Corso di

Counseling Professionale a indirizzo ipnologico

LA COMUNICAZIONE

Elaborato di **Fulvia Forti**

N. Registro: FORM-0228-CO

Relatore: Dott. Attilio Scarponi

Dicembre 2019

Centro di Ricerca Erba Sacra APS
Associazione d'Promozione Sociale per la Conoscenza e lo Studio di Discipline orientate al Benessere Psicofisico della Persona
www.erbasacra.com

Definizioni del termine “Comunicazione”

TRECCANI

Comunicazióne. Ogni processo consistente nello scambio di messaggi, attraverso un canale e secondo un codice, tra un sistema (animale, uomo, macchina ecc.) e un altro della stessa natura o di natura diversa.

WIKIPEDIA

Per **comunicazione** (dal latino *cum* = *con*, e *munire* = *legare, costruire* e dal latino *communico* = *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

GARZANTI LINGUISTICA

La **comunicazione** è la trasmissione di informazioni per mezzo di messaggi da un emittente a un ricevente |comunicazione non verbale, ottenuta con gesti e azioni, senza far ricorso alle parole, o in concomitanza e in aggiunta a queste.

Introduzione alla Comunicazione

La comunicazione è la base di ogni relazione umana e le relazioni tra gli esseri umani sono determinate da fattori emotivi, cognitivi, motivazionali e fisici, per cui, la comunicazione coinvolge tutti i livelli della realtà umana e sociale.
Comunicare significa emettere, trasmettere, dare informazioni o idee, far conoscere qualcosa o qualcuno. Come abbiamo detto, deriva dal latino "communis" cioè comune, che appartiene a molti, che è pubblico.
La comunicazione, quindi, è un fenomeno molto complesso per tutti i processi che riesce ad attivare e a coinvolgere, ed è un processo dinamico, cioè implica una risposta da parte del destinatario.
La comunicazione umana può essere descritta in modo schematico come un'interazione dinamica fra un emittente di un messaggio e un destinatario, mediata da alcuni passaggi che vanno dalla codifica del messaggio alla scelta del canale di trasmissione da parte dell'emittente, alla decodifica del messaggio ricevuto da parte del destinatario, alla sua interpretazione, alla ricodifica in termini di risposta e rinvio al destinatario.

La struttura della comunicazione comprende più elementi:

- **Emittente:** la persona che emette il messaggio
- **Ricevente:** colui che riceve il messaggio emanato dall'emittente
- **Messaggio:** corpo della comunicazione, ossia qualunque suono, immagine o comportamento che viene inviato
- **Referente:** scopo ed argomento della comunicazione
- **Codice:** insieme delle regole utilizzate per comunicare
- **Canale:** strumento della comunicazione per la trasmissione del messaggio, che comprende sia un sistema di segni (linguaggio, gesti, sguardi, atteggiamenti) che modalità socio-tecniche
- **Contesto**: ambiente in cui avviene la comunicazione.

Le regole base della comunicazione hanno come obiettivo principale quello di rendere efficace lo scambio fra l'emittente e il ricevente. Le forme di comunicazione sono moltissime (rientrano in esse anche il silenzio e la confusione) e indispensabili, tanto da poter affermare che l'esistenza stessa e l'evoluzione dell'umanità dipendono dalla possibilità di comunicare.

Gli scambi tra gli esseri umani si suddividono in due grandi categorie:

- **Comunicazione sociale**, realizzata da una o poche persone ma rivolta a molti: un esempio in tal senso è costituito dai film e dai giornali. In questo caso chi emette il messaggio non ha un controllo immediato sul feed-back, cioè sulla risposta proveniente dal pubblico o dal soggetto destinatario;
- **Comunicazione interpersonale**, costituita dallo scambio tra due o più persone che interagiscono fra loro, per esempio all'interno di un gruppo. Essa prevede la possibilità di risposta e di dialogo.

Queste due grandi categorie determinano due flussi distinti di comunicazione: nel primo caso si utilizzano **strumenti di comunicazione definiti statici**, nel secondo **strumenti dinamici.**

Per strumenti di comunicazione statici si intendono quelli che non prevedono l'interazione fra emittente e ricevente: depliant, cataloghi, cartelloni, insegne, indicazioni, pubblicità e così via.

Per strumenti di comunicazione dinamici si intendono quelli che invece prevedono gradi differenti di interazione fra esseri umani o fra l'uomo e i sistemi interattivi, incluso internet. Il grado più elevato di interazione è costituito dalle relazioni interpersonali, cioè dalla maggior parte dei nostri comportamenti quotidiani. La comunicazione è essenziale per tutte le attività umane. Affinché la comunicazione sia efficace è necessario che ci siano delle regole condivise, in modo da evitare equivoci, che possono determinare errori con conseguenze più o meno gravi.

La **comunicazione interpersonale** si suddivide a sua volta in:

- **Comunicazione verbale:** è il primo livello di comunicazione e si esprime attraverso l'uso del linguaggio, sia scritto che orale, e dipende da precise regole sintattiche e grammaticali. La comunicazione verbale è costituita quindi dalle parole che usiamo quando parliamo o scriviamo, e normalmente, è anche il livello di comunicazione di cui siamo più consapevoli e infatti è quello che curiamo con maggiore attenzione.
- **Comunicazione paraverbale**: è il secondo livello di comunicazione e riguarda soprattutto la voce, come il tono, il timbro, il volume e il ritmo, ma anche le pause, le risate, il silenzio ed altre espressioni sonore (come schiarirsi la voce o emettere suoni) ovvero il modo in cui diciamo qualcosa. Nella comunicazione orale, gli indicatori sono il tono, la velocità, il timbro e il volume della voce. In caso di comunicazione scritta, abbiamo ad esempio, la punteggiatura o la lunghezza dei periodi, elementi che conferiscono al testo ritmo e velocità.

  Rispetto al primo livello, siamo meno consapevoli di questi aspetti. Se, infatti, è normale preparare un discorso o scegliere alcune parole al posto di altre, è meno usuale decidere il tono di voce o il timbro da utilizzare.
- **Comunicazione non verbale**: è terzo livello di comunicazione e avviene senza l'uso delle parole ma attraverso altri canali ovvero tutto quello che si trasmette attraverso la postura, i movimenti, la posizione occupata nello spazio rispetto all'interlocutore e la distanza da esso, la mimica facciale, la gestualità e finanche il modo di vestire.

  Il linguaggio "non verbale" è presente anche quando comunichiamo per iscritto: se scriviamo a mano, la calligrafia o il tipo di carta usato possono rivelare il nostro stato d'animo o la cura che abbiamo posto nel redigere il messaggio. In una mail, il tipo di font, il colore, l'eventuale uso di immagini sono indicatori importanti.

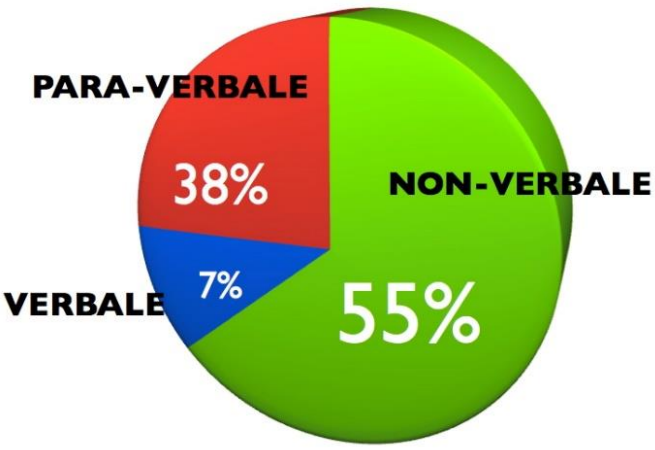
Anche in questo caso, non sempre siamo consapevoli di quanto questi elementi rivelino qualcosa di noi e, viceversa, di quanto sia importante saperli leggere per comprendere meglio chi ci è di fronte.

Verso la fine degli anni ’60, il Prof. Albert Mehrabian, psicologo statunitense di origine armena, condusse delle interessanti ricerche sull’importanza dei diversi livelli della comunicazione nel far recepire un determinato messaggio.

Il risultato degli studi fu il **modello del “55, 38, 7”**:

- la comunicazione **non verbale** ha un’influenza del **55%**
- la comunicazione **paraverbale** influisce per il **38%**
- La comunicazione **verbale** conta solo per il **7%**

“*Non importa* cosa *dici, ma* come *lo dici*“



I diversi livelli di comunicazione arricchiscono notevolmente il contenuto del messaggio, rendendolo spesso più comprensibile e più efficace, e a volte, modificandone profondamente il senso in maniera inconsapevole.

Tutto ciò ci fa comprendere quanto sia complessa la comunicazione e quanto sia importante comprenderne e applicarne le regole.

La struttura della comunicazione

A partire dagli anni quaranta sono stati sviluppati numerosi modelli per descrivere il processo comunicativo.

In particolare, un vero e proprio punto di svolta è costituito dall'opera di due importanti scienziati: Claude Shannon e Warren Weaver.

Modello di comunicazione di Shannon e Weaver

I due studiosi americani illustrarono il loro modello di comunicazione (detto modello ingegneristico), alla fine degli anni quaranta del secolo scorso, nel volume "Mathematical Theory of Communication".

Secondo Shannon e Weaver, la comunicazione è il passaggio di informazioni da un emittente a un destinatario, attraverso un elemento codificatore, un canale e un elemento decodificatore.

Si soffermano quindi sugli aspetti quantificabili della trasmissione di dati da un primo sistema a un altro, con caratteristiche simili, attraverso un canale. Questo modello non rende conto però delle complesse dinamiche della comunicazione umana e risulta essere sufficiente a descrivere gli atti comunicativi attuati nel mondo animale che, almeno all'umano, paiono essere privi di ambiguità.

Nella comunicazione interpersonale umana, non si tratta di un semplice processo di codificazione e decodificazione, ma entra in gioco il ruolo fondamentale dell'interpretazione. Il modello ingegneristico è illustrato in modo ottimale utilizzando la comunicazione telefonica, nella quale sono coinvolti una sorgente di dati, un sistema che li riceve, un elemento codificatore (il microfono che trasforma le onde sonore in impulsi elettrici), un messaggio (sequenza di dati), un canale (il

doppino), un elemento decodificatore (l'apparato che converte gli impulsi elettrici in onde sonore).

La trasmissione dei dati può essere disturbata dal cosiddetto rumore di linea, cioè disturbi dovuti alla natura del canale o ad agenti esterni. Il modello ingegneristico non ipotizza però la presenza di due parlanti, quindi di figure senzienti all'uno e all'altro capo del telefono che si scambiano messaggi con un fine preciso.

Inoltre, l'elemento codificatore converte "meccanicamente" le informazioni iniziali in un formato trattabile e trasmissibile.

Nei modelli più recenti che si occupano di descrivere la comunicazione umana, l'elemento codificatore diventa la capacità (o istanza cognitiva) del mittente di utilizzare il codice condiviso, così come anche l'elemento decodificatore diventa anch'esso un'istanza cognitiva, capace di ricostruire, cioè di interpretare e non semplicemente decodificare, una sequenza di segnali, a partire da un codice condiviso.

La decodifica diventa quindi interpretazione, cioè attribuzione di senso, che sottintende anche la necessità di colmare alcune lacune, mettere in evidenza le diverse implicazioni e considerare anche fattori circostanziali e contestuali.

Se il messaggio nel modello ingegneristico è una sequenza di dati, convertita in segnali e decodificata, nei modelli successivi esso diventa la realtà concettuale "scambiata" attraverso un codice simbolico, nella forma di una serie di segnali che sono interpretati e non semplicemente decodificati.

Anche il canale, qui inteso come medium fisico che permette il passaggio di segnali codificati, diventa successivamente un insieme di fattori (ambientali, culturali, psicologici) che possono influenzare il processo comunicativo e la sua natura. Allo stesso modo, anche il sistema di destinazione, cioè il punto di arrivo dei segnali emessi dalla fonte, non è qui inteso come una persona in qualità di essere senziente, ma può essere una macchina o un qualsiasi sistema meccanico o elettronico.

Nei modelli successivi esso diventa un elemento del tutto attivo che riceve il messaggio e ne ricostruisce e crea il senso. Il modello ingegneristico ha quindi

alcuni limiti. Non considera infatti tutta una serie di fattori (cognitivi, emotivi, sociali, culturali) che intervengono in modo determinante nel processo comunicativo e che, di conseguenza, non possono essere tralasciati per una sua descrizione e comprensione ottimale.
Questo perché si occupa delle informazioni dal momento in cui sono codificate a quando sono decodificate, senza preoccuparsi del processo cognitivo che porta alla loro produzione e al loro impiego.

Stabilisce quindi se i dati emessi giungono integri a destinazione, senza però preoccuparsi del loro destino. In uno scambio comunicativo umano, non è però sufficiente che la trasmissione dei dati vada a buon fine, perché ci possono essere diversi livelli di comprensione di quegli stessi dati: si può comprendere per esempio poco, abbastanza, molto, moltissimo oppure tutto.
Inoltre, questo modello non tiene conto di tutti gli aspetti legati ai diversi canali e mezzi (per esempio, la comunicazione scritta avviene secondo dinamiche diverse rispetto a quella orale).

LO SCHEMA DELLA COMUNICAZIONE DI SHANNON E WEAVER (1949)

Grazie alla sua semplicità, lo schema di Shannon e Weaver ha avuto una enorme fortuna nelle varie discipline che si occupano di comunicazione.
Tuttavia, in ragione della sua origine "matematica", come abbiamo già espresso, esso non permette di rappresentare in maniera esauriente i processi comunicativi in cui sono implicati gli esseri umani. Il suo limite, in particolare, è quello di occuparsi solo della sintattica e non della semantica del messaggio, in altre parole,

si preoccupa più che il messaggio arrivi al destinatario che dell'effettiva comprensione del messaggio stesso.

Successivamente altri linguisti e scienziati, che partendo dallo schema di Shannon e Weaver, hanno elaborato diverse teorie sulla comunicazione.
Qui di seguito mi limiterò a declinare soltanto alcune teorie, fra le più importanti.

Modello di comunicazione di Roman Jakobson

Le parole e la loro sintassi, il loro significato, la loro forma, sia esterna sia interna, non sono indici indifferenti della realtà: bensì possiedono un peso e un valore propri (Roman Jakobson, 1963).

Roman Jakobson (Mosca, 1896 – Boston, 1982) linguista russo naturalizzato statunitense. Fu membro dell'OPOJAZ, la società per lo studio della teoria della lingua poetica, fondata nel 1914, le cui ricerche diedero vita al formalismo critico. Sviluppando le intuizioni e gli spunti fondamentali della teoria formalista, negli anni venti fu uno dei principali rappresentanti della «scuola di Praga», matrice dello strutturalismo europeo. Dal 1941 fu attivo in USA, dapprima all'università di Columbia, poi, dal 1948, a Harvard.

E' stato uno dei padri della linguistica del XX secolo, uno dei pionieri della riflessione formalista e strutturalista sul linguaggio.

I suoi interessi hanno spaziato dallo studio della mitologia alla critica della cultura, toccando anche le scienze pedagogiche.

Jakobson può quindi considerarsi uno dei fondatori della scienza della comunicazione.

Si deve a lui la schematizzazione del processo comunicativo, nel quale individua sei elementi fondamentali, ricorrenti in qualsiasi forma di comunicazione: mittente (o emittente), destinatario (o ricevente), messaggio o referente, contesto, canale e codice.

In tale teoria, Jakobson assegna a ciascun elemento fondamentale del processo comunicativo una particolare funzione comunicativa, che si manifesta nelle forme e nei contenuti del messaggio.

Alla base del suo pensiero, c'era la convinzione che qualsiasi messaggio comunicativo si fondasse, non esclusivamente sul mero significato attribuito ai

termini, quanto ad altri fattori quali il contesto, il codice di comunicazione, le regole condivise tra i comunicanti che vengono quasi sempre ammesse tacitamente.

Gli elementi fondamentali della comunicazione del modello di Jakobson

Jakobson schematizza la comunicazione strutturata come una catena.
Il primo anello, elemento chiave di emissione del messaggio, è l'emittente, il quale, attraverso un canale di emissione, invia il corpo della conversazione, il messaggio, che a sua volta contiene un referente, uno scopo o argomento, ed è strutturato secondo un codice. Infine, attraverso un canale di ricezione, il ricevente, recepisce il messaggio inviato dall'emittente.

Emittente (o trasmettitore) e ricevente (o destinatario)

L'emittente opera la codificazione del messaggio, lo trasmette ed è il responsabile della comunicazione.
Il ricevente/destinatario è colui che interpreta il messaggio attraverso una operazione di decodificazione.

È importante comprendere anche la differenza tra ricevente o destinatario: il primo è l'elemento che recepisce il messaggio, ma non è il diretto interessato, mentre il secondo è la persona a cui il messaggio è rivolto.
In alcune forme di comunicazione, come un dialogo, una discussione, un colloquio emittente e destinatario si scambiano continuamente di ruolo; il destinatario, dopo aver ricevuto il messaggio, diventa emittente inviandone a sua volta un altro che viene recepito dal vecchio emittente, ora destinatario.
Il dialogo è una continua verifica della comprensione, attraverso un feedback, o informazione di ritorno, l'emittente riesce a percepire se il destinatario ha compreso o meno il messaggio.

Messaggio e referente

Il messaggio (da missum, ciò che è stato inviato) è il contenuto della comunicazione, l'informazione principale o un quantum di informazioni trasmesse e strutturate secondo regole definite.
Il referente, invece, è l'argomento del messaggio e quest'ultimo può essere sia astratto che concreto.

Canale

Il messaggio deve obbligatoriamente passare per un determinato mezzo fisico o una particolare via di trasmissione, questo mezzo e questa via di trasmissione sono il canale.
I canali possono essere di vario tipo: ad esempio la voce e un foglio di carta su cui viene scritto del testo.
Inoltre, la scelta del canale è strettamente legata alla natura del messaggio, al contesto e alle caratteristiche del ricevente.

Codice

Affinchè il processo di comunicazione sia corretto, il messaggio deve passare attraverso il canale idoneo e deve essere comprensibile al destinatario.

L'emittente e il ricevente devono conoscere il medesimo codice, ossia l'insieme delle regole che permettono di dare un significato e un valore ai segni e ai simboli utilizzati all'interno del messaggio stesso.

Se analizziamo oggettivamente l'alfabeto scritto, ci accorgiamo che esso è un insieme di simboli, i quali assumono un significato specifico solo quando emittente e ricevente sono a conoscenza del codice necessario a decodificarli. Per esempio, nell'alfabeto Morse, un punto e una linea rappresentano una "A".

Al fine di rendere possibile la comunicazione, il codice deve essere scelto prima dell'inizio del processo e deve essere noto all'emittente e al ricevente.

Durante la comunicazione, possono modificarsi alcuni parametri che rendono necessario un riadattamento del codice. In questi casi si parla di transcodificazione, ossia, il passaggio da un tipo di codice ad un altro.

Per esempio, se durante una chat tra due persone che comunicano in italiano dovesse intervenirne una terza inglese, si dovrebbe adeguare il codice comunicativo in modo da rendere possibile la comprensione a tutti i partecipanti.

Registro linguistico

Il registro linguistico è il livello espressivo scelto dall'emittente (vocaboli, costruzione della frase, pronuncia, tono) in base alla situazione e al rapporto esistente tra trasmettitore e ricevente.

Il registro, però, è efficace se è adeguato ai destinatari ed è coerente in ogni parte del testo.

Ogni persona è inserita in una rete di relazioni sociali ed assume un ruolo diverso al cambiare del contesto sociale stesso.

Infatti, un giovane, nei confronti dell'insegnante, rappresenta l'alunno, mentre nei confronti dei suoi compagni svolge il ruolo di amico etc. Quindi, a seconda dell'ambiente e della relazione con l'interlocutore il registro cambia.

I principali registri sono tre:

- Il registro **alto** o **formale** , fruibile nelle comunicazioni ufficiali con delle persone che non si conoscono, utilizza un lessico alto e delle finezze linguistiche.
- Il registro **medio** , sfruttabile nelle normali situazioni al di fuori della famiglia, è costituito da una scelta linguistica dignitosa e corretta, ma senza particolari ricerche linguistiche.
- Il registro **basso** o **informale** , si adotta con parenti e persone in confidenza, è caratterizzato da spontaneità, poche espressioni formali, frasi brevi e spezzettate, termini generici e linguaggio colorito.

Le nomenclature sono diverse: il registro alto può essere definito come solenne, retorico e colto; il registro medio si potrebbe assimilare a polemico, burocratico-ufficiale, offensivo o rispettoso; il registro basso è identificabile come familiare, colloquiale o intimo-confidenziale.

Contesto

L'insieme della situazione generale e delle particolari circostanze in cui ogni evento comunicativo è necessariamente inserito, si chiama contesto.
I principali tipi di contesto sono tre:

- Il contesto **testuale** è puramente linguistico. Per comprendere meglio il concetto facciamo un esempio: Giulio è passato.
  Questa frase può avere vari significati; Giulio potrebbe aver superato un esame oppure, potrebbe aver oltrepassato una porta, etc.
- Il contesto **situazionale** va oltre il linguaggio e prende vita nelle normali situazioni extralinguistiche.
  Ad esempio: la campanella di una scuola. Il significato intrinseco di quest'ultima varia in relazione all'orario; alle 8:00 indica l'inizio delle lezioni

e alle 13:00 la fine, ma, periodicamente, ogni ora, sta ad indicare il cambio di lezione.

- Nel contesto **culturale** è importante valutare il background culturale del ricevente al fine di ottimizzare la comunicazione.

  Ad esempio, un medico non si esprimerà con i medesimi termini che utilizza con i suoi colleghi, con un paziente di cui lui conosce il basso livello scolastico.

Rumori e ridondanza

Durante il processo comunicativo potrebbero essere presenti degli elementi che lo disturbano e che rendono difficoltosa la comprensione; i **rumori**.

Essi possono essere di varia natura: dal rumore prodotto da un martello pneumatico al brusio delle voci delle persone; dall'oscurità causata dalla mancanza di luce al fruscio del vento, etc.

Per limitare i danni causati dai rumori si utilizza la **ridondanza** , ossia l'ausilio di un messaggio secondario atto ad assicurare la riuscita della comunicazione. Nel caso in cui due persone stiano dialogando e vicino a loro ci sia un martello pneumatico che provoca rumore, l'emittente, oltre al suo messaggio verbale di saluto, farà anche un cenno con la mano.

Funzioni linguistiche della comunicazione di Jakobson

Secondo la teoria di Jakobson, ai 6 elementi fondamentali della comunicazione corrispondono altrettante funzioni:

Mittente	**Funzione Emotiva**
Contesto	**Funzione Referenziale**
Messaggio	**Funzione Poetica**
Contatto	**Funzione Fàtica**
Codice	**Funzione Metalinguistica**
Destinatario	**Funzione Conativa**

Ciascuno di questi sei elementi dà origine a una funzione linguistica diversa. Sebbene distinguiamo sei aspetti fondamentali del linguaggio, difficilmente potremmo trovare messaggi verbali che utilizzano soltanto una funzione. La diversità dei messaggi non si fonda sul monopolio dell'una o dell'altra funzione, ma sul diverso ordine gerarchico fra di esse. La struttura verbale di un messaggio dipende prima di tutto dalla funzione predominante.

Queste sei funzioni relative ai sei elementi della comunicazione sono sempre presenti, almeno in potenza, tuttavia con maggiore o minore importanza secondo il tipo di comunicazione in atto.

Quando parliamo compiamo delle vere e proprie azioni: azioni linguistiche, ovviamente, che non sono però meno incisive sulla realtà delle azioni gestuali. Infatti, se un bambino dice alla propria mamma "dammi la pappa", egli raggiunge esattamente lo stesso scopo di quando, piangendo, le ricorda che è l'ora di mangiare.

Funzione emotiva

La funzione emotiva è attiva quando il messaggio è incentrato sul mittente, sui suoi stati d'animo, atteggiamenti, volontà ecc. (es. *sono allegro*, *come mi piace stare qui*). Essa è segnalata attraverso l'uso della prima persona singolare nei verbi e pronomi personali o pronomi e aggettivi possessivi.

Affinché vi sia una comunicazione efficace è necessario che il mittente controlli con precisione questa funzione; egli, infatti, deve sapersi esprimere e parlare di sé. Allo stesso modo il destinatario può prestare particolare attenzione a questa funzione del linguaggio, come per esempio nella sintomatologia medica. Questa funzione si traduce anche in elementi formali quali le interiezioni e l'intonazione.

Funzione Referenziale

La funzione referenziale, definita anche denotativa o cognitiva, consiste nel riferimento, preferibilmente preciso e puntuale, al contesto spazio-temporale in cui avviene la comunicazione o comunque all'azione di cui si parla e, in generale, al referente. È evidente a livello grammaticale nella deissi cioè nel piano della comunicazione relativo agli elementi che non si concretano in parole, ma consentono un riferimento diretto alla situazione del discorso nello spazio e nel tempo.

I messaggi prodotti in conformità a questa funzione tendono a trasmetterci un'informazione su un contenuto dell'esperienza, sia concreta (ad es. "oggi piove") sia mentale (come quando si dice "la felicità non esiste") sia persino immaginaria ("i marziani sono verdi").
La funzione referenziale trova espressione tipica nella terza persona verbale.

Funzione Poetica

La funzione poetica (o estetica) è attiva quando il messaggio è incentrato su se stesso, nel senso che è presente una certa complessità che impone una decodificazione completa da parte del destinatario, che deve essere attento a cogliere il senso denotativo nella sua interezza e anche, ove presente, un eventuale senso connotativo. Un linguaggio ricco di figure retoriche di vario genere segnala la funzione poetica del messaggio, come spesso avviene in poesia ma anche, ad esempio, nel linguaggio della pubblicità, ogni qual volta cioè si desideri produrre un enunciato stilisticamente ricercato ed esteticamente efficace.
Nel caso del linguaggio verbale, essa focalizza l'attenzione sull'aspetto fonico delle parole, sulla scelta dei vocaboli e sulla costruzione delle frasi. Il suo obiettivo è comunicare la propria forma, suscitare emozioni o riflessioni tramite la musicalità delle parole. La funzione poetica si può notare anche nel linguaggio quotidiano, negli slogan pubblicitari, in quelli politici e pure nel linguaggio infantile.
L'esempio di Jakobson, nel suo libro "Saggi di linguistica generale", è quello dell'espressione "I like Ike", uno slogan usato per le elezioni presidenziali del candidato Eisenhower negli anni cinquanta in USA. Nella funzione poetica si ha un'alternanza regolare di fonemi vocalici e consonantici, che hanno lo scopo di rafforzare l'espressività e l'efficacia del messaggio. I like Ike, infatti, risulta gradevole all'ascolto per le allitterazioni e le rime interne. E' pertanto facile da ricordare e quindi di efficace espressività.

L'attenzione alla funzione poetica della comunicazione spiega perché l'arte non possa essere ridotta al solo contenuto, ammesso che questo sia individuabile senza la forma.

Funzione Fàtica

La funzione fàtica (dal latino *fari* = pronunciare, parlare) consiste in quella parte della comunicazione atta al controllo del canale attraverso cui si stabilisce la comunicazione, con espressioni mirate appunto alla verifica del suo funzionamento, come quando al telefono si dice *pronto?* o quando si fanno le prove del microfono e degli amplificatori prima di uno spettacolo. Lo scopo è quello di stabilire, mantenere, verificare o interrompere la comunicazione. Casi tipici in cui emerge in primo piano la funzione fàtica sono frasi come: *stammi a sentire*, *attenzione, prego*, *capito?* etc. La dimensione fàtica della comunicazione è facilmente evidenziabile, a fianco di quella primaria (comunicativa e referenziale in senso stretto), nel linguaggio degli SMS, appannaggio soprattutto di culture giovanili e adolescenziali, in cui è utilizzato non solo come mezzo comunicativo, ma anche come strumento per la costruzione e il mantenimento di rapporti sociali. Esistono, inoltre, mezzi di comunicazione di massa in cui la comunicazione fàtica assume il predominio su ogni altra dimensione. E' questo, il caso della comunicazione radiofonica nel mondo occidentale, in cui "non è importante quel che viene detto, ma il fatto che venga detto".

Funzione Metalinguistica

La funzione metalinguistica consiste nel parlare (implementare, svilire o modificare) del codice, come nei libri di grammatica. La funzione (chiedere e dare significato di una parola, spiegare una parola) focalizza la sua attenzione sul codice in comune a mittente e destinatario, durante la comunicazione. Essa entra in campo quando i due interlocutori vogliono verificare se stanno utilizzando lo stesso codice. In questa situazione si usano enunciati come, ad esempio, mi hai capito? cosa vuoi dire?

Sono innanzi tutto tipicamente metalinguistici, ad esempio, i contenuti di una lezione di linguistica, le regole di una grammatica ovvero le definizioni dei vocabolari.

Ogni messaggio è una manifestazione del codice in base al quale è formulato, e quindi del rapporto che hanno con questo codice gli interlocutori. Può avere funzione metalinguistica una formula come “C'era una volta” a inizio del racconto di una fiaba, proprio perché instaura e rimanda a un codice di finzione e a una probabilità condizionata che quel che si racconta non sia vero ma nemmeno falso.

Funzione Conativa

La funzione conativa, detta anche persuasiva, corrispondendo al destinatario, è attiva quando il mittente si rivolge esplicitamente a questo, attraverso il modo imperativo, i verbi o i pronomi e aggettivi possessivi o i pronomi personali alla seconda persona, o il punto interrogativo. Essendo prevalentemente orientata sul destinatario, la comunicazione mira a ottenere un'adesione di pensiero e/o una risposta d'azione. Ne sono espressioni tipiche l'imperativo e il vocativo, e la seconda persona singolare e plurale. Improntati a tale funzione sono i testi di carattere supplicatorio (preghiere) e parenètico (di esortazione), gli ordini o i consigli, o testi di carattere giuridico (leggi, decreti, regolamenti ecc.).

In particolare, la funzione conativa è sottesa a tutti i messaggi di tipo pubblicitario (*compra subito questo prodotto!*), anche se in tal caso l'abilità dei creativi sta spesso proprio nel nascondere il più possibile la conatività principale sotto l'apparenza di altre funzioni secondarie, che appaiono però più evidenti alla superficie del messaggio.

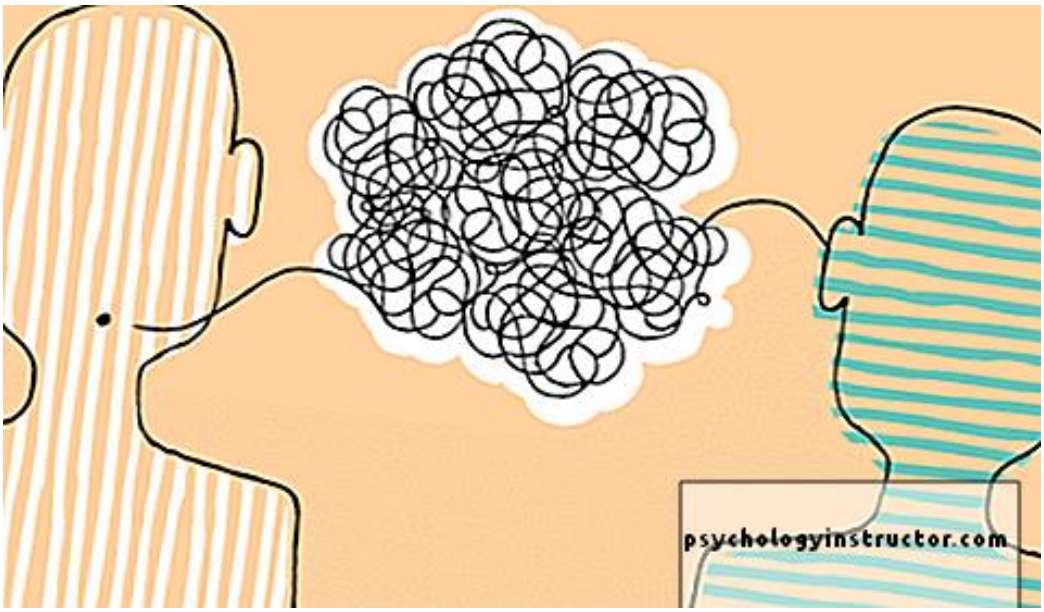
Sono messaggi essenzialmente conativi quelli che trovano espressione grammaticale in frasi imperative "Fai presto!" o “Alzati!", esortative "Su, usciamo!" o nel vocativo "Ma ti prego, cara, accetta questo regalo!". La persona verbale tipica di tale funzione è la seconda; ma possono aversi anche tecniche

comunicative indirette che comportano altre strategie "non sarebbe male se chiudessimo il finestrino".

In sintesi:

funzione	fattore comunicativo	intenzione comunicativa	tipologie di testi
Referenziale/Informativa	Referente	Informare, spiegare	Avvisi, annunci, testi scientifici e tecnici
Espressiva /Emotiva	Emittente	Esprimere sentimenti, emozioni, opinioni	Diari, autobiografie, recensioni, commenti
Conativa/Persuasiva	Destinatario	Convincere, ordinare, consigliare, proibire	Leggi, regolamenti, comizi, arringhe, pubblicità
Fàtica/Contatto	Canale	Stabilire o mantenere il contatto	Saluti, conversazioni
Metalinguistica	Codice	Spigare come funziona la lingua	Grammatiche, dizionari
Poetica/Estetica	Messaggio	Rendere il messaggio espressivo e suggestivo, giocare con le parole	Testi letterari, canzoni, proverbi, scioglilingua, filastrocche

La teoria della pragmatica della comunicazione umana di Watzlawick



Paul Watzlawick (Villach 1921 – Palo Alto 2007). Filosofo e psicologo, innovatore delle scienze umane, ha rivoluzionato la teoria della comunicazione con le sue applicazioni psicoterapeutiche nel MRI (Mental Research Institute) di Palo Alto, California, nonché seguace del costruttivismo, derivante dal pensiero relativista del costruttivismo filosofico.
Inizialmente di formazione psicoanalitica junghiana, fu successivamente tra i fondatori e tra i più importanti esponenti dell'approccio sistemico.

Watzlawick, Jackson e Beavin, nel 1967, hanno introdotto un'importante differenza nello studio della comunicazione umana: ogni processo comunicativo tra esseri umani possiede due dimensioni distinte, il contenuto, quello che le parole esprimono, e la relazione, quello che i parlanti lasciano intendere, sia a livello verbale che non, sulla qualità della relazione che intercorre tra loro.

La vera rivoluzione, quindi, di questo modello di comunicazione consiste nel considerare la comunicazione come un processo di interazione mentre i precedenti modelli si limitavano a studiare la comunicazione come un fenomeno unidirezionale da chi parla a chi ascolta.

Secondo Watzlawick, quindi, la comunicazione esercita un ruolo fondamentale nelle nostre vite e nell'ordine sociale, anche se ne siamo poco coscienti. D'altro canto, sin dalla nostra nascita, partecipiamo senza accorgercene al processo di acquisizione delle regole di comunicazione immerse nelle nostre relazioni.

A mano a mano impariamo cosa dire e come farlo, oltre le molteplici forme di comunicazione esistenti nel nostro quotidiano. Sembra incredibile che un processo tanto complesso passi così inosservato e che venga assimilato quasi senza uno sforzo consapevole. Ciò che è certo è che, senza la comunicazione, l'essere umano non avrebbe potuto avanzare né evolversi fino a diventare quello che è oggi.

Presupposti teorici

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

Se si studia una persona dal comportamento disturbato (psicopatologia) isolandola, allora l'indagine deve occuparsi della natura di tale condizione e, in senso più ampio, della natura della mente umana.

Se invece si estende l'indagine fino ad includere gli effetti che tale comportamento ha sugli altri, le reazioni degli altri a questo comportamento, e il contesto in cui tutto ciò accade, il centro dell'interesse si sposta dalla monade isolata artificialmente alla relazione tra le parti di un sistema più vasto. Chi studia il comportamento umano passa quindi dall'analisi deduttiva della mente all'analisi delle manifestazioni osservabili nella relazione: il veicolo di tali manifestazioni è la comunicazione.

Secondo la visione di Watzlawick, lo studio della comunicazione umana si può dividere in tre settori:

- Sintassi
- Semantica
- Pragmatica

Il primo comprende tutte le problematiche legate alla codifica e decodifica dell'informazione, ai canali, alla ridondanza ed al rumore (problemi sintattici. Il secondo si occupa del significato della comunicazione per i comunicanti (problemi semantici).

Il terzo settore, quello pragmatico, si occupa degli effetti della comunicazione sui parlanti, ovvero dell'influenza che questa esercita sul loro comportamento.

Watzlawick e la scuola di Palo Alto si occupano di questo terzo aspetto della comunicazione: la pragmatica. Quindi la pragmatica studia gli effetti della comunicazione sul comportamento. In un certo senso, questa affermazione è ridondante, poiché gli autori di Palo Alto considerano comunicazione e comportamento esattamente come sinonimi.

Cinque assiomi della comunicazione

Nel linguaggio filosofico e matematico, da cui è stato attinto il termine, sono delle verità evidenti e indiscutibili alla base di numerose dimostrazioni e teoremi.
Watzlawick Paul, Beavin J. H., Jackson D. D. definiscono gli assiomi della comunicazione come proprietà tipiche della comunicazione, che hanno essenziali implicazioni relazionali.

Funzione e relazione

Il concetto di relazione può essere rappresentato da quello matematico di funzione. Una funzione matematica viene definita come una relazione tra variabili: la sostanza delle nostre percezioni non è costituita da cose, ma da relazioni con le cose (funzioni), e quindi la consapevolezza che l'uomo ha di se stesso è sostanzialmente una consapevolezza delle funzioni, quindi, delle relazioni in cui si trova implicato.
Le relazioni sono quindi costruzioni reificate ed è in questo che si manifesta il costruttivismo di Watzlawick.

Informazione e retroazione

La tradizione psicoanalitica basa le proprie teorie sui principi di conservazione di materia ed energia negli scambi comunicativi.
Ricordiamoci l'esempio del sasso e del cane. Se il piede di un uomo che sta camminando colpisce un sasso l'energia viene trasferita dal piede al sasso, che si sposterà finchè non si fermerà assumendo una nuova posizione. Se l'uomo dà un calcio un cane anziché a un sasso, il cane può saltare su e morderlo. E' chiaro che il cane prende l'energia per la sua reazione dal proprio metabolismo, e non dal

calcio, mentre il calcio gli trasmetterà l'informazione che gli farà decidere di mordere.

Ecco che il centro della pragmatica diventa lo scambio di informazione, e non di energia, e questa è la differenza fondamentale tra la psicodinamica freudiana e la teoria della comunicazione.

Una volta messa al centro dell'attenzione l'informazione, entra in gioco anche il concetto di feedback o di retroazione. Dopo che il ricevente ha ascoltato il messaggio dell'emittente di informazioni relativo allo stato del ricevente, lo stesso trasmette verso l'emittente un feedback.

In questo modo è possibile costruire un sistema in grado di regolarsi da solo e di adattarsi al cambiamento, come la teoria cibernetica ha dimostrato.

La retroazione può essere sia positiva che negativa: nel primo caso, essa causerà cambiamento, nel secondo caso, essa aiuterà il mantenimento dello status quo.

I sistemi a retroazione posseggono un grado di complessità più elevato di altri sistemi non retroattivi e, inoltre, non sono assoggettabili alle leggi della meccanica classica, per cui è impossibile isolare una variabile e studiarla isolatamente, poiché il sistema risulterebbe deformato in modo tale da non essere più lo stesso sistema.

Ridondanza

Il termine ridondanza si riferisce alla ripetizione negli schemi comportamentali che osserviamo durante l'interazione.

La contrapposizione proposta da Watzlawick tra interazione umana e un sistema omeostatico è esemplare. Entrambi i sistemi sono in grado di raggiungere un equilibrio. Tuttavia se un sistema omeostatico, con la capacità di immagazzinare gli adattamenti precedenti per usarli nel futuro, fosse frutto di una ricerca casuale tra tutti gli stati possibili (ricerca che a ogni cambiamento nel sistema riparte in maniera completamente random), nel sistema interazione l'equilibrio, una volta raggiunto, viene mantenuto con comportamenti ridondanti, comportamenti che

in un certo senso costituiscono la memoria storica dell'interazione e che non si annullano in occasione di modificazioni che possono occorrere.
Il sistema umano di interazione non riparte ogni volta da zero, ma mantiene le conquiste acquisite anche quando deve cercare altri equilibri.

Metacomunicazione

Quando i matematici smettono di usare la matematica come strumento di computo, e la usano come oggetto del loro studio, necessariamente adottano un linguaggio che è sulla matematica: tale linguaggio, seguendo le indicazioni del matematico Hilbert, è stato chiamato meta-matematico. Allo stesso modo, quando non usiamo più la comunicazione per comunicare ma per comunicare sulla comunicazione, come dobbiamo inevitabilmente fare quando studiamo la comunicazione, noi parliamo sulla comunicazione, e quando usiamo un linguaggio che ha come oggetto le ridondanze pragmatiche della interazione comunicativa, allora stiamo metacomunicando: comunichiamo sulla comunicazione.

Conclusioni

Se per studiare la comunicazione umana si adottano i criteri che abbiamo appena esposto, è ovvio che occorrerà utilizzare nuovi schemi concettuali.

Il concetto della scatola nera

Per la scuola di Palo Alto, la mente deve essere considerata alla stregua di una scatola nera: essa non può essere esplorata, e forse, anche potendo, non sarebbe necessario. Ecco che possiamo interpretare il comportamento umano esclusivamente grazie all'osservazione dei suoi effetti pragmatici.

Consapevolezza e non consapevolezza

In un contesto di teoria della comunicazione, non ha molta importanza sapere se il comportamento di un emittente è intenzionale o meno, cioè se l'emittente è consapevole o meno di aver emesso un messaggio. Ancora una volta, siamo in presenza di un aspetto fortemente costruttivista di Watzlawick: l'intenzionalità è indifferente poiché in ogni caso sarà il ricevente a interpretare il messaggio, e sarà quindi quest'ultimo a decidere come interpretarlo.

Presente e passato

Il metodo pragmatico ha l'obiettivo di determinare, rilevare e possibilmente risolvere problemi comunicativi nel qui e ora.

Non si ricercano significati simbolici, né cause nel passato o motivazioni, ma modelli per capire nel qui e ora quello che sta succedendo nell'interazione, poichè la struttura di questa interazione è in grado di rivelarci tutto quello che può servire a evidenziare le eventuali patologie comunicative.

Causa ed effetto

Ecco che allora diventa essenziale analizzare gli effetti, piuttosto che ricercare le cause di un comportamento.

Diventa quindi centrale capire a quale scopo viene adottato un comportamento, piuttosto che chiederci il perché dello stesso comportamento.

Determinati comportamenti possono infatti essere inspiegabili se analizziamo il soggetto come singolo, ma acquistano immediatamente senso se collocati all'interno di un contesto più ampio in cui il soggetto normalmente vive.

Ovviamente il concetto di causalità, che coinvolge i comunicanti, è un concetto circolare, poiché in sistemi con circuiti di retroazione non esiste né un principio né una fine, esattamente come in un cerchio.

Da questi fondamentali studi, si sono sviluppati innumerevoli revisioni e riformulazioni, alcune interessanti e altre meno, ma tutte con un filo conduttore comune: le interazioni.

Comunichiamo tutti i giorni, con qualsiasi persona, più o meno consapevolmente, attraverso parole e gesti, per descrivere fatti ed eventi, per intraprendere relazioni sociali e suscitare emozioni.

"Non possiamo non comunicare".

Teoria del doppio Legame

La teoria del doppio legame fu coniata e sviluppata dall'antropologo Gregory Bateson e dal suo gruppo di ricerca a Palo Alto (1956).

Rientra nella prospettiva sistemica e si riferisce a quelle situazioni comunicative in cui si ricevono messaggi contraddittori.

Questa teoria è stata formulata per spiegare l'origine psicologica della schizofrenia, escludendo le disfunzioni cerebrali e le ipotesi organiche. La schizofrenia rimane infatti una delle malattie mentali più sconcertanti. Sono state postulate diverse teorie sulle sue origini, alcune di natura organica o biologica e altre di natura sociale.

Il doppio legame indica una situazione in cui la comunicazione tra due individui, uniti da una relazione emotivamente rilevante, presenta una incongruenza tra il livello verbale (quello che viene detto a parole) e quello non verbale (gesti, atteggiamenti, tono di voce, etc.), e la situazione sia tale per cui il ricevente del messaggio non abbia la possibilità di uscire fuori da questo schema stabilito dal messaggio, o metacomunicando o chiudendosi in se stesso.

Come esempio Bateson riporta l'episodio della madre che dopo un lungo periodo rivede il figlio, ricoverato per disturbi mentali. Il figlio, in un gesto d'affetto, tenta di abbracciare la madre, la quale si irrigidisce; il figlio a questo punto si ritrae, al che la madre gli dice: "Non devi aver paura ad esprimere i tuoi sentimenti" o "Sii spontaneo!". A livello di comunicazione implicita (il gesto di irrigidimento) la madre esprime rifiuto per il gesto d'affetto del figlio, invece a livello di comunicazione esplicita (la frase detta in seguito), la madre nega di essere la responsabile dell'allontanamento, alludendo al fatto che il figlio si sia ritratto non perché intimorito dall'irrigidimento della madre, ma perché bloccato dai suoi stessi sentimenti; il figlio, colpevolizzato, si trova impossibilitato a rispondere.

Elementi necessari per la manifestazione del doppio legame

Gli elementi necessari perché si verifichi una situazione di doppio legame sono i seguenti:

Due o più persone

Una delle persone è la "vittima". Il doppio legame non viene inflitto solo dalla madre. Può essere associato solo alla madre oppure a una combinazione di madre, padre, fratelli.

Esperienza ripetuta

Il doppio legame è un tema ricorrente nella storia della vittima. Non è un'esperienza traumatica unica, bensì talmente reiterata che la struttura del doppio legame diventa un'aspettativa abituale.

Un ordine primario negativo

Può presentare una di queste due forme: "Non farlo o ti punirò" o "Se non lo fai, ti punirò". Il contesto di apprendimento si basa sull'elusione della punizione e non di ricerca di ricompensa. La punizione può consistere nella privazione dell'amore o nell'espressione dell'odio o della rabbia. Ancor più devastante è che può consistere anche nell'abbandono che risulta dall'espressione dell'estrema impotenza del genitore.

Un ordine secondario in conflitto con il primo

A un livello più astratto rinforzato da punizioni o segnali che annunciano un pericolo per la sopravvivenza, a verbalizzazione dell'ordine secondario può assumere una varietà di forme.

A esempio: "Non considerare questa cosa una punizione" o "Non ti sottomettere ai miei divieti". Si verifica anche quando il doppio legame viene inflitto da due individui. Ad esempio un genitore può negare a un livello più astratto l'ordine dell'altro.

Un ordine negativo terziario

Si verifica quando si vieta alla vittima di fuggire dal campo. Potrebbe non essere necessario classificare questo ordine come un elemento separato. Se i doppi legami sono stati imposti durante l'infanzia, è naturalmente impossibile sfuggire.

Secondo la teoria del doppio legame**,** questo insieme di elementi non è più necessario quando la vittima ha imparato a percepire il proprio universo sotto gli schemi del doppio legame. Quasi ogni parte di una sequenza di doppio legame può essere sufficiente a far precipitare nel panico o nella rabbia.

Comunicazione Empatica

Il termine empatia deriva dal greco (en-pathos "sentire dentro") e fa riferimento alla capacità di vedere il mondo attraverso gli occhi di un'altra persona, senza ricorrere alla comunicazione verbale, cercando di comprenderne gli affetti, pensieri ed emozioni.

Nell'antica Grecia l'empatia esprimeva il sentimento di unione tra i coristi dei canti epici e il loro pubblico, facendone risaltare la partecipazione emotiva.

In psicologia il termine empatia si riferisce alla capacità di immedesimarsi nei sentimenti ed emozioni vissute da altre persone.

Possiamo, quindi, considerare l'empatia come quel sentimento che ci "connette" e ci proietta verso l'altro come una porta d'accesso alla sua realtà che ci consente di percepire ciò che sente e sta vivendo.

Essere empatici, però, non significa solo percepire le esperienze altrui, ma anche rievocare il nostro vissuto e le nostre emozioni sotto nuovi punti di vista. In altre parole, questa dinamica ci consente di conoscere meglio noi stessi proprio grazie alla conoscenza dell'altro.

La comunicazione empatica è la strada che porta a questo obiettivo.

L'essere empatici può essere una competenza emotiva innata o si può acquisire grazie a studi e percorsi formativi. Ciò che si può apprendere è il modo di aprirsi un varco verso il prossimo evitando gli errori che fanno si che l'altro chiuda la comunicazione.

Quando si comunica con un'altra persona ci sono due vie principali attraverso le quali cercare di comprendere quanto ci sta raccontando.

La prima forma è la comprensione intellettuale, tipica di chi vuole comprendere i fatti. Chi ascolta è quindi concentrato sui fatti accaduti e su come si siano avvicendati. Il focus è sul "cosa" l'altro sta raccontando.

La seconda è la comprensione empatica che invece è centrata sul "come" il nostro interlocutore stia raccontando. Il focus è quindi sulle sfumature emotive che

colorano la narrazione è che forniscono informazioni sullo stato d'animo del narratore. Spesso ci si sente compresi solo quando chi ci ascolta comprende quello che stiamo vivendo e non come si sia svolta il fatto.

Comunicazione non Violenta

"La violenza è l'espressione tragica di bisogni non soddisfatti. È la manifestazione dell'impotenza e/o della disperazione di una persona talmente priva di risorse da pensare che le proprie parole non siano sufficienti a farsi capire. Allora attacca, grida, aggredisce" (M.B. Rosenberg).

La comunicazione nonviolenta (CNV), chiamata anche comunicazione empatica, comunicazione collaborativa e anche linguaggio giraffa, è un modello comunicativo basato sull'empatia

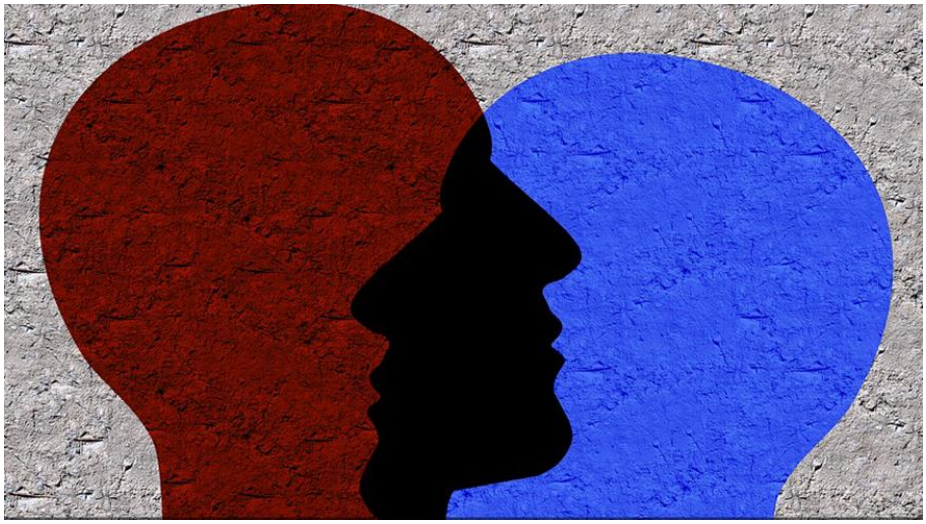
È stata ideata negli anni '60 dallo psicologo statunitense Marshall Rosenberg, di origine ebraica, allievo dello psicologo umanista Carl Rogers, che ha dedicato la sua vita privata e professionale allo studio di nuove forme di comunicazione.

Rosenberg ha anche fondato "The Center for Nonviolent Communication (CNVC)", un'organizzazione internazionale, senza scopo di lucro, che si dedica alla condivisione della comunicazione non-violenta in tutto il mondo e che, a tal fine, tiene corsi di formazione intensivi internazionali e certifica gli allievi come formatori. Inoltre, è stato molto proattivo offrendo le sue competenze e la sua formazione nelle aree del mondo dilaniate dalla guerra e nei paesi economicamente depressi

Sin dall'inizio della fondazione del CNVC c'è stata una risposta molto positiva alle proposte di formazione di Rosenberg. La CNV è stata vista infatti come un potente strumento per risolvere pacificamente le differenze a livello personale, professionale e politico.

Rosenberg abbandonò presto i metodi professionali psicoterapeutici dell'epoca caratterizzati da distanziamento emotivo, diagnosi e da ruoli gerarchici dottore-paziente trovandoli inefficaci, instaurando invece relazioni di tipo reciproco, genuino ed autentico, che permettessero uno scambio tra le parti.
Secondo Rosenberg, l'essere umano è naturalmente empatico, prova gioia nel dare e nel ricevere, la violenza è invece frutto di apprendimenti trasmessi dall'ambiente, dalla cultura dominante.

La CNV si basa sull'idea che tutti gli esseri umani siano capaci di compassione. Qualora essi non riconoscano le strategie più efficaci per soddisfare i propri bisogni ricorrono alla violenza fisica o psicologica in modo automatico, per consuetudine culturale.
La comunicazione empatica non è solo una delle componenti principali della relazione d'aiuto, ma si tratta uno strumento prezioso in qualunque ambiente di lavoro e nella sfera personale e sociale. Essa permette di evitare le frequenti incomprensioni che derivano da un comunicare approssimativo e riesce a creare contesti comunicativi win-win e quindi soddisfacenti per entrambe le parti.
Infatti, quando ci si relaziona con l'altro con empatia e sincerità, si è in grado di parlare veramente di sé, si ha la possibilità di dire in modo maturo ciò che si sente in un linguaggio che facilita la comprensione reciproca.
La CNV promuove l'ascolto profondo, il rispetto e l'empatia e genera un desiderio reciproco di dare con il cuore.



Alcune persone utilizzano la CNV per rispondere con empatia a se stesse, altre per dare maggiore profondità alle loro relazioni personali ed altre ancora per costruire relazioni efficaci sul luogo di lavoro o in politica. La CNV inoltre è applicabile nella soluzione di ogni tipo di conflitto ad ogni livello questo si manifesti.

Rosenberg sostiene che la CNV aiuta a metterci in relazione con noi stessi e con gli altri in un modo da permettere alla nostra naturale empatia di entrare nell'interazione.

Tuttavia, le persone hanno imparato presto molte forme di comunicazione, che Rosenberg definisce "comunicazione che aliena lla vita", che ci portano a parlare e a comportarci in modi che feriscono gli altri e noi stessi.

Una forma di "comunicazione che aliena dalla vita" è l'uso di giudizi moralistici che implicano il torto o la cattiveria di coloro i quali non agiscono in armonia con i nostri valori.

Un'altra forma di comunicazione di questo tipo è l'uso di paragoni, che possono bloccare l'empatia sia verso noi stessi che verso gli altri.

La "comunicazione che aliena la vita", inoltre, confonde la nostra consapevolezza di essere di ognuno responsabile dei nostri pensieri, sentimenti e azioni.

Un'ulteriore forma di linguaggio che blocca l'empatia è comunicare i nostri desideri in forma di pretese.

La comunicazione non violenta ci insegna a ridare forma al modo in cui ci esprimiamo e ascoltiamo gli altri, concentrando la nostra consapevolezza sulle quattro aree che compongono il modello CNV:

- Osservazione (che cosa osserviamo)
  Le azioni concrete che *osserviamo*, che influenzano il nostro benessere
- Sentimenti (che cosa sentiamo)
  Come ci *sentiamo* in relazione a ciò che osserviamo
- Bisogni (di cosa abbiamo bisogno)
  Bisogni, valori, desideri, etc. che creano i nostri sentimenti
- Richieste (che cosa chiediamo)
  Le azioni concrete che desideriamo *richiedere*

Osservazione delle azioni

È di fondamentale importanza osservare quanto succede in modo "neutro", limitandosi a descrivere quanto accade, senza introdurre interpretazioni, valutazioni, giudizi, opinioni o altro ("quando io vedo, sento, etc.).

Quando combiniamo l'osservazione con la valutazione (giudizio) gli altri saranno propensi a udire una critica e quindi a opporre resistenza a quello che diciamo.

La CNV è un linguaggio di processo che scoraggia le generalizzazioni statiche.

Al contrario, le osservazioni dovrebbero essere circostanziate nel tempo e nel contesto.

Ad esempio, un conto è dire "sei il solito disordinato", dove oltre l'affermazione è insito il giudizio, un altro è affermare "sono due settimane che non metti in ordine la tua stanza", dove ci si riferisce esclusivamente ad un fatto rilevato oggettivamente.

È bene, pertanto, domandarsi ad esempio "che cosa ho visto – che cosa ho sentito io?" "che cosa ha visto – che cosa ha sentito l'altro?"

Espressione dei Sentimenti

La seconda componente necessaria per esprimere noi stessi sono i sentimenti. Sviluppando un vocabolario più ricco e vario per esprimere i sentimenti ci permette di descrivere le nostre emozioni, che si provano durante l'osservazione, con chiarezza e specificità (mi sento... triste, frustrato, felice, confuso) ci permette di relazionarci più facilmente con l'altro.

Inoltre, consentire a noi stessi di mostrarci vulnerabili, esprimendo i nostri sentimenti, può aiutarci a evitare o risolvere i conflitti

Prendere consapevolezza dei sentimenti delle azioni "". Una domanda da porsi potrebbe essere "quali sono i sentimenti che provo vedendo... ascoltando...?" "quali sono i sentimenti che prova il mio interlocutore?".

Nella CNV nel termine "sentimenti" sono compresi le sensazioni fisiche, le emozioni, e i sentimenti. Ogni giorno proviamo una grande varietà di stati d'animo con connotazioni diverse, ed è bene ampliare il proprio vocabolario dei sentimenti con tante tinte in grado di colorare le personali gradazioni emotive della vita.

I sentimenti ci informano sui nostri bisogni inappagati: sono i bisogni che danno vita ai sentimenti. Un sentimento spiacevole è il segnale di un bisogno che non è stato ascoltato e soddisfatto.

Un grave errore è attribuire agli altri la responsabilità dei nostri sentimenti. L'origine del dolore è nel bisogno non soddisfatto e non nelle azioni di altri. Queste possono "favorire" i nostri sentimenti, ma non ne sono la causa. La causa si trova in noi, nei nostri pensieri e nel modo in cui percepiamo certe situazioni.

Nell'esprimere i propri stati d'animo e pensieri, spesso si usano parole che in realtà nascondono giudizi impliciti. Ad esempio dire "non mi sento considerato da mia moglie" indica un giudizio verso il comportamento della moglie e ciò che dovrebbe fare, aprendo così le porte anche ad un possibile conflitto.

Espressione dei Bisogni

Prendere consapevolezza dei bisogni che si nascondono dietro ai sentimenti è la "punta di diamante" di questo processo comunicativo.

I bisogni nella comunicazione non violenta sono al servizio della vita e si collocano su un piano generale, comune a tutti gli essere umani.

Riconoscere i propri bisogni e soddisfarli chiarisce la propria realtà interiore: ciò che provo e ciò di cui ho bisogno. Utilizzare un linguaggio che nega la responsabilità personale ci impedisce di essere responsabili dei nostri pensieri, sentimenti e comportamenti.

Ad esempio:

- "ho bisogno di tranquillità" e non "ho bisogno che tu stia tranquillo";
- "sono arrabbiato perché non percepisco più il senso di vicinanza" e non "sono arrabbiato perché mi hai abbandonato".

Nel processo empatico è fondamentale ricercare il bisogno che ha dato vita a quel sentimento: "quali sono i bisogni che sottostanno questo sentimento?". Ad esempio di fronte ad una sensazione: "Sono confuso" è necessario chiedersi: "quali bisogni si nascondono dietro alla confusione che provo?" "Quale bisogno insoddisfatto vuole emergere dietro la confusione?". Può/potrebbe essere il bisogno di comprensione, di chiarezza, di appartenenza, etc.

In questa nuova forma espressiva, i bisogni sono considerati universali e simili. Avere gli stessi bisogni altrui facilita la comprensione reciproca.

È importante però separare i bisogni dalle strategie. Mentre i primi si somigliano, le strategie per appagare i bisogni sono personali. Se dico "domenica ho bisogno di riposare" indico un bisogno, ma se dico "domenica voglio andare al mare" indico la strategia per soddisfare il mio bisogno di riposo.

Formulazione delle Richieste

E' importante formulare una richiesta in modo efficace e in modo che possa esprimere al meglio la soddisfazione del proprio bisogno.

Attraverso la quale si dichiara cosa si desidera che l'altro facesse di concreto per soddisfare i nostri bisogni: "vorrei che tu ....".

È necessario evitare di fare formulazioni vaghe, astratte o ambigue e usare un linguaggio di azione positivo dichiarando quello che vogliamo e non quello che non vogliamo.

Quando esprimiamo la nostra richiesta, tanto più è chiaro cosa desideriamo tanto più è probabile che lo otterremo.

Le richieste devono rispettare sei criteri:

- devono rivolgersi a una persona specifica;
- devono riguardare il presente;
- devono essere concrete;
- devono essere espresse in forma positiva;
- devono essere realizzabili;
- devono lasciare la possibilità di scelta, (non c'è pretesa).

Per esempio: "per favore, puoi bussare alla mia porta prima di aprire?" e non "vorrei che tu rispettassi di più la mia vita privata".

Dal momento che il messaggio che mandiamo non sempre coinciderà con quello che viene ricevuto, è necessario imparare a verificare che il nostro messaggio sia stato ricevuto in modo esatto.

Nella richiesta c'è sempre il riconoscimento dei bisogni dell'altro; se la richiesta è priva dell'espressione dei sentimenti e del bisogno sottostante può arrivare come una pretesa.

Inoltre, c'è una linea di confine che separa ulteriormente la richiesta dalla pretesa: nella richiesta è contemplata la possibilità di chi ascolta di rifiutare quanto gli si chiede qualcosa, senza paura di sanzioni o punizioni di sorta.

Lo scopo della CNV non è quello cambiare le persone e il loro comportamento ma quello di creare relazioni basate sull'onestà, fiducia ed empatia.

Mediare e risolvere i conflitti con la CNV

Rosenberg nel corso della sua lunga attività ha utilizzato la CNV per mediare e risolvere ogni genere di conflitti e ha lavorato con coppie, famiglie in crisi, con dipendenti e datori di lavoro, con gruppi etnici in guerra tra loro, etc. L'esperienza gli ha insegnato che è possibile risolvere quasi tutti i tipi di conflitti in modo da soddisfare tutte le parti coinvolte.

Secondo Rosenberg gli ingredienti necessari per avere successo nella mediazione di un conflitto sono: avere molta pazienza, la volontà di stabilire una connessione empatica con le parti, l'intenzione di seguire i principi della CNV fino a che non si trova una soluzione e la fiducia nel fatto che il processo funzionerà.

Il metodo della CNV per risolvere i conflitti, quindi, è molto diverso da quelli di mediazione tradizionali. Infatti, invece di fermarsi al contendere su questioni, strategie e modi per raggiungere un compromesso, la CNV si concentra in primis sull'individuazione dei bisogni di entrambe le parti e, soltanto dopo, sulle strategie per soddisfare i bisogni.

Il mediatore inizia creando una connessione umana con le parti, assicurandosi che entrambe abbiano l'opportunità di esprimere pienamente i loro bisogni e che ascoltino con attenzione quelli dell'altra parte.

È importante in questo stadio, rassicurare le parti coinvolte che il mediatore non si schiererà con nessuno ma che le aiuterà ad ascoltarsi a vicenda e che le guiderà nella ricerca di una soluzione che soddisfi i bisogni di tutti. Inoltre trasmetterà la sua fiducia nel fatto che, se le parti seguiranno i passi del processo CNV, si arriverà all'obiettivo della conciliazione.

Una volta che i bisogni saranno stati licitati da entrambe le parti, è necessario che tutti esprimano chiaramente alcune azioni fattibili e realizzabili per soddisfarli.

Il mediatore deve rimanere neutro evitando di giudicare o analizzare il conflitto e deve rimanere concentrato sui bisogni esposti dalle parti.

Quando una parte prova troppo dolore nell'ascoltare i bisogni dell'altra, il mediatore offre empatia, prendendosi tutto il tempo necessario per assicurarsi che la parte senta che il suo dolore è stato ascoltato e capito. A esempio, non

bisogna sentire un “no” come un rifiuto ma come l’espressione di un bisogno che impedisce alla persona di dire “si”.

Solamente dopo che tutti i bisogni sono stati ascoltati reciprocamente, il mediatore può passare alla fase dell’analisi delle soluzioni, le quali devono essere realizzabili e devono essere espresse in un linguaggio chiaro, d’azione e positivo.

E’ essenziale che il mediatore tenga attentamente e costantemente traccia della fase del processo di risoluzione dei conflitti in cui si trova.

Il suo compito durante la mediazione è di offrire empatia, usare il gioco di ruolo quando necessario, fare in modo che le parti abbiano un atteggiamento rispettoso reciproco, avere familiarità con l’individuazione dei bisogni dietro ogni messaggio, mantenere la conversazione centrata sul presente, portandola avanti o interrompendola quando indispensabile per tornare al processo.

Comunicazione efficace

Comunicare in modo efficace significa sapersi esprimere in ogni contesto con qualsiasi interlocutore, sia a livello verbale che non verbale, con chiarezza e coerenza in modo che il messaggio trasmesso venga recepito correttamente del destinatario.

Affinché la comunicazione risulti efficace è necessaria la conoscenza del destinatario del messaggio, dei suoi valori e delle sue esperienze e la consapevolezza del suo punto di vista.

Come suggerisce David Grossman: "*È necessario saper guardare con gli occhi del nemico*" (2007).

Per essere più chiari, la comunicazione efficace non è il semplice uso del linguaggio corretto, ma più precisamente, del linguaggio pertinente che stimola reazioni premeditate.

Si crede, sbagliando, che saper comunicare significhi saper parlare bene, usare le giuste intonazioni, usare una gestualità misurata. Tutto questo è vero in parte, perché chi usa la comunicazione efficace sfrutta certamente un "modello" di comunicazione.

Le persone che realmente riescono a fare la differenza, quando comunicano agiscono sfruttando la loro capacità empatica di sincronizzarsi con facilità con coloro con cui devono comunicare e da cui vogliono ottenere una risposta definita all'interno di un campo.

Si può comunicare efficacemente anche in silenzio, ma bisogna rispettare tempi, modi e gestualità naturali per ottenere la corretta comprensione.

La comunicazione efficace implica non solo ascoltare ciò che dicono gli altri, ma comprenderli e provare a parlare con attenzione verso l'altro.

Come individui ognuno di noi ha una visione del mondo unica influenzata dal modo in cui siamo cresciuti, dalle nostre esperienze personali e dal nostro ambiente. Mettiamoci pure il fatto che comunichiamo con il beneficio di

conoscere le nostre motivazioni e intenzioni, cosa che i destinatari del nostro messaggio non conoscono.

Comunicazione Efficace - Metodo Gordon

"*Non bisogna confondere l'ascolto con una mera tecnica. Scopo dell'ascolto attivo è comunicare la nostra comprensione*". (Thomas Gordon)

Secondo Thomas Gordon, psicologo americano dello scorso secolo, un buon comunicatore deve essere in possesso di alcune competenze fondamentali:

- l'ascolto attivo
- il messaggio io.

Queste tecniche, nate intorno al 1950 ed impiegate furono inizialmente impiegate all'interno di organizzazioni imprenditoriali. Solo nel 1962 Gordon rivede il metodo adattandolo al rapporto genitori figli.

L'ascolto attivo

E' una tecnica tanto semplice quanto indispensabile per la buona comunicazione. Non si tratta semplicemente di star zitti ed ascoltare. Chi ascolta attivamente lo fa con gli occhi, con la mente e con il cuore e comunica a chi parla che ciò che in quel momento l'altro dice, è importante per l'ascoltatore.

Gli step, grazie ai quali si comunica all'interlocutore l'ascolto attivo, sono 4:

- ascolto passivo durante la fase iniziale. L'ascoltatore lo fa in silenzio e non interrompe; in questo modo fa sapere all'interlocutore che si è interessati all'argomento e predisposti per l'ascolto;
- messaggi di accoglimento verbali e non verbali. "*Sto cercando di capire*" o "*Ti ascolto*" sono frasi importanti da utilizzare, ma non devono mancare nemmeno cenni del capo, sorrisi e sguardi che comunicano palesemente la propria attenzione;

- inviti all'approfondimento. Si tratta chiaramente di messaggi verbali che incoraggiano chi parla ad approfondire l'argomento senza che l'ascoltatore giudichi o commenti quel che è stato detto. "*Spiegami meglio*" o "*Dimmi*" sono frasi che si dovrebbe utilizzare spesso;
- l'ascolto attivo è l'ultimo step durante il quale chi ascolta ripropone il contenuto del messaggio condiviso dall'altro con parole diverse. In questa fase però non entrano in gioco solo le parole, ma anche le emozioni ed i sentimenti.

Esistono inoltre altre manifestazioni importanti che comunicano l'ascolto attivo. L'empatia è forse la più importante: ci si immedesima nell'altra persona per coglierne i pensieri e gli stati d'animo. Questo permette di condividere emotivamente la sua esperienza pur non perdendo il senso della propria identità. Altro aspetto importante è la considerazione positiva incondizionata che indica una globale accettazione della persona, pur nel caso in cui questa abbia valori e atteggiamenti diversi dai nostri: in questo caso l'interlocutore non verrà giudicato e quel che eventualmente si metterà in discussione non sarà tanto la persona quanto piuttosto il suo comportamento.
Infine non da meno la congruenza con se stessi. Ciò non significa assumere un atteggiamento difensivo quanto piuttosto agire in maniera tale da riflettere quel che si sente dentro.

Il messaggio io

Grazie alla tecnica del messaggio io, gli interlocutori non si sentono né colpevolizzati, né giudicati, e in questo modo possono ascoltare i bisogni degli altri con maggiore attenzione, ragionando sulle conseguenze a cui portano le proprie azioni.
Gli step della tecnica del messaggio io sono ancora una volta 4:

- si inizia descrivendo quel che si prova con un semplice "*Io mi sento*";
- si prosegue descrivendo il comportamento dell'altro che crea il problema con un "*Quando tu*";

- si specifica in che modo il comportamento è legato all'emozione con un semplice "*Perché*";
- infine si esprime ciò che si desidera con un universale "*Io voglio*".

Con la frase "*Io mi sento triste – Quando non mi ascolti – Perché mi sento ignorato – E vorrei che tu mi considerassi di più*" si otterranno sicuramente più risultati che non utilizzando la tecnica messaggi tu "*E' colpa tua – Quando tu non mi ascolti – Perché mi sento ignorato – Tu sei un egoista*". Nell'ultimo caso l'interlocutore si offenderà, o si arrabbierà e probabilmente attiverà un atteggiamento di difesa che interferirà con la comunicazione.

Utilizzare la tecnica del messaggio io è indispensabile quando si attraversa una situazione di difficoltà dettata dall'altrui atteggiamento. Grazie alla tecnica del confronto si condividono quelli che si reputano atteggiamenti inaccettabili e con semplicità si comunica all'altro come ci si sente in un determinato momento. Il pregio della tecnica è quello di non valutare direttamente la persona, ma la sua azione: non "*tu sei*", ma "*io sento*".

Comunicazione: le 12 barriere da abbattere

Il metodo Gordon inoltre mette in mostra ben 12 barriere alla comunicazione: si tratta di atteggiamenti che caratterizzano il non ascolto e che in un certo senso limitano il potenziale della comunicazione. Per questo vanno limitate ed evitate il più possibile. Eccole di seguito:

- Ordinare, esigere
- Minacciare
- Fare la morale
- Dare soluzioni già pronte
- Persuadere con argomentazioni logiche
- Giudicare, disapprovare, criticare
- Fare complimenti e approvare immeritatamente
- Umiliare, ridicolizzare
- Interpretare, analizzare i comportamenti altrui

- Consolare, minimizzare
- Cambiare argomento
- Indagare, interrogare

La comunicazione nella PNL

Cenni generali sulla PNL

L'Oxford English Dictionary descrive la PNL come "un modello di comunicazione interpersonale che si occupa principalmente della relazione fra gli schemi di comportamento di successo e le esperienze soggettive (in particolare gli schemi di pensiero) che ne sono alla base" e "un sistema di terapia alternativa basato su questo che cerca di istruire le persone all'autoconsapevolezza e alla comunicazione efficace, e a cambiare i propri schemi di comportamento mentale ed emozionale".

La Programmazione Neuro-Linguistica, o PNL, è una neuroscienza nata intorno al 1970. Richard Bandler, allora neolaureato all'Università di Santa Cruz in California e John Grinder, professore in quella Università, incominciarono a studiare insieme le caratteristiche della comunicazione utilizzata da alcuni psicoterapeuti eccellenti, capaci di produrre cambiamenti e guarigioni in modo efficace e con continuità.

Bandler e Grinder incontrarono per primo Fritz Perls (terapeuta Gestalt) nel Centro di Esalen in California.

Dopo avere analizzato e modellato Perls, i due iniziarono a osservare la comunicazione di Virginia Satir utilizzata nella terapia della famiglia. La grande capacità empatica della Satir e il suo peculiare stile terapeutico, portò i due a studiare con grande attenzione il linguaggio utilizzato da Virginia, da cui furono tratti molti modelli linguistici.

Nello stesso periodo l'antropologo Gregory Bateson consigliò a Bandler, suo grande amico, di analizzare il lavoro di Milton H. Erickson, un medico noto come uno dei maggiori e più efficaci esperti in ipnosi clinica. Anche da Erickson furono estratti modelli di comunicazione di straordinaria efficacia in psicoterapia.

Secondo i suoi fondatori, la PNL sarebbe strumentale "all'individuazione delle modalità per aiutare le persone ad avere vite migliori, più complete e più ricche". Essi coniarono il termine per denotare un presunto collegamento teorico fra i processi neurologici ("neuro"), il linguaggio ("linguistico") e gli schemi comportamentali che sono stati appresi con l'esperienza ("programmazione"), sostenendo che questi schemi possono essere organizzati per raggiungere specifici obiettivi nella vita.

La PNL sostiene che tutti noi abbiamo la nostra personale visione del mondo e che questa visione è basata sulle mappe interne, che abbiamo costruito attraverso il linguaggio e i sistemi rappresentazionali sensoriali, come risultato delle esperienze della nostra vita individuale. Sono queste mappe “neurolinguistiche” che determinano il modo in cui interpretiamo il mondo circostante e reagiamo ad esso, ed il modo in cui attribuiamo un significato ai nostri comportamenti e alle nostre esperienze, più che alla realtà in sé stessa.
La persona può quindi intraprendere, applicando opportune tecniche, cambiamenti di atteggiamento e di comportamenti al fine di fare altre esperienze che vanno a modificare la “mappa del mondo”.

La PNL ha quindi, tra gli scopi, l'obiettivo di sviluppare abitudini/reazioni di successo, amplificando i comportamenti "facilitanti" (cioè efficaci) e diminuendo quelli "limitanti" (cioè indesiderati).
Il cambiamento può avvenire anche riproducendo ("modellando") precisamente i comportamenti delle persone di successo allo scopo di creare un nuovo "strato" di esperienza (una tecnica chiamata modeling, o modellamento).
Il modellamento, cioè la pratica di rilevare e riprodurre modelli comportamentali, può essere di due tipi: intuitivo o analitico.
Nel primo caso, il modellamento avviene tramite un'imitazione inconsapevole degli schemi di comportamento di un modello: questo processo avverrebbe a

esempio nella relazione tra bambino e genitori, i quali sono imitati senza alcun genere di consapevolezza da parte del bambino.
Il modellamento analitico invece prevede una meticolosa raccolta di informazioni relative alla strategia messa in atto dalla persona per ottenere un certo risultato. Tramite l'ascolto di racconti e esperienze, si estrapolano i meccanismi chiave dell'abilità desiderata, e si cerca di replicarli.

I programmatori neurolinguistici hanno un approccio filosofico costruttivista, e pongono molta attenzione all'osservazione della persona oggetto dell'intervento, sostenendo che gli esseri umani possiedano già tutte le risorse di cui hanno bisogno, pur essendo queste risorse non sviluppate o inesplorate.

Il ruolo del "programmatore", cioè del praticante di PNL, sarebbe dunque quello di aiutare e facilitare la persona a esplorare la sua "mappa del mondo", attraverso domande specifiche per stimolare questo processo nel ricevente.
L'analisi dei diversi punti di vista di un problema viene usata per definire ed eliminare convinzioni ritenute limitanti, e tramite l'esplorazione dell'"ecologia", cioè del tessuto di relazioni di una persona, si cercano di definire le conseguenze del raggiungimento degli obiettivi predeterminati e gli influssi sul benessere di una persona.

In conclusione, la PNL è lo studio, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, di come "filtriamo" con griglie percettive (sistemi rappresentazionali, submodalità, metaprogrammi) e cognitive (credenze, valori, criteri) le informazioni che ci provengono dall'ambiente esterno o interno, e di come le organizziamo in schemi coerenti e standardizzati di comportamento per la realizzazione di un obiettivo.

"Non è mai troppo tardi per avere un'infanzia felice e un futuro degno di essere vissuto." (Richard Bandler)

Sistemi Rappresentazionali

Un input sensoriale è processato internamente, rappresentato e tradotto in risposta a una rappresentazione sensoriale. Questo vuol dire che noi siamo in contatto con il mondo per mezzo dei nostri sensi connessi con la nostra "sensorialità" interiore.

Noi vediamo, ascoltiamo, fiutiamo, gustiamo, tocchiamo il mondo e dentro di noi avviene un assemblaggio di dati che provocano sensazioni. Le modalità sensoriali con le quali le persone codificano, organizzano e danno significato alle esperienze si chiamano sistemi rappresentazionali.

La PNL distingue tre tipologie, in base al canale preferenziale usato per elaborare le informazioni interne. Ci sono persone che prediligono elaborare le informazioni attraverso immagini, suoni o sensazioni.

A esempio, dopo aver visto un film, in un gruppo di persone ci saranno alcuni, che avranno prediletto la colonna sonora o gli effetti acustici, altri la scenografia e gli effetti speciali, altri ancora la "vibrazione" e l'atmosfera che si è creata nel film.

Questi sistemi rappresentazionali influenzano quindi il linguaggio:

- **verbale**, quello che viene detto, ossia le parole che si utilizzano;
- **paraverbale**, come viene detto, ossia il tono, volume, ritmo, etc.;
- **non verbale**, il modo in cui viene rappresentato, ossia i gesti, la postura e i movimenti che si fanno mentre si parla.

Le tre tipologie di sistemi rappresentazionali sono:

- **Visivo** - immagini
- **Auditivo** – suoni, parole, rumori
- **Cenestetico** – sensazioni, il gusto, l'olfatto, il tatto

Le percentuali di appartenenza riscontrate sono:

- **40% Visivi** (simbolo V, dall'inglese Visual)
- **40% Cenestetici** (simbolo K, dall'inglese Kenestetic)
- **20% Uditivi** (simbolo A, dall'inglese Auditory)

Questo non significa che se una persona è visiva non può elaborare anche negli altri due canali, ma frequentemente, elaborerà le informazioni tramite le immagini.

Ogni persona, all'interno della categoria di appartenenza, ha una sua percentuale personale, poiché ognuno ha un Sistema Rappresentazionale che prevale sugli altri, a causa dell'influenzamento avuto dal patrimonio genetico, dall'educazione e dalla propria esperienza di vita. Questo Sistema che prevale sugli altri è riscontrabile osservando e ascoltando in modo mirato chi parla o comunica senza parole.

Le percezioni entro ogni sistema rappresentazionale sono composte da piccole unità riunite in classi, chiamate sub-modalità. Le esperienze sono rappresentate, codificate e immagazzinate a livello di *sub-modalità o* sottomodalità. Esse danno significato percettivo all'esperienza umana.

Le persone hanno un'infinita ricchezza di informazioni sensoriali disponibili in ogni sistema rappresentazionale e in ogni momento. Gli input sensoriali sono filtrati e selezionati in vari modi dal Sistema Nervoso Centrale.

Inoltre i sistemi rappresentazionali sono anche responsabili della memorizzazione delle informazioni e del recupero delle stesse nel momento in cui si interagisce con il mondo esterno, per esempio nel momento in cui si parla.

Le rappresentazioni sensoriali, o canali rappresentazionali, sono rilevabili ascoltando parlare e osservando attentamente la persona con la quale ci si relaziona.

Tutto ciò deriva dal linguaggio analogico, che non si riferisce al contenuto del messaggio, ma all'utilizzo di certe parole più che altre e al linguaggio non verbale.

Il linguaggio analogico è molto più importante di quello parlato (o logico) per instaurare delle relazioni tra persone. L'appartenenza a una tipologia o all'altra dipende dalle abitudini acquisite dall'ambiente frequentato durante la crescita.
Questo è un imprinting che è molto condizionato dalle emozioni. Si può cambiare l'appartenenza a un sistema in modo maggioritario, che si è formato in modo spontaneo, e aumentare la sensorialità nei sistemi usati meno.
Per essere ottimi comunicatori è necessario equilibrare le percentuali e avere tutta la sensorialità disponibile nello stesso modo. All'occorrenza ogni sistema può essere in maggioranza rispetto agli altri. Questa capacità, che si acquisisce con tanta pratica, è erroneamente evidenziata dall'attitudine alla flessibilità.

Il riconoscimento tipologico dei tre Sistemi Rappresentazionali tiene conto delle seguenti caratteristiche:

V: Visivo

Quando le persone visive camminano, mantengono una posizione dritta, se sedute, hanno la schiena e il corpo eretti e quando parlano hanno gli occhi rivolti verso l'alto.
Hanno una respirazione alta, visibile all'altezza delle spalle e quando parlano lo fanno con un tono di voce alto e con un ritmo veloce. La loro gestualità è ampia e rivolta verso l'alto.
Tendono ad essere organizzati, ordinati, metodici, eleganti, si guardano molto allo specchio. Memorizzano vedendo immagini e sono poco distratti dal rumore. Hanno spesso problemi a ricordare le istruzioni verbali perché la loro mente tende a svagarsi.
Le persone visive sono interessate sul come le cose appaiono. Per esse, le apparenze sono importanti. Spesso sono magre e attente alla linea.
Il sistema visivo può presentare quantità enormi di dati simultaneamente e istantaneamente. La messa a fuoco contemporanea di immagini e di possibilità

differenti tra loro è un fatto importante per prendere decisioni usando non solo le parole e sensazioni.

Alcuni esempi di parole usate dai visivi:

- vedere
- guardare
- osservare
- mostrare
- evidenziare
- rilevare
- immaginare
- illuminare
- brillare
- mettere a fuoco
- nitido
- vivido

In sintesi:

- Respirazione: alta dei polmoni
- Discorso velocità: veloce
- Gesti fisici: spesso gesticolando con le mani verso l'alto
- Predicati più frequenti: vedere, guardare, immaginare, etc
- Accessi oculari: in alto a sinistra o in alto a destra
- Altre particolarità: parla in tono tendente all'alto

A: Uditivo

Le persone uditive quando camminano hanno una postura molto dritta e rigida e spesso siedono sulla punta della sedia protese verso la fonte del suono. La loro gestualità è orizzontale

Quando parlano, muovono gli occhi lateralmente all'altezza delle orecchie, loro organo di riferimento, e lo fanno utilizzando un tono di voce è piacevole e ben modulato e adoperando spesso pause, silenzi e variazioni di ritmo. Parlano a una velocità moderata e stanno molto attenti alle parole che usano.

Respirano in posizione toracica. È tipico che abbiano un dialogo interno, si distraggano facilmente con un rumore e alcuni muovono le labbra quando parlano da soli.

Sanno ripetere facilmente le cose, imparano ascoltando, di solito amano la musica e parlano al telefono. Memorizzano per gradi i procedimenti e le sequenze dei dati. La persona uditiva ama sentirsi spiegare le cose e parla volentieri. Se partecipa a un progetto, si interessa di più a ciò che si deve dire, piuttosto che all'organizzazione o al fattore economico.

Il processo uditivo è sequenziale e più lento di quello visivo che è simultaneo.

L'esperienza espressa in parole è sempre secondaria perché fornisce meno informazioni di quella primaria che è descritta anche senza parole. L'aspetto tonale del sistema uditivo aggiunge enfasi al significato e aiuta a capire i dati grezzi.

Quando parlano quindi sono importanti i toni, le pause, i silenzi

Le capacità del dialogo interiore sono fatte per delimitare l'esperienza che vive il soggetto, riconoscere a quale categoria appartiene per dare la direzione, per pianificare, sintetizzare, commentare i dati grezzi, trarre conclusioni.

Alcuni esempi di parole usate dagli uditivi*:*

- udire
- ascoltare
- suono
- armonizzarsi
- risuonare
- accordare
- dire
- affermare
- esternare

In sintesi

- Respirazione: metà torace
- Discorso velocità: media
- Gesti fisici: gesti lievi all'altezza del torace
- Predicati: ascoltare, dire, udire
- Accessi oculari: da un lato all'altro in orizzontale
- Altri segnali: può inclinare la testa in una conversazione

K: Cinestetico

Le persone cinestetiche hanno una respirazione bassa, addominale. Spesso si muovono e parlano lentamente e hanno gli occhi rivolti verso il basso. Gradiscono il contatto fisico e apprezzano il cibo.

Stanno più vicini alle persone di quanto lo facciano i visivi. Hanno una gestualità lenta, siedono comodamente. Memorizzano facendo qualcosa. Non badano all'aspetto, ma alla comodità delle cose che indossano. Se sono coinvolte in un progetto, sono più interessate ai contenuti e ai particolari di questo. Il sistema cinestetico è più lento degli altri. La valutazione di un'esperienza di un cinestetico avviene solo con il proprio sistema in modo dissociato.

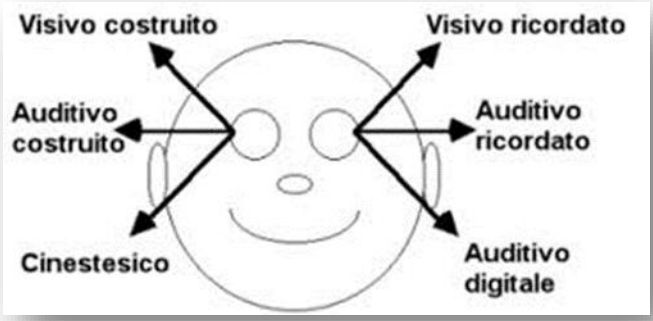
Alcuni esempi di parole usate dagli cinestetici:

- sentire
- provare
- toccare
- percepire
- afferrare
- impossessarsi
- entrare in contatto
- sensibile
- concreto

- impressione
- sensazione

In sintesi:

- Respirazione: parte inferiore dei polmoni
- Discorso velocità: lenta
- Gesti fisici: gesti delle mani pochi, di solito stando vicino al corpo all'altezza dell'addome
- Predicati: sentire, percepire, ruvido, morbido, duro
- Accessi oculari: in basso a sinistra
- Altri segnali: voce più profonda, prende pause più lunghe



Il **sistema rappresentazionale guida**, o lead representational system, è quel sistema che una persona utilizza per poter accedere a un altro sistema rappresentazionale.

È possibile infatti che una persona visiva, per accedere al sistema rappresentazionale uditivo, debba prima accedere a quello visivo che lo guiderà successivamente in quello uditivo.

Faccio un esempio per chiarire questo concetto.

Supponiamo che a una persona che ha come predominante il sistema rappresentazionale visivo, venga posta la domanda: "Ti ricordi la melodia dell'inno nazionale?". Gli occhi di questa persona invece di accedere direttamente al

sistema uditivo ricordato, accedono prima a quello visivo ricordato e poi a quello uditivo.

In questo caso la persona si è servita di un'immagine nella sua mente per accedere al sistema uditivo. È probabile che la persona abbia immaginato la bandiera nazionale e questo gli ha permesso di accedere al sistema uditivo e di ricordare la melodia.

Comunicare con il linguaggio del corpo

LA MENTE MENTE, IL CORPO NO

La comunicazione paraverbale si esprime attraverso il linguaggio del corpo.

Per definizione, il linguaggio del corpo è lo scambio di comunicazioni tra due o più persone che esclude l'uso delle parole. Si tratta, dunque, di una comunicazione non parlata di cui facciamo uso più di quanto pensiamo.

Infatti il linguaggio del corpo è quasi sempre una reazione alle emozioni, per cui nasce dall'inconscio e, come tale, è da considerarsi fuori dal nostro controllo: molte espressioni del corpo non possono essere controllate, come arrossire improvvisamente in viso o diventare di colpo pallidi, o anche avere di colpo le mani sudate per una sensazione di disagio.

Il primo linguaggio del corpo studiato è stato quello facciale, tanto che l'opera più importante è stata quella di Charles Darwin del 1872 "*The expression of the emotions in Man and Animals*".

Da qui molti studiosi si sono interessati all'argomento e primo fra tutti a confermare lo studio di Darwin è stato Paul Ekman, che ha dedicato molti anni allo studio della mimica facciale.

Egli ha dimostrato che alcune emozioni come la rabbia, tristezza, felicità, sono uguali e condivise da tutti in modo uguale, siano essi appartenenti o meno a culture differenti. Secondo Ekman, attraverso le emozioni del volto si riesce a captare se le espressioni sono sincere oppure no; infatti nel suo libro " *I volti della Menzogna*", parla di poter avere almeno tre chiavi per leggere le emozioni del volto e per capirle:

1. **Asimmetria**, perché nelle espressioni facciali sono coinvolte asimmetricamente le due metà del viso, in quanto su una metà l'espressione è più intensa che nell'altra;

2. **Tempo**, in quanto le espressioni sincere durano pochi attimi (all'incirca 1/10 s), mentre se vi è un'espressione "tirata", che dura più di un secondo, questa è una probabile falsa emozione, eseguita volontariamente;
3. **Collocazione**, nel discorso, la mimica accompagna le parole se posticipata o anticipata, non rispecchia la reale espressione verbale. Per esempio: se una persona è arrabbiata e accompagna l'espressione di rabbia in relazione alle parole vuol dire che la persona è realmente arrabbiata; se i gesti di rabbia vengono dopo le parole si denota che probabilmente la persona non è così in collera come vorrebbe far credere.

Molti studiosi si sono poi via via interessati, non solo alla mimica facciale e di tutto il corpo e al fatto che alcune emozioni come la rabbia, la tristezza o la felicità siano condivise da tutti in maniera uguale, ma anche a quei gesti diversi da cultura a cultura e a quei gesti che cambiano con l'avanzare dell'età dell'uomo (da bimbi ad adulti anche il linguaggio del corpo si modifica).

Alcuni esempi di gesti che hanno diverse interpretazioni da cultura a cultura:

- **Ok**: il tipico segno dell'"OK", per esempio, con il tempo ha assunto il significato di "*tutto bene*" in tutti i paesi di lingua inglese. Ma ci sono alcuni Paesi come la Francia dove il segno "OK" assume il significato di "zero" o "niente" perché avrebbe origine da un segnale che alla fine una battaglia comunicava a distanza "zero uccisioni", mentre in Giappone, invece, vuol dire "*soldi*";
- **Pollice in su**: in Australia, in Inghilterra e in Nuova Zelanda può significare "Ok", ma è anche un segnale di autostop o addirittura di insulto, mentre in Grecia state attenti perché è prevalentemente usato in senso dispregiativo;
- **V come vittoria**: il segno della "V" si diffuse durante il secondo conflitto mondiale grazie a Winston Churchill in segno di "vittoria". In alcuni paesi

europei tale segno indica semplicemente il numero due, mentre in altri è un segno di offesa.

Ci sono poi gesti che si modificano con l'evolversi dell'età dell'uomo, ne è un esempio il gesto fatto da un bambino che dice una bugia, tendendo a coprire la bocca con le mani; nell'adolescente il gesto cambia, la mano sfiora con le dita la bocca; nell'adulto il gesto diventa più evoluto e raffinato la mano infatti, sfiora il naso.
Il linguaggio del corpo, insomma, ha una propria grammatica e quindi va letto e interpretato rispettando come fosse un libro scritto.

Linguaggio del corpo: il viso e la testa

Sopracciglia, bocca, naso, labbra arricciate, guance rosse, orecchie coi capelli all'indietro. Il volto parla più di quanto si possa pensare. Il nostro gradimento verso il prossimo o verso le situazioni passa dal nostro volto, dal punto nevralgico del nostro corpo che non dà segni soltanto di dolore, di gioia o di disgusto, ma anche di attrazione e di repulsione.

Occhi e sopracciglia

Normalmente una persona batte le palpebre 8-10 volte al minuto ed è significativo se improvvisamente questa frequenza aumenta, perché l'intensificarsi di **un'emozione** è in agguato. Può accadere quando si diventa **nervosi** oppure quando si fatica ad esprimere un concetto, quando non si trova una risposta adeguata o se ne sta per inventarne una, oppure quando non si condivide ciò che si ascolta e pertanto si cerca di bloccarlo. Questo tipo di reazione avverte che è in aumento uno stato d'ansia o di agitazione, ma non rivela il perché.
Si socchiudono gli occhi come nel tentativo di mettere a fuoco qualcosa quando si è increduli rispetto a ciò che si ascolta o quando si è in difficoltà nel capire un concetto, un argomento o un'informazione. In questo caso si socchiudono gli occhi cercando di mettere a fuoco ciò che sta elaborando la mente.

Inoltre le pupille quando si dilatano indicano che si prova piacere e quando si restringono indicano che si davanti a una cosa sgradevole o che si sta dicendo una bugia.

Le sopracciglia, invece, tendono a sollevarsi entrambe per dare enfasi a un discorso che si sta pronunciando o come cenno di saluto. Se ne alza una come segno di scetticismo, mentre si abbassano gli angoli interni verso il centro se ci si arrabbia oppure quando si fatica a capire qualcosa.

Bocca

Se ci si morde le labbra quasi sicuramente si sta tentando di calmare un senso di ansia quando si è nervosi o quando si è in difficoltà. Se si porta il labbro inferiore su quello superiore significa che si è incerti su qualcosa.

Portare le labbra all'esterno e arricciarle ha una doppia valenza: può esprimere disaccordo rispetto a ciò che si ascolta o esprimere desiderio e interesse romantico o sessuale.

Sorriso a labbra strette: è visito come un gesto di cortesia che utilizza chi non si sente veramente felice e a proprio agio.

Naso

Se mentre parliamo il nostro interlocutore si gratta il naso ripetutamente molto probabilmente ciò che state dicendo gli sta causando una forte tensione.

Orecchie

Grattarsi o massaggiarsi l'orecchio o la zona circostante si riferisce a una pulsione sessuale inibita. Pare che, se si ci gratta l'orecchio destro, significhi che siamo noi a porci delle remore; se si ci gratta quello sinistro sarebbe la controparte a non mostrare interesse.

Coprirsi il viso

Se l'interlocutore si copre il viso, molto probabilmente è annoiato e sta prendendo le distanze. Ma se chi sta parlando si copre il viso o anche solo la bocca mentre sta parlando, potrebbe essere che sta mentendo.

Variazioni della pigmentazione

Se il volto di una persona si arrossa all'improvviso potrebbe essere che sta dicendo una bugia o, in ogni caso, è il segnale di una situazione emotivamente stressante e imbarazzante.

Scuotimento della testa

Per affermare o negare, secondo Darwin il gesto che si compie con la testa per affermare ricorda il movimento di suzione di un neonato. Contrariamente il "no" sarebbe il rifiuto del latte materno. Scuotere la testa può indicare anche disapprovazione nei confronti di una situazione che non piace.

Testa alta

Sicurezza, fierezza e orgoglio: la persona "a testa alta" non teme ciò che sta dicendo o chi ha di fronte. Se insieme alla testa, però, si alza anche lo sguardo si tratta di noia.

Testa bassa

Rafforzamento di un sentimento negativo e di scarsa sicurezza e il gesto potrebbe anche essere accompagnato da spalle alzate in segno di "difesa". Se invece si abbassa la testa mantenendo lo sguardo dritto con le sopracciglia alzate, può significare incredulità.

Testa inclinata

Inclinare la testa da un lato indica attenzione o che ci si trova a proprio agio. Piegare la testa è anche un segnale di seduzione, mostrando il collo come parte vulnerabile**.**

Linguaggio del corpo: il tronco

Analizziamo il tronco con annessi spalle e braccia. Alcuni esempi per riconoscere i "messaggi cifrati" di queste parti del corpo:

Busto

Inclinare il busto verso la persona con cui si sta comunicando dimostra **interesse**, perché si crea meno distanza. Al contrario allontanarsi, inclinando il busto all'indietro, è segno di non gradimento.

Spalle

Spingere le spalle all'indietro e il petto in fuori mostra sicurezza nell'affrontare una situazione. Al contrario, curvare le spalle all'interno è un segno di difesa. Le classiche "spallucce", invece, quando cioè si alzano e si abbassano le spalle, indicano qualcosa che non si conosce o che non interessa.

Braccia

In genere utilizziamo le braccia per dare enfasi alle parole che stiamo pronunciando.

Mettere le mani sui fianchi con i gomiti all'esterno oppure da seduti mettere le mani dietro la testa e allargare i gomiti, è un gesto che dichiara sicurezza. Anche portare le braccia dietro la schiena congiungendo le mani è indice di sicurezza

L'insicurezza o il disagio invece sono manifestati dall'incrocio delle braccia sul torace, creando una barriera a difesa.

Linguaggio del corpo: le mani

Le mani spesso parlano da sole. Aristotele diceva che le mani sono una diramazione del cervello. E in effetti spesso attraverso di esse capiamo molte di cose dell'altro. Mentre parliamo le utilizziamo praticamente sempre e con esse impariamo cose, suoniamo, scriviamo, lavoriamo e comunichiamo senza parlare. Qui di seguito alcuni esempi.

Mani ferme o in movimento

Quando si è a proprio agio i movimenti delle mani sono più ampi e frequenti. Al contrario, la tensione è tradita da una gestualità molto ridotta.

Mani nascoste

Se dietro la schiena, sotto il tavolo o comunque nascoste significa che non ci stiamo esponendo del tutto. Ma se è una donna a tenere le mani dietro la schiena, potrebbe esprimere disponibilità nei confronti di chi le sta di fronte.

Mani a cuneo o chiuse a pugno

Gesto di chi è molto sicuro di sé e che vuole mostrare la propria superiorità intellettuale.

Mani intrecciate

Rivelano tensione e più le mani sono intrecciate verso la parte superiore del corpo più il l'agitazione è forte.

Mani ferme una sull'altra

Finta disponibilità da parte dell'interlocutore che probabilmente si sta annoiando.

Mani in tasca

Informale ma anche sconveniente, pensate che in certe culture, come quella cinese, mettere le mani in tasca è addirittura offensivo. Se le mani sono infilate nelle tasche posteriori si tratta di un segnale di aggressività nascosta.

Sfregarsi le mani

Questo gesto indica contentezza e soddisfazione. Ma attenzione, se si prova un senso di colpa, il gesto apparirà più lento, perché è presente un filtro mentale o un possibile conflitto interiore

Linguaggio del corpo: le gambe e i piedi

Nell'immaginario collettivo le gambe sono simbolo di femminilità e fascino. Pare che la seduzione perfetta passi anche dal giusto modo di accavallare una gamba sull'altra. In Cina e Tailandia sarebbe vietato accavallare e guai se in Arabia incrociate i piedi o vi sedete in modo che si vedano le suole delle scarpe. Qui di seguito alcuni esempi.

Gambe incrociate

Potrebbe avere lo stesso significato di incrociare le braccia, ma con un'accezione decisamente meno negativa. In genere, si assume questa posizione quando ci si sente a disagio e simboleggia una sorta di auto-protezione tanto più elevato quanto più stretto è il loro accavallamento. Un atteggiamento auto-protettivo è comunque contrassegnato anche, come abbiamo visto prima, dalla inclinazione del busto in avanti, dalla rigidità della gamba accavallata e del piede sospeso e da un'eventuale chiusura delle braccia.

In piedi con gambe divaricate

Assumono quest'ultima posizione le persone dominanti, come gli antichi guerrieri nei combattimenti.

In piedi con gambe chiuse

Un atteggiamento tipicamente femminile che, se accentuato con un ginocchio in avanti, indica un corteggiamento.

A cucciolo

Si accostano le ginocchia divaricando le estremità delle gambe e si portano le punte dei piedi all'interno: questa posizione mette in evidenza le proprie fragilità.

In piedi, in gruppo

Quando vi trovate in gruppo, osservate verso chi puntano l'un l'altro i piedi per capire chi è la persona verso cui l'interesse è focalizzato. Per esempio se due persone sono una di fronte all'altra, si stanno dedicando attenzioni reciproche. Nel momento in cui una terza persona cerca di unirsi alla conversazione, se i due girano soltanto la testa verso il nuovo venuto, il cerchio non si apre e la conversazione rimarrà chiusa. Se invece i corpi dei due cominciano a ruotare leggermente di fianco, fino quasi a creare un angolo di novanta gradi, allora c'è un atteggiamento di apertura.

Linguaggio del corpo: lo spazio vitale o prossemico

Fu l'antropologo Edward Hall a coniare il termine "prossemica", per riferirsi a quello studio di "come l'uomo struttura inconsciamente i microspazi – le distanze tra gli uomini mentre conducono le transazioni quotidiane, l'organizzazione dello spazio nella propria casa e negli altri edifici e infine la struttura delle sue città".

Non solo gli animali, infatti, hanno un loro territorio ma anche noi esseri umani. Ciò non ci suona del tutto strano, ma quel che forse vi sembrerà anomalo è che anche noi uomini tendiamo a proteggere quel territorio.

La territorialità fa parte di noi come meccanismo istintivo. Certo è che, mentre gli animali lottano nel vero senso della parola per possedere uno spazio, dinanzi a una violazione del territorio noi umani abbiamo una reazione meno "eccessiva" e a volte non dà luogo nemmeno all'azione.

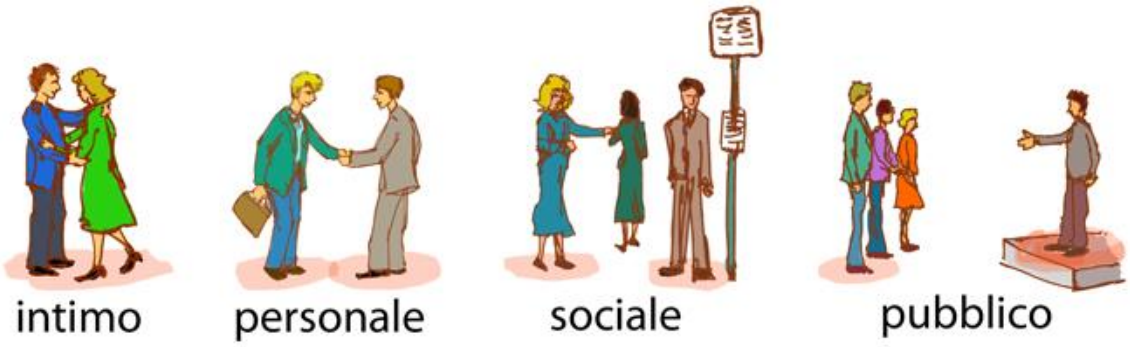
La distanza di base a cui l'uomo regola i suoi rapporti con gli altri è il cosiddetto "Spazio Vitale" o "Prossemico". Gli esperti la rappresentano come una bolla di sapone che ci avvolge. Se quella bolla è "violata" (ogni violazione dello spazio vitale si estende in ogni direzione per circa 70 centimetri – 1 metro), aumenta la tensione e fastidio.

Infatti, se stiamo in ambienti affollati in cui lo spazio prossemico si riduce, capiamo che non c'è alternativa e sopportiamo la situazione e come, invece, quando qualcuno si avvicina troppo senza motivo entriamo in conflitto.

Ciò che è curioso è che quella bolla non è sferica ma ha contorni irregolari (una violazione fatta di fianco crea meno tensione di una fatta faccia a faccia) e varia da cultura a cultura: è molto ridotta nei popoli dei paesi caldi, è molto più ampia nei paesi freddi. Inoltre, la distanza prossemica è influenzata anche da altri fattori, come caratteriali (una persona estroversa ha più la tendenza a invadere spazi), gli stati o d'animo o la storia personale (si pensi a eventuali violenze subite). Anche lo status di un individuo influenza la dimensione della zona vitale, infatti tanto più elevata è la posizione sociale, tanto più grande sarà la sua sfera prossemica.

In genere, si distinguono 4 distanze prossemiche:

- **distanza intima**: da 0 cm a 45 cm. È la tipica distanza che si mantiene tra i partner e presuppone necessariamente un contatto fisico;
- **distanza personale**: da 45 cm a 70 cm/1 metro. Adottata da amici o da persone che provano attrazione per l'altro;
- **distanza sociale**: da 120 cm a 2 metri. È una distanza formale adottata nei rapporti interpersonali, ad esempio con i colleghi;
- **distanza pubblica**: da otre 2 metri. Si tratta della capacità di percepire una persona o di farsi percepire a distanze superiori a due metri. Se per esempio a dieci metri da noi passa una persona non lo notiamo neanche, ma se dovesse passare un personaggio pubblico avvertiremmo sicuramente la sua presenza.



Conclusione

La comunicazione non esiste …… perché tutto è comunicazione.