

**LA COMUNICAZIONE VERBALE E  
NON VERBALE:  
INTRECCI NELLA RELAZIONE  
ADULTO-BAMBINO**

**D.ssa Gloria Ferrero**

**Psicologa-Psicoterapeuta**

**Specializzata in Terapia della Famiglia**

[ferreglo@gmail.com](mailto:ferreglo@gmail.com)

Collegno, 07-03-2014



# QUELLA VOLTA CHE....

Pensate per un attimo ad una situazione in cui da bambini vi siete sentiti fraintesi o non capiti perché quello che volevate dire è stato travisato o male interpretato...



E' molto difficile dire che cosa sia la comunicazione. Pensate a quanti diversi fenomeni ricadono sotto lo stesso nome.



Una persona che parla



Un semaforo che si accende

Un cane che scodinzola



Un semaforo che si accende



Un libro

L'espressione del volto



Il colore di un fiore



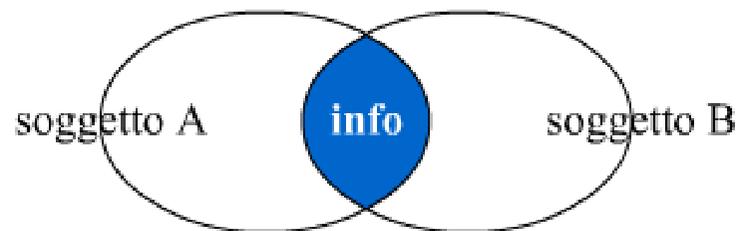
Per questo è stato impossibile accordarsi sul dare una sola definizione di comunicazione.

**Comunicazione**, dal latino *comunico*, significa **condivisione**.

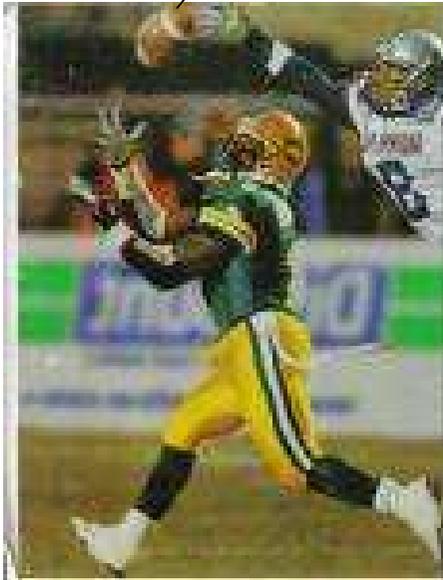
Va intesa come un atto sociale e reciproco di partecipazione, atto mediato dall'uso di simboli significativi tra individui e gruppi diversi.

Comunicazione come trasmissione, passaggio di informazioni, idee, atteggiamenti, stati d'animo, intenzioni, ecc...

Comunicazione come relazione, interazione, mettere in comune, comprensione.



# PROCESSO COMUNICATIVO



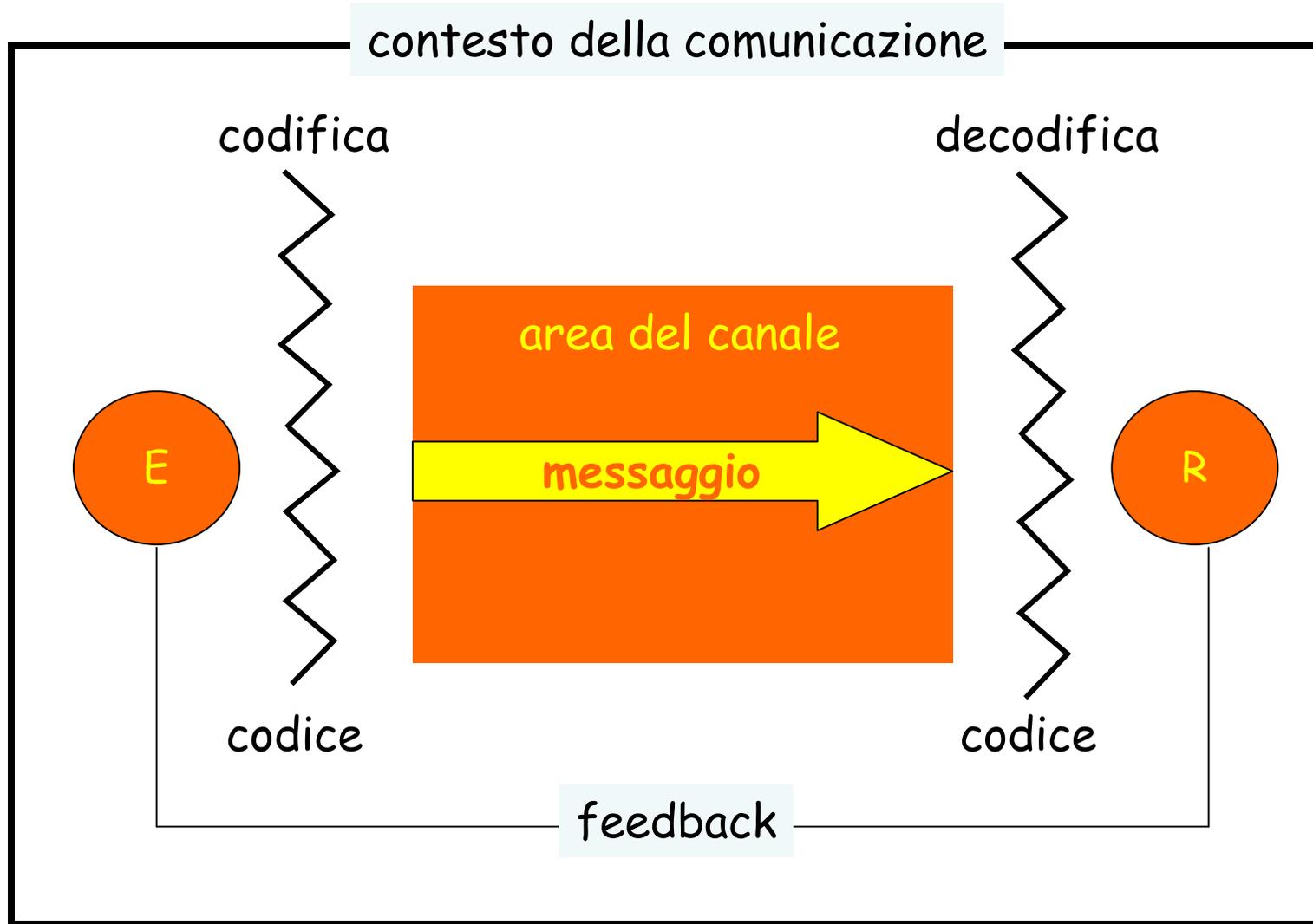
Ricevente



Emittente

ma c'è di più...





Bisogna sempre fare molta attenzione, perché non tutto ciò che si comunica perviene al ricevente e gli rimane.

Cosa avviene di solito?

**L'emittente vuole comunicare 100**

**In realtà dice solo 80**

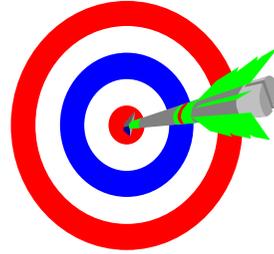
Il ricevente può sentire 50

Ne capisce 30

Ricorda solo 20



E allora: quando una comunicazione è efficace?



Quando l'ascoltatore  
*comprende*  
ciò che gli volevamo trasmettere



Quello che conta è il *risultato*



# I LIVELLI DELLA COMUNICAZIONE

**Verbale** parole

Bla, bla,  
bla...

10 %

**Para verbale** volume, tono,  
ritmo, pause, ...



30 %

**Non verbale** sguardo,  
espressioni del volto,  
postura, gesti, ...



60 %



## IL LIVELLO VERBALE

- Parole e frasi chiare, non ambigue

### Parole potenzianti

si, sicuramente, siamo esperti, possiamo farlo, integrare, rafforzare, afferrare - utilizzo del tempo presente nella coniugazione del verbo.

Sono tutte quelle parole che danno alla nostra comunicazione una connotazione positiva; agiscono a livello inconsapevole.

### Parole de-potenzianti

ma, non, no, forse, però, problema, ostacolo - utilizzo del tempo condizionale o imperfetto nella coniugazione del verbo.

Sono tutte quelle parole che danno alla nostra comunicazione una connotazione negativa; agiscono a livello inconsapevole.

## GLI ELEMENTI NON VERBALI DEL PARLATO

- La voce, il tono, il volume, l'intensità, il ritmo, le informazioni date: sono aspetti della comunicazione verbale che di solito contengono più informazioni di quanto è detto e sentito.
- La voce contiene diversi elementi espressivi, più o meno connessi alla componente verbale, che vanno al di là dell'aspetto strettamente linguistico della comunicazione.



## IL LIVELLO NON VERBALE

La comunicazione **non verbale** è quella parte della comunicazione che comprende tutti gli aspetti di uno scambio comunicativo che non riguardano il livello puramente semantico del messaggio, ossia il significato letterale delle parole, ma che riguardano il linguaggio del corpo, cioè la componente **non parlata** tra le persone

Il comportamento non verbale è basato, oltre che sugli elementi non verbali del parlato, su:

Cinesica - comprende categorie come il movimento, la postura, le espressioni del volto

Prosemica - riguarda l'uso della distanza interpersonale e dello spazio disponibile



Un essere umano è coinvolto fin dall'inizio della sua esistenza in un complesso processo di acquisizione delle regole della comunicazione.

Di queste regole è consapevole solo in minima parte.

Tali regole vengono rispettate quando la comunicazione è efficace e violate quando è disturbata.



# ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE UMANA

## Proprietà semplici della comunicazione

PAUL WATZLAWICK, JANET HELMICK BEAVIN E DON D. JACKSON  
"PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA", 1967



# PRIMO ASSIOMA

" COMUNQUE CI SI SFORZI,  
NON SI PUÒ NON COMUNICARE "



# QUINDI

L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti **valore di messaggio**, in quanto influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni ed in tal modo comunicano anche loro.



Es.

L'uomo che guarda fisso di fronte a sé mentre fa colazione in una tavola calda affollata, o il passeggero d'aereo che siede con gli occhi chiusi, stanno entrambi comunicando che non vogliono parlare con nessuno né vogliono che si rivolga loro la parola, e i vicini di solito colgono il messaggio e rispondono adeguatamente lasciandoli in pace.



## SECONDO ASSIOMA

**"Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed uno di relazione"**

L'aspetto di contenuto è rappresentato principalmente dal livello verbale.

L'aspetto di relazione è veicolato principalmente dal livello non verbale.

**L'aspetto di relazione classifica l'aspetto di contenuto  
ed è quindi metacomunicazione**



L'aspetto di **contenuto** di un messaggio trasmette un'informazione, che può riguardare qualunque cosa.

L'aspetto di **relazione** si riferisce al tipo di messaggio che deve essere assunto come vero e che definisce la natura della relazione tra i comunicanti, dando un'informazione sulla relazione (metainformazione).



# Dice una mamma al suo bambino...



" E' meglio colorare dentro i contorni "

"Se non colori dentro i contorni rovini il disegno!!"

"Per favore cerca di non sbriciolare sul tappeto"

"Se sbricioli sul tappeto te le suono!!"



# Dice un papà al suo ragazzo...



"E' importante togliere la frizione gradatamente e dolcemente"

"Se togli di colpo la frizione, rovinerai la trasmissione !!"

Trasmettono più o meno lo **stesso contenuto**, ma definiscono **relazioni molto diverse**.





La comunicazione dal punto di vista  
dei bambini:

LO SVILUPPO DEL LINGUAGGIO



Da 0 a 3 anni il bambino passa progressivamente da una comunicazione **non verbale** ad una di tipo **verbale**

Il **linguaggio non verbale** può essere **vocalico** come il pianto, le grida, le variazioni di intonazione della voce o **mimico-gestuale**, come gli sguardi, i sorrisi, i gesti, le posture, gli atteggiamenti del corpo

Il **linguaggio verbale** è rappresentato dalle parole e dai suoni onomatopeici che corrispondono ai versi degli animali (bau, miao, etc.) o al rumore degli oggetti (bruum, tic-tac, etc.)

I due sistemi non si escludono a vicenda ma, a seconda dell'età del bambino, possono avere un peso più o meno grande nella comunicazione



# CAPACITÀ COMUNICATIVE PRIMA DI PARLARE

IL SORRISO

I GESTI COMUNICATIVI

SUONI, VOCALIZZI E LALLAZIONE





## L'USO DELLE PAROLE



Tra i 12 e i 15 mesi il bambino usa le prime parole sia per denominare sia per richiedere utilizzando il gesto per sostituire o rinforzare una parola od un verbo.

Dai 2 anni vi è una "esplosione del vocabolario" e aumenta la comprensione di parole, frasi e discorsi.

Dopo i 3 anni il bambino struttura la propria competenza linguistica e, con grande creatività, produce progressivamente suoni nuovi e sequenze sempre diverse fino a raggiungere la produzione adulta corretta.



- Il bambino "legge" lo sguardo della mamma e del papà (M. Mahler, 1978), capisce le loro intenzioni e il messaggio che gli stanno inviando (di incoraggiamento o di divieto...).
- E' l'inizio della TEORIA DELLA MENTE (P. Fonagy et al., 2002): la capacità di capire ciò che gli altri vogliono dire, attribuire agli altri stati mentali, intenzioni, pensieri.



- Con l'acquisizione del linguaggio l'attenzione nei confronti della comunicazione verbale aumenta, a discapito della comunicazione non verbale, come se le parole diventassero più evidenti e più importanti rispetto alle azioni, ai gesti, alla mimica, al tono di voce, alla postura.
- Ma il linguaggio non verbale rivestirà sempre un'importanza fondamentale



Cosa risulta dall'intreccio tra  
**COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE**  
**DELL'ADULTO NELLA RELAZIONE COI**  
**BAMBINI?**

- Comunicazione sintonica e congrua: verbale in linea con non verbale



Il bambino è sicuro rispetto a ciò che si sta comunicando



- Comunicazione incongrua: verbale in disaccordo con non verbale



Il bambino non sa a quale comunicazione credere.  
Incertezza, confusione, senso di inadeguatezza,  
indecisione rispetto alle proprie azioni



Es.

La mamma dice al bambino: "*Abbracciami*"  
(mentre si irrigidisce)

poi commenta: "*Allora non mi vuoi bene!*"  
(quando il bambino esita ad avvicinarsi).



# GLI EFFETTI DI UNA COMUNICAZIONE AMBIGUA



- Reazioni emotive apparentemente ingiustificate (rabbia, aggressività, paura, tristezza,...)

- Ritiro, blocco



- Fuga



- Tentativi caotici di fornire risposte o di attuare strategie, al fine di capire quale può funzionare o andare bene per l'interlocutore



IN PRATICA:

## LE SQUALIFICHE TRANSAZIONALI

**Una squalifica transazionale è una risposta incongrua al contenuto di un precedente messaggio**

Si può scegliere di squalificare tutto quello che accade in una comunicazione



# RISPOSTA ALLE SQUALIFICHE

La scelta di una particolare risposta non è casuale ma è il risultato di un processo di **deutero apprendimento**

Un individuo (un bambino) tenderà a rispondere nel modo che l'ha portato ripetutamente nel tempo al maggior successo in una determinata situazione



# TIPOLOGIA DI RISPOSTA

- **RITIRO**: fisico ma anche solo il silenzio, il rifiuto a proseguire la conversazione o a ricominciare
- **ACCETTAZIONE**: si considera un solo livello, quello del significato del messaggio squalificante, senza riconoscere ulteriori significati
- **CONTROSQUALIFICA**: rispondere con un'altra squalifica aumentando la confusione sul contenuto
- **CRITICA ESPLICITA**: richiesta di una spiegazione o commento sulle incongruenze dei messaggi (metacomunicazione)



# COME USCIRE DAL DILEMMA?

## METACOMUNICARE

- INSEGNARE AI BAMBINI a comunicare SULLA comunicazione: far sperimentare loro che è "permesso" commentare l'accaduto
- Farlo in prima in persona con loro quando ci accorgiamo di una incomprensione

SPIEGARE IL PERCHE'  
DELLE REAZIONI  
DELLE PERSONE

AIUTARE A DECIFRARE  
I MESSAGGI AMBIGUI

FARE RIFLETTERE  
SUGLI EFFETTI DELLE  
PAROLE

E DEL MODO IN CUI  
VENGONO  
PRONUNCIATE



A METACOMUNICARE SI IMPARA!!



# DALLA COMUNICAZIONE DISFUNZIONALE AI SINTOMI...

- Quando la comunicazione è costantemente o molto frequentemente disfunzionale può dare origine a malesseri psicologici fino ad arrivare anche allo sviluppo di importanti patologie.
- In particolare ciò rappresenta un rischio per i **bambini** che, non avendo ancora mezzi cognitivi adeguati, si affidano ai loro **adulti** di riferimento, che avrebbero il compito di verificare la **qualità** degli scambi comunicativi.



Immaginate di essere sempre in una situazione di incertezza rispetto al significato da dare ad un messaggio o a un comportamento...

Facilmente si possono sviluppare confusione, ansia, sfiducia in se stessi...

Ogni situazione però è unica, ciascuno è diverso dagli altri, ogni persona ha reazioni diverse e risorse uniche ...



# A CHI RIVOLGERSI... se serve

## I professionisti dell'aiuto

- Logopedista
- Psicologo
- Neuropsichiatra
- Psicomotricista
- Terapeuta della famiglia
- ...



## PER CHIUDERE IL CERCHIO...

- Pensate al gioco iniziale: quali risorse avete attivato o altri hanno attivato in quella circostanza per risolvere la situazione?
- Oggi: vi viene in mente una situazione in cui voi avete faticato a dare un significato chiaro ad una situazione e questo vi ha causato sofferenza o disagio?

Come potreste uscirne??





**GRAZIE DELL'ATTENZIONE!**

D.ssa Gloria Ferrero  
[ferreglo@gmail.com](mailto:ferreglo@gmail.com)

