

Paul Watzlawick
(1921-2007)



I CINQUE ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE



Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio Editore, Roma, 1997

1° Assioma: Non si può non comunicare



1° assioma: esempio

Il passeggero di un treno guarda fisso fuori dal finestrino...

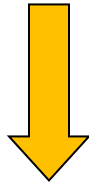
STA COMUNICANDO?

Si! Sta comunicando che *non* vuole comunicare, ...

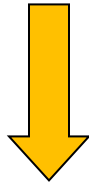
... i vicini di solito “afferrano il messaggio” e rispondono in modo adeguato lasciandolo in pace

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

2° assioma: All'interno di una comunicazione vanno distinti due aspetti



**aspetto di
CONTENUTO**



COSA SI DICE



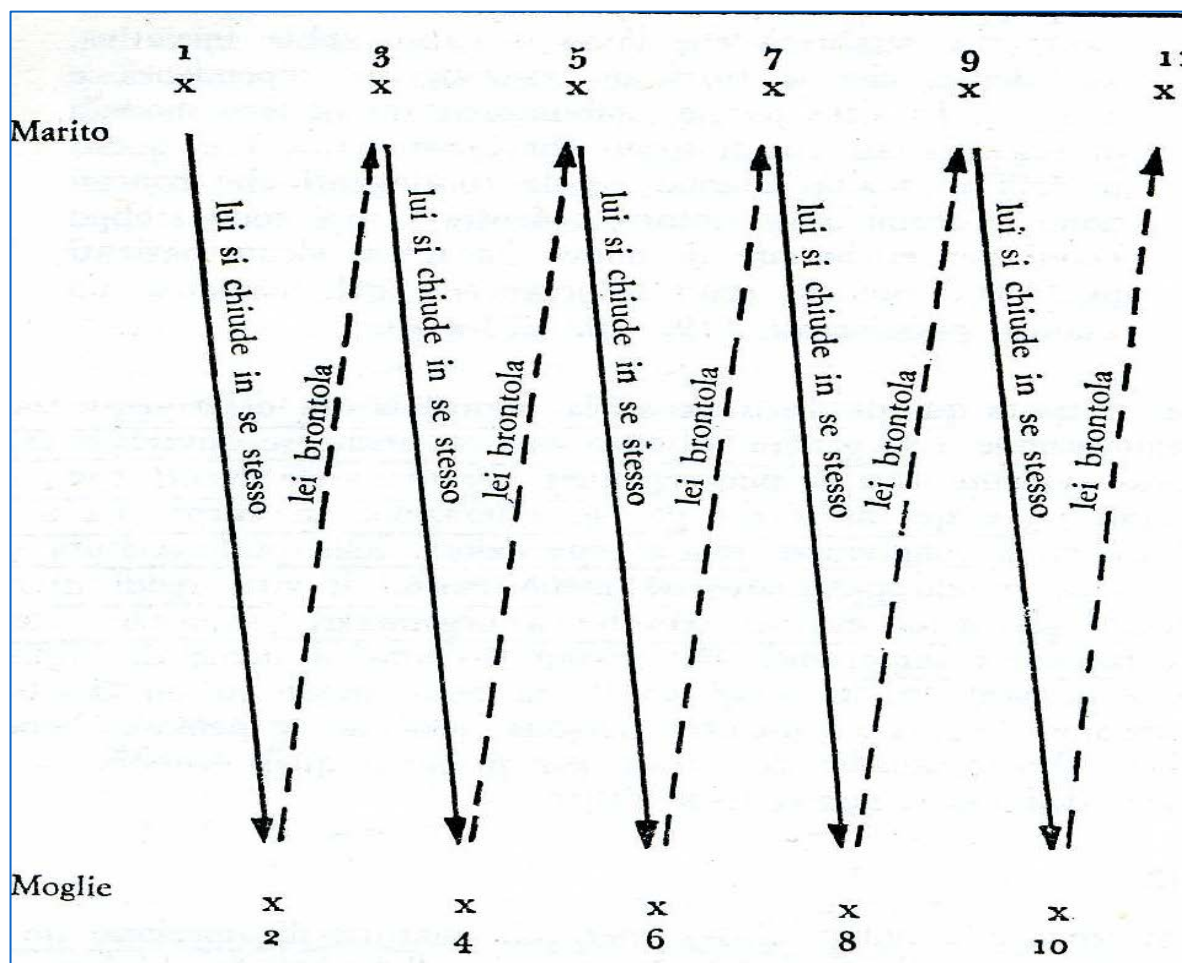
**aspetto di
RELAZIONE**



COME LO SI DICE

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

3° assioma: La natura della comunicazione dipende dalla punteggiatura



4° assioma: Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico

SEDIA



NUMERICO O DIGITALE

La parola sedia non è l'oggetto reale, non c'è nulla di specificatamente simile a una sedia nella parola sedia: *se ci si siede sopra, si cade per terra.*

A. Korzybski, *Science and Sanity* (1933). *La semantica generale*, Città Nuova, Roma 1976.



ANALOGICO

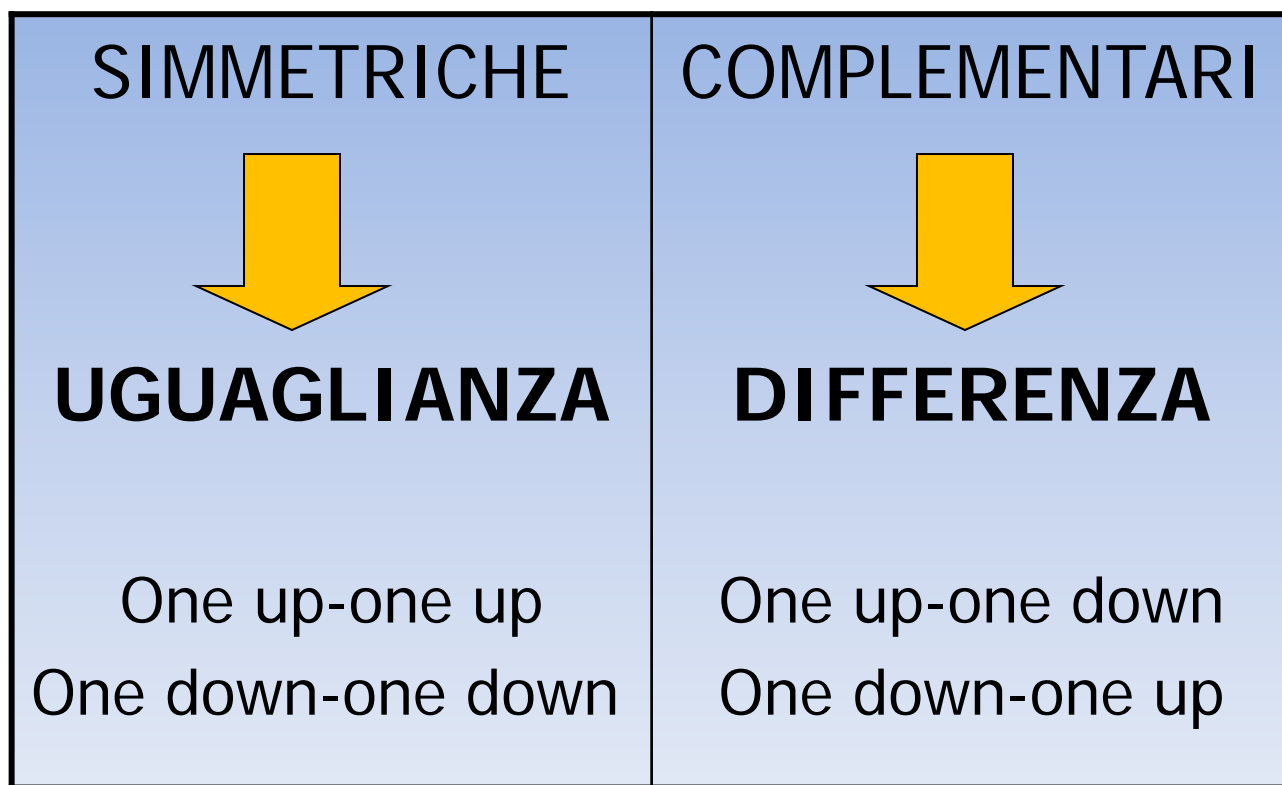
Analogici sono quei segnali che contengono una qualche rappresentazione o immagine del significato a cui si riferiscono

LA CONGRUENZA

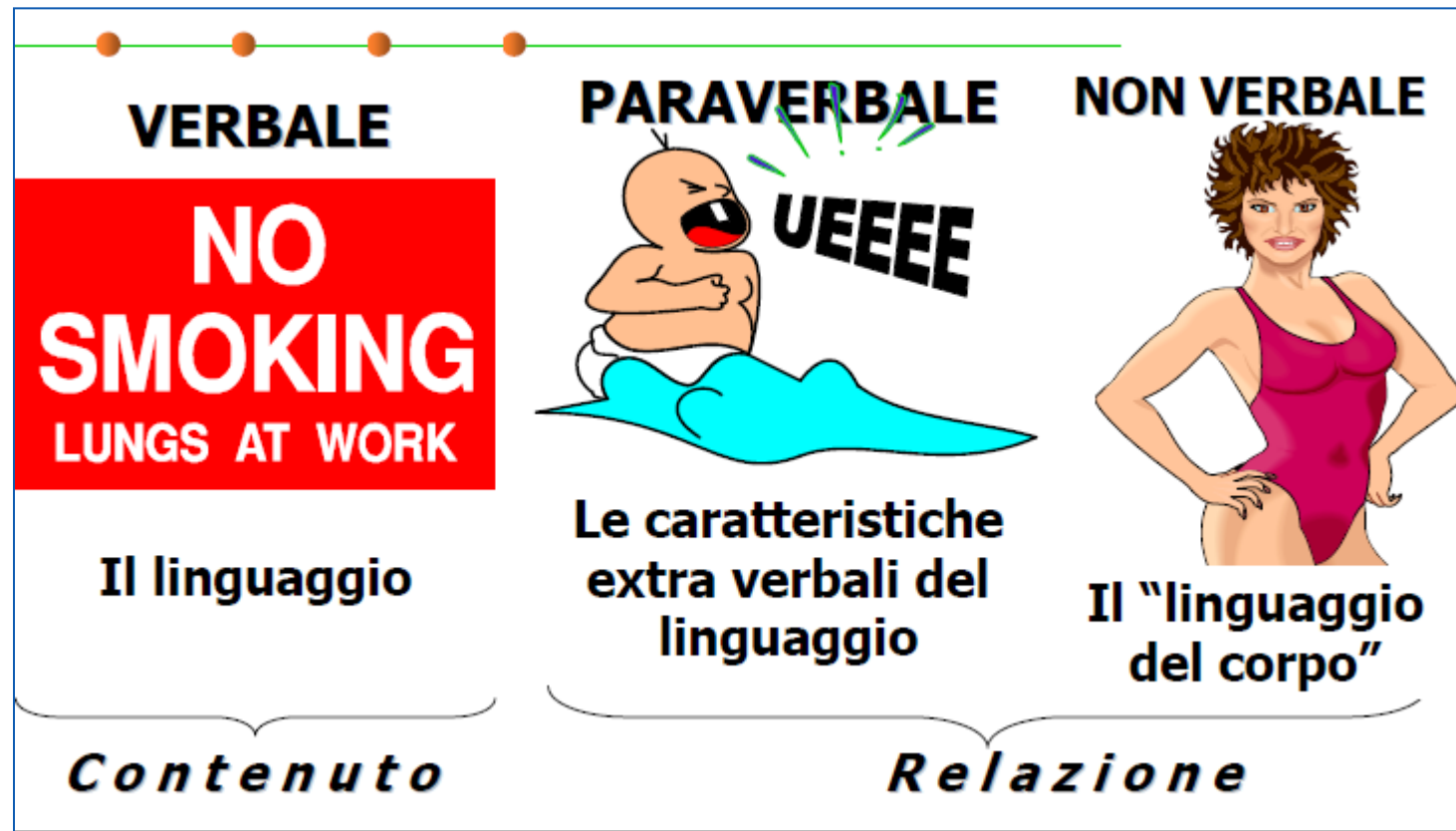


Quando il linguaggio analogico e quello numerico sono in accordo tra loro, la comunicazione è lineare ed il messaggio è efficace

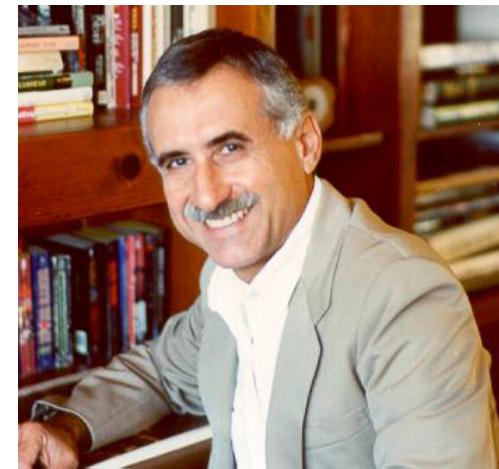
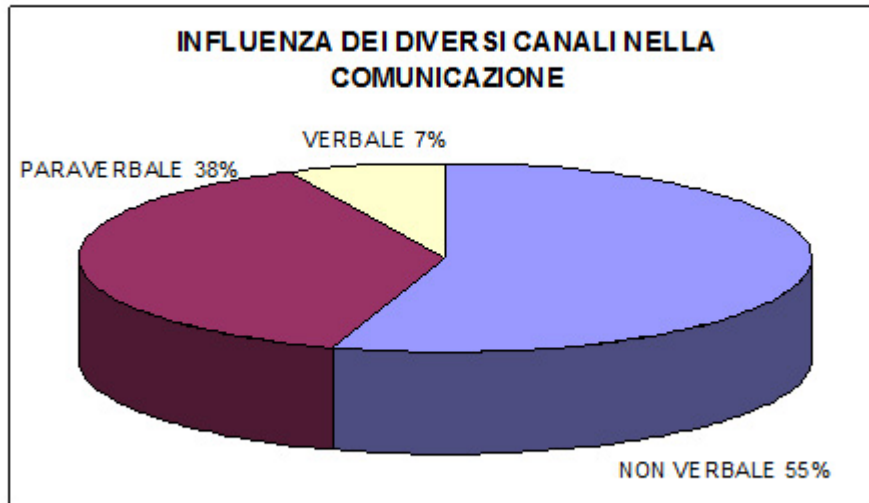
5) La comunicazione può svolgersi su un piano simmetrico o complementare



MODALITÀ DI COMUNICAZIONE



INFLUENZA DEI DIVERSI CANALI NELLA COMUNICAZIONE



Albert Mehrabian

"Vi prego di notare che questa e altre equazioni riguardanti l'importanza dei messaggi verbali e non verbali sono state ricavate da esperimenti che si occupano della comunicazione di sentimenti e atteggiamenti (ad esempio, simpatia-antipatia). A meno che un comunicatore non stia parlando dei suoi sentimenti e atteggiamenti, queste equazioni non sono applicabili"



«Il corpo parla una lingua che spesso esprime pensieri e intenzioni lontane da quelle che la voce afferma; esprime le emozioni più profonde che le parole non sanno o non vorrebbero dire»

U. GALIMBERTI , *Il corpo* , Milano, Feltrinelli, 1983.

PER COMUNICARE MEGLIO OCCORRE...



1. Comprendere la **complessità** e la **problematicità** della comunicazione
2. Conoscere le **trappole della comunicazione**
3. Adottare con sistematicità alcuni **accorgimenti pratici**



La comunicazione è...un colabrodo
(*Umberto Eco*)

L'ARCO DI DISTORSIONE

Ciò che
si vuole dire (100%)



Ciò che
si dice (70%)

Ciò che l'altro
recepisce (40%)

Ciò che
ricorda (10%)



Ciò che
comprende (20%)

*Tra quello che penso
Quello che voglio dire*

*Quello che voglio dire
Quello che dico*

*Quello che voi sentite
Quello che capite
Quello che ricordate*

Attività prelocutoria

Controllo epitetuale

Decodifica fonologica,
sintattica e semantica

*ci sono **MOLTE** possibilità di....
non intendersi!*

LA SINDROME S.F.I.T.

S *tanchi*



F *rettolosi*



I *rritabili*



T *raditi*
e
raditori



LE SCORCIATOIE COGNITIVE

- **Generalizzazioni**
- **Deformazioni**
- **Cancellazioni**
- **Invenzioni**



TRAPPOLE DELLA COMUNICAZIONE

“Modalità comunicative che, a dispetto delle buone intenzioni iniziali, si rivelano controproducenti per lo stesso emittente e per l’efficacia dell’interazione comunicativa”

W.R.Miller e S.Rollnick, 1991



TRAPPOLA DELL'INVESTIGAZIONE

- Basata su molte domande del medico
- Stile “interrogatorio”
- Passivizzazione del paziente



TRAPPOLA DEL CONFRONTO- NEGAZIONE

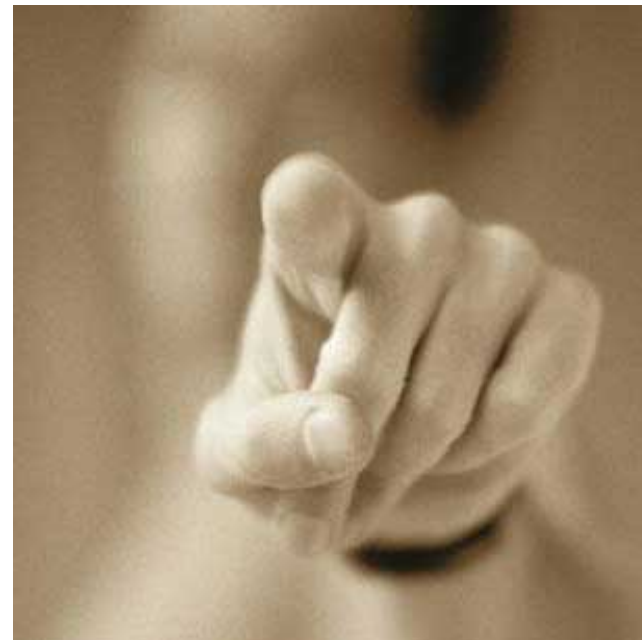
- Medico e paziente si schierano su due fronti opposti
- Il medico insiste per il cambiamento e tenta di forzare le resistenze del paziente
- Il paziente si oppone apertamente



TRAPPOLA DELL'ETICHETTATURA

Può nascondere il tentativo da parte del medico di affermare:

- Il proprio controllo
- La propria competenza
- Il diritto di giudicare



TRAPPOLA DEL BIASIMO

- Il medico cerca di favorire il cambiamento mettendo in crisi il paziente attraverso un atteggiamento di critica
- L'idea è che il cambiamento possa avvenire se il paziente “tocca il fondo”

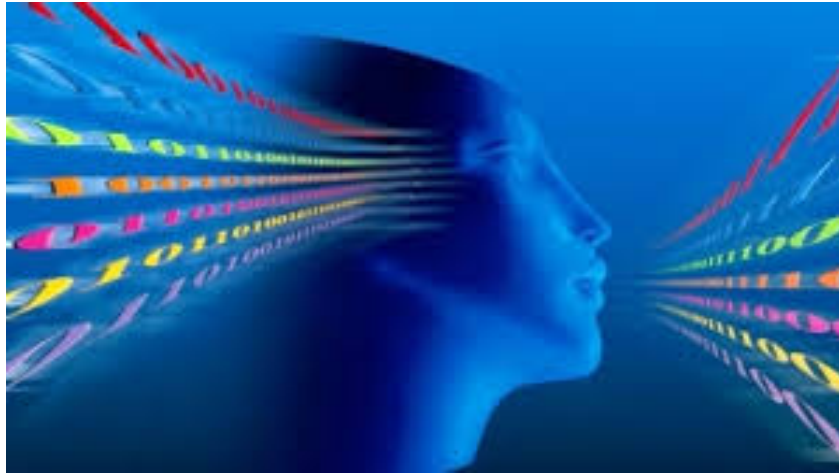


TRAPPOLA DELL'ESPERTO

- Il medico conosce le risposte ai problemi
- Offre consigli non richiesti
- Suggerisce la soluzione



ACCORGIMENTI PER COMUNICARE EFFICACEMENTE



**GIUSTO ATTEGGIAMENTO
MENTALE**

**FATTORI DI
COMPENSABILITA'**

IL GIUSTO ATTEGGIAMENTO MENTALE

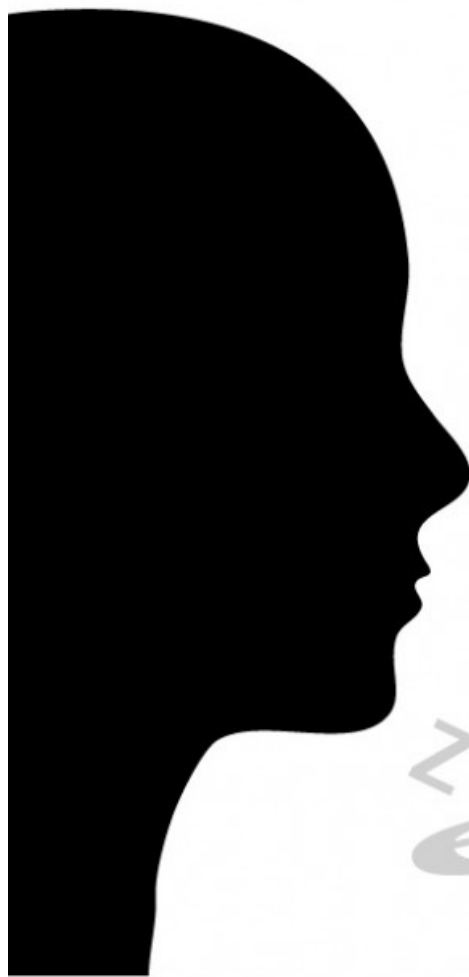
1. Ascoltare prima di dire o fare
2. Essere disposti a credere che ciò che dice l'altro ha un senso
3. Non convincersi troppo presto di aver capito tutto
4. Non dare mai nulla per scontato
5. Non dare giudizi di valore
6. Non contrapporsi



FATTORI DI COMPRENSIBILITA'

1. SEMPLICITA'
2. ORDINE
3. BREVITA'
4. CONCRETEZZA





comunicare
GRAZIE!