

# Comunicazione interpersonale

Prof. Barbara Pojaghi  
Università di Macerata



**La comunicazione *non* è  
una tecnica**

**è**

un processo intenzionale in cui sono  
coinvolte due o più persone  
che hanno tutti la responsabilità  
della sua efficacia

Richiede

- *una competenza sociale*

oltre ad altre competenze

- *verbali*
- *non verbali*

## COMPETENZA COMUNICATIVA

- **COMPETENZA LINGUISTICA** si articola nella padronanza di aspetti fonologici, sintattici, semantici e pragmatici di una lingua;
- **COMPETENZA PARALINGUISTICA** vale a dire il ricorso all'enfasi, alle cadenze nella pronuncia, agli intercalari come risate, esclamazioni, silenzi, borbottii, ecc.;
- **COMPETENZA CINESICA** cioè la possibilità di usare gesti e posture;
- **COMPETENZA PROSSEMICA** ovvero la conduzione del rapporto attraverso l'organizzazione dello spazio;
- **COMPETENZA PRAGMATICA** consiste nella capacità di usare i segni linguistici e non in modo adeguato alla situazione e alle proprie intenzioni;
- **COMPETENZA SOCIO-CULTURALE**, in altri termini, l'abilità di discriminare le differenti situazioni sociali, le relazioni di ruolo, i significati e gli elementi distintivi di una data cultura

### *Prossemica e territorialità* (continua)

Regolazione della **distanza spaziale** = buon indicatore della distanza comunicativa fra le persone. Diversi tipi di distanza

- *Zona intima* (fra 0 e 0,5 m circa): distanza delle relazioni intime
- *Zona personale* (fra 0,5 e 1 m circa): area invisibile che circonda in maniera costante il nostro corpo
- *Zona sociale* (fra 1 e 3,5/4 m): distanza per le interazioni meno personali
- *Zona pubblica* (oltre i 4 m): distanza tenuta in situazioni pubbliche ufficiali

### *Prossemica e territorialità*

#### *Differenze culturali nella prossemica*

- |   |  |
|---|--|
| • <i>Cultura della distanza</i>   | • <i>Cultura della vicinanza</i>   |
| • La distanza interpersonale è grande, angolazione obliqua e ogni riduzione spaziale è percepita come invasione | • La distanza interpersonale è ridotta, angolazione diretta e la distanza è valutata come freddezza e ostilità |

**Perché la donna sembra avere maggiormente sviluppata degli uomini la competenza non verbale, in particolare la capacità di interpretare i comportamenti non verbali?**

## **Ascolto attivo**

- Raccogliere informazioni da chi parla astenendosi dal giudicare e assumendo un atteggiamento *empatico*
- Dimostrare attenzione a chi parla in modo da incoraggiare la continuazione della comunicazione
- Intervenire con osservazioni limitate ma incoraggianti, portando un po' più avanti l'idea del nostro interlocutore

## Esercitazione

- *Figlia*: non so perché ma ultimamente non mi capisco più con Anna (*l'amica del cuore*)
- *Madre*: lo credo, frequenti un sacco di altra gente che non ha niente a che fare con voi
- *Figlia*: non è quello, è come se parlassimo due lingue diverse
- *Madre*: lei non è cambiata, sei tu che non sei più quella di prima
- *Figlia*: ma che ne sai tu di ciò che accade tra di noi?
- *Madre*: io so che la gente che frequenti non mi piace
- *Figlia*: tu ribatti sempre su questo punto

## Esercitazione

- A**: nel mio ufficio ci sono delle persone di cui non mi fido, ho l'impressione che stiano sempre lì a spiarmi
- B**: stai attenta che queste sono infide e vanno a riferire tutto nei piani alti..
- C**: ma cosa fanno? In base a cosa hai questa impressione?
- A**: ogni volta che telefono subito si azzittiscono e mi stanno ad ascoltare.
- C**: forse non vogliono disturbarti
- B**: sì!!!! I premi nobel dell'educazione!!!!
- C**: oltre a questo cosa altro fanno?
- B**: te ne accorgi subito quando puoi fidarti o no
- C**: come fai?

## PRINCIPIO DI COOPERAZIONE

- **MASSIMA DELLA QUALITA'**

Rappresenta la *conditio sine qua non* per l'accettabilità stessa del discorso. Si traduce nella massima generale "Cerca di dare un contributo che sia vero" e nelle due massime specifiche: a) "Non dire ciò che ritieni falso"; b) "Non dire quello per cui non hai prove adeguate".

- **MASSIMA DELLA QUANTITA'**

Si riferisce alla quantità di informazioni da fornire e include due massime: a) "Dà un contributo tanto informativo quanto richiesto"; b) "Non dare un contributo più informativo di quanto sia richiesto".

- **MASSIMA DELLA RILEVANZA**

Prescrive che la comunicazione sia rilevante e pertinente al tema dello scambio comunicativo in corso.

- **MASSIMA DELLA MODALITA'**

Si riferisce a come si dice ciò che viene detto. La massima generale "Sii chiaro", si specifica nelle massime: a) "Evita le espressioni oscure"; b) "Evita l'ambiguità"; c) "Sii conciso"; d) "Sii ordinato nell'esposizione".

## Tipologia di linguaggio

### Linguaggio sintetico/valutativo

- *ha la tendenza a presentare conclusioni unitarie e globali, tralasciando di riferire particolari, passaggi intermedi e nelle quali traspare un giudizio di valore*

### Linguaggio analitico/descrittivo

- *tende a descrivere serie di eventi singolari e individuali, distinti e successivi, riferendosi a persone, luoghi, fatti particolari e concreti, evitando le generalità e le astrazioni e tralasciando di fornire quadri d'insieme che comportino prese di posizione e giudizi*

## La lingua è neutrale rispetto ai sessi?

Alcuni elementi per il concetto di comunicazione sessuata

Il rifiuto di molte e molti ad affrontare questi temi, bollati come irrilevanti, è dovuto alla difficoltà di accettare il fatto che non solo **noi parliamo una lingua**, ma che contemporaneamente **siamo parlati da questa e dai pregiudizi iscritti in lei** .

## Lingua e ordine simbolico

La lingua non solo rispecchia l'ordine culturale e sociale in cui viviamo, ma dà forma alla realtà determinando il modo di pensare delle/dei parlanti, perché sono depositate in lei le categorie di percezione e classificazione del nostro mondo interno ed esterno e della nostra relazione con esso.

La natura **androcentrica** della lingua quindi, rendendo invisibili i soggetti femminili, denominati sotto la categoria generale di uomini, occulta sia la presenza che l' assenza delle donne **reali** dai processi della vita sociale, politica e culturale.

E' utile richiamare l'attenzione sulle conseguenze dell' asimmetria di valore tra maschile e femminile per l'economia psichica delle/dei bambine /bambini nel processo di individuazione di sé e di costruzione della propria soggettività

- **Non sottovalutare la bassissima rappresentanza femminile ai vertici dell'organizzazione in Italia.**
- **La sotto-rappresentazione femminile costituisce un grave problema per il sistema Paese, come sviluppo, occupazione, inquinamento, immigrazione ecc.**
- **La donna dimostra di portare valore aggiunto, visione differente e complementare, motivazione del capitale umano.**
- **Deve solo imparare a comunicarlo meglio. I media ci rappresentano ancora secondo stereotipi e luoghi comuni. La casa è l'ambito prevalente, il lavoro in ruoli subalterni**

## Alcune dissimmetrie grammaticali

mentre i mestieri registrano i termini  
grammaticalmente corretti di  
**cameriere/cameriera,**  
**parrucchiere/parrucchiera,**  
**contadino/contadina,**  
**servo/serva...**

essendo possibili forme femminili  
autorizzate dalla grammatica.

- quelle riguardanti le professioni, specie  
quelle di prestigio, sono spesso indicate  
al maschile

avvocato/avvocata,  
ingegnere/ingegnera,  
ma anche

avvocatessa, dottoressa (origine beffarda e  
immotivata dal punto di vista linguistico)

- i termini -o, - aio/-ario, -iere mutano in -a, - aia/-aria, -iera es. architetta, avvocata, chirurga, ministra, primaria, notaia, portiera, ecc.
- i termini in -sore mutano in –sora. es. assessora, difensora, evasora, oppressora, ecc.
- i termini in -essa corrispondenti a maschili in -sore devono essere sostituiti da nuove forme in -sora: es. dottora, professora, ecc.
- i termini in -tore mutano in –trice. es. ambasciatrice, direttrice, ispettrice, redattrice, senatrice, accompagnatrice (eccezione 'questora').

Nei seguenti casi si ha solo l'anteposizione dell'articolo femminile:

- termini in -e o in –a. es. generale, maggiore, parlamentare, preside, ufficiale, vigile, interprete, presidente, etc.; poeta, profeta, ecc.
- forme italianizzate di participi presenti latini. es. agente, inserviente, cantante, comandante, tenente, ecc.
- composti con capo-. es. capofamiglia, caposervizio, capo ufficio stampa, ecc.