


# COMUNICAZIONE

---

- Il soggetto umano è un essere comunicante per sua natura (oltre ad essere un essere pensante, emotivo e sociale)
- La comunicazione non è solo un mezzo o uno strumento ma è proprio un aspetto costitutivo del soggetto
- Non è astratta ma situata
- La comunicazione implica tre dimensioni inscindibili:
  - ❖ *cognitiva (= pensiero e intelligenza)*
  - ❖ *relazionale (= interazione e contatto sociale)*
  - ❖ *espressiva (= espressioni artistiche, poesia, musica, pittura, etc...)*

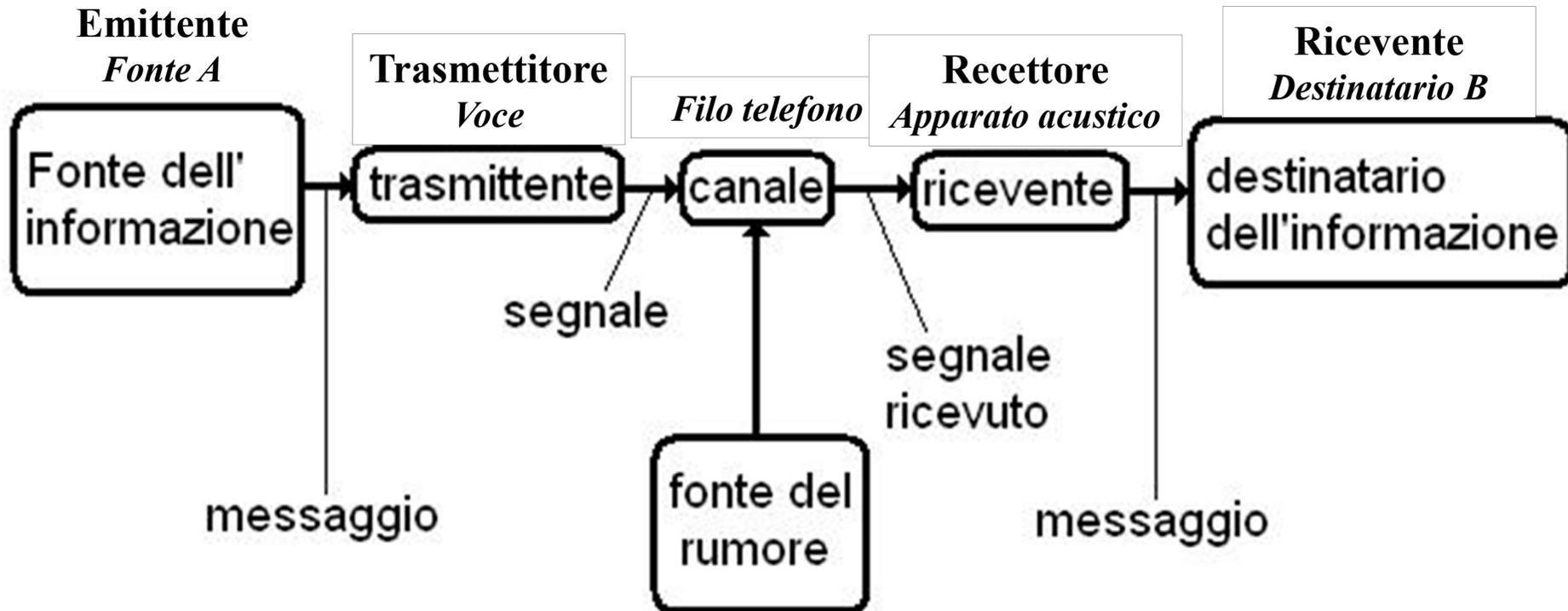

# DEFINIZIONE di COMUNICAZIONE

---

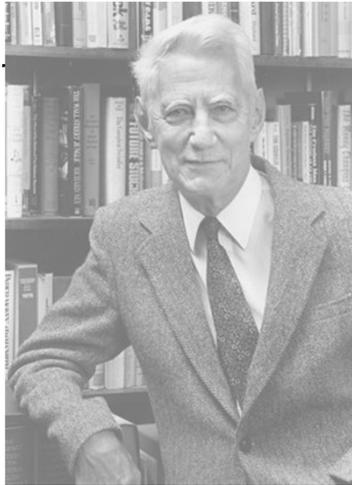
E' uno scambio interattivo osservabile fra due o più partecipanti , dotato di un certo grado di consapevolezza, capace di far condividere un determinato significato sulla base di sistema simbolici e convenzionali di significazione secondo la cultura di riferimento

[Anolli, 2006]

# APPROCCIO MATEMATICO (1 di 5)




## APPROCCIO MATEMATICO (2 di 5)



- L'emittente-fonte può trasmettere il messaggio in modi differenti (parole, gesti, espressioni mimiche ecc..) ma deve comunque sempre codificarlo attraverso un codice (es. lingua italiana); ci deve cioè essere un lavoro di **encoding**
- Il ricevente-destinatario a suo volta deve decifrare il messaggio nello stesso codice (operazione di **decoding**)


# APPROCCIO MATEMATICO (3 di 5)

---

- Successiva introduzione del concetto di **Feedback** = quantità di informazione che dal ricevente ritorna all'emittente (detta anche **retroazione**)
- ❖ *feedback positivo* = ampliamento dell'informazione di ingresso (es. pettegolezzo)
- ❖ *feedback negativo* = riduzione dell'informazione di ingresso (es. commento materno)


# APPROCCIO MATEMATICO (4 di 5)

---

- Comunicazione come processo circolare e ricorrente senza fine e superamento del concetto di comunicazione unidirezionale (da A a B e da B a A)
- Il messaggio di feedback svolge tre funzioni distinte:
  - risposta di B ad A
  - stimolo da B ad A
  - rinforzo del modello di comunicazione esistente in quel momento tra B e A


# APPROCCIO MATEMATICO (5 di 5)

---

- ❖ ***Rumore:*** interferenza con altro segnale che sta percorrendo lo stesso canale
- ❖ ***Ridondanza:*** ripetizione della codifica del messaggio
- ❖ ***Filtro:*** elementi che modificano il segnale in partenza o in arrivo
  
- **Approccio matematico = teoria forte del codice**
  - ❖ condizione necessaria e sufficiente per comunicare = codice linguistico
  - ❖ modello meccanicistico focalizzato su codifica, decodifica e trasmissione del messaggio


# APPROCCIO SEMIOTICO (1 di 4)

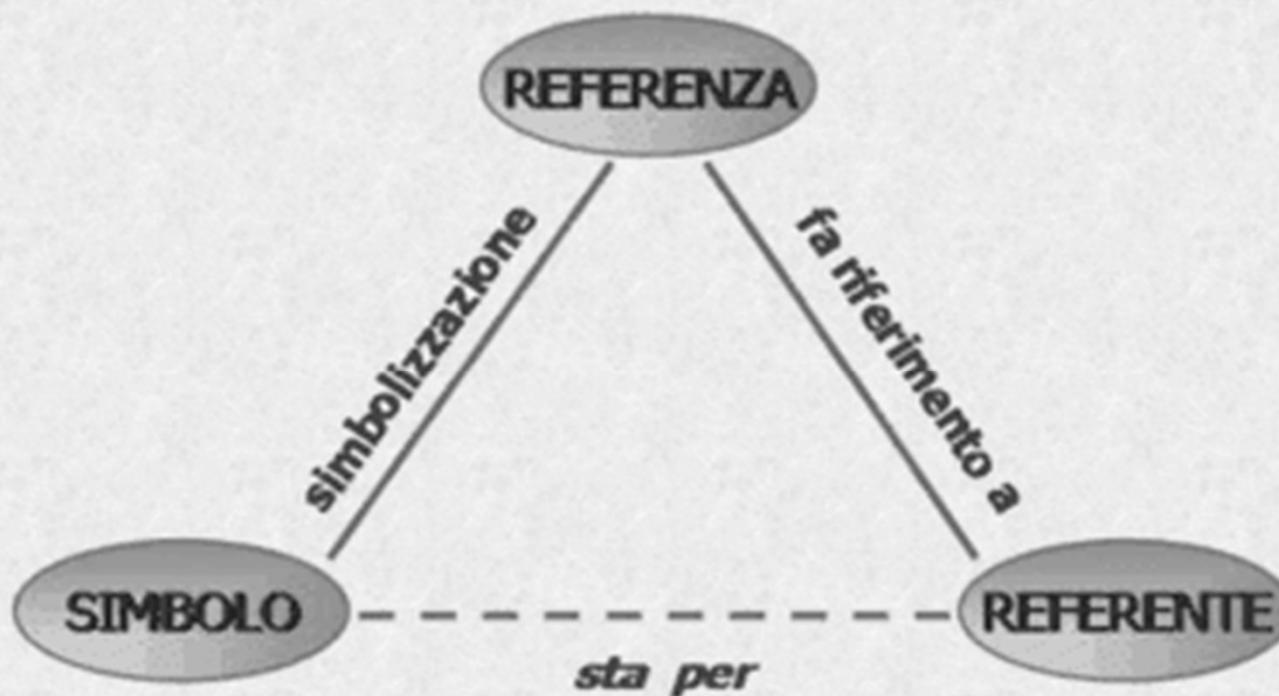
---

- Una delle attività fondamentali dell'uomo è quella di interpretare il significato dei segni che lo circondano. Il segno significa, rinvia ad un significato, producendo senso.
- **La semiotica è la scienza che studia la vita dei segni nel quadro della vita sociale**
- Per la semiotica, la comunicazione deve affrontare come avviene un processo di significazione, come cioè si genera significato (= rapporto fra la realtà da comunicare e i codici o i sistemi con cui si comunica)


# APPROCCIO SEMIOTICO (2 di 4)

---

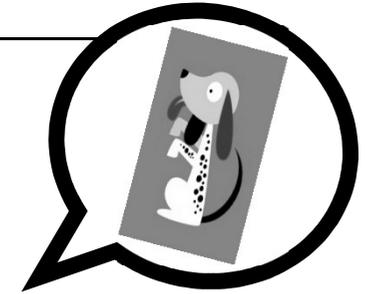
**Il diagramma della significazione**




# APPROCCIO SEMIOTICO (3 di 4)

---

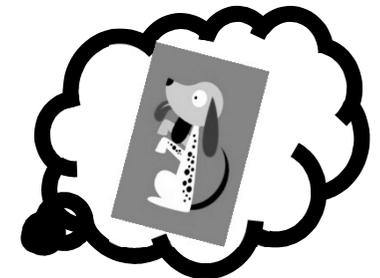
**il simbolo o segno** (la parola; *es. termine linguistico /c-a-n-e/*)



**il referente** (oggetto o evento che viene comunicato; *es. cane come animale domestico che abbaia*)



**la referenza** (concetto o rappresentazione mentale dell'oggetto o evento che viene comunicato; *es. concetto di cane*)




# APPROCCIO SEMIOTICO (4 di 4)

---

- Se si considera che:
  - ❖ il processo mentale della referenza è influenzato culturalmente
  - ❖ che il simbolo è un fatto squisitamente convenzionale
- Si coglie immediatamente che il processo di **creare significati** (attraverso le parole) è strettamente legato a quello del **condividerli**
- Si coglie che la complessità del “cosa significa una parola” non è un fatto della parola in sé ma del delicato gioco di negoziazione dei significati e della reciproca determinazione tra realtà (rappresentata) e parole


# APPROCCIO PRAGMATICO (1 di 15)

---

- Il punto di vista pragmatico considera la comunicazione **come azione e come fare**
- Austin e Searle hanno proposto la teoria degli atti linguistici
- La **teoria degli atti linguistici** si basa sul presupposto che con un enunciato non si possa solo descrivere il contenuto o sostenerne la veridicità, ma che la maggior parte degli enunciati servano a compiere delle vere e proprie azioni in ambito comunicativo, per esercitare un particolare influsso sul mondo circostante.


# APPROCCIO PRAGMATICO (2 di 15)

---

- Tre tipologie di atti:
- ❖ **Atti locutori**: atto **di dire** qualcosa (struttura ed enunciato)
- ❖ **Atti illocutori**: atti **nel dire** qualcosa (obiettivo, intenzione comunicativa)
- ❖ **Atti perlocutori**: atti **con il dire** qualcosa (effetto dell'atto linguistico sull'interlocutore; es lusingare)


# APPROCCIO PRAGMATICO (3 di 15)

---

- Ad esempio: “*E’ tardi*” è una sola locuzione a cui possono corrispondere diverse illocuzioni:
  - *La semplice intenzione di constatare qualcosa a titolo di informazione*
  - *L'intenzione di invitare qualcuno a sbrigarsi*
  - *L'intenzione di invitare qualcuno a non sforzarsi più*
  - *L'intenzione di comunicare che è giunto il momento di congedarsi*


# APPROCCIO PRAGMATICO (4 di 15)

---

- **Esempio** “*Che freddo gelido che entra da questa finestra!* “
  - Atto locutorio (informazione che fa freddo e che la finestra è aperta ....)
  - Atto illocutorio (invito a chiudere la finestra)
  - Atto perlocutorio (il destinatario si alza e chiude la finestra)


# APPROCCIO PRAGMATICO (5 di 15)

---

## MASSIME DELLA CONVERSAZIONE (Grice)

- **Massima di quantità**
- **Massima di qualità**
- **Massima di modo**
- **Principio di pertinenza**


# APPROCCIO PRAGMATICO (6 di 15)

---

*Fornisci l'informazione necessaria,  
né di più, né di meno:*

## MASSIMA DI QUANTITÀ

- Dà un contributo tanto informativo quanto richiesto
- Non dare un contributo più informativo del necessario
- es. la bandiera e` bianca (la bandiera e` tutta bianca)
- ◦ es. alla fine del processo ad Aldo hanno dato una multa
- (non e` anche stato condannato ad anni di prigione)




# APPROCCIO PRAGMATICO (7 di 15)

---

**Massima di qualità**



*sii sincero, fornisci informazione  
veritiera, secondo quanto sai*

*Tenta di dare un contributo che sia  
vero, e quindi non dire ciò che credi  
essere falso non dire mai cose per  
le quali non hai prove adeguate  
...*

es. Carlo ha due lauree  
(lo so, ne ho le prove, lo credo  
vero)

es. Il tuo terreno si estende  
per 200 acri?  
(non lo so e vorrei saperlo)


# APPROCCIO PRAGMATICO (8 di 15)

---

Differenti modi di mentire:

*Massima di qualità*

- **omissione:** si omettono informazioni utili per la comprensione dell'evento
- **falsificazione:** si inviano informazioni che si sanno essere false




# APPROCCIO PRAGMATICO (9 di 15)

---

## *Massima di modo*

- Evita espressioni oscure
- Evita espressioni ambigue
- Sii breve, evitando inutili prolissità
- Sii ordinato nell'esposizione



*sii chiaro: l'enunciato dovrebbe essere chiaro,  
poco ambiguo, breve e ordinato*


# APPROCCIO PRAGMATICO (10 di 15)

---

Massima di pertinenza

Il contributo informativo di un enunciato dovrebbe essere pertinente con la conversazione.

***un'ipotesi è pertinente quanto minore è lo sforzo per trattarla!!***




# INTENZIONE COMUNICATIVA (1 di 10)

---

- La comunicazione non è un processo casuale né involontario
- Implica pianificazione intenzionale in quanto ogni atto comunicativo è voler rendere l'interlocutore consapevole della propria intenzione.
- In psicologia si possono distinguere:
  - ❖ L'intenzionalità (Brentano) è intesa come una proprietà essenziale della coscienza umana, in quanto *“coscienza di qualcosa”*.
  - ❖ In un secondo significato l'intenzionalità viene come la proprietà di un'azione compiuta in modo deliberato, volontario e di proposito per raggiungere un certo scopo.


## INTENZIONE COMUNICATIVA (2 di 10)

---

- L'intenzione comunicativa concerne:
  - Il parlante → processo di intenzionalizzazione (manifestazione della propria intenzione comunicativa)
  - Il ricevente → processo di re-intenzionalizzazione (interpretazione del significato del messaggio ricevuto)
- La distanza fra parlante e ricevitore rende complesso il processo stesso di comunicazione; tuttavia è questa condizione che permette di distinguere fra **informazione e comunicazione**


## INTENZIONE COMUNICATIVA (3 di 10)

---

- Si può parlare di scambio comunicativo quando il messaggio è prodotto intenzionalmente dal parlante ed è riconosciuto ed è interpretato intenzionalmente dal destinatario
- Senza l'atto intenzionale, il messaggio ha un valore informativo
- Quando produce un atto comunicativo, il soggetto ha l'intenzione globale di comunicare qualcosa a un destinatario in modo più o meno unitario e coerente


# INTENZIONE COMUNICATIVA (4 di 10)

---

- Grice [1967] distingue fra:
  - ❖ **intenzione informativa** = ciò che viene detto (what is said)
  - ❖ **intenzione comunicativa** = ciò che si intende dire, voler rendere il destinatario consapevole di qualcosa di cui non era prima consapevole (what is meant)
  - ❖ “*Ciò che è detto*”, coperto dall’intenzione informativa;
  - ❖ “*Ciò che è significato, ciò che si intende dire*”, realizzato dall’intenzione comunicativa, inteso come volere rendere il destinatario consapevole di qualcosa di cui prima non era consapevole


## INTENZIONE COMUNICATIVA (5 di 10)

---

- Concetto di **gradualità dell'intenzionalità**: non è una proprietà dicotomica, ma continua e graduale
- Consente di mettere regolarmente a fuoco e calibrare i diversi atti comunicativi nel corso delle interazioni della vita quotidiana
- Da atti comunicativi semplici e ordinari nei quali il processo comunicativo è quasi automatico, si passa ad atti comunicativi in cui il parlante deve essere molto attento e mettere a fuoco la sua intenzione comunicativa da trasmettere al destinatario (esempio, comunicazione ironica, seduttiva, ingannevole)


## INTENZIONE COMUNICATIVA (7 di 10)

---

- Concetto di **fuoco comunicativo**: attenzione e interesse del parlante sono concentrati su certi aspetti della realtà da condividere con il destinatari
- La forza dell'intenzione consiste nel processo di messa a fuoco, di puntualizzazione e di precisione del messaggio prodotto, è direttamente proporzionale sia all'importanza dei contenuti e delle informazioni trasmesse, sia alla rilevanza dell'interlocutore, sia alla natura del contesto.


# INTENZIONE COMUNICATIVA (8 di 10)

---

- **Principio della “pars pro toto”**: nella produzione di un atto comunicativo, il soggetto può esprimere soltanto una parte dei suoi contenuti mentali
  - ❖ Fondamento biologico: l’articolazione fonetica della laringe rappresenta un collo di bottiglia nel sistema comunicativo
  - ❖ Questa costrizione obbliga il soggetto a seguire soltanto una delle diverse piste semantiche a sua disposizione per rendere manifesto ciò che ha in mente
  
- **Paradossalità della comunicazione:**
  - ❖ alcuni aspetti di sé possono risultare inesprimibili (residuo di incomunicabilità)
  - ❖ la scelta di non voler comunicare va espressa attraverso atti comunicativi


# INTENZIONE COMUNICATIVA (9 di 10)

---

## L'intenzione comunicativa da parte del destinatario

- **Concetto di reciprocità intenzionale (Grice):** per avere successo, uno scambio comunicativo deve essere caratterizzato non solo dalla manifestazione di un'intenzione comunicativa da parte del parlante, ma anche dal suo riconoscimento da parte del destinatario.
- P sa che A sa che P sa che A sa (e così senza fine) che P ha una data intenzione comunicativa
- **Attribuzione di intenzione:** assumere che l'atto comunicativo del parlante abbia un significato e impegnarsi per interpretarlo
- **Principio del "totum ex parte":** il destinatario attribuisce un'interpretazione completa e coerente all'atto comunicativo, sulla base di un insieme ristretto di indizi e di elementi comunicativi


## INTENZIONE COMUNICATIVA (10 di 10)

---

- Principio dell' “**assumere per garantito**”: il destinatario propende ad accogliere il primo senso dell'atto comunicativo che gli viene in mente e che non è immediatamente contraddetto da un altro significato (*es. capire quello che hai voluti capire ...*)
- Il significato appartiene all'atto comunicativo per la sua posizione intermedia fra i partecipanti, in quanto attività congiunta e condivisa


# COMUNICAZIONE NON VERBALE

---

- CNV: Insieme dei comportamenti osservabili
- L'uomo comunica anche quando è in silenzio
- Quando si conosce una persona già nei primi 60 secondi la nostra
- mente genera il 90% dell'impressione che la persona ci fa.


# COMUNICAZIONE NON VERBALE

---

- CNV: Insieme dei comportamenti osservabili
- L'uomo comunica anche quando è in silenzio
- Quando si conosce una persona già nei primi 60 secondi la nostra
- mente genera il 90% dell'impressione che la persona ci fa.

# PROSSEMICA

- Distanza o prossimità (Hall, 1966)
  - Intima (fino a 40 cm);
  - Personale (da 40 a 120 cm);
  - Sociale (da 120 a 360 cm);
  - Pubblica (da 360 cm in poi);

- Gestione consapevole dello spazio (distanza) comunicativo in un dialogo.

Tutti noi percepiamo intorno a noi una specie di **‘bolla invisibile’**, che ci circonda per un diametro di circa un metro e che può essere sovrapposta alla ‘bolla’ di un altro individuo solo se questi ci sia familiare o accetto.

- Noi non permettiamo a qualsiasi individuo di avvicinarsi nella stessa maniera ...

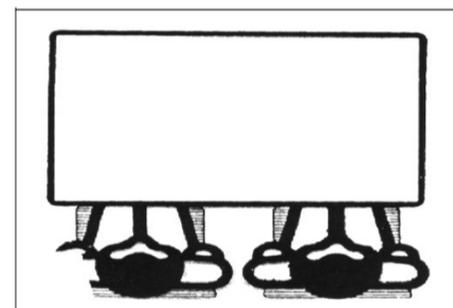
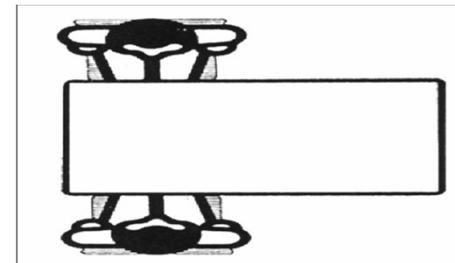
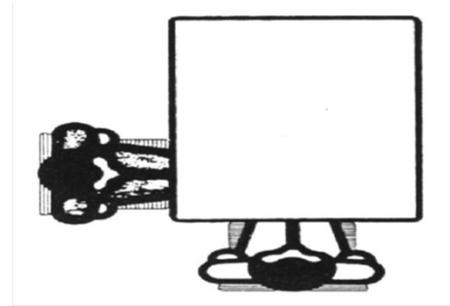



# PROSSEMICA

---

## ORIENTAMENTO:

- Angolare (amicizia)
- Frontale (rapporto gerarchico)
- Laterale (collaborazione)




# CINESICA

---

- La cinesica si occupa dei movimenti del corpo come forme strutturate di linguaggio
- (...) Oggi si tende a suddividere la cinesica secondo due principali aree di comportamenti:
- La macrocinesica (la postura e la gestualità)
- La microcinesica (soprattutto il volto)




# LA POSTURA

---

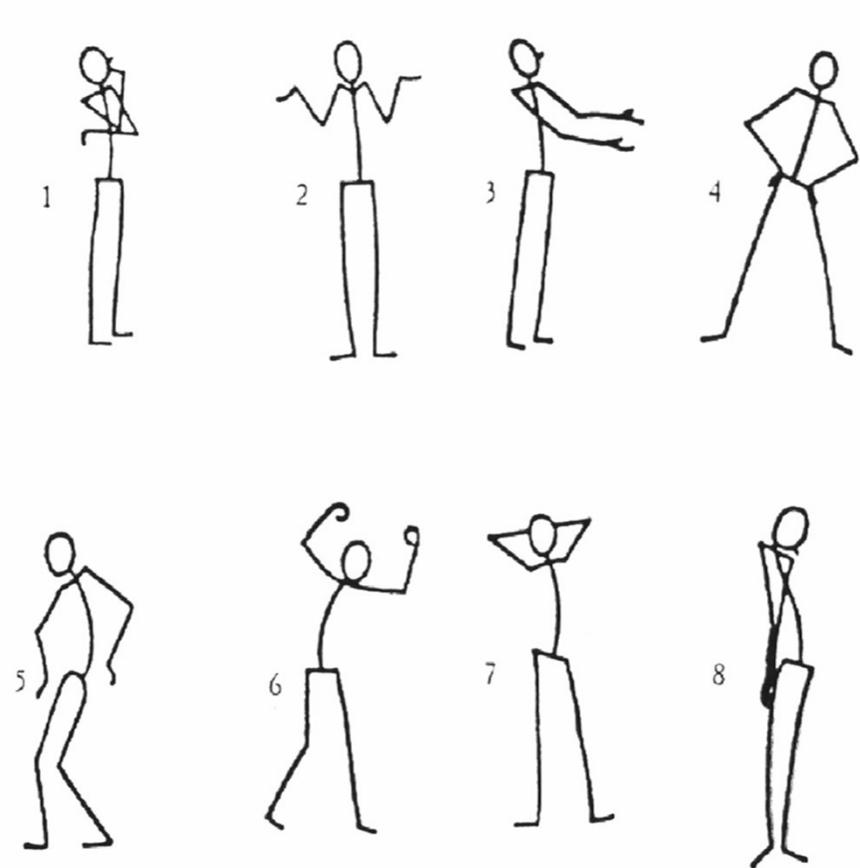
- E' un segnale involontario che partecipa al processo di comunicazione.
- Può indicare:
  - ❖ la specifica emozione che la persona sta provando
  - ❖ l'intensità dell'emozione specifica provata
  - ❖ la fiducia che una persona ha in se stessa, o l'immagine di sé.
  - ❖ il proprio atteggiamento (per es. il modo di camminare, stare in piedi o sedersi rivela stili di comportamento espressivi di ruoli vissuti)
  - ❖ la postura è meno controllabile del volto e del tono di voce, perciò nel legame tra stato d'animo e postura questa può svelare un'ansia segreta che il volto non fa trapelare.


# LA POSTURA

## POSTURA:

tutti i movimenti del corpo  
prolungati (come siamo seduti,  
come camminiamo, come siamo  
in posizione eretta).

- ❖ Esprime vissuto emotivo
- ❖ Indica rapporti sociali




# LINGUAGGIO DEL CORPO

---

- Conoscere la CNV è un ottimo sistema per decodificare la comunicazione del nostro interlocutore, sapere se chi abbiamo di fronte gradisce o rifiuta i nostri argomenti.
- È un sistema per capire da cosa è stimolato il nostro interlocutore, qual è l'argomento che ama e utilizzarlo per creare un rapporto empatico.
- Si possono distinguere segnali di ...
  - ❖ Gradimento
  - ❖ Rifiuto
  - ❖ Il nostro inconscio si esprime in maniera semplice e comunica gradimento o rifiuto verso un argomento, una parola o una persona.


## ATTI DI GRADIMENTO (1 di 2)

---

➤ **Bacio dato a se stessi**

- ❖ È un bacio dato a se stessi che si esprime tramite un leggero arricciamento delle labbra. Indica interessamento verso la tematica trattata. Spesso questo segnale è appena accennato e poco visibile.

➤ **Accarezzamento delle labbra con le dita o il dorso della mano**

- ❖ Esprime gradimento emotivo nei confronti delle tematiche trattate o verso il suo interlocutore. Può essere espresso anche utilizzando, ad esempio, una penna. In genere tutti gli atti concernenti l'accarezzamento, esprimono gradimento. Questo segnale significa che il nostro interlocutore è coinvolto emotivamente verso la parola o argomento espresso.


## ATTI DI GRADIMENTO (2 di 2)

---

- **Mordicchiarsi le labbra**
  - ❖ Indica un forte interessamento verso la tematica trattata.
  
- **Accarezzarsi i capelli**
  - ❖ Esprime gratificazione e gradimento verso la tematica espressa.
  
- **Spostare il busto o il corpo in avanti**
  - ❖ Rappresenta interesse verso l'argomento trattato.


## ATTI DI RIFIUTO (1 di 2)

---

- **Sfregare con le dita la punta del naso**
  - ❖ Grattarsi la punta del naso esprime il massimo scarico tensionale da parte del soggetto. È un forte segnale di rifiuto
  
- **Spostare il corpo indietro**
  - ❖ Indica rifiuto verso la tematica trattata.
  
- **Spostare occasionalmente oggetti lontano dalla propria persona**
  - ❖ Il soggetto esprime rifiuto verso l'argomento trattato


## ATTI DI RIFIUTO (2 di 2)

---

➤ **Raschiamento della gola**

- ❖ Il soggetto prova tensione verso la tematica trattata.

➤ **Gambe accavallate e/o braccia conserte**

- ❖ Indica chiusura verso l'argomento trattato o verso l'interlocutore (porre attenzione al fatto che la posizione non sia già tenuta da prima che l'interlocutore si avvicini alla persona, ma che sia contemporanea alla situazione attivata dall'interlocutore stesso)