

Mancini Cristina

Comunicazione e relazione

In **Mancini Cristina**: *La dimensione corporea della comunicazione e della relazione educativa.*

Tesi di laurea in Educazione Motoria Infantile, A.A. 2009-10.

La comunicazione è al centro dell'esistenza quotidiana, è presente sia pure in forme diverse in ogni ambito della vita umana, in ogni gruppo sociale, è elemento costitutivo della trama dei rapporti tra le persone.

Comunicare è un bisogno primario dell'uomo in continua evoluzione, è la *conditio sine qua non* della vita umana e del sistema sociale, è la capacità di comunicare che permette all'uomo una vita sociale, il contatto con le altre persone, il senso di appartenenza. Ogni individuo è coinvolto sin dall'inizio della sua esistenza in un vasto processo di acquisizione di regole di comunicazione di cui però è consapevole solo in minima parte.

Sviluppando processi comunicativi sempre più evoluti si affinano i contatti con la realtà intera e si accresce l'azione conoscitiva e adattiva dell'uomo su di essa. La capacità di relazione e di conoscenza dell'uomo si realizza attraverso la comunicazione, il nostro senso di identità si forma sul tipo di interazione che stabiliamo e sui messaggi che ci inviano gli altri. Attraverso la comunicazione vengono trasmessi desideri per sé e per l'altro, interesse e curiosità nei confronti dell'esterno, sentimenti ed emozioni, un mondo interiore conscio ed inconscio. Raramente ci soffermiamo ad osservare le nostre reazioni interiori mentre riceviamo un'informazione di tipo verbale e non verbale, tuttavia senza rendercene conto, l'insieme dei codici interiori interagisce con l'informazione ed in modo quasi automatico dà una risposta, che può essere comunicata oppure trattenuta, vista, valutata e rielaborata. L'intenzione inconscia pregna il nostro essere, movimentata la nostra mente, gestisce la comunicazione attraverso la proiezione all'esterno e attraverso il comportamento. L'intenzione inconscia degli altri nell'interazione con noi ci condiziona. La nostra coscienza si muove percependo solo la minima parte di informazioni che riceve e che emette. In modo istintivo la presenza di automatismi psicologici ci fa rispondere agli stimoli attraverso i codici, i concetti, le immagini del mondo che abbiamo interiorizzato nel corso della vita e che costituiscono il nostro "patrimonio personale".

L'elemento principale di ogni relazione è la Comunicazione; nel rapporto educativo l'attenzione a questo elemento diventa doverosa. Il veicolo privilegiato della comunicazione è ritenuto, spesso erroneamente, il linguaggio verbale, che rende evidenti ed esplicite le informazioni che si vogliono trasmettere; mentre gli elementi non verbali sono altrettanto importanti e sono fondamentali per veicolare contenuti affettivi.

Nella comunicazione si apre la relazione, ovvero la relazione con l'altro è già implicita nella stessa esistenza umana. Ogni persona è "una" "nessuna" e "centomila" come insegna Pirandello. L'identità personale, quello che noi pensiamo di noi stessi e quello che pensiamo che gli altri pensino di noi, si mette assieme, pezzo dopo pezzo, in tutti gli scambi di parole e azioni che abbiamo con gli altri esseri umani. George Herbert Mead, filosofo e psicologo d'inizio secolo, in *Mind, Self, and Society* (1934) mise in parole chiare il processo di formazione del Sé e lo fece con argomenti che riconducono all'esperienza del gioco.

La comunicazione è un'importante strumento che favorisce la relazione, aumenta la comprensione delle

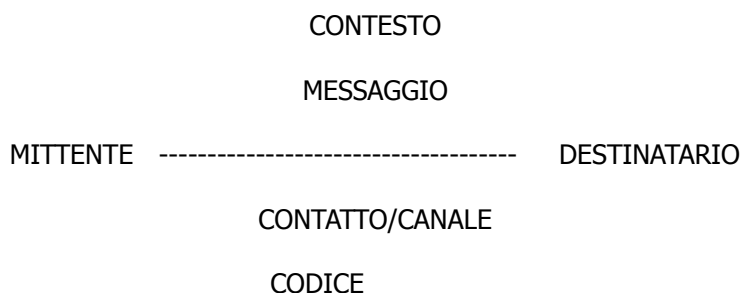
esigenze del destinatario e la sua capacità di esprimersi. Nel rapporto educativo dovrebbe inserirsi una comunicazione consapevole che prevede l'assunzione di atteggiamenti come la curiosità finalizzata ad una maggiore comprensione, la riflessione critica sulla comunicazione dell'altro, il rischio di comprendere qualcosa di diverso da ciò che si intendeva comunicare, l'utilizzazione di domande che possano aiutare il destinatario ad organizzare meglio i dati in suo possesso.

Come avviene la comunicazione

La comunicazione è un processo di scambio di informazioni e di influenzamento reciproco che avviene in un determinato contesto, è un'esperienza usuale e continua di relazioni con gli altri, che tende ad influenzare reciprocamente le persone in relazione.

Gli approcci allo studio della comunicazione sono molteplici, né esiste una sola nozione di comunicazione, ma la sua definizione è legata ai diversi ambiti di ricerca e a stili epistemologici differenti. Gli studiosi di varie discipline, dalla linguistica alla sociologia, dall'informatica alla psicologia, alla psicolinguistica si sono occupati di comunicazione, evidenziandone alcuni aspetti. L'approccio psicologico e sociologico si rivolge principalmente alla relazione fra gli elementi generali dei processi comunicativi, con particolare attenzione ai processi extralinguistici, cioè alla comunicazione non verbale (argomento che verrà affrontato in seguito), e le loro implicazioni educative: lo sviluppo della personalità, la comunicazione come strumento d'influenza, l'espressione delle emozioni. La comunicazione è vista come un processo che coinvolge più soggetti sociali impegnati a condividere e a costruire significati in determinati contesti quotidiani informali o istituzionali.

Secondo il modello teorico tradizionale, la comunicazione è vista innanzitutto come un processo di trasmissione di informazioni. Lo schema elaborato dal linguista Jakobson (che ha rielaborato lo schema di Shannon e Weaver¹ interessati più agli aspetti meccanici della comunicazione), è il più esemplificativo e utilizzato per illustrare questo processo:



MITTENTE: colui che invia il messaggio;

CODICE: sistema di riferimento con il quale viene prodotto il messaggio;

1 Shannon e Weaver sono i primi formulatori della *teoria matematica della comunicazione*, negli anni trenta e quaranta del 1900, i loro studi sono legati alla risoluzione di problemi tecnici degli apparati di trasmissione (telefoni, telegrafi..), ma la loro influenza è stata notevole anche per gli altri campi di studio della comunicazione.

MESSAGGIO: informazione trasmessa seguendo le regole del codice;

CONTESTO: situazione in cui il messaggio è inserito o a cui si riferisce;

CANALE: mezzo fisico che permette la trasmissione del messaggio;

DESTINATARIO: colui che riceve e interpreta il messaggio;

Il messaggio passa da un'emittente all'interno di un sistema di riferimento condiviso, il codice, attraverso un canale, cioè il mezzo che permette la trasmissione dell'informazione, fino ad un destinatari o che decodifica il messaggio ricevuto.

Lo stesso Jacobson individua poi sei funzioni della comunicazione:

1. funzione *emotiva*: riguarda l'espressione del sé, le sue emozioni, sentimenti, la sua identità sia sociale che personale;
2. funzione *fatica*: garantisce il contatto;
3. funzione *metalinguistica*: definisce il codice in uso;
4. funzione *referenziale*: permette al messaggio di mettersi in rapporto con il mondo, di parlare di qualcosa, è un "referente" su cui gli interlocutori si scambiano informazioni;
5. funzione *poetica*; riguarda l'organizzazione interna del messaggio;
6. funzione *conativa*; riguarda gli effetti;

Un diverso approccio allo studio sulla comunicazione, è quello di tipo *intenzionale*, che sostiene che una comunicazione riuscita comporta lo scambio di intenzioni comunicative veicolate mediante messaggi. L'ascoltatore se, dopo aver decodificato il significato letterale, identificato le intenzioni comunicative sottostanti usando le stesse regole inferenziali del parlante, ne ha compreso correttamente le intenzioni, il significato diviene socialmente condiviso. Le formulazioni teoriche di questi modelli, elaborate dai filosofi del linguaggio, sono: il principio di cooperazione di Grice (1989), la teoria degli atti linguistici (1962) di Austin e Searle.

Secondo Grice, una comunicazione è efficace se si realizza il *principio di cooperazione*. I partecipanti hanno uno scopo comune e c'è un accordo di fondo, cioè un comportamento cooperativo, ciò non si esclude neanche negli scambi negativi, come scontri. Questo principio si avvale di quattro massime conversazionali, che permettono ai soggetti coinvolti di interpretare correttamente la conversazione, esse riguardano:

1. la *quantità* di informazioni necessarie per comprendere il messaggio, devono essere esaurienti ma non ridondanti, dire solo ciò che è necessario e non più di quanto richiesto;
2. la *qualità* delle informazioni che il parlante dà. Deve dare un contributo che sia vero e non deve dire ciò che ritiene falso, o per cui non si hanno prove adeguate;
3. la *relazione*, essere pertinenti rispetto allo scambio comunicativo in corso;
4. il *modo* con cui si esprime il contenuto della comunicazione, deve essere comprensibile, chiaro, evitando le ambiguità, ordinato e conciso;

Molte comunicazioni sembrano tuttavia violare tali massime, ad esempio nel caso dell'ironia. Ma in questi casi sono gli indici non verbali, insieme al contesto extralinguistico, a permettere che la comprensione sia corretta e la comunicazione efficace. Per Grice l'intenzionalità comunicativa assume una notevole rilevanza; nell'interazione i soggetti coinvolti si sforzano di cooperare e di cercare scopi comuni per proseguire la conversazione.

La *teoria degli atti linguistici* riprende ed approfondisce gli aspetti pragmatici della comunicazione (tratta gli effetti della comunicazione sul comportamento, metodo utilizzato da P. Watzlawick, J. Beavin e D. Jackson nel 1971), intesa come un processo all'interno del quale gli enunciati sono prodotti da un parlante, in una situazione ben precisa, con l'intento di "fare" qualcosa con le parole e non solo di "dire" qualcosa. Per esempio, se l'insegnante dice ad un alunno: "Devi esercitarti di più in algebra", produce un atto linguistico composto di tre azioni: la prima riguarda l'azione del parlante (atto *locutorio*, come gli atti fonetici necessari per emettere i suoni). La seconda riguarda l'intenzione comunicativa, cioè quella di indicare ciò che l'altro deve fare per cambiare una situazione (atto *illocutorio*, che può far riferimento a categorie diverse, come atti assertivi, direttivi, espressivi). La terza azione è quella di evocare eventuali conseguenze, magari legate al fatto di un'insufficienza in pagella, per spingere l'alunno ad un maggiore impegno (atto *perlocutorio*, per produrre effetti sull'ascoltatore).

Aspetti pragmatici della comunicazione: la scuola di Palo Alto

Verso la fine degli anni sessanta, nel Research Institute di Palo Alto (località della California in cui ha sede il centro di ricerca), in un famoso lavoro intitolato *Pragmatica della Comunicazione umana*, Paul Watzlawick, Janet Beavin e Don Jackson (1971) affermano che «non si può non comunicare», perché se la comunicazione rappresenta uno dei possibili comportamenti umani, allora «l'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni ed in tal modo comunicano anche loro»².

Nella *Pragmatica della Comunicazione umana*, sono enunciati i cosiddetti assiomi della comunicazione (affermazioni basilari, non dimostrabili della teoria che servono ad illustrare certe caratteristiche di funzionamento della comunicazione interpersonale), che hanno modificato in modo radicale ed irreversibile il percorso della psicologia contemporanea. Capire la psiche dell'uomo significa, in quelle pagine, analizzare e saper comprendere le relazioni interpersonali che generano i comportamenti. L'analogia della scatola nera è alla radice di questa svolta "pragmatica". Il cervello è chiuso nelle ossa del cranio, come la scatola nera nelle lamiere di un aereo. Non è possibile "vedere" quello che contenuto nel cervello, perché i pensieri sono impulsi elettrici che hanno un'origine chimica. Questo presupposto guida i tre studiosi in direzione di un approccio alla comunicazione umana definito come "pragmatico", ovvero pratico, comportamentale e relazionale. Quello che noi sappiamo di una persona è il suo comportamento: possiamo vederlo perché è disponibile immediatamente sotto i nostri occhi. L'insieme degli stimoli, dei bisogni, delle esperienze che contribuiscono alla costruzione di ciò che si vede, non è subito disponibile. Anzi, secondo i tre studiosi, il discorso eziologico (sulle cause) riveste un ruolo che è perfino secondario (almeno in ordine di tempo), se

² Cfr. P.WATZLAWICK, J.BEAVIN, D.JACKSON, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio, Roma 1971, pp. 41-42.

messo a confronto con quello che possiamo vedere. La pragmatica della comunicazione indica, come via maestra alla comprensione della psiche, l'osservazione dell'uomo mentre comunica. L'uomo non è e non sarà mai una monade, un pianeta isolato dagli altri, anche quando è solo e silenzioso in mezzo al nulla. E' impossibile non comunicare, perché ogni comportamento è comunicazione, invia un messaggio agli altri, che lo si voglia oppure no. Negli atti comunicativi, i soggetti non si scambiano solo informazioni, ma stabilendo una relazione, generano il Sé sociale.

Watzlawick afferma, nel **primo** dei cinque assiomi che descrivono il funzionamento della comunicazione umana, che *tutto il comportamento* (verbale e non verbale) è *comunicazione*, è quindi impossibile non comunicare. Negli assiomi di Watzlawick vengono riportati sulla scena il corpo, le emozioni e le relazioni perché il corpo è il luogo dei comportamenti e delle emozioni che vengono comunicate tra gli interlocutori anche senza una esplicita intenzione o senza una consapevolezza razionale. Qualsiasi azione ha valore di messaggio per l'altro che, in base alle sue competenze e conoscenze, attiva una sua risposta. Tutto nell'individuo ha significato di messaggio, anche il silenzio, l'immobilità posturale, un viso fermo e impassibile, raccontano qualcosa di noi³.

Nel **secondo** assioma si distingue tra *digitale* e *analogico*. Il linguaggio numerico riguarda l'uso delle parole, con la loro sintassi complessa ma efficace sul piano della trasmissione dei contenuti, ma manca di una semantica adeguata per il campo della relazione. Il linguaggio analogico, invece, comprende quelle modalità della comunicazione non verbale (gesti, espressioni del viso, posture, toni della voce...) impegnate a trasmettere proprio gli aspetti della relazione tra gli interlocutori. Si presenta come un linguaggio più ambiguo soprattutto se isolato. Per comunicare occorre essere capaci di coniugare efficacemente queste due modalità, per comprendersi e per conoscere l'altro. La relazione interpersonale si nutre della comunicazione, l'educazione è il processo-prodotto della comunicazione medesima, tutto è comunicazione, è la sollecitazione a non essere quasi mai banali o distratti quando ci relazioniamo da persona con altre persone.

Nel **terzo** assioma si afferma che quando si comunica *l'informazione è l'oggetto, il contenuto, ma si metacomunica anche sulla natura della relazione*, che si instaura o che esiste tra i due interlocutori (relazione amichevole, di comando, istituzionale ...). La riflessione e la comprensione del tipo di relazione tendono a migliorarla, poiché si rivelano i meccanismi relazionali che indirizzano gli scambi e si danno indicazioni su come gestire e comprendere un messaggio. L'aspetto di contenuto è per lo più veicolato dai comportamenti verbali mentre quello di relazione da quelli non verbali.

Il **quarto** assioma affermando che *la natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze comunicative tra i partecipanti*, considera gli scambi comunicativi organizzati in una serie di sequenze (come i turni di parola). Identificando chi parla e chi risponde si stabilisce il rapporto di causa ed effetto del comportamento, il concetto di punteggiatura è legato perciò all'aspetto di relazione della comunicazione.

Il **quinto** assioma divide gli scambi comunicativi in *simmetrici o complementari*. I primi si hanno quando gli interlocutori sono sullo stesso piano, si basa quindi sull'uguaglianza dei ruoli sociali e delle funzioni comunicative. In una relazione complementare o asimmetrica uno degli interlocutori è in una posizione di superiorità o è predominante: può esserlo per potere, per ruolo sociale, per interessi. Le relazioni in

3 Cfr. M. CORSI, *Il coraggio di educare*, op. cit., p. 52

determinati contesti sociali e culturali, come quelle tra insegnante e alunni, rientrano in questo tipo di scambi e sono accettate e vissute come tali. Il sistema delle persone che comunicano con altre persone è sempre un universo a sé stante, governato da regole e processi propri. Quando le regole che tengono in vita il sistema fanno "corto circuito", la comunicazione si ammala e può essere guarita solo da chi, con un intervento esterno, può modificare le regole del gioco.

Comunicare è un bisogno primario dell'uomo, è la capacità di comunicare che permette all'uomo una vita sociale, il contatto con le altre persone, che dà il senso di appartenenza, che accresce l'azione conoscitiva, il nostro stesso senso di identità si forma sul tipo di interazione che stabiliamo e sui messaggi che ci inviano gli altri.

Sviluppando processi comunicativi sempre più evoluti si arricchisce la capacità di relazione e di conoscenza dell'uomo, il nostro senso di identità si forma sul tipo di interazione che stabiliamo con gli altri significativi.

3.4 La comunicazione non verbale

Se è vero che il linguaggio è da considerare come lo strumento principe che l'uomo possiede per comunicare con gli altri, non si può ignorare il fatto che esiste una molteplicità di sistemi di comunicazione: movimento, gestualità, espressione del volto, sguardo, postura, contatto corporeo, comportamento spaziale, aspetto esteriore, intonazione della voce, ritmo e inflessioni del discorso. Tali elementi della comunicazione offrono un indispensabile completamento alla comunicazione verbale, e consentono l'invio del messaggio in maniera più diretta, efficace, spontanea.

La comunicazione non verbale gioca un ruolo fondamentale nello sviluppo delle relazioni interpersonali ed educative in specie, sostiene e completa la comunicazione verbale, trasmette informazioni sulla persona, concorre al processo di retroazione (*feedback*)⁴. La comunicazione di sentimenti ed emozioni trova nei segnali non verbali modalità trasmissive più precise e complete e suggerisce di prestare attenzione alle potenzialità, insite nella comunicazione non verbale per quello che riguarda gli aspetti affettivi e sociali dell'interazione, e alle possibilità che grazie ad essa sono concesse nell'incontro con l'altro e con gli altri⁵.

La comunicazione non verbale può essere considerata come un linguaggio di relazione attraverso il quale è possibile monitorare l'andamento dei legami interpersonali, oltre a fornire gli elementi utili per interpretare il significato degli scambi verbali.

Nella prospettiva dell'educazione, «i diversi canali non verbali sono da considerarsi canali preziosi per la rivelazione della totalità della persona a sé e agli altri e per l'instaurazione e il sostentamento di un rapporto profondo e complesso con l'extrasoggettivo. In proposito, rispetto e incremento delle possibilità e delle capacità di comunicazione non verbale sembrano due dei fondamentali criteri metodologici che ogni educatore deve tenere presenti all'interno di un progetto di conoscenza e di maturazione piena di ogni

4 Cfr. D. SIMEONE, *La consulenza educativa*, Vita e Pensiero, Milano 2002, p.137

5 Watzlawick, dopo aver esaminato il contenuto della comunicazione numerica e analogica, ed aver asserito che l'essere umano è il solo organismo capace di usare entrambi i moduli, ed aver ricordato che ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione, dichiara che lecito attendersi che i due moduli comunicativi siano reciprocamente complementari in ogni messaggio. (Cfr. P.WATZLAWICK, J.BEAVIN, D.JACKSON, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, cit., pp. 56-59.)

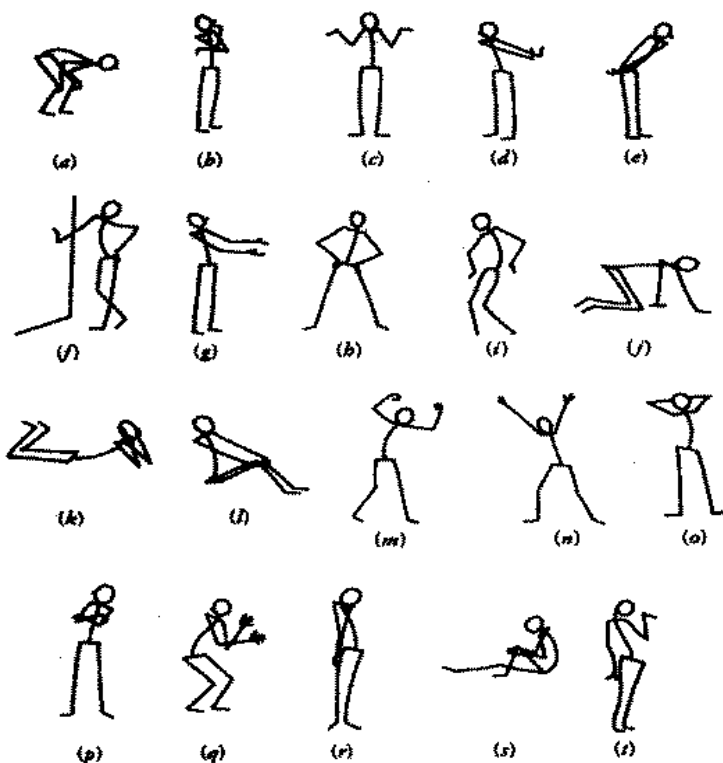
educando»⁶.

Per conoscere e per capire gli altri, per instaurare un adeguato rapporto educativo non si può prescindere dalla comunicazione non verbale, chi ha responsabilità educative deve riflettere sulle proprie modalità di comunicazione con l'educando e sul ruolo che la comunicazione non verbale può avere sull'interazione educativa.

L. Pati propone di considerare la comunicazione non verbale alla luce del dinamismo formativo che essa può mettere in moto, in particolare egli descrive tre tappe fondamentali di tale percorso:

- Ø *l'avvicinamento*, ruolo svolto dalla comunicazione non verbale nel processo di reciproca conoscenza, e importanza delle «prime impressioni» all'inizio di un rapporto educativo;
- Ø *l'incontro*, tra l'educatore e l'educando si attivano dei «gesti di esplorazione» nell'«incontro», ferme restando le differenze reciproche che possono indurre difficoltà nella comunicazione;
- Ø *la conferma*, «l'educatore fa capire all'educando di avere percepito la sua realtà personale e di attendersi da lui una risposta corrispondente»⁷.

In primo luogo, nella comunicazione non verbale possiamo individuare un *sistema vocale non linguistico* e un *aspetto non vocale cinesico* (Anolli, 2002). Il *sistema vocale non linguistico* comprende: caratteristiche paralinguistiche (il tono, l'intensità, l'accento enfatico, la velocità, le pause), e caratteristiche extralinguistiche (qualità della voce, che ci permette di riconoscerla). Il *sistema non vocale cinesico* comprende: la mimica



facciale (il sorriso spontaneo e simulato, i corrugamenti); lo sguardo (la direzione, la durata, la reciprocità e la fissazione oculare); i gesti (gesticolazione, pantomima, gesti simbolici e deittici, percussioni); la postura (inclinazione e orientamento del corpo, del busto, del capo) (fig.1); la prossemica (uso della distanza spaziale per indicare i confini della propria territorialità).

Figura 1 – Alcune posture presentate da T.R. Sarbin e C.D. Hardyck

Legenda: a) curioso; b) perplesso; c) indifferente; d) rifiuto; e) osservare; f) soddisfatto di se stesso; g) accogliente; h) risultato; i) furtivo; j) cercare; k) osservare; l) attento; m) violenta collera; n) agitato;

⁶ B. ROSSI, *op. cit.*, p.68.

⁷ L. PATI, *Pedagogia della comunicazione educativa*, La Scuola, Brescia 1984, p.212

o) disteso; p) sorpreso; dominante; sospettoso; q) furtivo; r) timido; s) pensoso; t) affettuoso; ⁸

La comunicazione non verbale assolve diverse funzioni in quanto consente di

- *esprimere emozioni*, nel corso di una conversazione amichevole, un volto teso o la voce che si incrina solo per un momento indicano un disagio del soggetto;
- *chiarire atteggiamenti interpersonali*, nel corso di una riunione, un sorriso indirizzato al collega che ha appena terminato di parlare può indicare l'accordo con la posizione da lui espressa;
- *rafforzare la prestazione di se stessi*, entrare in una stanza affollata con passo sicuro, guardando dritto negli occhi le persone, può contribuire a dare l'immagine di una persona molto sicura di sé;
- *sostenere, sostituire e modificare la comunicazione verbale*.

Le persone si situano nello spazio l'una rispetto all'altra, il tipo di posizione che occupano è indice del tipo di relazione interpersonale che si instaura tra i soggetti interagenti. Le principali orientazioni che le persone assumono nel corso del rapporto sono (fig.2):

- *posizione faccia a faccia*, tipica delle situazioni formali, competitive o dove gli interlocutori ricoprono posizioni gerarchiche diverse, la distanza reciproca e l'intensità del coinvolgimento possono rendere più o meno agevole la conversazione. Secondo alcuni autori è la posizione migliore per avviare una relazione in un'interazione a due, purché accompagnata da altri atteggiamenti non verbali;
- *posizione di fianco*, indice di un atteggiamento collaborativo, la relazione è più informale;
- *posizione a 90 gradi*, facilita la relazione cooperativa e la comunicazione interpersonale, può indicare rapporti di collaborazione, di dialogo, di intimità, di gerarchia tra le persone coinvolte nella relazione.

Natura, condizioni e forme del dialogo educativo

Il dialogo educativo, attraverso le posizioni e le funzioni di ciascuno nella situazione, presenta un carattere asimmetrico, poiché il dialogo simmetrico presupporrebbe un progredire parallelo dei partners nella scoperta di un fatto, nell'elaborazione della conoscenza. Il carattere asimmetrico del dialogo educativo è inerente alla situazione.

Nel dialogo, l'educatore concentra l'attenzione sul bambino, gli indica il cammino sino a lasciarlo procedere, esplorare, partire davanti a lui; interviene per fargli evitare la caduta, lo guida in quanto egli conosce il termine del tragitto, ma lascia a lui la scelta dell'itinerario. L'insegnante conosce il significato della sua azione in un tempo determinato, l'alunno conosce uno scopo parziale, l'educatore possiede il significato d'insieme e padroneggia lo svolgimento del dialogo pedagogico, l'alunno desidera conoscere il significato della sua azione. L'educatore considera l'alunno in rapporto agli obiettivi e cerca di cogliere, al di là del bambino che ha di fronte, l'adulto che questo può diventare. Il dialogo nella situazione pedagogica presenta un carattere asimmetrico, risultante dalla natura delle funzioni assunte da ciascuno dei partners e dalla dimensione temporale aperta sul futuro: l'insegnante avvia il processo educativo e agisce in base alla percezione del futuro dell'allievo. Pur avendo come scopo la crescita del bambino l'insegnante rimane il protagonista della situazione.

⁸ Fonte: T.R. Sarbin-C.D. Hardyck, *Contributions to Role-taking Theory: Role Perception on the Basis of Postural Cues*, manoscritto non pubblicato, 1953

Il dialogo pedagogico si presenta con una configurazione triangolare, poiché ha come oggetto la conoscenza, come obiettivo lo sviluppo della personalità e come mediatore l'insegnante. Se non avesse questa finalità, il dialogo non esisterebbe e l'insegnamento non sarebbe altro che indottrinamento e inculturazione⁹. Nei bambini la scoperta del mondo materiale e sociale, la presa di coscienza di sé, e la strutturazione dei rapporti tra l'io e il mondo, si realizzano attraverso il dialogo con i genitori e con gli educatori. Il dialogo costruttivo assume forme differenziate secondo i livelli di conoscenza, la natura del messaggio, il tipo di trattamento dell'informazione che l'alunno può utilizzare attraverso lo scambio il dialogo educativo diventa il mezzo di un'evoluzione congiunta.

La comunicazione educativa

Il comunicare è fondamentale per l'uomo, e soprattutto nella nostra società, è legato alla necessità di un'abilità relazionale. L'educatore deve conoscere i processi comunicativi e essere esperto di relazioni, mantenendo primaria la conoscenza del che cosa comunicare all'interno dell'educazione e istruzione, rispetto al come comunicare fondamentale invece per stabilire relazioni affettive ed emozionali.

La comunicazione educativa presuppone un rapporto personale come condizione di comunicazione, essendo legata alla formazione, apprendimento non solo del sapere, ma acquisizione di un'identità personale. Essa è soggetta ad equivoci o fallimento se non si realizza un'interazione, o se il rapporto educativo ha forti squilibri. Ci si riferisce prima di tutto ai soggetti della comunicazione stessa, a cui partecipano sia l'educatore che l'educando. La comunicazione dell'educatore parte spesso da una posizione di forza, occorre, perciò, recuperare il riconoscimento e l'accettazione dell'altro, perché bisogna tener presente che la comunicazione educativa è anche formazione, contribuisce cioè alla modificazione dell'altro. Poiché nell'agire comunicativo si realizza concretamente l'incontro tra educatore ed educando, diviene importante permettere la libertà di esprimersi, rivelarsi e farsi conoscere, attraverso diversi segnali, azioni, parole, che occorre saper decodificare. L'esperienza della comunicazione è legata *all'hinc et nunc*, ma gli studi linguistici sulla comunicazione mostrano come ci siano anche aspetti che possono essere studiati, poiché rientrano in categorie generali utili per imparare a gestire l'evento comunicativo in un ambito così delicato come quello educativo.

La comunicazione interpersonale, nei suoi aspetti verbali e analogici, è universalmente riconosciuta come l'elemento centrale del rapporto educativo, «la comunicazione in ambito pedagogico non si riduce a semplice flusso di informazioni: chiede di essere sostanziata di significati esistenziali, di finalità onnicomprensive, di valori metatemporali. Si delinea perciò non come uno tra i tanti temi pedagogici ma come *il problema pedagogico fondamentale*»¹⁰. La comunicazione educativa non si esaurisce nel "contenuto", acquista significato nel delinearsi come rapporto interpersonale orientato verso la formazione della persona. La natura relazionale dell'azione educativa chiede che si sposti l'attenzione sul processo di interazione, sui flussi comunicativi e sulle ripercussioni che questi hanno sulla crescita dei soggetti coinvolti¹¹.

Ogni persona, sin dal suo venire al mondo, si trova inserita in una rete di rapporti interpersonali: la

9 Cfr. M. POSTIC, *op. cit.*, pp.119-121

10 Cfr. L. PATI, *op. cit.*, p. 73

11 Cfr. D. SIMEONE, *op. cit.* p.101

relazione educativa è una modalità particolare di tale rete di rapporti. La comunicazione educativa affonda le proprie radici in una caratteristica fondamentale dell'esistenza umana: la «dialogicità», nell'incontro e nella comunicazione, gli uomini definiscono l'identità personale e manifestano una cultura comune¹². Il processo comunicativo consente all'uomo di accedere alla vita sociale e comunitaria; «la società continua ad esistere non solo *per mezzo* della trasmissione, *per mezzo* della comunicazione, ma si può dire giustamente che esiste *nella* comunicazione. Vi è un legame più che verbale fra le parole *comune, comunità, comunicazione*. Gli uomini vivono in una comunità per virtù delle cose che possiedono in comune. E la comunicazione è il modo con cui sono giunti a possedere delle cose in comune»¹³.

I processi educativi si compiono nella concretezza delle relazioni interpersonali, chi parla e chi ascolta partecipa a un processo interattivo, dove la comunicazione di un individuo influisce sull'interlocutore ed allo stesso tempo è condizionata da lui.

3.7 Comunicazione didattica e successo scolastico

La comunicazione didattica avviene all'interno di una purità di contesti di varia natura, che non sono semplici contenitori degli avvenimenti che si verificano nella classe, ma entrano in relazione, positiva o negativa, con il risultato di condizionare la qualità dell'azione dell'insegnamento: il clima relazionale che caratterizza la vita della classe, le modalità dell'interazione verbale o non verbale, ecc. anche gli spazi, interni ed esterni l'aula, costituiscono contesto significativo, capace di influenzare la trama delle azioni che vi sono comprese. E' ben diverso il clima di lavoro che si determina quando tutti gli alunni rimangono diligentemente o meno al loro posto, piuttosto che godere della possibilità di usufruire di spazi diversificati, flessibili, sempre meno stereotipati e sempre più ambienti di lavoro specializzato (laboratorio, biblioteca, atelier,...). Contesto è l'organizzazione della scuola, il funzionamento degli orari, l'avvicendamento degli insegnanti, le regole esplicite e implicite che governano la giornata di scuola. Il contesto è uno sfondo, l'apprendimento è la sua figura.

Un clima scolastico positivo si basa su una buona qualità sia delle relazioni fra insegnanti e alunni, sia delle relazioni tra gli stessi alunni e questa rete di rapporti interpersonali si costruisce principalmente attraverso gli scambi comunicativi. Nelle aule scolastiche gli insegnanti dovrebbero essere in grado di creare un clima comunicativo favorevole al dialogo, alla costruzione di una solida rete sociale, poiché un contesto comunicativo volto alla comprensione reciproca è uno strumento che rende certamente più favorevole ed efficace il contesto più generale dell'apprendimento.

La comunicazione quotidiana in classe consente di raggiungere i seguenti obiettivi¹⁴:

- *aiuta a costruire una scuola per pensare e non solo per imparare*, una comunicazione efficace aiuta a costruire un contesto utile per riflettere su ciò che sta accadendo;
- in ogni classe *rappresenta uno degli strumenti che consentono al bambino di realizzare il processo di socializzazione* verso il "mestiere" di alunno con tutti i diritti e i doveri che ciò comporta;

12 Cfr. D. SIMEONE, *op. cit.* p.102

13 Cfr. J. DEWEY, *Democrazia e educazione* (trad. dall'inglese), La Nuova Italia, Firenze 1969⁹, p. 5

14 Cfr. P. SELLERI, *La comunicazione in classe*, Carocci, Roma 2004, pp. 7-8

- *la comunicazione è sempre la costruzione di una relazione intenzionale verso gli altri*, è cioè uno strumento per confrontare il proprio punto di vista;
- *la comunicazione è la palestra in cui si costruiscono insieme le regole*: quelle sociali, quelle che ci indicano ciò che è permesso fare, quelle di cortesia nei confronti degli altri.

In ogni scuola il rapporto tra gli individui e l'oggetto della loro comunicazione è sottoposto a continui cambiamenti, che richiedono un'attenzione costante alla qualità della relazione che lega insegnanti e alunni, e sia la costruzione di una solida relazione sia il mantenimento della sua stabilità necessitano di un tempo adeguato, non sottratto ad altre attività, ma dedicato con priorità indiscussa a questo scopo. C'è anche un altro aspetto che stimola l'interesse per la comunicazione a scuola ed è quello che nasce dall'idea che per "capire" un alunno si deve in primo luogo "parlare" con lui.

Insegnanti e alunni, educatori e educandi, producono, determinano, condividono i significati all'interno di ogni evento educativo, attraverso processi di negoziazione e di condivisione, processi interattivi possibili con quella competenza comunicativa che permette il comunicare e il significare.

La comunicazione istituzionale, come appunto quella scolastica, può avere un carattere *magistrocentrico*, proprio della lezione frontale. Il processo comunicativo è per lo più diretto dal docente attraverso la sollecitazione/prescrizione, che può diventare un vero e proprio comando o comunque, se usata spesso, spezzare la comunicazione. Nella lezione frontale un tono di voce alto ed un ritmo ricco di variazioni, con un'equilibrata velocità di esposizione, favoriscono l'ascolto e possono ridurre la monotonia. La lezione frontale si basa su un modello di apprendimento di tipo trasmissivo delle nuove conoscenze attraverso il discorso fonologico. La lezione interattiva consente invece un maggior contributo allo svolgimento del discorso.

Il carattere *cooperativo* della comunicazione si realizza quando vi è interazione e integrazione reciproca. Nel colloquio cooperativo la comunicazione avviene anche tra alunni, quindi non solo con l'insegnante, di conseguenza è un rapporto comunicativo più vario e mutevole che richiede una maggiore competenza nella gestione della conversazione.

Il linguaggio è il mezzo attraverso cui l'insegnante insegna e gli alunni dimostrano le conoscenze acquisite, è lo strumento centrale del processo educativo. Il dialogo mostra come insegnante ed alunno sono coinvolti nella costruzione del contesto, della vita quotidiana della classe e nel senso più ampio, di quella sociale. Il linguaggio dell'insegnante non fornisce solo informazioni legate alla lezione e ai suoi contenuti, ma si rivolge ad una competenza sociale necessaria: per acquisire le competenze disciplinari, per la ridefinizione di ciò che viene detto, la negoziazione dei significati comuni, la cooperazione. Il linguaggio ha una funzione organizzatrice in relazione allo sviluppo della conoscenza, nel contesto scolastico lo sviluppo della competenza comunicativa si fonda sulla reciprocità degli scambi che avvengono nell'interazione.

Studi ed osservazioni di studenti hanno mostrato che la variabile "entusiasmo" è determinante per un buon apprendimento. Entusiasmo come animazione del discorso attraverso la gestualità, la variazione del tono di voce, le pause, comportamenti verbali e non, hanno un significativo successo pedagogico, hanno un ruolo di rinforzo ma soprattutto di stimolo per cui una lezione tenuta con entusiasmo mantiene maggiormente l'attenzione e viene "compresa" meglio.

Comunicare con i propri alunni in modo efficace fornisce un sicuro sostegno all'insegnamento, ma comunicare non è sinonimo di insegnare. Oggi si è sempre più convinti che non basta più studiare solo gli effetti dell'istruzione, ma si avverte il bisogno di porre attenzione ai processi che consentono di raggiungere questi risultati e poiché a scuola o processi non sono solo individuali, ma soprattutto collettivi e costruiti socialmente nelle classi, va posta molta attenzione sui processi di comunicazione, che si offrono come mediatori della realtà sociale.

Comunicazione assertiva

L'assertività è la capacità del soggetto di utilizzare in ogni contesto relazionale, modalità di comunicazione che rendano altamente probabili reazioni positive dell'ambiente e annullino o riducano la possibilità di reazioni negative.

La comunicazione assertiva è un metodo di interazione con gli altri fondato su alcuni elementi quali:

- un *comportamento partecipe* attivo e non "reattivo";
- un atteggiamento *responsabile*, caratterizzato da piena fiducia in sé e negli altri;
- una piena e *completa manifestazione di sé stessi*, funzionale all'affermazione dei propri diritti senza la negazione di quelli altrui e senza ansie o sensi di colpa;
- un *atteggiamento non censorio* avulso dall'uso di etichette, stereotipi e pregiudizi;
- la capacità di *comunicare i propri sentimenti* in maniera chiara e diretta ma non minacciosa o aggressiva.

Lo stile assertivo si basa sul diritto di essere trattati con rispetto, di essere sé stessi e di essere liberi di credere nei propri valori. Il comportamento assertivo si riconosce da alcune espressioni corporali particolarmente aperte, cordiali e coerenti nei vari livelli della comunicazione. Presupposto fondamentale dell'assertività è il saper ascoltare ovvero prestare attenzione non solo al contenuto razionale ma anche a quello emotivo della comunicazione. La riduzione dell'ansia e l'emergere delle convinzioni positive conseguenti al comportamento assertivo, consentono lo sviluppo e la crescita della fiducia in sé stessi. E' bene usare parole che esprimono fiducia in sé stessi e negli altri, è importante quindi non descrivere il comportamento altrui evitando giudizi ed ordini categorici, espressioni o critiche offensive. La componente emotiva comprende il livello di emotività, il tono e il volume della voce, è importante trasmettere il proprio messaggio al livello emotivo più adatto alla situazione, perché il tono della voce ha un ruolo decisivo nell'opera di persuasione. La comunicazione assertiva, cioè positiva, facilitando la comunicazione reciproca tra insegnante-alunni, e tra gli stessi alunni, consente un corretto svolgimento dell'attività didattica favorendo gli apprendimenti, la crescita personale, l'autostima, la relazione con gli altri in un clima disteso.