



COMUNICARE CON IL CORPO E CON LA VOCE

III° Modulo

*A cura della Dott.ssa
Maria Stella Scaramuzza*

IL RUOLO DELL'EMPATIA NELL'EDUCATORE

L'empatia è un'abilità sociale di fondamentale importanza per una comunicazione interpersonale gratificante ed efficace. Rogers (1957) affermava: "l'empatia è una condizione necessaria e sufficiente per il cambiamento di personalità ...".

Rogers (1975) offre questa definizione di empatia: "entrare nel privato mondo percettivo altrui e sentirsi completamente a proprio agio. Ciò implica essere sensibili, momento per momento, ai cambiamenti emotivi che avvengono nell'altro (paura, rabbia, tenerezza, confusione, ecc.). Ciò implica vivere temporaneamente la vita dell'altro, muoversi delicatamente senza porre giudizi percependo significati di cui l'altro è scarsamente consapevole,..."

A livello neurobiologico, tale comprensione della mente e dei vissuti dell'altro è sorretta dai neuroni specchio. Essi permettono di partecipare come testimoni a sensazioni, emozioni, azioni di altri individui attivando le stesse aree cerebrali che sarebbero coinvolte nello svolgimento in prima persona.

1. Comunicazione verbale e non verbale

È impossibile non comunicare. Ogni comportamento trasmette un messaggio; l'educatore dovrebbe ricordare che anche il silenzio comunica e dovrebbe cercare di diventare più consapevole di ciò che il proprio comportamento inconsapevolmente trasmette agli altri.

- **La comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione.** L'educatore deve fare in modo che il livello di contenuto e di relazione della propria comunicazione siano congruenti.
- **Linguaggio digitale e analogico.** Il linguaggio digitale trasmette prevalentemente informazioni di contenuto, mentre il linguaggio analogico è essenziale per chiarire la natura della relazione.
- **Punteggiatura delle sequenze (stimolo, rinforzo, risposta) di eventi tra i comunicanti.** Da questa dipende la natura della relazione comunicativa: una stessa sequenza di eventi può essere interpretata in modo diverso, se la punteggiatura è diversa.
- **Interazioni simmetriche e complementari.** Un'interazione è simmetrica quando la comunicazione avviene tra interlocutori che si trovino sullo stesso piano (per potere, ruolo comunicativo, autorità sociale); la relazione medico-paziente è un tipico esempio di interazione asimmetrica o complementare poiché, normalmente, è il medico a dominare la relazione.
- **La realtà esterna è sempre filtrata dalla mappa interna.** Ciascuno di noi utilizza un proprio filtro soggettivo per interpretare realtà, spesso soffriamo non tanto per la realtà esterna in sé, ma per come la percepiamo. Conoscere il modo con cui l'alunno interpreta soggettivamente la realtà oggettiva della situazione diventa uno degli obiettivi dell'educatore.
- **Ogni comunicazione avviene all'interno di un contesto in grado di influire sul significato stesso della comunicazione.** Spesso si sottovaluta l'impatto del contesto: comunicare una diagnosi grave per telefono, nel corridoio dell'ospedale, nella stanza del paziente in presenza di altri ammalati, in uno

studio medico, in una stanza dove il telefono squilla o dove entrano ed escono altre persone può avere impatti molto differenti tra loro.

LA COMUNICAZIONE

L'uomo comunica simultaneamente su due livelli distinti, eppur strettamente interconnessi: il livello verbale e quello non verbale.

Alcune ricerche americane hanno messo in luce che l'incidenza di un messaggio è imputabile per il 7% alla componente verbale (le parole usate e il loro senso), per il 38% a quella paraverbale (come diciamo le cose) e per il 55% alla componente non verbale (ciò che il nostro corpo comunica mentre parliamo).

Per comunicazione verbale si intende il contenuto logico delle parole usate.

La comunicazione non verbale, invece, sottolinea ed enfatizza i nostri pensieri, sentimenti e sensazioni, attraverso due canali paralleli:

- il paraverbale, ovvero il timbro, il ritmo, il tono, l'inflessione della voce
- il non verbale in senso stretto, che comprende la postura, la mimica, la gestualità, la prossemica, ovvero quello che è definito "linguaggio del corpo".

LA COMUNICAZIONE VERBALE

- Voce
- Tono
- Volume
- Intensità
- Ritmo

Il silenzio

DIMENSIONI DEL COMPORTAMENTO NON VERBALE IMPORTANTI AGLI EFFETTI DELLA COMUNICAZIONE.

Movimenti e caratteristiche statiche del corpo: comprende i gesti, il movimento generale del corpo, le espressioni facciali, il movimento degli occhi, la postura.

Dimensione paralinguistica: comprende non solo il tono della voce, le vocalizzazioni, i ritmi del discorso, ma anche le pause di silenzio, gli errori di lingua, i lapsus e così via.

Dimensione prossemica: comprende le distanze che si tengono nelle conversazioni, le posizioni che si assumono in piedi o da seduti, l'uso che si fa dello spazio personale e il modo di gestire i confini del contesto fisico, come la disposizione degli oggetti quali i tavoli e le sedie e il modo di muoversi in relazione ad essi.

L'ambiente in generale: come l'ordine, il disordine, la presenza o assenza di fiori, di quadri alle pareti, abbondanza o scarsità di luce, controllo o meno dei rumori, ... , trasmette molti significati e stimola particolari reazioni emotive nelle persone.

Il tempo: è ricco di significati: fanno parte della dimensione tempo i ritardi, gli anticipi, le puntualità nella consegna dei compiti e delle restituzioni verbali/scritte, il tempo dedicato a contenuti particolari.

È indispensabile nella formazione di un educatore migliorare e affinare le proprie abilità nel condurre i rapporti interpersonali.

Un aspetto fondamentale è dato dall'attenzione che deve essere rivolta ad ogni aspetto della comunicazione, sia verbale sia non verbale. Sostegno, incoraggiamento, ... non possono essere forniti con accuratezza se l'educatore non è in grado di capire che cosa gli alunni trasmettono attraverso la postura, la mimica, il tono della voce, il linguaggio, nonché tutti gli altri aspetti del verbale e del non verbale che abbiamo considerato.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

Nell'educazione è importante imparare ad osservare la comunicazione non verbale dell'alunno. È attraverso l'osservazione di questi aspetti della comunicazione che l'educatore può rendersi conto del sentimento e/o delle emozioni che ne sono alla base e che l'allievo può aver paura o non essere in grado di esprimere.

Il corpo "parla" anche se ci limitiamo ad ascoltare.

Lo psicolinguista D. McNeill asserisce che i gesti sono "una finestra sul pensiero". Le sue ricerche hanno dimostrato come il corpo sottolinea, ridimensiona, o persino contraddice ciò che una persona sta dicendo con le parole.

Gli esperti ipotizzano che la gestualità e il linguaggio verbale formino un'unità indivisibile, abbiano cioè origine dal medesimo processo cognitivo.

LA POSTURA

La postura di un alunno può rivelare atteggiamenti diversi:

- capo chino, spalle curve ed esitamento del contatto oculare possono indicare tristezza o un atteggiamento di sottomesso;
- braccia e gambe saldamente incrociate possono rivelare un certo grado di vulnerabilità o la paura ad aprirsi;
- tenere la borsa sulle ginocchia può ancora parlare di bisogno di protezione o di fretta di andarsene;
- il modo di stare in piedi a testa alta e con il mento all'insù ci può comunicare altezzosità e autorità;
- anche l'avanzare tenendo le mani fortemente strette all'altezza della vita denota atteggiamento autoritario;
- ...

Il segnale di barriera più importante è l'incrociare le braccia, segnale di barriera perfetto, che si può mantenere per parecchio tempo, senza che sembri strano.

IL CONTATTO VISIVO

Il contatto oculare è una delle espressioni visive più significative nel comunicare con le persone.

È importante che l'educatore sappia mantenere la giusta dose di contatto oculare, senza che il contatto arrivi ad assomigliare ad uno sguardo fisso che può spaventare l'alunno o essere vissuto come eccessivamente snervante o intrusivo.

In genere, il contatto oculare è segnale di interesse ed correlato all'atto di prendere la parola nella conversazione. È bene imparare attraverso l'addestramento e la pratica a correggere e ad adeguare la giusta quantità di contatto oculare da offrire all'alunno.

Nell'educazione, è infatti richiesto all'educatore di ascoltare attentamente, e tale attività richiede di guardare l'interlocutore più di quanto si farebbe normalmente se si stesse semplicemente conversando.

Relativamente allo sguardo dell'utente due modalità sono state ampiamente studiate: lo sguardo fisso e il non guardare. Lo sguardo fisso viene di solito interpretato come possibile segnale di patologia. Il non guardare in generale indica disinteresse o rifiuto. Sta all'intuizione ed alla ricca esperienza dell'educatore dare il corretto significato al contatto visivo nei contesti specifici.

L'ESPRESSIONE FACCIALE

L'espressione facciale dell'alunno può registrare sentimenti anche forti di rabbia, tristezza, dolore, ... così pure può avvenire tramite le parole che utilizza.

In relazione a ciò lo stesso educatore deve essere consapevole delle espressioni facciali e dell'effetto che esse hanno sull'utente.

Va detto che il nostro volto può trasmettere sostegno e assenza di giudizio così come possiamo trasmettere pensieri e sentimenti di noia, disinteresse, avversione.

IL CONTATTO FISICO

Gli individui reagiscono in modo diverso al contatto fisico. L'educatore può valutare come gli alunni reagiscono al contatto fisico.

Vi sono persone che, per esperienze legate alla prima infanzia, sono sospettose o impaurite nei riguardi del contatto fisico.

Tuttavia, se si verifica al momento opportuno ed è correttamente motivato, il contatto fisico può favorire lo stabilirsi di un legame positivo.

Va sottolineato che per alcuni alunni tale comunicazione è inaccettabile a causa di abusi fisici o sessuali subiti; altri possono fraintenderla come un interesse sessuale da parte dell'educatore

2. Analisi Transazionale per l'educazione formativa

Rapporto educativo tra affettività e intelligenza

Risulta di fondamentale importanza per ciascuno di noi saper correttamente interpretare il rapporto fra affettività e intelligenza:

- come la ragione può guidare gli affetti e sostenerli;
- come l'affettività può affinare e sostenere le capacità di pensare;
- come l'affettività può consentire alla persona di raggiungere efficienza e "salute ottimale" per affrontare il corso degli eventi.

A tale proposito è rilevante il seguente dato:

- l'affettività cambia di segno, positivo o negativo, a seconda del tipo di sostegno offerto dall'intelligenza;
- la produttività dell'intelligenza cambia a seconda del segno, positivo o negativo, dell'affettività.

Altro dato interessante riguarda il cambiamento di segno dell'affettività ad opera di due variabili: la paura e la speranza.

"Ogni volta che il rapporto affettività-intelligenza è dominato dalla paura (di non riuscire, di essere sopraffatti, di essere ingannati, di non essere capiti, di non farcela, ...) si può assistere al blocco improduttivo delle capacità razionali, della capacità di decidere e di prendere iniziative: la persona sembra agire automaticamente e comportarsi, in quella circostanza, secondo schemi abituali, familiari, ma poveri e incongruenti rispetto alla situazione e rispetto alle proprie risorse."

In tale momento l'intelligenza sembra bloccata, resa inattiva dall'affettività e resa incapace di agire sulla stessa. La persona appare priva di risorse.

"La paura sembra essere un sentimento molto profondo, coperto da altri sentimenti, a cui sembra possano essere ricondotti tutti i sentimenti umani di segno negativo.

La paura sembra così profonda nella vita affettiva della persona da essere considerata un elemento d'impasto di tutti i sentimenti negativi. E quando la sua presenza supera

certi livelli di tolleranza e si chiude ogni possibilità di azione della speranza, la persona si ritrova nella situazione di non poter più utilizzare, positivamente e produttivamente, né la sua affettività, né la sua intelligenza.”

Quando la tensione interiore si allenta, quando un po' di speranza si inserisce fra le difficoltà, allora si rimettono in movimento sentimenti positivi e processi mentali produttivi.

Va sottolineato che un modo valido per cambiare il difficile rapporto fra affettività e intelligenza è proprio il riconoscimento e l'accettazione della propria affettività.

Il riconoscimento attua un primo livello di allentamento della tensione interiore che permette alla persona di recuperare un po' di speranza e di ridare inizio a nuovi processi di pensiero, alternativi e più sani.

Quando le difficoltà e il disagio personale derivano dalla percezione errata della realtà, è necessario possa intervenire la ragione, cioè lo stato dell'Io Adulto, per poter rivedere e reinterpretare i dati della realtà.

La ragione può utilizzare l'intelligenza non tanto per scacciare la paura, quanto piuttosto “per identificarla, per analizzarla, per riconoscerla come propria, e a questo punto per decidere quale comportamento adottare nei confronti della situazione attuale.”

Tale revisione della realtà ha un effetto immediato di modificazione del tono stesso, dell'affettività che produrrà a sua volta un nuovo fluire di pensieri, nuova energia e motivazione.

I PERCORSI FACILITANTI

Vi sono percorsi che facilitano, ed altri che ostacolano, i processi di cambiamento del rapporto affettività-intelligenza all'interno della persona.

È di fondamentale importanza, per l'educatore, conoscere il potere facilitante che caratterizza il dialogo educativo e quali tipi di intervento siano più appropriati per modificare e rendere più fecondo il rapporto affettività-intelligenza.

È necessario che l'educatore sia esso stesso capace di tenere sotto controllo la propria affettività e la propria intelligenza, così da poter individuare e attuare i percorsi facilitanti.

Quando tutto ciò non accade sembra che scatti gratuitamente la critica o la prevaricazione, ed il rapporto perde il carattere facilitante.

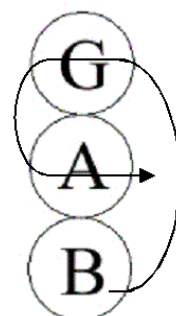
La critica esterna provoca l'effetto di inibire ulteriormente l'affettività, produrre sentimenti negativi e bloccare l'intelligenza.

La prevaricazione è una disconferma dell'altro poiché, attraverso la sostituzione dell'interlocutore pur nell'intento di offrirgli aiuto e conforto, di fatto gli si conferma un'immagine di sé incapace e perciò ancora più negativa.

La delicatezza del rapporto educativo e della relazione efficace richiede che ogni individuo sappia attivare quei processi personali di integrazione fra affettività e intelligenza che ogni soggetto, autonomamente, può energizzare e portare a compimento.

A tal proposito l'Analisi Transazionale applicata nell'ambito educativo-relazionale permette di cogliere con immediatezza i dinamismi intrapsichici e sociali delle relazioni, e attraverso il diagramma della decisione, elaborato da H. D. Johns, di comprendere meglio come sia possibile realizzare ciò.

Figura 1: Diagramma della decisione. La persona in stretto contatto con i suoi sentimenti e consapevole dei suoi diritti (B), giudica il significato delle proprie azioni (G), analizza i dati oggettivi della realtà e prende una decisione (A). L'assunto di base è che ogni individuo ha diritto (B), capacità (A) e responsabilità (G) di decidere di prendersi in carico la propria vita.



Testi consigliati per l'approfondimento

Berne E., *A che gioco giochiamo*, trad. it., Bompiani, Milano 1979
Berne E., *"Ciao!"... E poi?*, trad. it., Bompiani, Milano 1979
Harris T. A., *Io sono OK tu sei OK*, Rizzoli, Milano 1976
Montuschi F., *Vita affettiva e percorsi dell'intelligenza*, La Scuola, Brescia 1983
M. De Martino, M. Novellino, A. Vicinanza, *L'alleanza nella relazione didattica*, Ed. Liguori 1990
A. Ellis, *L'autoterapia razionale emotiva*, trad. it., Erickson 1993
Goleman D., *L'intelligenza emotiva*, trad. it., Rizzoli, Milano 1996
Gordon Th., *Insegnanti efficaci. Il metodo Gordon: pratiche educative per insegnanti genitori e studenti*, Giunti Lisciani, Teramo, 1991
Hough M., *Abilità di counselling*, Erickson 1999, Trento
C. Rogers, *Terapia incentrata sul cliente*, trad. it., La Nuova Italia
D. J. Siegel, *La mente relazionale*, trad. it., Ed. Cortina, 2001
I. Stewart, V. Joines, *L'analisi transazionale: guida alla psicologia dei rapporti umani*, 1990, Garzanti Milano
S. Woollmams, M. Brown, *Analisi transazionale*, trad. it., Cittadella Ed. Assisi, 1985

Buone relazioni, buona vita ...

e buona comunicazione a tutti!

*Dott.ssa Maria Stella Scaramuzza
Contrà del Guanto, n.5
36100 Vicenz
Tel. 0444 321631
Cell. 338 3434079
E-mail: msscaramuzza@yahoo.it*