

Comunicazione

«So che credi di capire quello che dico secondo te, ma non sono sicuro se ti rendi conto che non intendo quello che senti.»

(Watzlawik, 2003)



(Phil Hubbe)

Comunicazione: un dialogo con gli altri e con sé stessi

Il termine «comunicazione» deriva dal latino «communicatio» e ha il significato di «far conoscere», «rendere noto». Ha luogo tra almeno un mittente e un destinatario.

Lo scambio di informazioni può avvenire in vari modi:

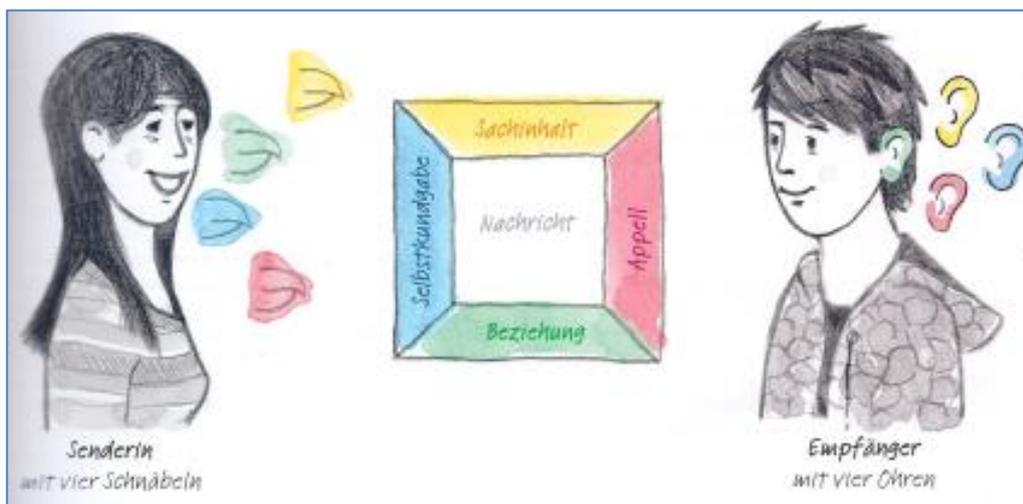
- + verbale: la parola parlata, il contenuto, la lingua
- + non verbale: linguaggio del corpo, mimica, gestualità, segni, simboli, sudorazione, arrossamento, ecc.
- + paraverbale: timbro, tono, cassa di risonanza, articolazione, volume, velocità, ecc.

Da un lato, le tre modalità di comunicazione possono sostenersi e rafforzarsi a vicenda. Dall'altro, segnali diversi o contraddittori sui diversi livelli di comunicazione possono generare incertezza e malintesi. Per una comunicazione efficace sono utili l'auto-percezione del modo in cui vengono inviati i segnali e il riconoscimento della reazione da parte del destinatario.

Quadrato della comunicazione

Nel suo quadrato della comunicazione, Schultz von Thun (2002) distingue quattro tipi di messaggi che possono nascere nel dialogo tra mittente e destinatario:

- + contenuto: l'argomento di cui sto parlando.
- + rivelazione: ciò che rivelo di me stesso.
- + relazione: cosa penso di te e come ci relazioniamo l'uno con l'altro.
- + appello: quello che sto cercando di farti fare.



Quadrato della comunicazione di Schultz von Thun (Mutti, Wüthrich, 2012)

Cinque affermazioni di base

I cinque assiomi di Paul Watzlawick riassumono l'essenza della comunicazione:

- + Non si può non comunicare!
- + Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto relazionale. Il secondo determina il primo!
- + La comunicazione è sempre causa ed effetto!
- + La comunicazione umana si avvale di modalità digitali (verbali) e analogiche (non verbali, paraverbali).
- + Le procedure di comunicazione interpersonale sono simmetriche (tra persone sullo stesso piano) o complementari (tra persone su piani diversi)!

Persone con disabilità

La comunicazione è uno «sport che si gioca contemporaneamente su quattro campi con quattro palline» (Mutti, Wüthrich, p.11, 2012). Le persone con disabilità devono affrontare diverse sfide:

- + Persone in sedia a rotelle: diversi livelli di comunicazione in piedi e seduti; sguardo dal basso verso l'alto.
- + Persone con disturbi motori di natura cerebrale: la compromissione del controllo nella motricità globale (spasticità, discinesia, atassia) influenza anche il linguaggio, la mimica e la gestualità. Ciò può portare a una pronuncia poco chiara e distorta, e spesso, a torto, a ritenere che queste persone abbiano una disabilità cognitiva. Importante: Togliere il pregiudizio dovuto a un linguaggio poco chiaro.
- + Persone con disabilità uditiva: la perdita di informazioni durante la traduzione (lingua dei segni) può causare malintesi.

- + Persone con disabilità visiva: visivamente, le informazioni devono essere trasmesse mediante strumenti ausiliari o tecniche, il che può portare a «perdite dovute alla traduzione» delle informazioni.
- + Persone con disturbi dello spettro autistico: le limitazioni nello sviluppo del linguaggio possono manifestarsi con la difficoltà nel dare risposte sì/no, nella comprensione del senso, del contenuto (semantica) e della melodia del parlato (prosodia). In oltre possiamo avere la ripetizione di parole pronunciate da altri (ecolalia).
- + Persone con disabilità cognitiva: ritardi e disturbi nello sviluppo del linguaggio e nello sviluppo cognitivo portano a molteplici difficoltà nella comunicazione. Un linguaggio semplice e frasi brevi facilitano la comprensione.

Una comunicazione efficace non è la chiave dell'autodeterminazione solo per le persone con disabilità. In questo contesto, gli ausili per la comunicazione e il concetto di comunicazione aumentativa e alternativa svolgono un ruolo importante:

- + Comunicazione aumentativa e alternativa: www.activecommunication.ch
- + Segni PORTA: collezione svizzero-tedesca di segni che corrispondono alle possibilità e alle esigenze delle persone con disabilità mentali e multiple (sensoriali): www.tanne.ch/it/segni-porta/
- + Scrittura Braille: www.blind.ch/das-blindenschrift-alphabet.html
- + Alfabeto Lorm: www.szb.ch/hilfsmittel/digital-tools/lern-lormen-app
- + Lingua dei segni: www.signsuisse.sgb-fss.ch/it/

Bibliografia utilizzata e di approfondimento

Mutti, H.U. Wüthrich, P. (2012). Kommunikation – Modelle und Anwendungen. Magglingen: Bundesamt für Sport BASPO

Pörksen, B., Schulz von Thun, F. (2014). Kommunikation als Lebenskunst – Philosophie und Praxis des Miteinanders. Heidelberg: Carl-Auer-System Verlag.

Schulz von Thun, F. (2006). Miteinander Reden – Fragen und Antworten. Reinbeck: Rowohlt.

Watzlawick, P., Beavin, J.H & Jackson, D.D. (2003). Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Huber