



PSICOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE

Anno accademico 2013-2014

PSICOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE

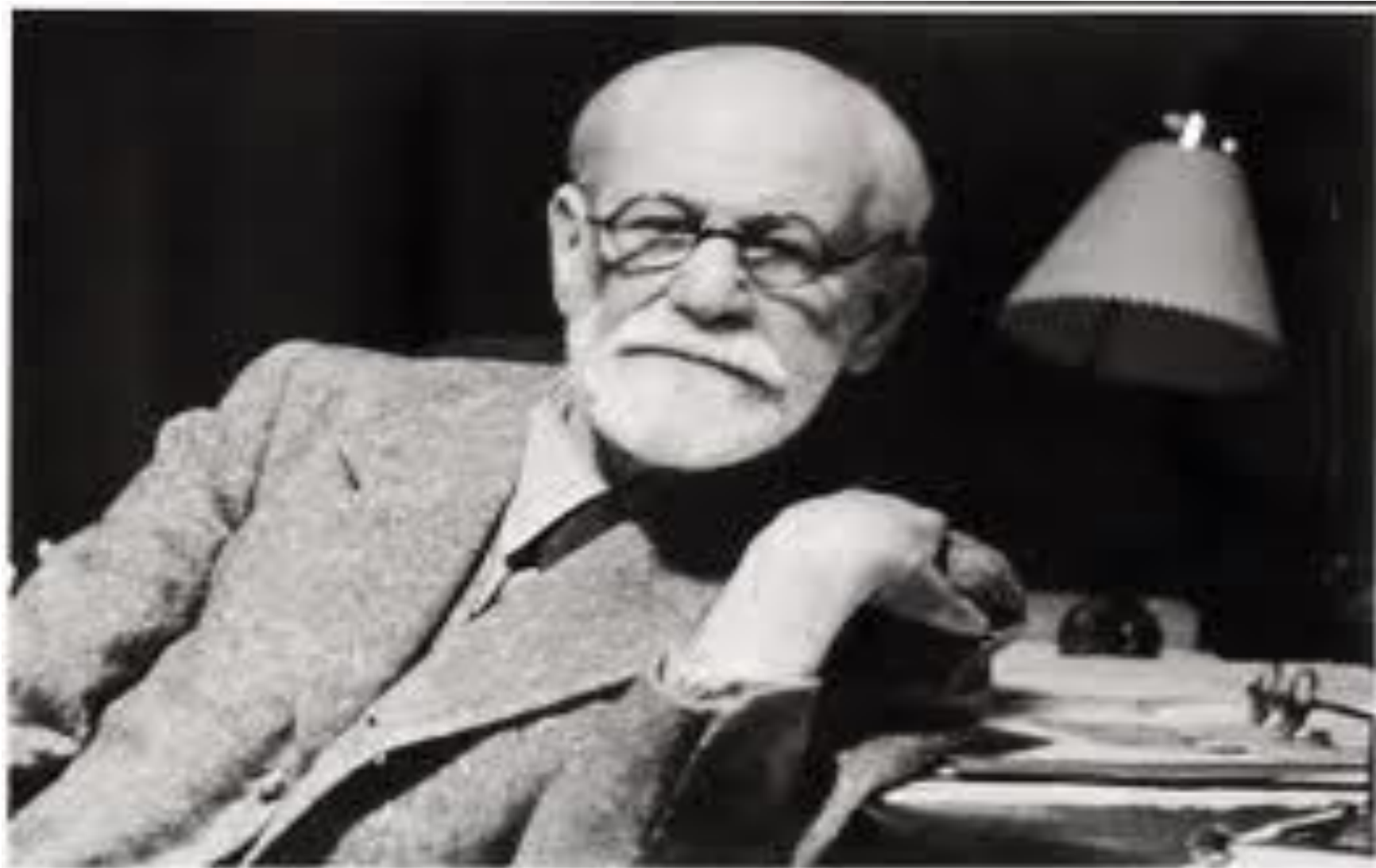
È lo studio della comunicazione in chiave psicologica.

A partire dalla seconda metà del Novecento, la comunicazione è diventata oggetto di interesse di numerose discipline tra cui la psicologia. Prima di muovere allo studio della comunicazione in chiave psicologica, occorre definire i termini della questione:

Che cos'è la psicologia?

Cosa si intende per comunicazione?







PSICOLOGIA

- In **passato**: discorsi (lógos) sull'anima (psyché);
- **Oggi: studio scientifico** (non filosofico) **della**
 - mente
 - vita interiore
 - comportamenti degli individui

La psicologia è una **scienza** che utilizza evidenze:

- **introspettive** (cfr. i resoconti esperienziali dei Ss);
- **comportamentali** [l'esame dei comportamenti umani (tra i quali, ovviamente, anche il comportamento verbale)]

I METODI DELLA PSICOLOGIA

- OSSERVAZIONE naturalistica e non*
- INCHIESTA (questionari e interviste)
- RASSEGNA DELLA LETTERATURA
- METODO SPERIMENTALE
- COLLOQUIO CLINICO

SSD

- M-PSI/01 – PSICOLOGIA GENERALE
- M-PSI/02 – PSICOBIOLOGIA E PSICOLOGIA FISIOLOGICA
- M-PSI/03 – PSICOMETRIA
- M-PSI/04 - PSICOLOGIA DELLO SVILUPPO E PSICOLOGIA DELL'EDUCAZIONE
- M-PSI/05 - PSICOLOGIA SOCIALE
- M-PSI/06 - PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI
- M-PSI/07 - PSICOLOGIA DINAMICA
- M-PSI/08 - PSICOLOGIA CLINICA

Psicologia della comunicazione

- M-PSI/O1: Il settore comprende le competenze scientifico disciplinari relative all'organizzazione del comportamento e delle principali funzioni psicologiche (percezione, emozione, motivazione, memoria, apprendimento, pensiero, linguaggio) attraverso cui l'uomo interagisce con l'ambiente ed elabora rappresentazioni dell'ambiente e di se stesso. Comprende altresì le ricerche psicologiche su la coscienza, la personalità, la **comunicazione** e l'arte e le competenze relative sia ai metodi e alle tecniche della ricerca psicologica, sia ai sistemi cognitivi naturali e artificiali e alle loro interazioni, sia alla storia della psicologia.

Questioni etiche

- In passato lesioni alla dignità umana

Dopo anni '70: Maltrattamenti inaccettabili sia verso i Ss, sia nei confronti di pazienti:

- consenso informato volontario
- diritto di ritirarsi in qualsiasi momento
- diritto ad avere informazioni sugli obiettivi e gli sviluppi futuri della ricerca a conclusione dell'esperimento;
- garanzia anonimato

Oggetti di studio e interconnessioni tra ambiti

- Individui (adulti, bambini, anziani ecc.);
- Gruppi (di lavoro, dei pari, familiari ecc.);
- Mondo interiore (i sogni: interpretazione, i processi cognitivi);
- Mondo delle relazioni (studio della comunicazione verbale e non verbale)

Quindi ... la Psicologia della comunicazione è

Settore specialistico della psicologia.

La comunicazione nel contesto della psicologia viene indagata utilizzando i metodi:

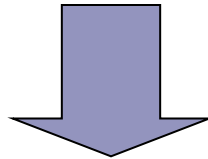
- Osservazione (es. registrazioni audio in contesti ecologici);
- Inchiesta (questionari);
- metodo sperimentale (es: relazione loquacità e estroversione; loquacità e estroversione);
- colloquio clinico

COMUNICAZIONE

- Nel dizionario etimologico della lingua italiana (Zanichelli, Bologna, 1979), alla voce *comunicazione* (voce derivata dal termine *comune*: agg., che appartiene a più persone) si legge: ***atto del comunicare, trasmettere ad altri***

Considerando

- da un lato, l'intrinseca complessità dei fenomeni comunicativi
- dall'altro gli innumerevoli approcci al tema elaborati nel contesto di varie discipline (linguistica, sociologia, psicologia, filosofia, antropologia, informatica, neurologia)



risulta alquanto difficile – se non impossibile e, forse, nemmeno corretto dal punto di vista scientifico- fornire una definizione univoca

Tuttavia pare ci sia accordo circa:

- 1.** il riconoscimento della innata *impossibilità umana a non comunicare*: ogni comportamento - compreso il silenzio, i gesti del corpo, le esitazioni ecc- ha valenza comunicativa sebbene non sempre intenzionale, cioè comunica qualcosa;
- 2.** l'identificazione di una *molteplicità di bisogni* ai quali la comunicazione umana fornisce risposta.

1. OGNI COMPORTAMENTO È COMUNICATIVO

- L'essere umano, per sua natura, comunica con gli altri e **lungo tutta la sua esistenza** è inserito in una complessa rete di interazioni (comunicative) con l'ambiente sociale che lo circonda.
- **Qualsiasi comportamento umano ha valore comunicativo** e, come tale, viene *interpretato* dagli altri.

2. *I BISOGNI*

- La comunicazione umana soddisfa una serie di bisogni:
 - *bisogni di tipo fisico*. La ricerca ha dimostrato che la presenza o l'assenza di comunicazione possono incidere pesantemente, non solo, in generale sulla qualità della vita degli individui, ma anche e sulla loro salute fisica e mentale;

➤ ***bisogni di tipo [psico-]sociale.*** Attraverso la comunicazione gli individui sviluppano:

- ***il senso di identità personale.*** L'essere inseriti all'interno di una rete di relazioni ci permette di capire chi siamo, di costruirci un'identità personale e sociale, sia attraverso il modo in cui interagiamo, sia attraverso i messaggi e le attribuzioni che, sin dalla prima infanzia, ci provengono dalle figure significative;
- ***il senso di appartenenza ad una molteplicità di comunità e gruppi*** sociali (familiare, sociale, culturale ecc.), sperimentando, da un lato, l'essere insieme ad altri, "l'essere parte" (senso di affiliazione), dall'altro, il potere di controllare/influenzare gli altri e la consapevolezza di esserne a propria volta influenzati/controllati;

- Bateson (1972) ha posto in evidenza che **l'individuo**
- non soltanto “**comunica**” (trasmette informazioni) ma
- **è in comunicazione** e attraverso la comunicazione mette in gioco se stesso e la propria identità.

Dal punto di vista psicologico “essere in comunicazione” significa che nella e attraverso la comunicazione le persone **costruiscono, alimentano, mantengono o modificano** la rete di relazioni in cui sono inserite e che esse stesse hanno contribuito ad intrecciare.

- La comunicazione diventa il tessuto che crea, mantiene, modifica e rinnova i legami tra i soggetti.
- Nella comunicazione si definisce se stessi ma si definiscono anche gli altri:
 - “Ecco io sono così”;
 - “Io ti vedo così”
 - “Ecco la relazione che ci lega” (es: pari o no)
- La dimensione relazionale assume, dunque, da subito una posizione assolutamente centrale negli approcci psicologici allo studio della comunicazione.

- ***bisogni di tipo cognitivo.*** Attraverso la comunicazione le persone giungono alla comprensione e alla categorizzazione del reale (funzione indispensabile per orientarsi nel mondo);
- ***bisogni di tipo pratico o strumentale.*** Grazie alla comunicazione possiamo far fronte ad esigenze pratiche e quotidiane come, ad esempio, chiedere ed ottenere (e, ovviamente, anche fornire ad altri) una informazione, un servizio, un consiglio ecc;

SISTEMI COMUNICATIVI

- Gli individui nelle interazioni sociali attivano, naturalmente e simultaneamente, una ***pluralità di sistemi***. I principali sono:

**SISTEMI
COMUNICATIVI**

VERBALE

elementi verbali (lingua = codice + grammatica)

INTONAZIONALE

elementi prosodici

PARAVERBALE

fenomeni vocali non prosodici +
segnali vocali non verbali

CINESICO

segnali inviati tramite il corpo

PROSSEMICO

percezione/organizzazione/uso dello
spazio e della distanza
interpersonale

**INTERDIPENDENZA
SEMANTICA TRA
SISTEMI**

+

TATTILE

fenomeni quali toccarsi, baciarsi,
abbracciarsi

+

CHIMICO

odore personale

SISTEMA VERBALE

- Gli individui comunicano attraverso il linguaggio verbale, che ha nelle lingue storico naturali le sue concrete manifestazioni;
- ogni lingua è costituita da
 - a) un **codice** (o sistema di segni) estremamente ricco, complesso e potente che associa specifici significati ad ognuno dei segni che lo costituiscono;
 - b) una **grammatica**, vale a dire un sistema di regole che consentono di combinare in modo corretto gli elementi del codice (segni).

SISTEMA INTONAZIONALE

- è costituito da elementi prosodici (che riguardano il **movimento della catena parlata**) quali la durata, l'intensità, l'intonazione, il ritmo e la modulazione della voce che accompagnano l'articolazione di una parola, di un enunciato o di una frase;
- questo sistema è in grado di conferire anche al discorso orale una punteggiatura e opera, dunque, come un sistema di segnali che, alla stessa stregua dei segni di interpunzione utilizzati nella lingua scritta, consentono di rendere (produzione) e comprendere (interpretazione) il senso in cui va inteso un determinato contenuto proposizionale enunciato

- Tali segnali sono:
 - funzionali ad indicare la **direzione interpretativa** da seguire,
 - hanno una notevole efficacia (in molti casi superiore a quella dei segnali verbali) nel comunicare all'interlocutore le **coordinate contestuali**, in senso ampio, della comunicazione: possono segnalare ironia o serietà, ridurre le ambiguità, veicolare emozioni e, soprattutto, specificare e, in taluni casi, persino disconfermare ciò che viene affermato attraverso le parole.



SISTEMA PARAVERBALE

segnali vocali non verbali (come, ad esempio, **pause piene e vuote, borbottii, risate, sospiri, sbadigli** ecc.) che spesso accompagnano l'enunciazione più strettamente verbale.

- Tali elementi, da soli o in associazione al linguaggio verbale, possono :
 - contribuire alla **definizione dei significati**;
 - fornire **informazioni sullo stato cognitivo ed emotivo** di un parlante.

SISTEMA CINESICO

- tutto l'insieme dei segnali inviati, in modo intenzionale o non intenzionale, dal nostro corpo.
- Rientrano nel sistema cinesico gli aspetti non verbali legati alla gestualità, gli sguardi, la mimica facciale, che concorrono a veicolare specifici significati e/o ad integrare (in modo congruente o incongruente i messaggi verbali).
- Possiamo far rientrare nel sistema cinesico anche altri elementi, legati alla comunicazione che, in senso più ampio, passa attraverso la *corporeità*, come l'impiego di tutta una serie di artefatti (quali, ad esempio, abiti, calzature, accessori, cosmetici ecc.), che, specie in talune occasioni, come ricorda Dardano (1996) “parlano” molto più delle parole.



SISTEMA PROSSEMICO

- concerne la **percezione, l'organizzazione e l'uso dello spazio e della distanza interpersonale**. Rientrano nel sistema prossemico tutti i movimenti avvicinamento/allontanamento attraverso cui regoliamo la distanza spaziale nelle interazioni sociali.

- un'area **intima**, da 0 a 50 cm, distanza che permette la percezione tattile, olfattiva, acustica di fenomeni come il bisbiglio ecc.,;
- un'area **personale**, da 50 cm a 1 m, che corrisponde allo “spazio personale”, una sorta di bolla invisibile che circonda il nostro corpo e che può restringersi o dilatarsi a seconda del momento, di chi abbiamo di fronte, del tipo di interazione ecc;
- un'area **sociale**, da 1 a 4 m, tipica delle interazioni meno intime e personali (pensiamo, ad esempio, ad interazioni in cui ci si trova separati da una scrivania, un tavolo, un bancone ecc.), in cui gli interlocutori hanno uno spazio abbastanza ampio di movimento;
- un'area **pubblica**, oltre i 4 m, distanza per cui si rende necessario parlare ad alta voce e/o enfatizzare la gestualità.

- Tali sistemi nella comunicazione interpersonale operano simultaneamente. Anolli (2002, 2006) parla in proposito di ***sintonia semantica e pragmatica***, intesa come quel processo che coordina in modo convergente e coerente i diversi sistemi di significazione e segnalazione, che, tuttavia, risultano dotati di una *relativa autonomia*.
- Ognuno di essi infatti partecipa alla costruzione del significato di un atto comunicativo, contribuendo in modo autonomo e specifico a determinarlo e definirlo.
- Tale autonomia rende possibile la produzione, volontaria o involontaria, di messaggi incongruenti in cui la componente verbale e una o più componenti non verbali (intonazionale, paraverbale, cinesica e prossemica) sembrano contraddirsi reciprocamente.
- È grazie alla caratteristica dell'*interdipendenza semantica* tra i sistemi comunicativi che i parlanti (come produttori o interpreti di un significato) possono procedere all'attribuzione di pesi diversi alle singole componenti dell'atto comunicativo e ad assegnare ad esso, dunque, una certa unitarietà e coerenza.