

# Orientamento Consapevole

PAROLE PER DIRE LA PEDAGOGIA, LA PSICOLOGIA, LA COMUNICAZIONE

09 Aprile 2024



## La PSICOLOGIA come disciplina scientifica

Giuseppina Spano

Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione

Università degli Studi di Bari

[giuseppina.spano@uniba.it](mailto:giuseppina.spano@uniba.it)

# La Psicologia come scienza

- Psicologia: psiche (anima) e logos (discorso)  
Mente e scienza (scienza della mente)
- Scienza del comportamento che ha inglobato lo studio del cervello
- Obiettivo: comprendere il comportamento

# La Psicologia come scienza

La psicologia è oggi una scienza

Oggettiva \_\_\_\_\_ Soggettiva

## La Psicologia come scienza

L'oggetto di misura della psicologia è misurato in  
maniera diretta o indiretta??

Diretta \_\_\_\_\_ Indiretta

# Dipende... dall'oggetto di misura!!

- Comportamento
- Processi mentali sottostanti

# La Psicologia come scienza

- Psicologia: studio scientifico del comportamento e dei processi mentali sottostanti
- Osservazione scientifica: metodo basato sulla raccolta di prove empiriche
- “Lo sguardo deve essere il più obiettivo possibile” (Stanovich, 2007)

# La Psicologia come scienza

Obiettivo finale  
della psicologia è  
comprendere il  
comportamento  
umano

- Prima Di Tutto Dobbiamo Descriverlo
- Acquisendo Familiarità Con Le Azioni Che Gli Uomini Compiono
- Classificare E Misurare Il Comportamento in Modo Da Essere Sicuri Che Differenti Psicologi, In Posti Diversi, Misurino La Stessa Cosa
- Scoprire Le Cause Del Comportamento (Eventi Causali)
- Differenti Livelli Di Spiegazione!

# La Psicologia come scienza

- Pensiero critico: capacità di riflettere, valutare, confrontare, analizzare, criticare e sintetizzare le informazioni.
- Metodo di ricerca: approccio sistematico finalizzato a fornire delle risposte a interrogativi scientifici
- Obiettivi della psicologia:
  - Descrivere
  - Comprendere
  - Prevedere
  - Modificare / Controllare /Direzionare



# La Psicologia come scienza

- DIVISIONE SULLA BASE DELLE ATTIVITA'
  - RICERCATORI: cercano di scoprire le cause del comportamento
  - PSICOLOGIA APPLICATA: applicare le scoperte alla soluzione dei problemi dei loro clienti / pazienti

# La Psicologia come scienza

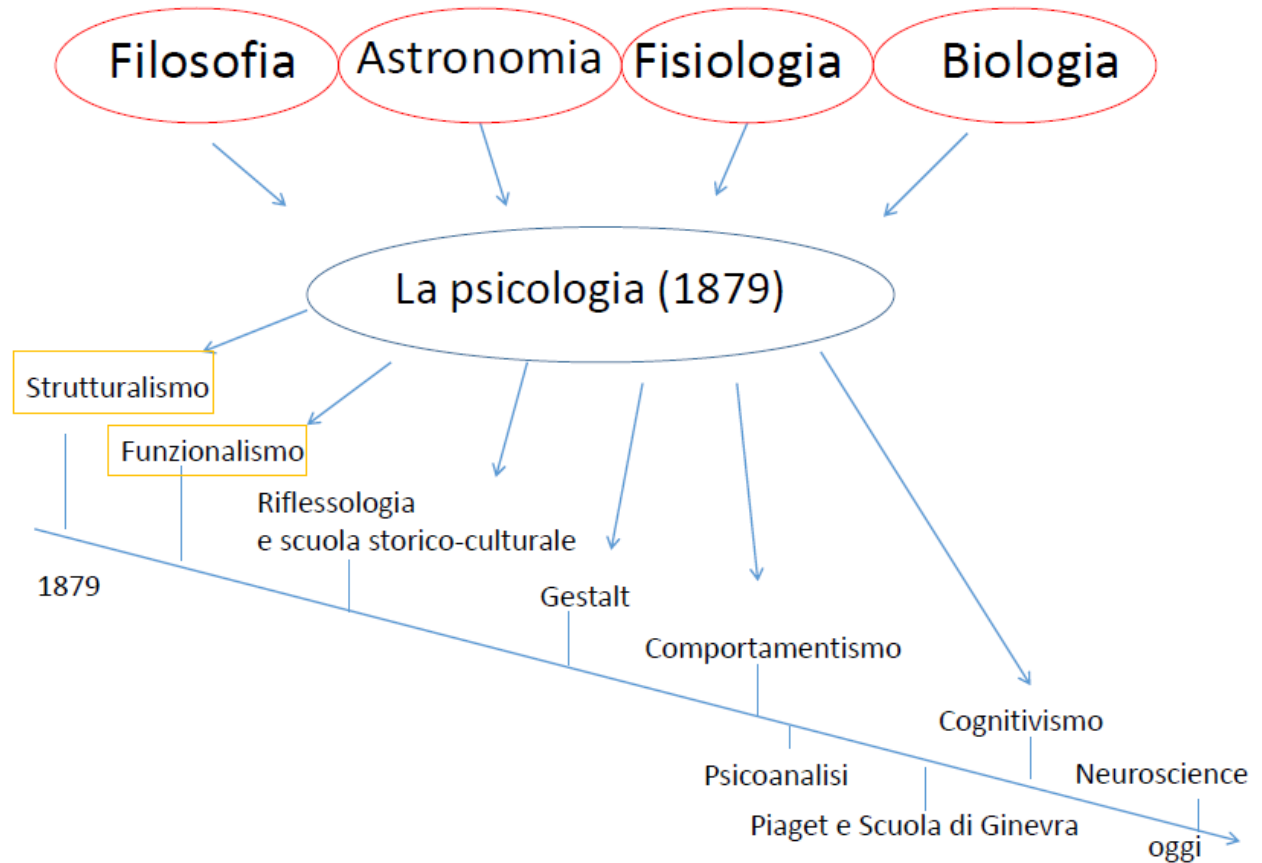
- Nel 1879 Wilhelm Wundt (1832-1920) apre all'Università di Lipsia il primo laboratorio dedicato agli studi psicologici
- Questo segna la nascita della Psicologia come scienza indipendente
- Ha il merito di aver sintetizzato tutte le concezioni e tutti i risultati empirici di carattere psicologico emersi nel passato e nell'epoca a lui contemporanea

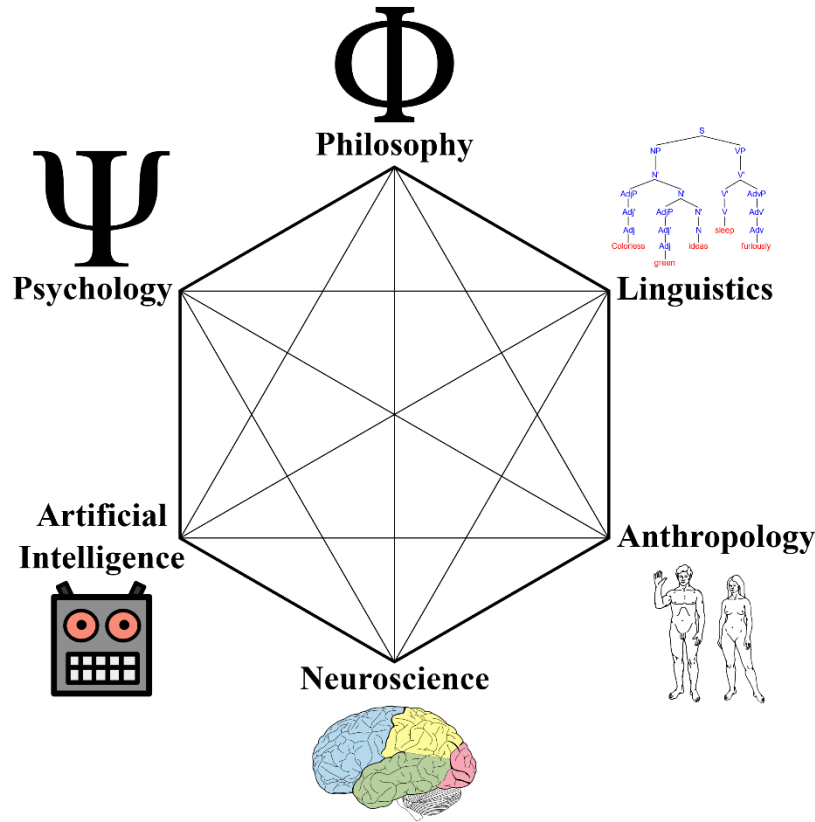
Dopo Wundt:

-Molteplici approcci

-Quasi tutti caratterizzati da adesione al Metodo Scientifico di matrice cartesiana:

- Evidenza
- Analisi
- Sintesi



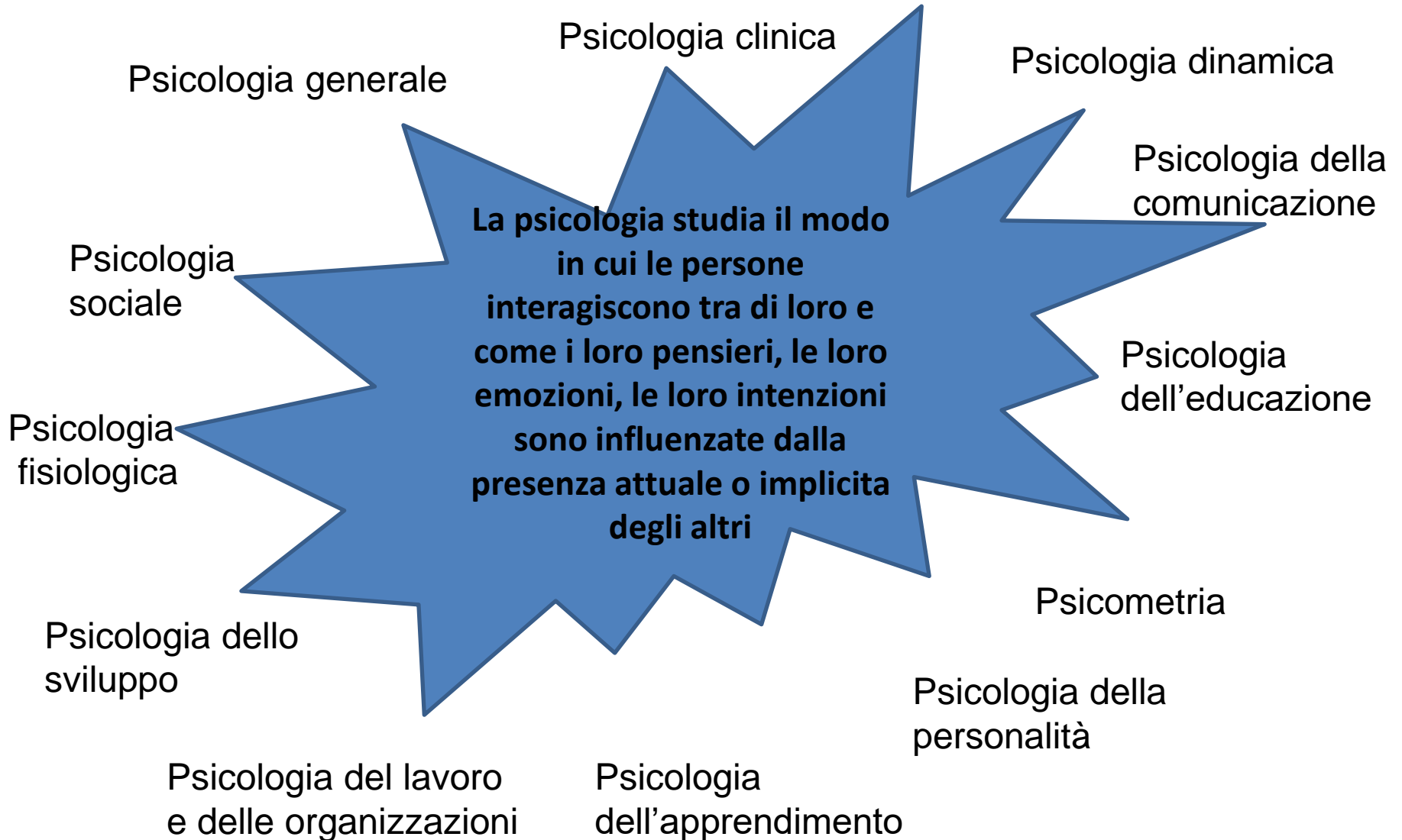


Psicologia e

Scienze

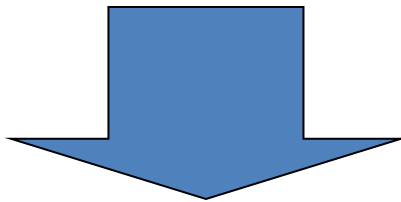
Cognitive

# Una, tante Psicologie ....



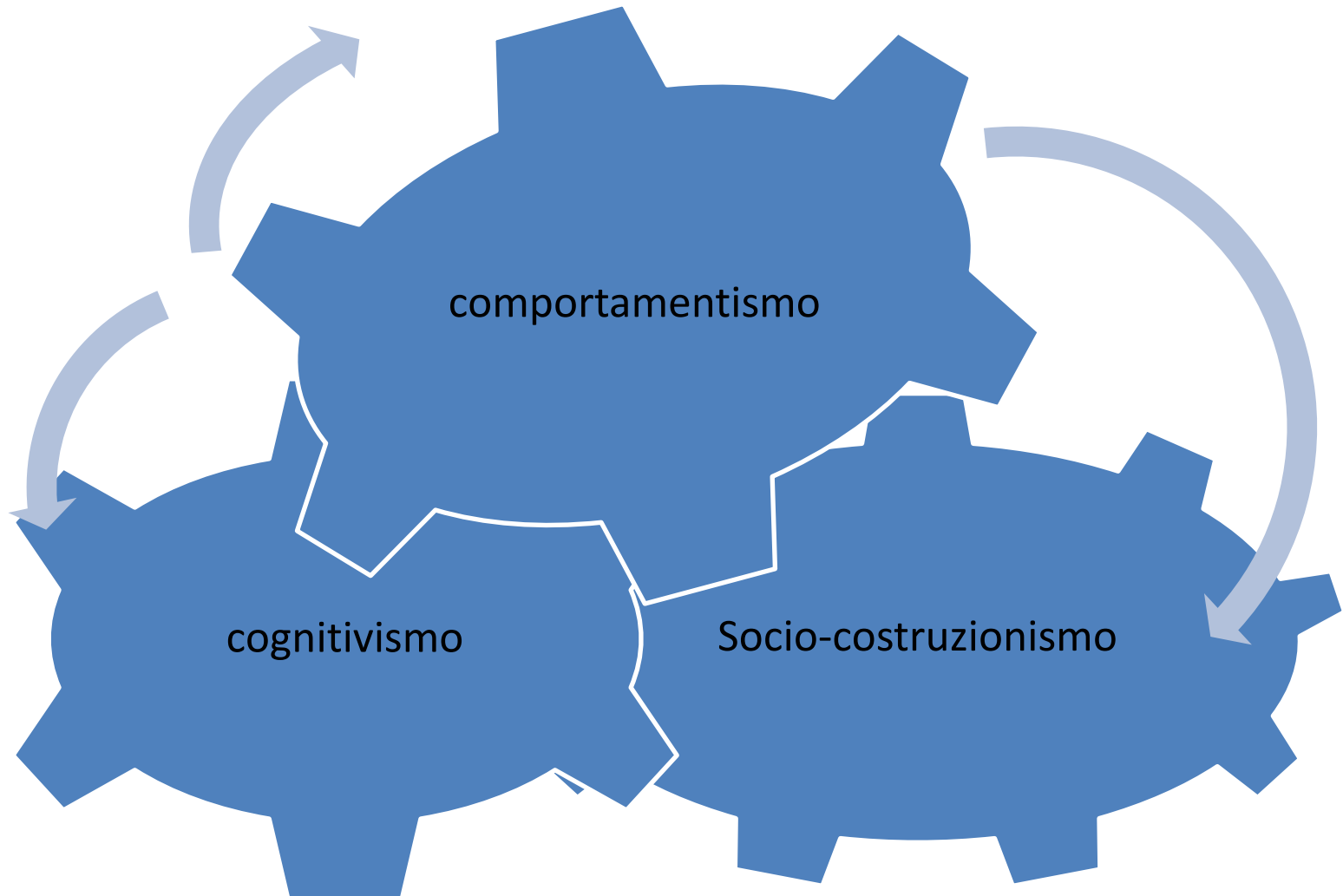
# Psicologia e senso comune

- Dal momento che la maggior parte di noi è capace di interagire con altre persone, quali informazioni può darci la psicologia che già non conosciamo?



- La psicologia ci aiuta a rendere “esplicita” la nostra conoscenza “implicita” (e a volte distorta).

# Teorie scientifiche dell'interazione e del comportamento umano



# Il tema di oggi .... Percezione e vita sociale



- Per realizzare un'interazione sociale è necessario essere in grado di percepire correttamente le persone con le quali si entra in contatto.
- Tutto ciò che le persone dicono o fanno può essere interpretato in modi diversi.
- Il successo nelle nostre interazioni sociali dipende dalla nostra capacità di interpretare, capire e prevedere con maggiore accuratezza possibile il comportamento degli altri.



# La percezione: una definizione

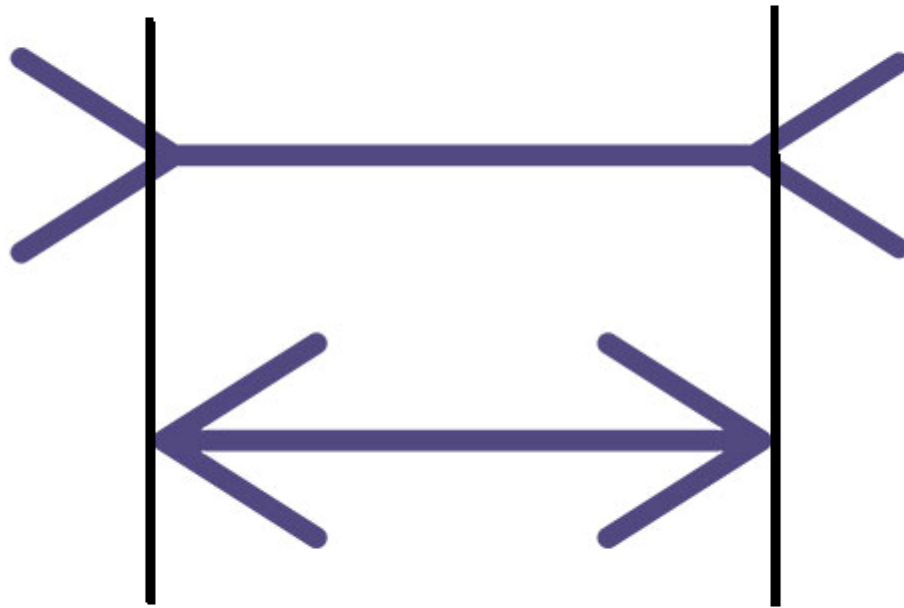
E' un complesso meccanismo preposto alla raccolta ed elaborazione, in tempi molto brevi, di una grande quantità di informazioni *utili e/o necessarie* al sistema cognitivo ed a quello motorio per raggiungere i loro obiettivi, primo fra tutti quello della sopravvivenza.

La percezione al lavoro: Secondo voi cosa rappresenta questa immagine?

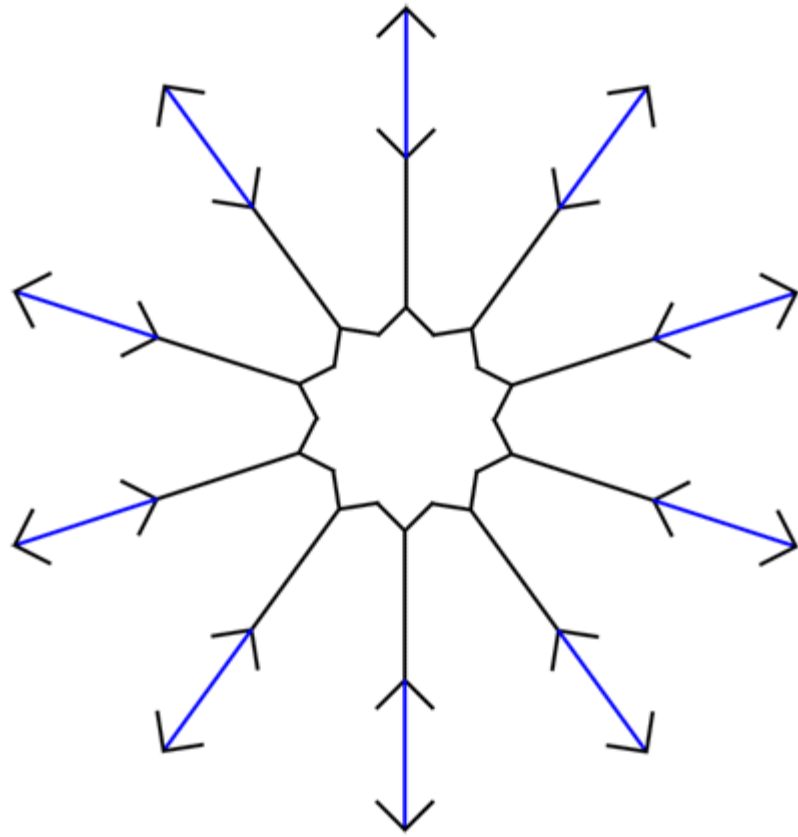








# Sarcone's Dynamic Müller-Lyer Illusion



# La differenza tra percezione fisica e percezione sociale

- La percezione sociale si differenzia dalla percezione degli oggetti fisici per alcuni aspetti specifici.
- La percezione degli oggetti nel mondo fisico è diretta alle caratteristiche “superficiali” immediatamente osservabili (misura, gusto, colore, ecc.).
- La percezione degli oggetti del mondo sociale (le persone) ha invece per oggetto qualità e caratteristiche che devono essere dedotte (intelligenza, simpatia, atteggiamenti, ecc.)
- Ciò significa che i giudizi sociali sono molto più complessi e difficili e comportano una più alta probabilità di errore.

# La percezione interpersonale

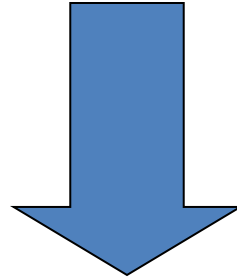
- Riguarda il modo in cui le persone arrivano a **formulare idee circa le altre persone**, i loro sentimenti, le loro intenzioni e le loro disposizioni stabili.
- Essa coinvolge due dimensioni di analisi:
  - A) riconoscimento o identificazione delle emozioni negli altri → empatia e comunicazione non verbale
  - B) giudizio o percezione di tratti di personalità



# La percezione come processo cognitivo e sociale

- L'attività percettiva viene analizzata come l'insieme concatenato di processi di
  - raccolta,
  - elaborazione,
  - trasformazione,
  - organizzazione delle informazioni disponibili nell'ambiente in cui viviamo

# Percezione → schemi cognitivi



## ECONOMIA COGNITIVA

- Non tutto l'ambiente è percepito ed elaborato
- Non tutte le informazioni elaborate entrano a far parte delle rappresentazioni mentali

... quando non tutte le informazioni sono disponibili le rappresentazioni possono essere molto utili ... a volte!

# La percezione come ricostruzione

- La percezione non si riduce ad un momento passivo e automatico di ricezione delle informazioni, ma piuttosto rappresenta un **processo di selezione e costruzione attiva dell'esperienza a partire dagli stimoli potenziali presenti nell'ambiente ed in stretta sinergia con gli schemi, le aspettative, le motivazioni preesistenti nel soggetto che percepisce;**
- La percezione non è esclusivamente influenzata dalla dimensione biologica e fisica ma è strettamente condizionata dalle attese e dai valori individuali e sociali;

Orientamento Consapevole  
09 Aprile 2024

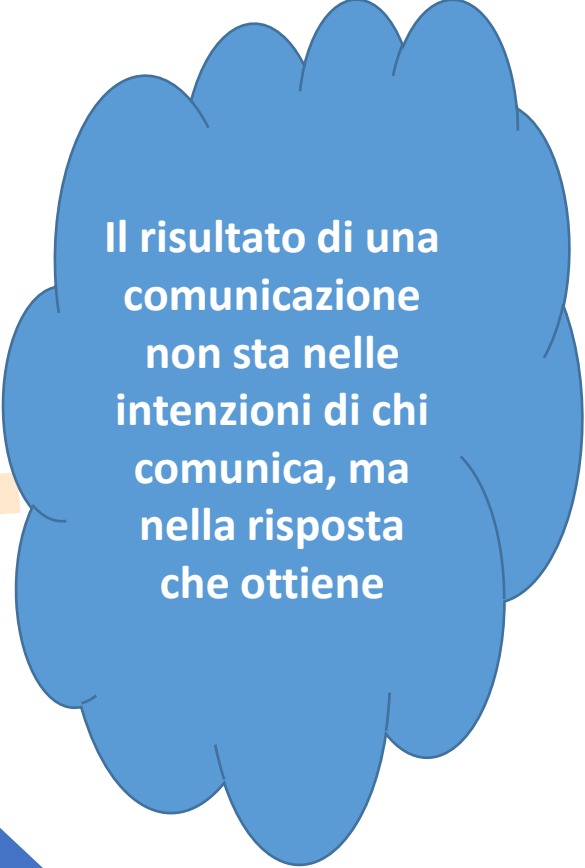
# Comunicazione interpersonale: lo sviluppo delle relazioni

*“Come, quando e perché si comunica ...”*

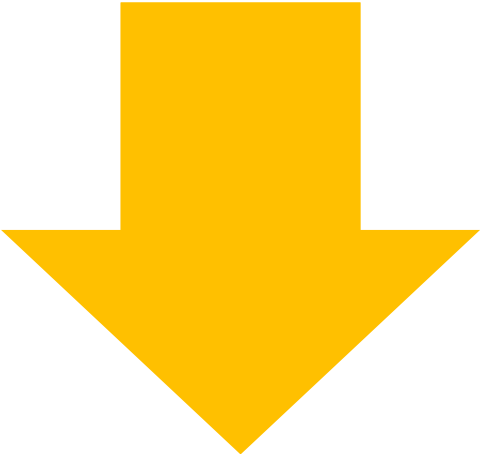
Giuseppina Spano  
Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione  
Università degli Studi di Bari  
giuseppina.spano@uniba.it

# Una premessa...

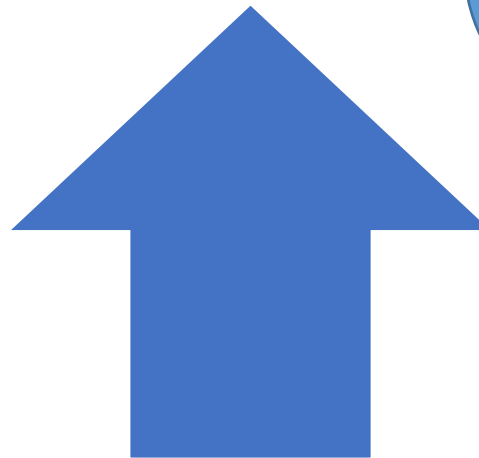
Non esistono comunicazioni corrette o sbagliate in assoluto, ma solo efficaci o inefficaci. La comunicazione è definita dal risultato che si ottiene



Il risultato di una comunicazione non sta nelle intenzioni di chi comunica, ma nella risposta che ottiene



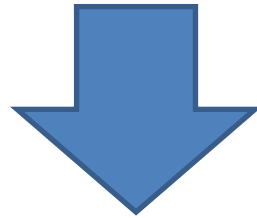
La migliore capacità di ogni individuo, nella comunicazione, è la flessibilità, cioè la capacità di orientare il proprio comportamento verso il ricevente e di adattarlo alla situazione



# Cos'è la comunicazione?

**Semplice trasferimento di dati e informazioni attraverso un determinato canale? . . .**

(Shannon e Weaver, 1949)



**o un processo dinamico e continuo tra due interlocutori che si influenzano reciprocamente?**

**ELEMENTI:**

**Fonte, messaggio, canale, ricevente, effetto**

# Metafore e modelli della comunicazione

- La comunicazione come un fiume
- La comunicazione come un'orchestra
- La comunicazione come un contratto sociale

**Modelli monologici e modelli dialogici**

# La responsabilità del successo

**Generalmente, gli interlocutori si ripartiscono equamente la responsabilità del buon esito della comunicazione**

**In alcuni casi, uno dei due interlocutori aumenta la propria “partecipazione” per massimizzare il risultato della comunicazione**



# Cosa rimane della comunicazione:

Comunicando succede che:

VOGLIAMO DIRE

100

DICIAMO

80

L'INTERLOCUTORE ASCOLTA

60

L'INTERLOCUTORE COMPRENDE

40



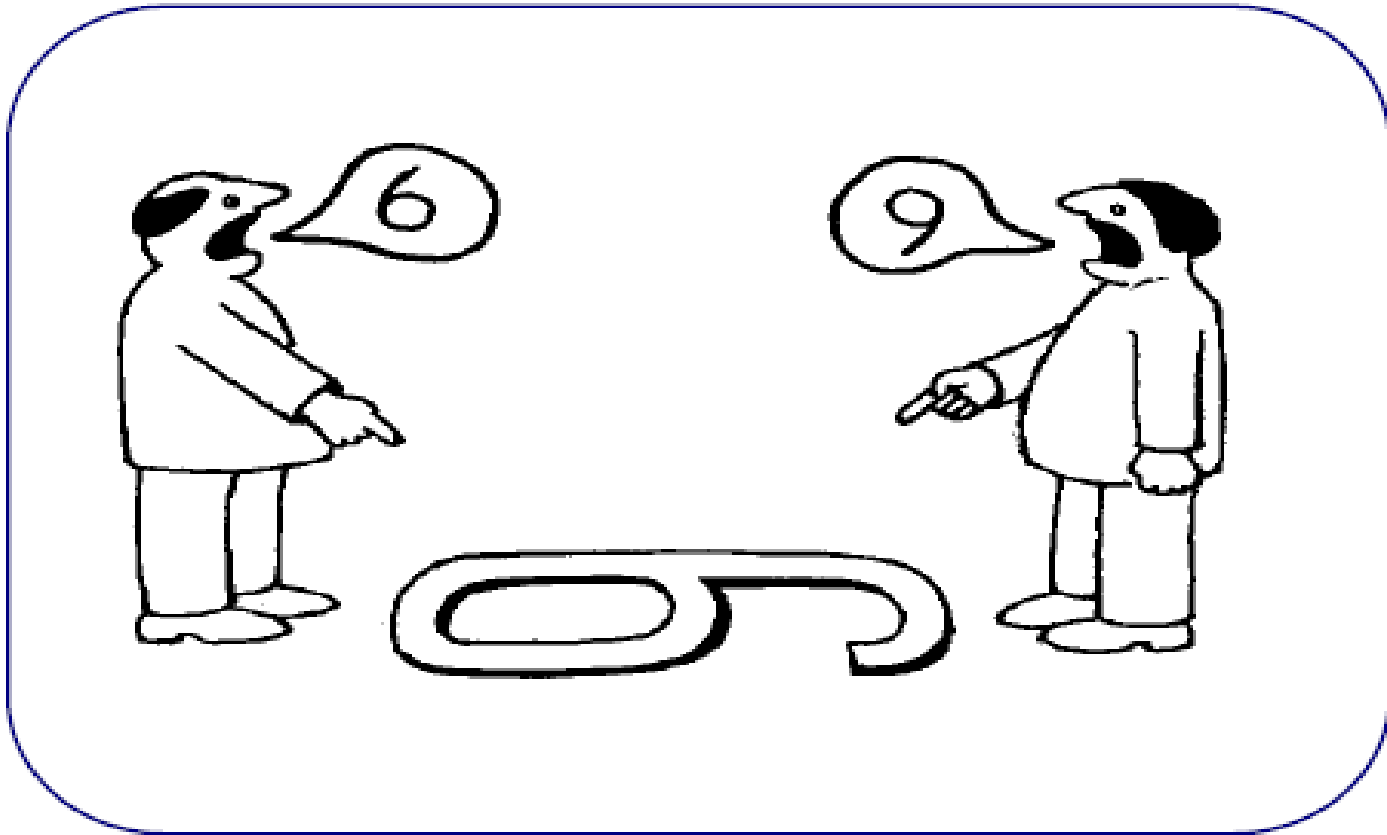
# Filtri culturali e modelli mentali

*Nessuno di noi può portarsi nella testa un'organizzazione, una famiglia o una comunità. Quello che ci portiamo nella testa sono immagini, ipotesi, storie. Immagini interne profondamente radicate del modo in cui il mondo funziona, immagini che ci limitano a modi familiari di pensare e di agire*

Peter M. Senge

*Non esiste mappa giusta o sbagliata:  
Ci sono mappe più o meno adeguate  
per affrontare la realtà*

# La mappa non è il territorio (Alfred Korzybski)



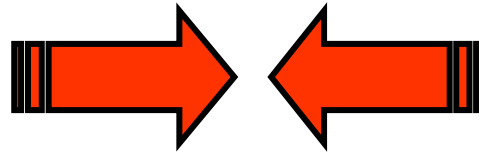
# Alla base della comunicazione efficace

Per comunicare in modo efficace è importante **mettere in comune mappe diverse** e ampliare l'area condivisa

MAPPA A



MAPPA B



**Arricchire la propria mappa!**  
**Ancorare il più possibile la comunicazione a dati e fatti!**  
**Limitare le interpretazioni!**

# Nella comunicazione...

- I processi di **pensiero** sono **automatici** ed inconsci
- **Selezioniamo** sempre cosa è rilevante e cosa è da ignorare
- Cerchiamo sempre la **conferma** alle nostre ipotesi spesso senza verificarle realmente
- I nostri ragionamenti **non** sono sempre **espliciti**
- Un atteggiamento di **chiusura** può compromettere la comprensione del messaggio
- Le nostre opinioni (anche pre-costituite) influenzano le nostre **azioni**

# E quindi...

- ➔ Tendiamo a far prevalere il **nostro punto di vista** piuttosto che capire quello altrui
- ➔ Le nostre azioni possono causare **conseguenze** impreviste
- ➔ Gli altri possono **interpretare** le nostre azioni in maniera distorta: ciascuno si forma le sue opinioni sulla base delle azioni degli altri, non delle loro intenzioni
- ➔ Tendiamo a vedere solo la **nostra parte della storia**: non chiediamo spiegazioni di certi comportamenti, in quanto crediamo di conoscerle.

# Le regole della comunicazione

(Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967)

1) Tutto è comunicazione, **NON SI PUÒ NON COMUNICARE:**

Si comunica con  
il comportamento,  
l'attività o l'inattività,  
le parole o i silenzi,  
l'aspetto e la voce

...



(Watzlawick et al., 1967)

# Le regole della comunicazione

2) In ogni comunicazione esiste un livello di **CONTENUTO**  
(il messaggio, la notizia, l'informazione,...)

e uno di **RELAZIONE** (contesto che determina  
l'interpretazione del messaggio)

*È importante trovare un  
equilibrio fra i due livelli !*

(Watzlawick et al., 1967)



# Contenuto e relazione

È importante togliere la frizione gradatamente e dolcemente.



Togli di colpo la frizione e rovinerai la trasmissione in un momento!



Recano lo stesso tipo di *contenuto* (aspetto di **notizia**), ma esprimono una qualità differente di *relazione* (aspetto di **comando**)

# Le regole della comunicazione

3) Ogni processo di comunicazione ha una sua  
**PUNTEGGIATURA:**

ovvero la sequenza degli atti comunicativi ci  
informano sulla relazione fra gli interlocutori e su chi  
“governa” meglio la relazione



(Watzlawick et al., 1967)

# Sulla punteggiatura...

- Grazia impossibile fucilarlo
- Il padre dice il bambino è stanco

# Sulla punteggiatura...

Il figlio: “È inutile che parlo con la mamma perché tanto urla sempre e non mi lascia esprimere i miei pensieri e le mie motivazioni, quindi sto in silenzio, non faccio niente, non dico niente e ho risolto”

La mamma: “È così silenzioso e passivo che mi fa arrabbiare, non mi racconta mai nulla, non si sforza di avere idee sue e, spesso, devo gridare per fargli fare le cose!”

è nato prima l'uovo o la gallina?

è il comportamento della madre che avvia quello del figlio o viceversa?

# Sulla punteggiatura...

- Il diverso modo di «scandire» una stessa sequenza di eventi è alla radice di molti conflitti comunicativi ed incomprensioni;
- Se la comunicazione è un processo circolare, sono gli interlocutori che attribuiscono valore di inizio ad un punto qualunque del processo comunicativo;
- Il problema è che...la scelta può non coincidere!

# Le regole della comunicazione

4) La comunicazione può essere analogica (gesti, immagini, tono, voce, espressione del volto) o digitale (codice alfabetico o numerico).

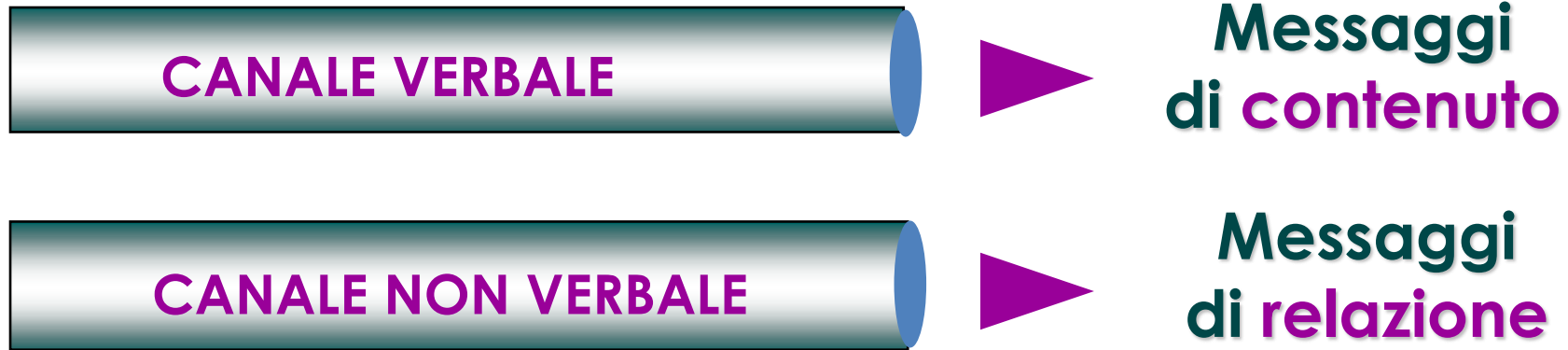
I canali della comunicazione sono: **VERBALE** (linguaggio), **PARA VERBALE** (voce), **NON-VERBALE** (corpo)

Solitamente attraverso il canale verbale passano i messaggi di contenuto, mentre attraverso il para verbale e non verbale vengono veicolati i messaggi di relazione.

(Watzlawick et al., 1967)

# Le regole della comunicazione

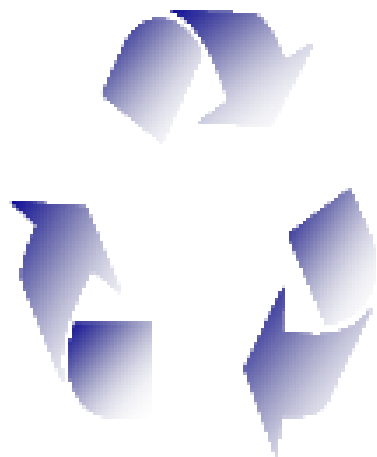
In generale:



*La relazione fra gli interlocutori è definita anche dal modo in cui viene formulato il contenuto e dal contesto della comunicazione (relazione)*

(Watzlawick et al., 1967)

**La comunicazione è un processo integrato,  
formato da tre componenti**



- **Verbale** → Quello che dico
- **Para Verbale** → Come lo dico
- **Non Verbale** → Cosa faccio



# Le dimensioni della comunicazione

- ✓ Comunicazione verbale
- ✓ Comunicazione paraverbale
- Velocità eloquio
- Incespicamento
- Pause
- ✓ Comunicazione non verbale
- Sguardo (ricercare il feedback, disponibilità all'ascolto, segnalare il tipo di rapporto, regolare l'interazione)
- Cinesica (movimenti e orientamento)
- Comportamento mimico-gestuale (gesti illustratori, regolatori, simbolici, adattatori/rituali)
- Prosemica (distanza intima, personale, sociale, pubblica)

# Livelli di efficacia





**... mi sono molto divertito ...**

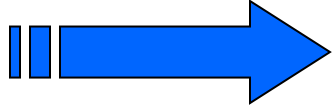
Incongruenza tra la  
componente Verbale e la  
componente Non Verbale

# Le regole della comunicazione

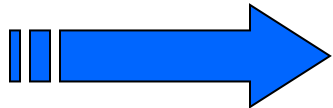
5) I processi di comunicazione possono essere **SIMMETRICI** o **COMPLEMENTARI** a seconda dell'uguaglianza o differenza fra gli interlocutori, delle loro posizioni all'interno dell'organizzazione

Le posizioni relative di ciascun interlocutore dipendono dal contesto e dalla situazione

# L'efficacia della comunicazione



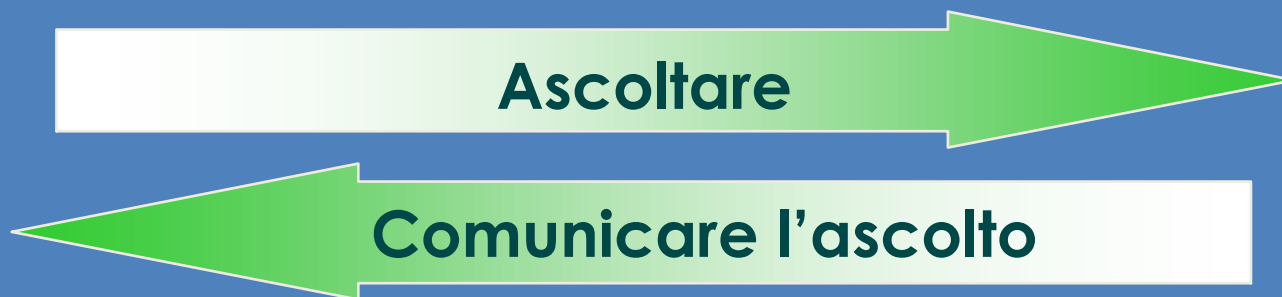
L'efficacia della comunicazione si misura dal **risultato**: ciò che conta non sono le intenzioni ma ciò che arriva, ovvero la percezione altrui



Rispetto all'obiettivo atteso tutti i soggetti coinvolti hanno una **corresponsabilità** nel processo comunicativo (dal modello lineare a quello circolare)

# Ascolto attivo:

L'ASCOLTO È UN PROCESSO A DUE VIE



**PER QUESTO SI PARLA DI ASCOLTO ATTIVO**

**La comprensione dell'altro richiede  
sollecitazioni, esplicitazioni  
e concessione di spazi**

# Ascolto attivo:



# L'empatia

Per un'efficace gestione del processo comunicativo è importante comunicare con le parti in modo empatico, così da creare **sintonia relazionale**:

**COMUNICARE  
CON EMPATIA**



Mettersi nei panni dell'altro  
per **sentire**:

- ✓ le parole che dice
- ✓ le emozioni che prova

Comunicare all'altro la propria  
**attenzione** attraverso:

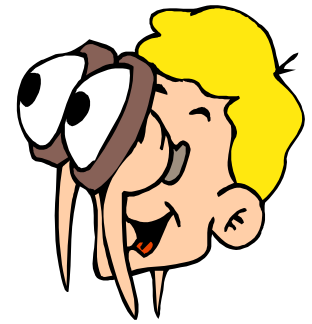
- ✓ atteggiamento aperto
- ✓ messaggi di conferma

**COMUNICARE  
L'EMPATIA**





# Tecniche di ascolto attivo:



## LE TECNICHE VERBALI:

- ▣ Parafrasare i contenuti
- ▣ Esplicitare le implicazioni del messaggio ricevuto
- ▣ Interpretare gli stati d'animo dell'interlocutore
- ▣ Stimolare ulteriori chiarimenti



## LE TECNICHE NON VERBALI:

- ▣ Guardare con attenzione
- ▣ Assentire
- ▣ Prendere nota mantenendo il contatto visivo
- ▣ Esprimere sentimenti in modo empatico

# La riflessione sull'empatia

- EINFÜHLUNG (immedesimazione)

“Una singola azione o anche una semplice espressione del corpo, come uno sguardo o un sorriso, possono offrirmi un barlume con il quale intravedere il nucleo fondamentale della persona”.

Edith Stein (1891-1942)



# Prima definizione

- **L'empatia è quell'atto attraverso il quale si coglie un vissuto estraneo in modo non originario.**

“Un amico viene da me e mi dice di aver perduto un fratello, e io mi rendo conto del suo dolore”.

In questo caso, l'empatia consiste nel cogliere il dolore dell'amico come il **suo** dolore, come qualcosa di **non originario** rispetto al mio vissuto.



# Come si attua l'empatia?

Secondo Edith Stein, che utilizza in modo felice il metodo fenomenologico, si possono distinguere tre gradi di attuazione dell'empatia:



# Primo momento:

- l'emergere del vissuto dell'altro attraverso un'espressione emotiva della quale posso rendermi conto: in questo momento il vissuto altrui "emerge improvvisamente davanti a me", quasi travolgendomi con il suo impatto;



# Secondo momento:



la mia "esplicitazione riempiente", cioè il mio rivolgermi con attenzione verso lo stato d'animo dell'altro, che così riempie il mio animo: in questo momento non sono concentrato sull'espressione emotiva esteriore dell'altro (sul suo pianto, sulla sua voce bassa...) ma sul suo stato d'animo interiore, e cerco di immedesimarmi con esso. In questo momento è come se io mi avvicinassi il più possibile al vissuto dell'altro, come un "essere presso di lui";

# Infine...

- l'oggettivazione complessiva del vissuto esplicitato, che significa porre attenzione al dolore dell'altro. Più precisamente, in questo momento è come se io riguadagnassi una distanza tra me e l'altro, una consapevolezza che il vissuto dell'altro è esterno a me: tuttavia questa consapevolezza è arricchita dal momento precedente e non è dunque una faccenda puramente intellettuale, né semplicemente emotiva.





In questo momento conclusivo...

... il vissuto dell'altro torna davanti a me **non come coinvolgimento dell'animo**, quanto piuttosto come **oggetto di coscienza, di pensiero.**

# Una precisazione importante:

- **L'esperienza** dell'empatia è originaria, nel senso che nasce ed avviene nel soggetto che la vive, che la sperimenta.
- Invece **il vissuto** empatico non è originario quanto al contenuto. Ciò significa che esso non nasce da me, perché si origina in un altro, e solo successivamente arriva a me.

# Empatia non è co-sentire:

L'empatia non va confusa con il **co-sentire**, cioè con la capacità di provare lo stesso sentimento di un altro, magari per lo stesso motivo (ad esempio la gioia che si prova quando si vince una partita di calcio): in questo caso il vissuto empatico è originario quanto al contenuto in entrambi i soggetti.

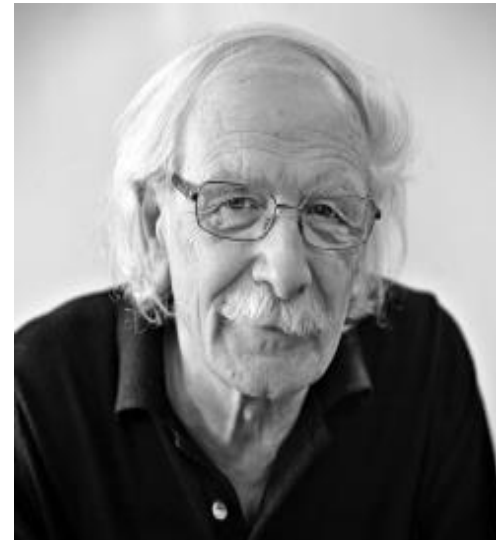


# NEURONI SPECCHIO

Le basi neurobiologiche  
dell'empatia

# Cosa sono i neuroni specchio?

- I neuroni specchio sono una classe di neuroni che si attivano selettivamente sia quando compiamo un'azione, sia quando la osserviamo mentre è compiuta da altri
- I neuroni specchio fanno da mediatori per la comprensione del comportamento altrui
- Quando → primi anni '90
- Dove → Parma
- Chi → Giacomo Rizzolatti e il suo gruppo di ricerca



# La scoperta

Fu una scoperta legata al caso

- I ricercatori avevano collocato degli elettrodi nella corteccia cerebrale di un macaco per studiare il controllo dei movimenti della mano.
- Durante l'esperimento era registrata l'attività elettrica dei neuroni mentre la scimmia eseguiva dei movimenti della mano.



# La scoperta

Fu una scoperta legata al caso

- Mentre uno sperimentatore prendeva una banana da un cesto di frutta preparato per gli esperimenti, alcuni neuroni della corteccia premotoria della scimmia che osservava la scena si attivavano.





# Duplica attivazione





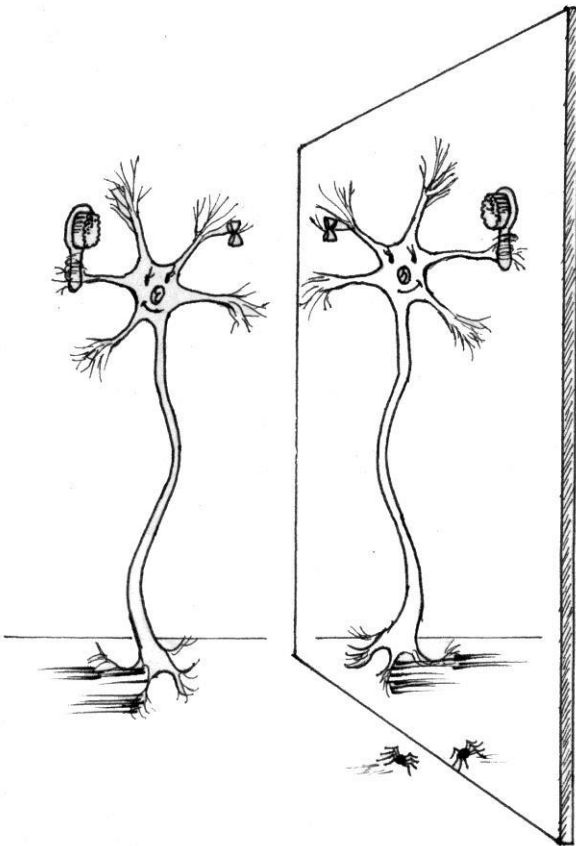
# COSA SONO?

Cellule nervose corticali  
BIMODALI



Attivate:

- quando COMPIAMO un'azione motoria (**ONLINE ACTIONS**)
- quando VEDIAMO ESEGUIRE la stessa azione motoria (**OFFLINE ACTIONS**)

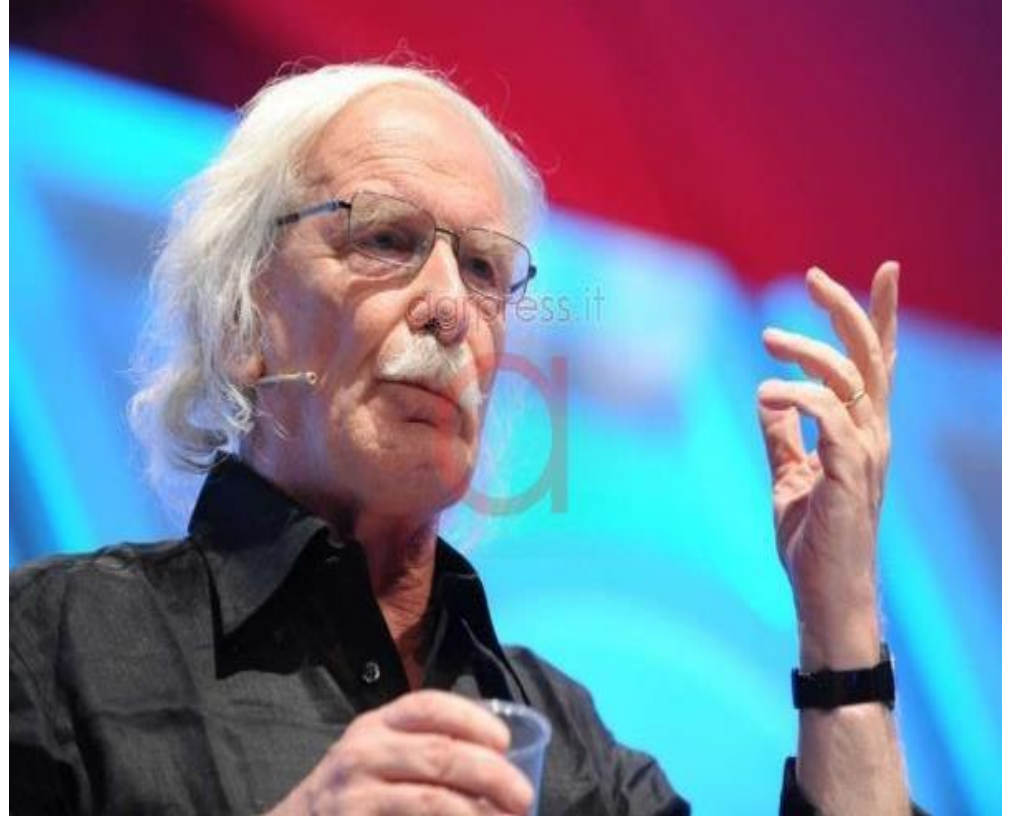


*Urosia Daily*

”...Quando percepiamo il rumore di una nocciolina che viene schiacciata, attiviamo nel nostro cervello anche il piano motorio necessario a schiacciare noi stessi la nocciolina, come se l’unico modo in cui possiamo davvero riconoscere quel suono sia simulare o imitare internamente al nostro cervello l’azione che produce il suono in questione”.

(Prof. Marco Iacoboni, Facoltà di Medicina  
dell’Università della California)

«Il cervello  
che *agisce* è  
anche e  
innanzitutto  
un cervello  
che  
*comprende*»



So quel che fai. Il cervello che  
agisce e i neuroni specchio.  
(Rizzolatti e Sinigaglia, 2006).

# L'importanza dei neuroni specchio nell'evoluzione della persona e della specie

LINGUAGGIO

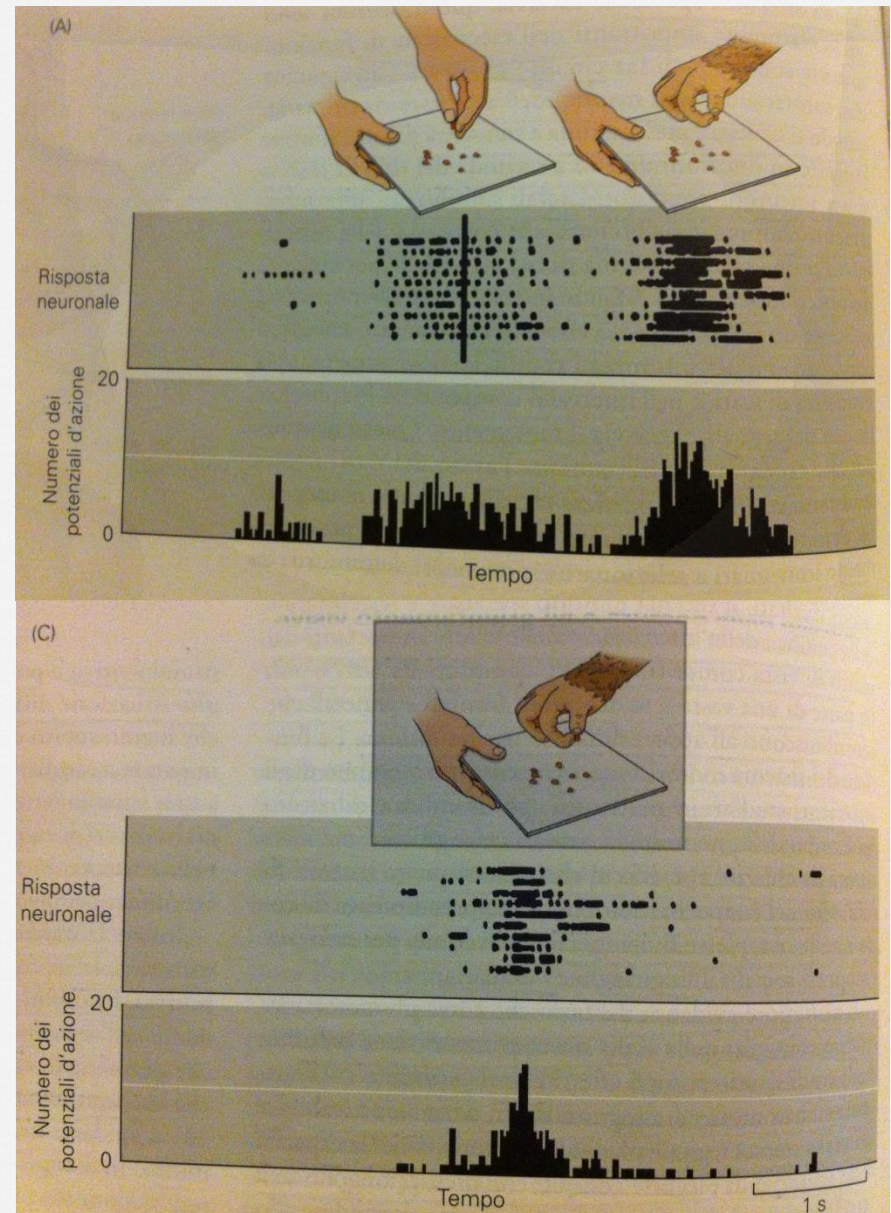
EMOZIONI

IMITAZIONE E  
APPRENDIMENTO

EMPATIA



La principale  
funzione dei  
neuroni specchio  
non è l'imitazione,  
ma è la  
comprensione  
dello **scopo**  
dell'azione, cioè  
dell'**intenzione**



# E LE EMOZIONI?

Anche il riconoscimento delle emozioni sembra poggiare su un insieme di circuiti neurali che, per quanto differenti, condividono quella

proprietà "specchio" già

rilevata nel caso

Della comprensione

delle azioni.

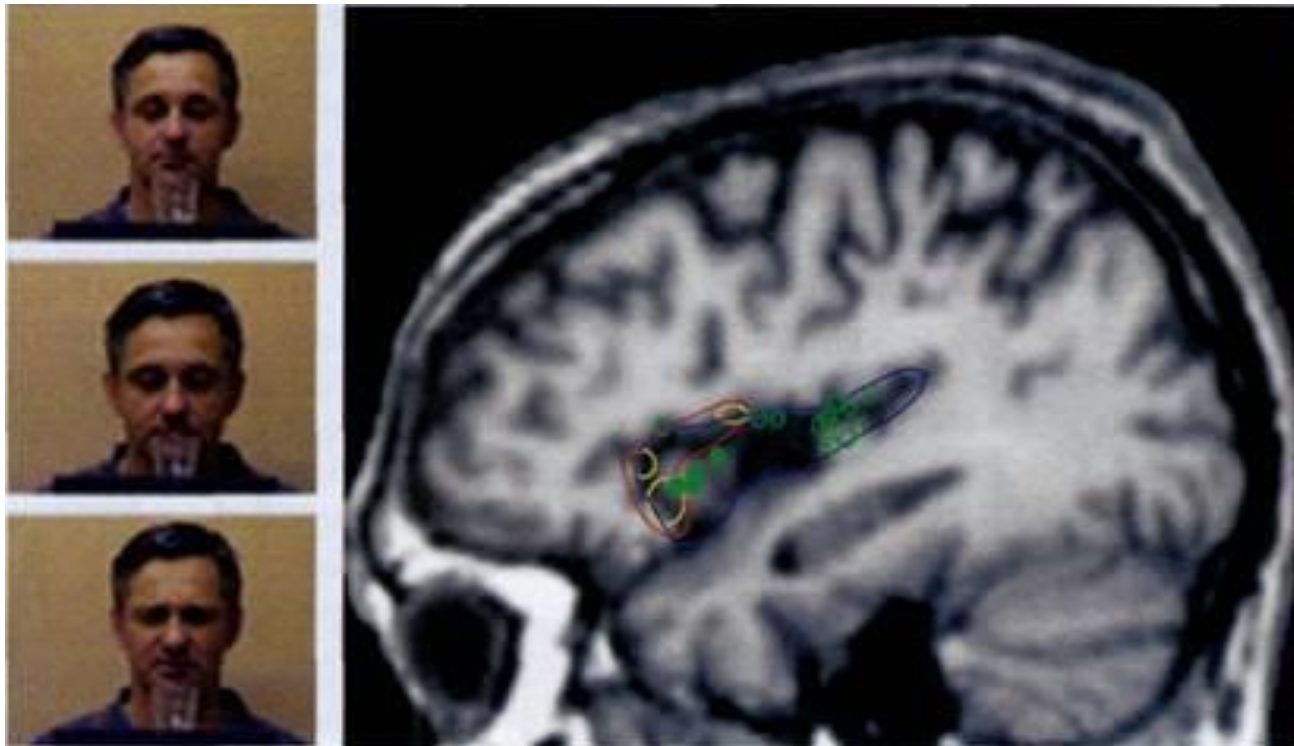




# ESEMPIO: IL DISGUSTO



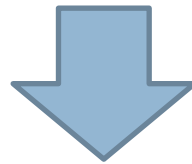
Dati clinici e studi di brain imaging e elettrostimolazione sembrano indicare che il provare disgusto e il percepire quello altrui abbiano un substrato neurale comune .





# DOLORE

Attraverso i neuroni specchio simuliamo dentro di noi anche sensazioni negative come il dolore



«Se vediamo una persona che viene punzecchiata con un ago, i nostri nocicettori scaricano come se fossimo punzecchiati noi stessi»

*(«L'uomo che credeva di esser morto»,  
V. S. Ramachandran)*

# Nelle relazioni...

---

Un fattore determinante per il successo delle relazioni interpersonali è **l'abilità con cui l'individuo entra in sincronia emotiva**: se è capace di entrare in sintonia con gli stati d'animo altrui, o riesce facilmente a trascinare gli altri nella scia dei propri, le interazioni sono più funzionali (Cacioppo).

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

