

## COMUNICAZIONE E RELAZIONE

### Che cosa significa comunicare?

- La comunicazione influenza il comportamento tanto di chi fornisce il messaggio (A) quanto di chi lo riceve (B), che a sua volta influenzerà retrospettivamente il comportamento di A.
- Pertanto la comunicazione è organizzata circolarmente, essendo ogni elemento inserito nel circuito come causa, rinforzo e risposta del comportamento precedente e seguente.

### L'impossibilità di non comunicare

- “Non esiste qualcosa che sia un non comportamento o, per dirla più semplicemente, non è possibile non avere un comportamento. Ora, se si accetta che l'intero comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio, vale a dire è comunicazione, ne consegue che comunque ci si sforzi non si può non comunicare.
- L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri a loro volta non possono non rispondere a questa comunicazione e in tal modo comunicano anche loro.”  
(Watzlawick)

### Contenuto e relazione nella comunicazione

- In ogni messaggio esistono due livelli di comunicazione: il primo veicolante un certo contenuto, il secondo definisce la relazione tra le persone coinvolte.
- Il livello di relazione che si pone come meta-livello rispetto a quello di contenuto non passa per i canali verbali ma per quelli non verbali e paralinguistici.
- Il messaggio: “*non fare lo sciocco*” che A invia a B, non può non essere accompagnato da un corredo di meta-messaggi non verbali (sorridere), paralinguistici (come modificare il tono ed il volume della voce) e prossemici (avvicinarsi o allontanarsi) che definiranno la relazione tra gli interlocutori che, nell'esempio specifico, può essere aggressiva e di rimprovero, oppure affettuosa.
- Quindi il linguaggio non verbale si pone in relazione a quello verbale secondo le seguenti modalità e può accompagnarlo, commentarlo, sostituirlo, contraddirlo.

### La punteggiatura nelle sequenze di comunicazione

- In una comunicazione, se si limita il campo osservativo e non si osserva ciò che è avvenuto e ciò che succede dopo, si definisce il punto di inizio o di conclusione delle interazioni stabilendo implicitamente la causa e l'effetto.
- Quando ciò succede stiamo operando una punteggiatura, consapevolmente o inconsapevolmente.

“*Io sono chiusa in me stessa perché tu non ti curi di me*”  
mentre il marito sostiene in buona fede che  
“*Io non mi curo di te perché tu sei chiusa in te stessa*”

## Comunicazioni simmetriche e complementari

- Se A esibisce un comportamento autoritario, a cui B risponde sottomettendosi, ci troveremo di fronte ad un comportamento complementare in cui si dice che A ricopre il ruolo one-up, mentre B quello one-down. Lo stesso si avrà con modelli relazionali quali l'assistenza-dipendenza, l'esibizionismo-ammirazione ecc.
- Al contrario, se ci troviamo di fronte ad un comportamento in cui A si vanta e al quale B risponde vantandosi ancora di più, ci troveremo di fronte ad uno schema formale in cui al messaggio di A (vanteria) seguirà un messaggio uguale e speculare di B (vanteria). In questo caso il rischio è di una *escalation* simmetrica.

## Componenti verbali e non verbali

Componenti verbali	Componenti non verbali
<ul style="list-style-type: none"><li>• Domande</li><li>• Libera informazione</li><li>• Autoapertura</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Postura</li><li>• Prossemica</li><li>• Volto e sguardo</li><li>• Gestualità</li><li>• Paralinguistica</li></ul>

## La comunicazione non verbale

- Il linguaggio verbale non costituisce l'unica forma di comunicazione, anzi si può dire che esso è costantemente affiancato dalla comunicazione non verbale. Quest'ultima è un linguaggio di relazione, un mezzo primario per segnalare i mutamenti di qualità nello svolgimento delle relazioni interpersonali ed un mezzo per esprimere e comunicare emozioni.
- Inoltre, può sostenere e completare la comunicazione verbale, la può sostituire in situazioni che non consentono l'uso del linguaggio. Infine lascia filtrare più facilmente i contenuti profondi dell'esperienza dell'individuo perché meno sottoposta del linguaggio al controllo consapevole.

## Le componenti non verbali significative

Postura.

Considera il modo in cui sono disposte e mosse le parti del corpo (testa, braccia, gambe, essere seduti, muoversi ecc).

Prossemica.

Indica la prossimità, lo spazio, la distanza e l'orientamento del corpo. Designa, pertanto, quell'area intermedia che consente di qualificare l'intimità o l'estraneità dei rapporti.

Ricordarsi che con il contatto fisico se invade lo spazio di un altro individuo ed anche un semplice gesto come la stretta di mano può rappresentare un momento per evidenziare l'interessamento oppure il distacco.

Volto e sguardo.

Un vecchio luogo comune lo definisce lo specchio dell'animo, luogo capace di far trasparire emozioni e sentimenti. È utile osservare come gli altri reagiscono al vostro comportamento.

Gestualità.

I movimenti delle mani generalmente accompagnano il linguaggio. Ricordarsi di utilizzare la gestualità in modo misurato ma espressivo descrivendo e sottolineando concetti ed emozioni.

Paralinguistica.

Il tono, il volume, l'inflessione della voce. Ricordarsi che il "come si dice" (tono della voce) produce effetti al di là del "cosa si dice" (contenuto).

### Comunicazione efficace

Ascoltare.

È un processo attivo di attenzione all'altro. La comunicazione non verbale sottolinea l'atteggiamento di ascolto (postura-espressione del volto-uso dello spazio).

Il messaggio è: "lei è una persona che vale, il suo problema è importante, ed io sono pronto a dedicarle del tempo".

Riaffermare.

Consiste nel ripetere al paziente ciò che si ritiene sia il pensiero principale che il paziente stesso ha voluto esprimere. Permette di ribadire il messaggio ed eventualmente di chiarirlo.

Si riferisce ad idee che l'altro ha espresso "mi sembra di aver capito che ..."

Rispecchiare.

Si invita il paziente stesso a riflettere sulla sua condizione. Ha lo scopo di aiutare l'altro ad analizzare meglio i propri pensieri e le proprie emozioni rispetto ad un problema.

Si riferisce a temi che l'altra persona ha appena accennato "che cosa pensa che sarebbe meglio fare?"

Chiarificare.

Attraverso il feedback si chiede conferma del messaggio inviato "intende dire che ..."

Focalizzare.

Consiste nel riportare l'attenzione ad una parte del dialogo che si ritiene importante "mi stava dicendo che..."

Riassumere.

Alla conclusione dell'incontro è utile riepilogare e puntualizzare gli aspetti più importanti emersi nella comunicazione del paziente.

### Comunicazione inefficace

Non saper ascoltare.

È una modalità di relazione negativa. Parlare mentre si fanno altre cose, parlare di argomenti importanti in fretta in un ambiente inadatto e manifestare espressioni del volto e posturali di disinteresse.

Formulare giudizi.

L'approvare o il disapprovare comunica un messaggio di superiorità di chi parla.

"l'aiuterò solo se farà quello che voglio io"

"le persone che mangiano troppo sono irresponsabili"

Dire frasi di incoraggiamento e risposte stereotipate.

Si tratta di frasi banali che negano i bisogni dell'altro e gli impediscono di esprimerli.

Cambiare argomento.

È un modo per negare il bisogno dell'altra persona.

Fraasi di rifiuto.

Sono modalità di comunicazione utilizzate a scopo difensivo, per proteggersi dall'ansia. Per esempio non mettere in risalto i punti deboli del paziente e ignorare o sminuire tentativi benché piccoli di cambiamento.

Fraasi manipolative.

Inducono senso di colpa. Esempio “se non smette di fumare la sua malattia l’ucciderà”

Che cosa si intende per relazione?

- “Aspetto profondo sottostante all’interazione, non sempre osservabile, cui l’individuo partecipa con le sue emozioni, motivazioni, ovvero con quanto attiene alla sua soggettività.” (Andolfi, 2003)
- Le relazioni variano non solo in ciò che i partecipanti fanno insieme (contenuto della relazione) ma anche in come lo fanno insieme (qualità della relazione).

Caratteristiche principali

Comunicazione consulente-familiare.

- Una buona comunicazione consulente-familiare dovrebbe essere basata sugli aspetti informativi e su quelli emozionali
- Atteggiamento positivo e recettivo delle componenti emozionali.
- Implica lo sviluppo di capacità di ascolto e osservazione che assicurano la relazione con il familiare e con se stesso.
- Percezione individualizzata della relazione.
- Altro fattore significativo è prendere in considerazione la soddisfazione del familiare nel processo di consultazione