

Dott.ssa Iana Guzzo

Psicologa

esperta in Psychological Disaster Management

Docente di "Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni"

c/o Corso di Laurea in Infermieristica dell'Università degli Studi di Palermo

ianaguzzo@libero.it

**LA COMUNICAZIONE
E GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE**

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE UMANA

Proprietà semplici della comunicazione

Un essere umano è coinvolto fin dall'inizio della sua esistenza in un complesso processo di acquisizione delle regole della comunicazione, ma di tali regole è consapevole solo in minima parte.

Tali regole vengono rispettate quando la comunicazione è efficace e violate quando è disturbata.

PRIMO ASSIOMA

Non si può non comunicare:

il comportamento non ha un suo opposto, ovvero non è possibile non avere un comportamento; 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, in quanto influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni ed in tal modo comunicano anche loro.

Di conseguenza il semplice fatto che non si parli o che non ci si presti attenzione reciproca non fa eccezione a quanto affermato: l'uomo che guarda fisso di fronte a sé mentre fa colazione in una tavola calda affollata, o il passeggero d'aereo che siede con gli occhi chiusi, stanno entrambi comunicando che non vogliono parlare con nessuno né vogliono che si rivolga loro la parola, e i vicini di solito colgono il messaggio e rispondono adeguatamente lasciandoli in pace.

SECONDO ASSIOMA

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione (comunicazione sulla comunicazione):

L'aspetto di contenuto di un messaggio trasmette un'informazione, che può riguardare qualunque cosa; l'aspetto di relazione si riferisce al tipo di messaggio che deve essere assunto e che definisce la natura della relazione tra i comunicanti, dando un'informazione sulla relazione (metainformazione).

Ad esempio, i messaggi:

“E’ importante togliere la frizione gradatamente e dolcemente” e *“Togli di colpo la frizione, rovinerai la trasmissione in un momento”*

recano più o meno lo stesso contenuto, ma definiscono evidentemente relazioni molto diverse.

Le relazioni, comunque, soltanto raramente sono definite in maniera deliberata e con piena consapevolezza.

In realtà, quanto più una relazione è spontanea e “sana”, tanto più l’aspetto di relazione passa in secondo piano;

viceversa, le relazioni “malate” sono caratterizzate da una lotta costante per definire la natura della relazione, mentre l’aspetto di contenuto della comunicazione diventa sempre meno importante.

Riepilogando:

l'aspetto di contenuto trasmette i dati della comunicazione, l'aspetto di relazione trasmette il modo con cui si deve assumere tale comunicazione ed è, quindi, metacomunicazione.

Per es. “*questo è un ordine*” oppure “*sto solo scherzando*” sono esempi verbali di comunicazione sulla comunicazione, ma si può esprimere la relazione anche in modo non verbale, per es. gridando o sorridendo.

Il contesto in cui ha luogo la comunicazione **servirà a chiarire ulteriormente la relazione:**
ad esempio, possiamo capire meglio le frasi sopraccitate se sappiamo che sono state pronunciate tra soldati in uniforme o nell'arena di un circo.

TERZO ASSIOMA

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti

Un osservatore esterno può considerare una serie di comunicazioni come una sequenza ininterrotta di scambi; tuttavia, coloro che partecipano all'interazione (una serie di messaggi scambiati tra persone) introducono la “*punteggiatura della sequenza di eventi*”, che serve ad organizzare gli eventi comportamentali:

In una lunga sequenza di scambi comunicativi ogni elemento è contemporaneamente stimolo e risposta ma le persone punteggeranno la sequenza in modo che sembrerà che l'uno o l'altro abbia l'iniziativa e così via.

Alla base di molti conflitti c'è un disaccordo su come punteggiare la sequenza di eventi, di stabilire cioè quale comportamento viene prima, come causa, e quale ne è la conseguenza.

Per es., supponiamo una coppia che abbia un problema coniugale di cui ciascun coniuge è responsabile al 50%: lui chiudendosi passivamente in se stesso e lei brontolando e criticando.

Quando spiegano le loro frustrazioni, l'uomo dichiara che il suo chiudersi in se stesso è la sua unica difesa contro il brontolio della moglie, mentre lei critica il marito a causa della sua passività, ritenendo la spiegazione del marito una distorsione grossolana e volontaria di quanto "realmente" accade nel loro matrimonio;

sia il marito che la moglie dichiarano soltanto di stare reagendo al comportamento del partner senza rendersi conto che essi a loro volta influenzano il partner con la loro reazione.

Vi vengono in mente esempi tratti dal vostro contesto di lavoro?

Corollario

Nella comunicazione umana si hanno due possibilità diverse di far riferimento agli oggetti:

- rappresentarli con un'immagine, come quando si disegna (comunicazione non verbale);
- oppure dar loro un nome (comunicazione verbale).

Entrambe le modalità coesistono e sono complementari in ogni messaggio; tuttavia, il contenuto ha maggiore probabilità di essere trasmesso con le parole, mentre il non-verbale ha una netta predominanza nella trasmissione dell'aspetto di relazione.

QUARTO ASSIOMA

Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza.

Le relazioni simmetriche sono basate sull'uguaglianza delle posizioni, come avviene, per esempio, tra fratelli, colleghi di pari livello, ecc...

Nelle relazioni complementari si hanno, invece, due diverse posizioni: un partner assume la posizione superiore, primaria o one-up, mentre l'altro tiene la posizione corrispondente, inferiore, complementare o one-down; per es., buono/cattivo, forte/debole.

Lo stile di relazione di una diade può costituire una relazione complementare, ma può anche essere il contesto sociale e culturale a stabilire relazioni di questo tipo, per es., i rapporti madre-figlio, medico-paziente, infermiere/paziente o insegnante-allievo.

ESCALATION SIMMETRICA

I disturbi potenziali si riferiscono al fatto che una relazione simmetrica (basata sull'uguaglianza), dove è sempre presente il pericolo della competitività (cioè il voler essere "un po' più uguali" degli altri) può evolvere in una sorta di *escalation*.

COMPLEMENTARIETA' RIGIDA

Nella relazione complementare, invece, il disturbo consiste nella fissazione dei ruoli tra gli interlocutori, senza che venga offerta ad entrambi la possibilità di modificare tali posizioni (complementarità rigida).

Nelle relazioni sane è necessaria la presenza di entrambe, anche se si alternano e operano in settori diversi.