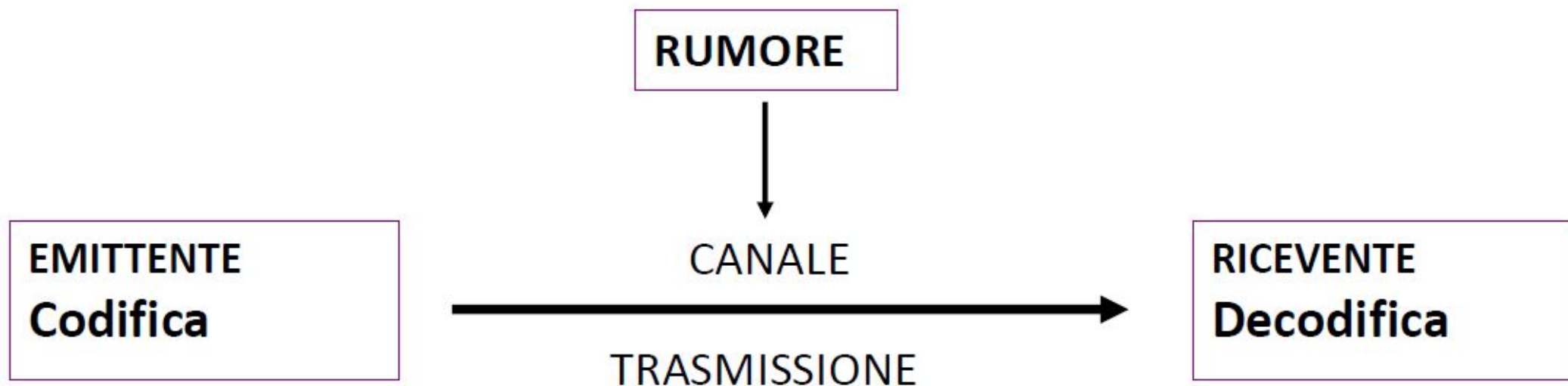
Funzioni, atti, generi testuali

PER...	FUNZIONI	ATTI comunicativi	GENERI testuali
Esprimere quel che riguarda la persona: sentimenti, gusti, opinioni	Personale	Presentarsi, esprimere il proprio stato fisico, psichico, i propri gusti, interessi, ecc.	Diario, lettera, intervista, blog, profilo sui Social Network, ecc.
Intrattenere rapporti sociali	Interpersonale	Salutare, congedarsi, chiedere scusa, accettare/rifiutare qualcosa, attrarre l'attenzione, ecc.	Conversazione faccia a faccia o per telefono, interazione tramite sms/ corrispondenza anche <i>online</i> , ecc.
Regolare il comportamento degli altri; soddisfare proprie esigenze	Regolativo-Strumentale	Dare/ricevere istruzioni, ordini, ecc.	Istruzioni per l'uso, ricetta 'bugiardino', consiglio, legge, annuncio, avviso, ecc
Comprendere e descrivere la realtà	Referenziale	Chiedere e dare info, spiegare, descrivere, ecc.	Descrizione, cronaca, relazione, specifica tecnica, ecc.
Capire e produrre "scarti" linguistici	Poetico-Immaginativa	Testi letterari, realtà immaginate, ecc.	Novella, racconto, poesia, canzone barzelletta, pièce teatrale, film, pubblicità, ecc.
Riflettere sulla lingua	Metalinguistica	Definire una parola, ecc.	Definizione, perifrasi, spiegazione grammaticale, ...

MODELLI DI COMUNICAZIONE LINEARE

EMITTENTE – MESSAGGIO - RICEVENTE

LA COMUNICAZIONE E' VISTA COME QUALCOSA CHE UNA PERSONA "FA" AD UN'ALTRA, SECONDO LA LOGICA COMPORTAMENTISTA DELLO STIMOLO-RISPOSTA



Concetto di rumore

Qualsiasi elemento che interferisce con la comunicazione

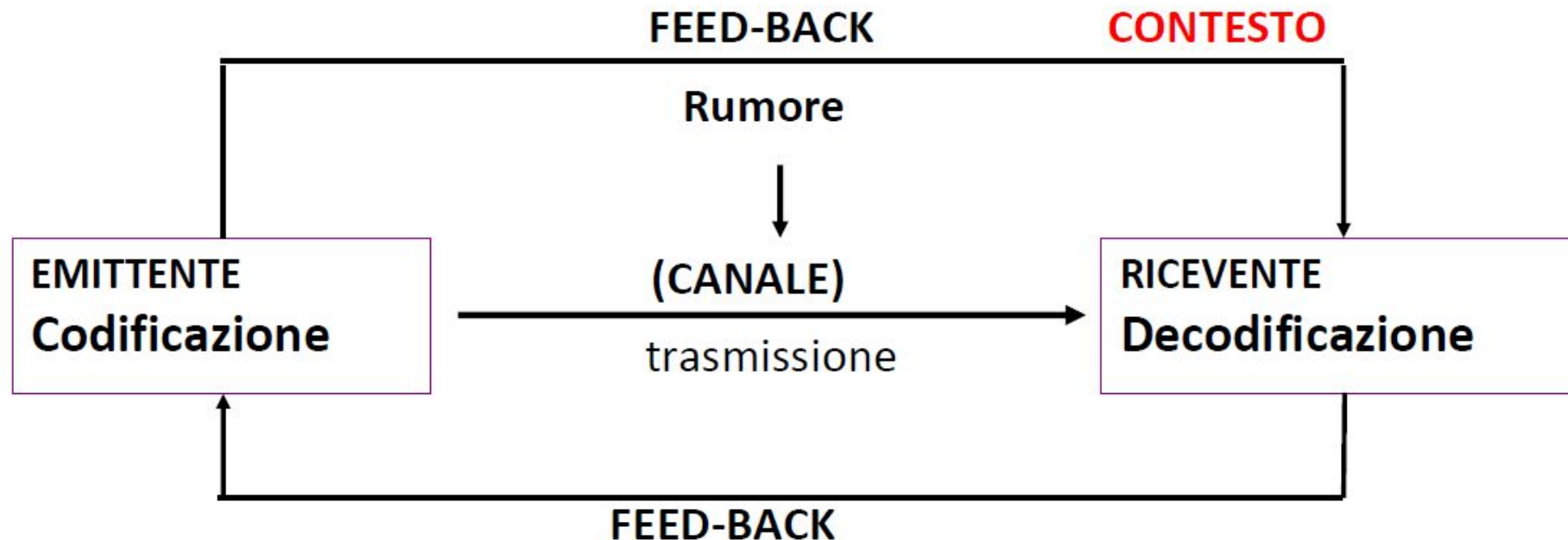
Esterno:
fattori contestuali

Fisiologico:
fattori biologici

Psicologico:
condizioni
che possono inibire
la comunicazione
efficace

MODELLO DI COMUNICAZIONE CIRCOLARE

COMUNICAZIONE COME **PROCESSO DI INTERAZIONE CIRCOLARE** IN CUI IL RICEVENTE (R) NON SOLO RICEVE IL MESSAGGIO MA DIVENTA UN **AGENTE ATTIVO** IN GRADO DI INFLUENZARE CON IL SUO COMPORTAMENTO VERBALE E NON VERBALE , LA COMUNICAZIONE DELL'EMITTENTE (E), CHE A SUA VOLTA DIVENTA RICEVENTE



Il Segno

I segnali usati nella comunicazione umana sono chiamati **segni**

Sono segni le **parole**, le **immagini**, i **gesti**, i **suoni**, gli **oggetti** tutti gli elementi sensibili (cioè percepibili attraverso i sensi, soprattutto la vista e l'udito) in grado di esprimere significati

Ogni segno realizza l'unione di un significante (l'elemento sensibile) **e di un significato** (una cosa concreta, un contenuto concettuale, ecc

Le competenze comunicative di base

- **Ascolto** attivo
- Comunicazione **descrittiva**
- Comunicazione **rappresentativa**
- Comunicazione **regolativa**

SAPER ASCOLTARE...

- **ASCOLTARE IL PUNTO DI VISTA DELL'INTERLOCUTORE ANCHE SE E' DIVERSO DAL PROPRIO**
- **GUARDARE L'INTERLOCUTORE**
- **NON PENSARE A COME RIBATTERE MENTRE L'ALTRO STA ANCORA PARLANDO**
- **NON GIUDICARE PRIMA DI AVER CAPITO**
- **NON INTERROMPERE - LASCIA CHE L'ALTRO SVILUPPI IL PROPRIO PENSIERO**
- **FARE DOMANDE PER AVERE ALTRE INFORMAZIONI, SE E' NECESSARIO PER CAPIRE**
- **FARE SINTESI PER VERIFICARE LA COMPrensIONE**
- **ASCOLTARE ATTIVAMENTE:**
 - **NON SALTUARIAMENTE**
 - **NON SUPERFICIALMENTE**

Vantaggi di un ascolto efficace



- Abbassa il livello emotivo, riduce stress e tensioni
- Fornisce informazioni
- Aumenta l'autostima
- Maggiore produttività
- Riduce le incomprensioni, favorendo rapporti più profondi e soddisfacenti

ascolto attivo

L'ascolto attivo è una delle **tecniche dell'assertività** e si fonda sia sulla capacità di **leggere i segnali che ci invia l'interlocutore**, sia su quella di **controllare i segnali che noi emettiamo** e di finalizzarli a favorire un'espressione più aperta e una maggiore comprensione.

Innanzitutto è necessario tener presente che, nell'ambito di un approccio pragmatico ai problemi della comunicazione, **non si ascoltano solo i contenuti** (espressi attraverso le parole), ma si può **“ascoltare” anche la relazione** (espressa attraverso la comunicazione non verbale).

il Non ascolto

- a. non guarda mai negli occhi chi parla,
- b. sembra non poter stare fermo,
- c. ha sempre troppo da fare,
- d. viene costantemente interrotto (telefonate, visite),
- e. fa troppe domande interrompendo chi parla,
- f. non mostra interesse,
- g. è troppo aggressivo, non è obiettivo,
- h. frantende a proprio vantaggio,
- i. non è abbastanza umile,
- j. sta troppo sulla difensiva

Caratteri dell'ascolto attivo

L'ascolto attivo si basa sul

- controllo di segnali sia quelli che riceviamo sia quelli emettiamo,
- Controllo di comportamenti specifici a livello di interazione con l'altro;
- Fornisce continui feedback sulla corretta ricezione dei messaggi in modo da chiarire e favorire il proseguimento della discussione

La capacità di ricezione ha due dimensioni fondamentali:

- comunicare l'intenzione di voler capire le idee e i sentimenti dell'emittente
- comprendere e interpretare le idee e i sentimenti espressi dall'interlocutore.

Le sette regole dell'arte di ascoltare

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi nella sua prospettiva.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

Ostacolo alla comunicazione efficace

Il principale ostacolo per una efficace comunicazione è, infatti, la tendenza a **giudicare** (approvando o disapprovando) il messaggio ricevuto.

Questa tendenza al giudizio è **particolarmente accentuata in situazioni nelle quali sentimenti ed emozioni sono particolarmente coinvolti**, soprattutto quando gli interlocutori esprimono punti di vista o valori diversi.

L'ascolto attivo, dunque, si fonda sui seguenti tre punti, a ciascuno dei quali corrispondono specifiche azioni da compiere:

MANIFESTAZIONI DELL'INTERESSE

L'interlocutore deve avere l'impressione che ciò che sta dicendo ci interessi attraverso il linguaggio non verbale per entrare subito in relazione:

- contatto visivo (guardare chi parla),
- linguaggio del corpo (non dare segni di impazienza o di disagio),,
- non distrarsi
- non interrompere

RICHIESTE MIRATE

Si può interloquire non per interrompere chi parla, ma per facilitargli la comunicazione:

- invitare a iniziare la conversazione,
- incoraggiare a continuare il discorso,
- richiedere informazioni (meglio se brevi) volte a inquadrare meglio l'oggetto di cui si parla,
- stimolare l'approfondimento di certi passaggi per capire meglio ciò che viene detto.

ESPRESSIONI D'INTESA

Ricerca di conferme, per sé e per l'interlocutore sulla qualità della comprensione:

- il contenuto esposto (“Allora, se non ho capito male, lei ha detto che...”),
- riflettere i sentimenti e le intenzioni dell'interlocutore (“Mi rendo conto che per lei questo è molto impegnativo...” o “Da quello che mi dice mi pare di capire che lei abbia intenzione di ...”)
- riassumere (“Se mi consente provo a riassumere quanto abbiamo detto finora...”).

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

La scuola caliorniana di Palo Alto (Watzlawick, Beavin e Jackson), ha individuato delle leggi (ASSIOMI) che regolano la pragmatica della comunicazione umana

RAPPRESENTANO dunque LE **PROPRIETÀ** FONDAMENTALI DELLA COMUNICAZIONE UMANA

1° ASSIOMA

È IMPOSSIBILE NON COMUNICARE

Il comportamento non ha un suo opposto

Non esiste qualcosa che sia un non comportamento o meglio non è possibile non avere un non comportamento

L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti un 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

Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967

1° ASSIOMA: esempio

Il passeggero di un treno guarda fisso davanti a sé

STA COMUNICANDO?



Si! Sta comunicando che *non vuole comunicare*, ...
... e i vicini di solito “afferrano il messaggio” e
rispondono in modo adeguato lasciandolo in pace



QUESTO È PROPRIO UNO *SCAMBIO DI COMUNICAZIONE* NELLA STESSA MISURA IN CUI LO È UNA
DISCUSSIONE ANIMATA

2° ASSIOMA

“OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI
CONTENUTO E UN ASPETTO DI RELAZIONE,
IN MODO CHE IL SECONDO CLASSIFICA IL PRIMO,
ED È QUINDI METACOMUNICAZIONE”



Ciò significa che il contenuto di un messaggio va interpretato alla luce della relazione esistente tra i soggetti che interagiscono

2° ASSIOMA: esempio

“Fammi subito questo lavoro”



relazione di
dominio-
sottomissione

“Vorrei che mi facessi subito
questo lavoro perché ...”



relazione di
partecipazione-
collaborazione



Le risonanze emotive e le risposte comportamentali che
provocano questi due messaggi sono molto diverse

Hanno lo stesso contenuto, ma definiscono relazioni molto diverse

3° ASSIOMA

**LA NATURA DI UNA RELAZIONE
DIPENDE DALLA PUNTEGGIATURA DELLE
SEQUENZE DI COMUNICAZIONE TRA I
PARTECIPANTI**

*Gli esseri umani hanno la tendenza a
punteggiare la comunicazione, ovvero a organizzare
gli scambi comunicativi come se ci fosse
un inizio e una fine trascurando
la natura circolare della comunicazione*

INSICUREZZA

EMOTIVITÀ
INCONTROLLATA

TIMIDEZZA



portano a



INCONGRUENZA



COMUNICAZIONE DISTORTA

(soggetta a fraintendimenti)



L'incongruenza

Da noi, cortesia e
disponibilità verso la persona
sono al primo posto

Un messaggio è **INCONGRUENTE** quando le tre componenti (verbale, paraverbale, non verbale) sono incoerenti, cioè sono in conflitto tra loro nell'esprimerlo

5. Il linguaggio verbale non è il solo modo di comunicare

	ORALE	NON ORALE
VERBALE	Parola pronunciata	Parola scritta
NON VERBALE	Intonazione della voce, volume, velocità, toni	Movimenti del viso e gestualità del corpo

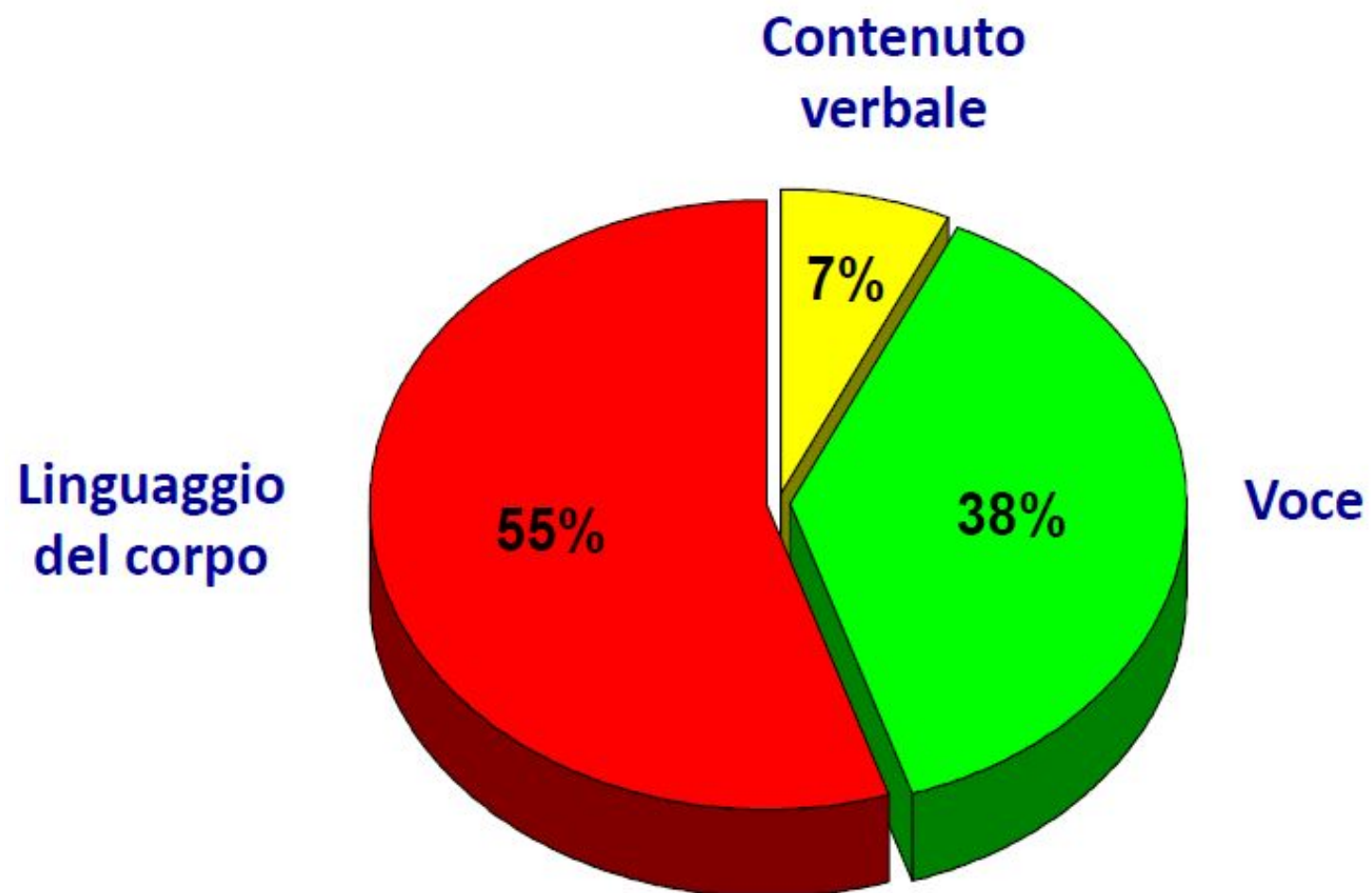
Nella comunicazione tra le persone si utilizzano

- **messaggi verbali:** ciò che si dice
- **messaggi paraverbali:** intonazioni e modulazioni della voce (volume, timbro), inflessioni, pause, ritmi, silenzi
- **messaggi non verbali:**

distanze
contatti corporei
posture e movimenti
gesti
espressioni del volto
sguardi
abbigliamento,
trucco ...



**Che cosa determina
la comprensione di un messaggio**



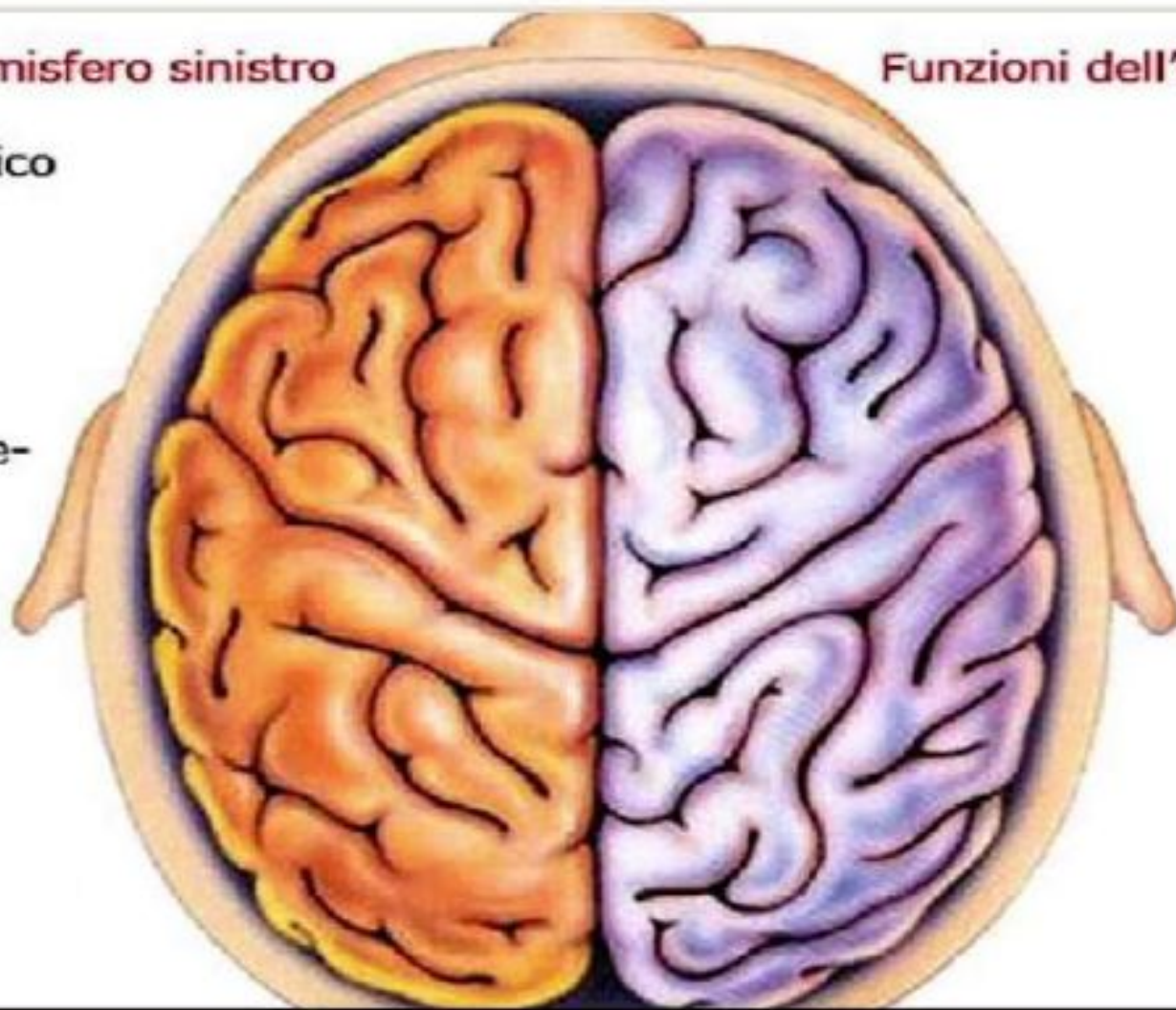
Funzioni dell'emisfero sinistro

Pensiero analitico

Logica

Linguaggio

Scienza e matematica



Funzioni dell'emisfero destro

benessere.com 

Benessere

Intuizione

Creatività

Arte e musica

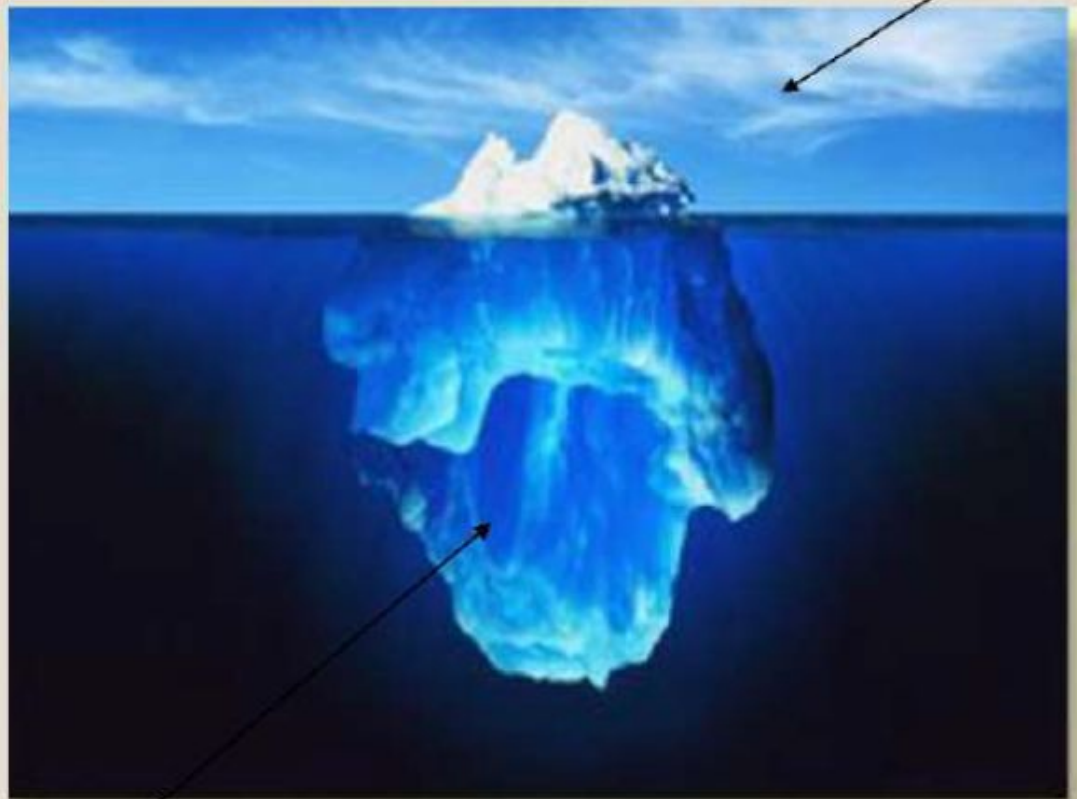
Per essere efficace la comunicazione deve far leva NON sulla parte logica MA su quella non logica, occorre convincere la parte più profonda che dal punto di vista comunicativo è più importante di quella logica e razionale

Comunicazione

NON VERBALE

Parte sommersa
dell'iceberg rappresenta
la parte inconscia e
quindi l'emisfero destro:

- creatività,
- la fantasia
- l'intuito
- la gestualità
- l'affettività.



VERBALE

Parte emergente
dell'iceberg rappresenta la
parte logica e razionale
quindi l'emisfero sinistro.

- la valutazione logica
- la matematico
- la grammatica

Caratteri della comunicazione non verbale

- ✓ sistema di comunicazione sociale complesso ed elaborato
- ✓ strettamente legata ad un contesto
- ✓ influenzata da fattori culturali (es: paesi nordici cultura del silenzio e della distanza; latini cultura della parola e della vicinanza)
- ✓ utilizza canali autonomi e ben definiti

✓Le espressioni

✓La prossemica (distanza -vicinanza fra gli individui)

✓L'Orientazione

✓Il Territorio

✓La postura

✓La gestualità

✓La prosodia (elementi paralinguistici)

✓digitale

Elementi della comunicazione non verbale

digitale

Sono i contatti e gli autocontatti che hanno un significato ben preciso nella comunicazione non verbale, rappresenta l'intenzione di rendere la comunicazione più confidenziale.

Se l'interlocutore non è interessato, si rischia di cortocircuitare il rapporto comunicativo.

Il contatto è molto importante quando si vuole instaurare una comunicazione sul versante affettivo.

riconoscere le bugie

Non sempre si mente consapevolmente. I gesti che tradiscono la bugia sono :

- Toccarsi il naso: aumentando la vasodilatazione si ha la sensazione di prurito
- Mettere le mani avanti alla bocca
- Lo sguardo rivolto verso alto a destra: il soggetto orienta lo sguardo a destra in modo inconsapevole. Questo movimento è controllato dall'emisfero destro che in quell'istante è impegnato ad inventare un fatto non reale

prossemica

- zona **intima**
- zona **personale**
- zona **sociale**
- zona **pubblica**



Prossemica: le distanze

La distanza che le persone assumono è indice dei loro rapporti sociali e dei loro sentimenti reciproci.
Può essere (E. Hall)

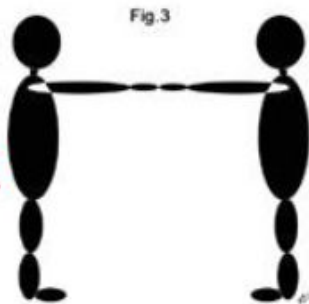
intima



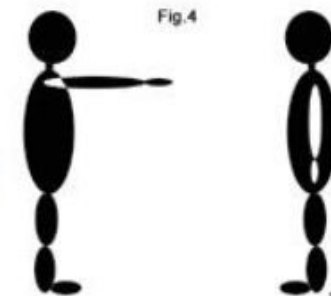
personale



sociale



pubblica



distanza intima

Che va da 0 a 45 centimetri

rappresenta la soglia di distanza minima tra due o più individui. Essa comprende anche l'assenza di distanza (0-15 centimetri) tra due o più individui. Si realizza quando vi è totale coinvolgimento fisico ed emotivo, tipico dei rapporti amorosi o della lotta. I sensi coinvolti sono il tatto e l'olfatto

distanza personale

(che va da 45 a 120 centimetri),

È tipico della conversazione fra amici e familiari. Distanza significativa pur lasciando invariato il contatto diretto

- zona **intima**
- zona **personale**
- zona **sociale**
- zona **pubblica**



distanza sociale

(che va da 120 a 360 centimetri)

E' tipica delle situazioni lavorative. Se oltrepassa i 210 centimetri definisce un carattere di netta formalità;

distanza pubblica

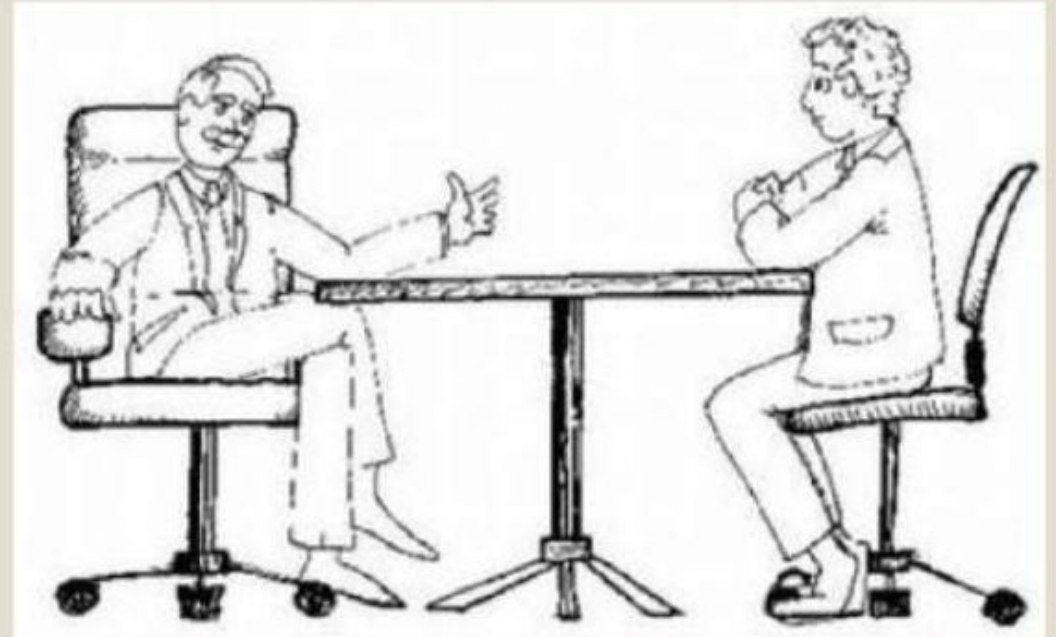
(che va da 360 a 750 centimetri e oltre)

definisce gli spazi e le situazioni pubbliche caratterizzati da relazioni rigide e formali, tipica di alcune occasioni pubbliche come conferenze, lezioni, etc.

Orientazione

✓ **Orientazione fianco a fianco:**

indica un certo grado di intimità ed anche atteggiamenti cooperativi.



Orientazione frontale:

è utilizzata in situazioni più formali in cui si tende a stabilire un rapporto gerarchico, indica anche atteggiamenti competitivi.

territorio

Una notevole vicinanza corporea è solitamente vissuta come una sorta di invasione del proprio «territorio» personale, dove naturalmente si preferisce la vicinanza di persone amiche. Il territorio può essere sostanzialmente di tre tipi:

SPAZIO

PERSONALE

l'area intorno a se stessi, la cui violazione provoca un forte

disagio. Gli spazi personali sono, in genere, circolari, ma più ampi davanti e dietro

TERRITORIO PERSONALE

un'area più ampia rispetto allo spazio personale, che un individuo possiede e controlla (la casa, l'auto, la postazione di lavoro, le camere d'albergo, il solito posto a tavola). È una proprietà diventata esclusiva in seguito a ripetute occupazioni;

TERRITORIO

DOMESTICO

un spazio, per lo più pubblico, occupato abitualmente da gruppi (i posti al bar, nei pub, nei club).

Reazioni alla violazione del territorio

La violazione del territorio può verificarsi con la **riduzione della distanza fisica, facendo rumore, guardando, ascoltando.**

Essa solitamente genera disagio in chi la subisce e provoca lo spostamento dello sguardo e una reazione fisica che spinge a fare barriera con le braccia, voltare le spalle e, infine, all'allontanamento.

Le differenze culturali svolgono un ruolo importante nell'uso della distanza: gli arabi e i popoli latino-americani prediligono la vicinanza fisica molto più delle popolazioni nordiche, come inglesi e svedesi (Hall, 1966)

Numerosi studi hanno evidenziato che l'uso della distanza è differente a seconda del genere sessuale:

- le donne preferiscono avvicinarsi al proprio interlocutore frontalmente, accettano una vicinanza maggiore e sono più infastidite da invasioni laterali, viste come una richiesta di affiliazione;
- -gli uomini, diversamente, sono messi a disagio da invasioni frontali del proprio territorio, percepite come minacce.

postura

La postura può riflettere:

- ✓ Uno stato d'animo
- ✓ Un atteggiamento
- ✓ Il ruolo o status sociale
- ✓ L'immagine che si ha del proprio corpo

La comunicazione non verbale



Gran parte della comunicazione avviene non verbalmente, e la **comunicazione non verbale ha un forte impatto sull'interlocutore**

Un'analisi dei vari comportamenti non verbali può essere basata **sul contatto visivo, sulle espressioni del volto, sul silenzio, sul tono, volume e inflessione della voce, sui gesti e sulle posture**

Caratteri distintivi

Comunicazione non verbale

- in gran parte inconsapevole, non intenzionale e non controllabile
- fornisce informazioni sul soggetto che la esprime
- è poco idonea ad esprimere concetti
- è ambigua
- ha grande efficacia nelle relazioni

Comunicazione verbale

- per lo più consapevole e intenzionale
- fornisce informazioni sugli argomenti espressi
- è idonea a veicolare descrizioni, argomentazioni, narrazioni
- è arbitraria (convenzionale)
- è meno rilevante nelle relazioni

Componenti paralinguistiche

(intonazione, enfasi, pause, ritmi, silenzi ...)

- Il **tono** può esprimere apprezzamento o disappunto, entusiasmo o apatia, interesse o noia
(ha la funzione della matita quando leggiamo: sottolinea i concetti importanti per evidenziarli meglio)
- Il **timbro** è il colore alla voce
- Il **volume** corrisponde all'intensità sonora e serve a sottolineare i concetti o a ridestare l'attenzione
- Il **ritmo** serve a dare più o meno incisività ai concetti espressi
- La **pausa**, come il silenzio, può essere strategica o d'imbarazzo

Con la voce posso

- **mettere a disagio le persone** (urlo vicino a loro)
- **essere invadente oppure arrogante** (parlo forte, aggressivo e cerco di parlare più forte di loro)
- **comunicare tranquillità e calma** (parlo normalmente)
- **avvicinarmi alle persone lontane** (parlo forte così mi sentono)
- **allontanarmi dalle persone troppo vicine** (parlo forte così le respingo)
- **creare una situazione di vicinanza, unione** (sussurro)

ESERCIZIO



Provate a descrivere che cosa
trasmettono i **sorrisi**

Simpatia Neutralità
Freddezza Odio
Rancore Curiosità
Gioia Tristezza
Rabbia Dolore
Amarezza Serenità
Indifferenza Amore ?

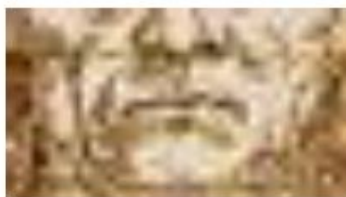




Figura 7 - Esempi di comportamenti di esclusione (cut off) messi in atto quando ci si deve concentrare in un luogo affollato o quando viene invaso lo spazio personale. Il ragazzo di sinistra crea una sorta di barriera appoggiando il braccio sul tavolo e la testa sulla mano. Il ragazzo di destra cerca di "escludere" l'eccessiva stimolazione ambientale ponendosi la testa fra entrambe le mani, in tal modo riuscendo a concentrarsi meglio. Il ragazzo al centro, viceversa, non percepisce la vicinanza degli altri come stressante e rimane con una postura "aperta" con le braccia in avanti, segnalando in tal modo disponibilità al contatto sociale.

Cronemica: la dimensione temporale

La **cronemica** è il modo in cui gli individui percepiscono ed usano il tempo per organizzare le proprie attività e per scandire la propria esperienza.

- Esiste una differenza tra le culture (culture veloci e culture lente).
- Ogni individuo è portatore di uno specifico ritmo personale.
- La comunicazione tra soggetti che hanno ritmi biologici, culturali e psicologici differenti può provocare distonie, sfasamenti, disagio.

CRONEMICA

- **monocronico:** tempo vettoriale, orientato all'azione; maschile; segmentato in unità discrete, standardizzate e omogenee, possedibili e gestibili, da riempire con una sola attività per volta (sanzione verso l'interruzione); organizzato tramite la pianificazione
- **policronico:** tempo circolare, orientato alla relazione, femminile; non controllabile, flessibile; contenuto più che contenitore; sono possibili più attività e ruoli nello stesso momento; organizzato in relazione con il contesto

Anche la comunicazione non verbale si apprende: **differenze culturali**

Alcuni esempi:

- ✓ **Espressioni del viso:** i giapponesi le controllano, ad esempio usano la risata per nascondere rabbia o dolore. I popoli mediterranei manifestano più liberamente le emozioni.
- ✓ **Distanza:** i popoli nordici parlano a distanza maggiore rispetto agli altri.
- ✓ **Sguardo:** due arabi che conversano si guardano di più rispetto a due inglesi o due americani.
- ✓ **Contatto:** gli arabi (e in parte gli italiani e altri popoli mediterranei) si toccano mentre discutono.

Planisfero australiano che raffigura il mondo con orientamento sud, capovolto quindi rispetto alla nostra visione di residenti nell'altro emisfero



Conoscere i significati della comunicazione non verbale

NON SERVE

- per “giocare allo psicologo”
interpretando le
intenzioni nascoste
dell'interlocutore

SERVE

- per imparare a
controllare il proprio
comportamento
- per diventare consapevoli
degli effetti che la
nostra comunicazione
produce negli altri

Assertività

È la capacità di

- ⇒ comunicare in modo efficace e convincente
- ⇒ tenendo l'ansia sotto controllo e
- ⇒ mantenendo relazioni positive con gli altri



Il linguaggio del corpo del tipo assertivo

Postura

- eretta - rilassata - aperta

Espressione del volto

- coinvolta - interessata

Occhi

- contatto oculare diretto

Voce

- chiara - amichevole - calibrata - non forzata

Gestualità

- aperta - mani che non superano l'altezza dei gomiti



Il linguaggio del corpo del tipo aggressivo

Postura

- Rigida - Pugni serrati - Denti stretti

Espressione del volto

- Mascelle serrate - Minacciosa - Sguardi di traverso - Viso teso

Occhi

- Fissi - Sporgenti - Vitrei

Voce

- Veloce e ad alto volume - Tagliente - Tono acuto

Gestualità

- Accusatoria (puntare il dito)
 - Invadente lo spazio personale - Tesa



Il linguaggio del corpo del tipo passivo

Postura

- Curva - Accasciata - Piegata

Espressione del volto

- Vuota - Sorriso di convenienza - Disinteressata - Paurosa

Occhi

- Rivolti verso il basso, evitanti - Ridotto contatto

Voce

- Bassa - Esitante/lenta - Debole - Veloce (quando si è timorosi o ansiosi)

Gestualità

- Smaniosa - Accennare l'assenso col capo - Pizzicarsi velocemente - Torcersi le mani



Verso gli altri

Segnali non verbali	Positivi	Negativi
Espressione	Viso rilassato e sguardo attento	Ciglia aggrottate, sguardo rivolto altrove
Postura	Aperta e protesa in avanti, simile all'altro	Chiusa, protesa all'indietro, distaccata
Gesti	Armonici, dolci, coerenti con le parole	Bruschi e veloci, dall'alto in basso
Tono di voce	Calmo, adattato all'interlocutore e alla situazione	Nervoso, stizzito, in disarmonia con l'altro.

Sistemi rappresentazionali e stili comunicativi

Dagli studi sulla programmazione neurolinguistica è stato elaborato un modello di sistema rappresentazionali.

Distingue tre sistemi rappresentazionali intesi anche come canali comunicativi preferenziali

- visivo (immagini)
- uditivo (musica)
- cinestesico (emozioni e sensazione olfattivo e del gusto),

In ogni individuo sono attivi tutti e tre i sistemi rappresentazionali pertanto non si può parlare di **soggetti uditivi** perché prediligono la musica o **visivi** perché prediligono le immagini o **cinestesici** perché amano vivere le emozioni e tantomeno si deve lavorare con loro per immagini perché hanno un sistema prevalente visivo o per suoni se è uditivo oppure fare leva sulle emozioni perché è prevalentemente cinestesico.

ESEMPIO

tre amici vedono lo stesso film al cinema.

Uno dei tre amici verrà attirato dagli effetti speciali; diremo quindi che usa come filtro della realtà il senso della vista,

Un altro amico verrà affascinato dalla colonna sonora e dalle musiche; diremo che l'udito è il suo canale preferenziale

Il terzo amico si è lasciato trasportare dalle emozioni e dalle sensazioni che il film gli ha trasmesso; diremo pertanto che il suo canale preferenziale è quello tattile e cinestesico.

Alla fine del film ognuno inizierà a raccontare aspetti che gli altri non hanno percepito.

Predicati verbali della comunicazione

È importante utilizzare i giusti predicati che rispecchiano il sistema rappresentazionale dell'interlocutore per poterlo agganciare ed entrare in empatia per poter instaurare un feeling comunicativo

Predicati verbali del soggetto che ha un sistema rappresentazionale visivo (“vedo chiaramente il tuo punto di vista” “bisogna chiarire le zone d'ombra” “come la vedi la situazione”)

Predicati verbali del soggetto che ha un sistema rappresentazionale uditivo (“è bello essere in sintonia con te” “bisogna sentire più campane” “in questa storia c'è qualcosa di stonato”)

Predicati verbali del soggetto che ha un sistema rappresentazionale cinestesico (“sento di essere d'accordo con te” “sei una persona calda” mi sento sottopressione”)

Inconsciamente tendiamo ad utilizzare quei predicati che coincidono con il nostro primo canale di accesso o preferenziale

STILI COMUNICATIVI

Passivo	Assertivo	Aggressivo
• Subisce gli altri • Si sottovaluta • Incapace di esprimere le proprie opinioni e sentimenti • Ritene sempre gli altri migliori di sé • Ha grandi difficoltà nel prendere decisioni • Dipende dall'approvazione degli altri • Non è capace di rifiutare alcuna richiesta • Si sente direttamente responsabile di sviste ed errori • Teme il giudizio altrui • Agisce secondo il volere altrui	• Rispetta gli altri, i loro diritti e le loro opinioni • Si valuta correttamente • Esprime serenamente il proprio punto di vista senza subire l'aggressività altrui • Cerca di agire nel miglior modo possibile • Valuta dati con attenzione e prende le decisioni con serenità • È disponibile a modificare le proprie opinioni • Non esige che gli altri si comportino come lui vorrebbe • Si assume le sue responsabilità • Non si sente in diritto di giudicare gli altri • Non è possessivo verso le persone che lo circondano	• Calpesta i diritti altrui • Si sopravvaluta • Impone con arroganza le sue idee • Si ritiene sempre nel giusto • Decide in modo istintivo basandosi su interpretazioni e non su fatti concreti • È ostinato anche di fronte all'evidenza • Pretende che gli altri agiscano secondo il suo volere • Attribuisce i propri errori e i disagi agli altri • Giudica, colpevolizza e interiorizza gli altri • Impone agli altri il comportamento da tenere

STILE ASSERTIVO

Le 5 Caratteristiche del Soggetto Assertivo



1) Riesce a costruire rapporti positivi con gli altri



2) È competitivo nei giusti termini



3) È empatico



4) Ha una buona autostima



5) Riesce a dire "NO" senza sentirsi in colpa



Assertivi non si nasce.
Ci si diventa.

CONSIGLI PER INSEGNANTI...

- 1) Fai in modo di trasmettere con tutto il tuo corpo quello che vuoi comunicare e stai bene attento a mostrarti ed essere sempre presente
- 2) Stai rilassato: lascia i tuoi impegni e i tuoi pensieri fuori dall'aula perchè gli studenti si rendono velocemente conto del tuo stato d'animo e lo leggono proprio attraverso il linguaggio non verbale
- 3) L'inizio è la cosa più importante: entra in aula con calma evitando di trasmettere una sensazione di fretta. Evita di parlare solo per coprire dei vuoti e apprendi come controllare "l'ansia del silenzio"...
- 4) Sconvolgi i tuoi inizi: evita di fare sempre le stesse cose in modo standard; magari invece di iniziare con l'appello osserva bene la classe ed entra in rapporto con loro, magari chiedendo se hanno visto quel film o quell'evento...

CONSIGLI PER INSEGNANTI...

- 5) Spostati durante la lezione evita di stare dietro alla cattedra ed entra in contatto con gli studenti. Muoviti di frequente ma sempre con calma e rilassamento. Scegli dei punti di ancoraggio per quando dici le cose che sono più importanti. I più bravi a farlo sono i comici, guarda come si muove Benigni o Luttazzi...entrambi gettano delle ancore spaziali davvero efficaci , -)
- 6) Sii amichevole ma non troppo: essere amichevole e simpatico non significa diventare l'amicone dei tuoi studenti. E' un grave errore farsi coinvolgere troppo perché in un attimo perdi tutta la tua autorità.
- 7) Evita di esagerare: utilizza la forza e l'energia dei tuoi gesti ma evita di diventare un teatrante che mostra al suo pubblico una tragedia. Dosa bene questa forza e osservati prima di modificare il tuo stile...
- 8) Mani e braccia rilassate: l'atteggiamento delle mani, qualsiasi gesto tu faccia deve essere tranquillo e rilassato, perché gli studenti percepiscono tutto (oltre ai simpatici neuroni specchio;-)