La comunicazione nell’era tecnologica

dott. Vincenzo Balestra

Modalità di comunicazione

- **Verbale** (parole dette e scritte)
- **Paraverbale** (tono, timbro e frequenza della voce)
- **Non verbale** (postura, mimica del volto, sguardo..)
- **Telepatica** *(molto rara e non controllabile, non siamo ancora sufficientemente evoluti per questa tipologia comunicativa)*

I presupposti della comunicazione

- **1° NON SI PUO' NON COMUNICARE**
- **2° IL SIGNIFICATO DELLA COMUNICAZIONE STA NEL RESPONSO CHE SE NE OTTIENE**
- **3° OGNI INDIVIDUO HA UNA PERSONALE RAPPRESENTAZIONE DELLA REALTA'**

Significatività della comunicazione

- Verbale 5%
- Paraverbale 37 %
- Non verbale 58 %

Tappe della comunicazione

- pensiero

- trasmissione con le parole

- ricezione dell'interlocutore

Andare aldilà delle <u>PAROLE</u> per capire le <u>INTENZIONI</u> ed i <u>SENTIMENTI</u>

- elaborazione del messaggio ricevuto

- risposta

- ricezione della risposta

- elaborazione della risposta

In questo processo vi è una certa perdita dell'informazione

L’ascolto

Non è un’attitudine spontanea

Si acquisisce nel tempo e con l’allenamento

La preparazione all’ascolto

• **predisporsi all’incontro** cercando di analizzare il motivo/desiderio della comunicazione

• **non porsi con pregiudizi**

• **cercare di comprendere** il più possibile che cosa l’altro ci vuol comunicare cercando di comprendere i “sentimenti” sottostanti a quello che ci dice e non soffermandoci sul significato letterale delle parole

• **essere consapevoli che l’interazione è reciproca** e che quindi dentro di noi nasceranno emozioni e sentimenti che ci riporteranno alle nostre personali esperienze di vita.

L’invisibile

- **l’agenda segreta** (cose esplicitate e cose nascoste, differenza tra richiesta e domanda)

- le **rappresentazioni mentali** e le **interpretazioni**

- il **vissuto soggettivo**

La Metacomunicazione

Per **ridurre le distorsioni comunicative** create dall’invisibile o dalle incongruenze rilevate tra verbale e non verbale è importante saper comunicare sulla comunicazione (metacomunicare)

E’ come essere osservatori esterni di quanto sta avvenendo (es : abbiamo parlato, cercato di chiarire ma mi accorgo che non ci siamo capiti, come mai ?)

L’obiettivo dell’ascolto

non è quello di trovare subito il modo per poter dare una **risposta** o un rimedio “secondo il nostro punto di vista”

ma favorire lo **scambio reciproco** affinchè il soggetto stesso trovi le proprie risposte

In questo senso l’ascolto è un’arte

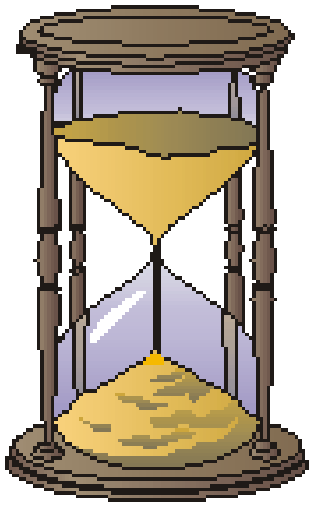
3 problemi contemporanei nella comunicazione

Egocentrismo

- Martin Buber : Ogni vita vera è un’incontro
- Emmanuel Levinas : non esiste un IO senza un TU

L’egocentrismo diffuso nella nostra società rischia di minare alla radice le possibilità comunicative

Il Tempo



- **Il tempo è necessario** per ascoltare, riflettere, comprendere, rispondere.

- **La velocità elevata** delle nostre attività e delle nostre interazioni non permette una comunicazione adeguata

Il corpo e le emozioni

- **La comunicazione non verbale** (quella del corpo) rappresenta la modalità più profonda di contatto.

- **L'assenza del contatto** (comunicazioni con strumenti tecnologici) riduce fortemente le possibilità di comprensione

- **Il corpo**, oltre alla parola, **trasmette le nostre emozioni ed i nostri sentimenti**

L’espressione delle emozioni oggi:
emoticons o faccine

:-)

:(

Reale e Virtuale

Realtà di fatto : inconoscibile nella sua essenza ma in parte “sperimentabile”

Realtà percepita : è l’elaborazione cerebrale delle informazioni provenienti dai sensi

Realtà immaginaria : è quella che si presenta nei sogni o si costruisce con la fantasia o si manifesta nei disturbi psichiatrici (deliri e allucinazioni, allucinosi)

Realtà virtuale : prodotta dagli hardware e software tecnologici

In **filosofia** (mito della caverna di Platone, Noumeno e Fenomeno sia in Platone e poi in Kant)
Nella **fantascienza** (Matrix , Blade runner)
Nel **pensiero induista** : Maya come realtà “illusoria”

L’impatto delle nuove tecnologie mediatiche sull’evoluzione umana

homo sapiens (osservazione della realtà e pensiero logico deduttivo)
Linguaggio e successivamente scrittura (i capisaldi dell’evoluzione culturale : mondo simbolico e sviluppo sociale)

homo videns (osservazione del virtuale e pensiero omologato, acritico, passivo)

homo digitalis (immersione nel virtuale, perdita del gusto di osservazione del reale, riduzione del pensiero logico consequenziale). Sviluppo di una forma di pensiero immediato scandito solo dal presente, dalla velocità e dalle connessioni simultanee e molteplici ma superficiali.
Si realizza in questo modo una conoscenza limitata e non approfondita .

La multimedialità e i *cambiamenti della comunicazione*

❖ -televisione e internet : ***villaggio globale***
❖ -cellulare : annullamento delle distanze e ***modifica del linguaggio*** e ***delle forme di espressione***
❖ **-**accesso ad una mole "infinita" ***di informazioni*** *(gestione dell'abbondanza)*
❖ -chat e altri collegamenti virtuali : ***identità fittizie e /o multiple***, ***involuzione delle capacità non verbali di comunicazione e di contatto umano.***
❖ -***dalle emozioni*** espresse ***alle icone*** che le esprimono (es . gli smiles e le frasi criptiche : tvb)
❖ -cambiamento nel ***modo di pensare e di elaborare le informazioni :***
•riduzione dello sforzo mnemonico (archivi informatici sempre accessibili)
•riduzione del lavoro soggettivo di connessione di senso (ipertesti e "zapping")
•riduzione dell'integrazione tra percezioni, pensieri ed emozioni (ovvero tra Interiorità ed esteriorità)
•rafforzamento del mondo " fantastico e allucinato".
•dimensione «autistica»

L'intelligenza del futuro

- Intelligenza disciplinare
- **Intelligenza sintetica**
- Intelligenza creativa
- Intelligenza rispettosa
- Intelligenza etica

dal libro " I miti del nostro tempo "
di Umberto Galimberti

La multimedialità come risorsa

- **Svagarsi ed evadere** dalla vita reale riducendo lo stress
- **Socializzare** con altri utenti e arricchire la propria rete sociale
- Sviluppare una **maggiore tolleranza** nei confronti delle diversità
- Migliorare la **conoscenza** delle tecnologie informatiche e della lingua inglese
- Accedere a **notizie** non riferite né da giornali né da televisione
- Divenire un **soggetto attivo** e una risorsa per gli altri
- Trovare nella **comunità virtuale** un aiuto che non si riesce a trovare nelle relazioni sociali reali
- Poter parlare apertamente, **liberi** da molti pregiudizi legati al riconoscimento identitario (aspetto fisico, religione, razza,etc..)

I rischi della multimedialità

- **Ridurre lo sviluppo** e le potenzialità della propria personalità (nell'essere umano la personalità si struttura e si sviluppa principalmente attraverso le relazioni affettive)

- Sviluppare **pseudo identità** o identità multiple

- Occupare gran parte del tempo libero **riducendo le proprie attività sociali** (il problema non è l'utilizzo in sé ma l'isolamento, soprattutto nei bambini)

- Essere **ingannati** e **condizionati** dalla rete " sociale" virtuale (non esiste alcuna garanzia della veridicità delle informazioni e spesso non ci sono "filtri")

- **Difficoltà nelle relazioni sociali** " faccia a faccia"

I rischi della multimedialità

- **Appiattire le esperienze** ad aspetti ripetitivi e monotematici (es : giochi virtuali)

- Favorire lo sviluppo di **disturbi mentali** soprattutto in persone predisposte (che già avevano disturbi pre-esistenti) :

-ds dell'umore
-ds psicotici (deliri e allucinazioni)
-ds del comportamento : apatia, ritiro sociale, difficoltà relazionali, difficoltà ad affrontare le responsabilità e la fatica del vivere

- **Ds fisici** (ds visivi, sindrome del tunnel carpale, ds legati alla sedentarietà, ds alimentari,ds del sonno etc)

Social Networks

- Facebook
- Twitter
- Linkedin
- Ask.fm (for me)
- Pinterest
- Youtube
- Instagram
- WhatsApp
- Tik Tok

I social networks / i pro

- Antidoto alla **noia**
- Modo per **impiegare il tempo**
- Ricerca di **lavoro**
- Recuperare **vecchi amici**
- Sapere cosa **gli altri pensano di te**
- Restare in **contatto**
- Condividere **interessi**
- Ridurre le **distanze**

I social networks / i contro

- **Profili** falsi o più profili
- Poca **privacy**
- **Dipendenza**
- **Molestie** e cyberbullismo
- **Limitazione** della propria libertà
- Non si vivono **relazioni** vere e si resta superficiali
- Pubblicazione di **materiale non appropriato**

Dinamiche adolescenziali e incontro con il virtuale

A questa età ***l'incontro con il virtuale*** può essere pericoloso.
Infatti quest'ultimo assicura :

- **copie del reale** indolori e modificabili

- la permanenza rassicurante in una **fase infantile** (narcisismo e onnipotenza)

- **l'evitamento del duro lavoro di elaborazione** tra apparente e reale : identità, responsabilità, rapporto con le difficoltà della vita

In questa condizione il soggetto vive in una fase di transizione " scarsamente evolutiva "

La Dipendenza

Le esperienze virtuali possono creare **dipendenza** perché sono fonte di ***piacere e gratificazione***, non solo per i contenuti che propongono ma per l'uso stesso degli strumenti.
Negli adolescenti i mezzi sono sovente più ambiti e valorizzati rispetto a quanto consentono di realizzare, per il solo piacere che procura l'usarli e il giocarvi

(La Barbera, 2005)

NOMOFOBIA = NO MObile Phobia

- **La nomofobia (sindrome da disconnessione) è la paura di rimanere sconnessi dal contatto di rete di telefonia mobile.**
- Il soggetto che presenta questa sindrome cerca il contatto continuo ed esasperato con l'apparecchio tecnologico che gli consente di avere la sensazione di **tenere sotto controllo la situazione costantemente**.
- **Tra i rischi** di chi soffre di nomofobia c'è quello di innescare un meccanismo di **dipendenza patologica** nella quale non si riesce più a fare a meno di una connessione internet e di un cellulare.
- La paura di essere disconnessi può portare ad esperire vissuti di ansia e depressione e anche ***la sola idea di essere senza dispositivi tecnologici genera malessere, irrequietezza ed aggressività.***

Le caratteristiche psicologiche e comportamentali che distinguono la dipendenza, da una ponderata e controllata attività di utilizzo del cellulare, possono essere:

- L'uso continuo del telefono cellulare ed il ***trascorrere molto tempo su di esso;***
- l'avere sempre con sé uno o ***più dispositivi*** ed il ***caricabatterie***, per evitare di restare senza batteria;
- il mantenere ***sempre il credito***;
- l'esperire vissuti di ***ansia e nervosismo*** al solo pensiero di perdere il proprio portatile o ***quando il telefono cellulare non è disponibile o non utilizzabile;***
- ***il monitoraggio costante dello schermo*** del telefono, per vedere se sono stati ricevuti messaggi o chiamate, o della batteria, per controllare se il telefono è scarico;
- il mantenere il telefono ***cellulare acceso sempre*** (24 ore al giorno);
- l'andare a dormire con ***cellulare o tablet a letto***;
- ***l'uso*** del cellulare ***in posti poco pertinenti.***

Dipendenza da INTERNET

- ***COMPULSIVE ON-LINE GAMBLING***, il gioco d'azzardo compulsivo.

- ***CYBERSEX ADDICTION*****,** la dipendenza dalla ricerca di materiale pornografico o di relazioni erotiche tramite chat.

- ***CYBER RELATIONSHIP ADDICTION***, assillante ricerca di relazioni d'amicizia o sentimentali tramite e-mail, chat, newsgroup ed oggi soprattutto tramite social networks

- ***MUD ADDICTION***, dipendenza da giochi di ruolo mediante "avatar" con cui il soggetto si identifica.

- ***INFORMATION OVERLOAD ADDICTION***, ricerca d'informazioni estenuante e protratta nel tempo.

(Cantelmi – Orlando, 2009).

Dipendenza da INTERNET

- Il **Surfing :** il navigare in rete
- il **Wilfing :** (un neologismo che trae origine dalla frase: "**W**hat Was **I L**ooking **F**or?") il navigare in rete con continui spostamenti da sito a sito senza scopo preciso.
- Possono diventare un mezzo per tentare di non approfondire, di procurarsi “dosi”di ***gratificazione ed eccitamento*** al fine di sfuggire alla difficoltà e talora al dolore di pensare ed affrontare la realtà.

Come governare la velocità del progresso tecnologico ?

L’uomo contemporaneo non può chiamarsi fuori dalle tecnologie digitali e dal loro impatto sulla sua vita ma nel frattempo ***queste tecnologie continuano a progredire e a complicarsi con velocità non più gestibili***

La possibilità di non lasciarsi “manipolare o influenzare “ in modo massiccio e passivo non è dunque data solo dalla capacità di aggiornamento (quasi impossibile vista la velocità dei cambiamenti) ma dallo ***sviluppo :***

- ***del senso critico***
- ***della consapevolezza***
- ***della spiritualità***

Sintesi conclusiva

- Tra gli esseri umani il **“come”** si comunica, **quando** si comunica ed **il contesto** all’interno del quale avviene la comunicazione sono altrettanto importanti e a volte più importanti del contenuto.

- La comunicazione più incisiva e penetrante è quella **non verbale**. **Il corpo** è uno strumento fondamentale di comunicazione.

- La comunicazione «**tecnologica**» è **riduttiva** perché il corpo è assente.

- L’uso eccessivo dei dispositivi tecnologici può comportare problemi comunicativi e **dipendenza**

Cosa Fare ?

Organizzare la conoscenza

"E' meglio una testa ben fatta che una testa piena".

Vi è una significativa differenza tra **"una testa piena "** nella quale il sapere è accumulato e non dispone di un principio di selezione e di organizzazione che gli dia senso e

una **"testa ben fatta",** che comporta un'attitudine generale a porre e a trattare i problemi chiedendosi il perché delle cose.
In una testa ben fatta esistono principi organizzatori che permettono di collegare i saperi e di dare loro senso, attraverso i ***processi di sintesi*** e ***costruzione di mappe concettuali.***

Cosa fare ? Suggerimenti per gli educatori

Intervenire nei ***processi educativi scolastici*** per promuovere attitudini capaci di organizzare la conoscenza

Insegnamento in famiglia e a scuola all'uso corretto della tecnologia (non tanto in senso tecnico, perché molto spesso gli adolscenti ne sanno di più degli adulti, ma come strumento utile e non fine a se stesso)

Non demonizzare inutilmente (come adulti) il progresso tecnologico ma ***fornire esempi e strumenti*** per un uso equilibrato e congruo

Informare correttamente sui danni fisici e psicologici derivanti dall'abuso e dall'esposizione prolungata.

E' necessario ***creare*** una vera e propria ***cultura all'utilizzo*** evidenziando anche i numerosi fattori positivi.

Riconoscere e rimuovere precocemente ***i fattori di vulnerabilità*** per una possibile dipendenza

Promuovere a tutti i livelli ***i fattori protettivi e le abilità sociali (Life Skills)***

Cosa fare ? Suggerimenti per i giovani

Non limitarsi al consumo "acritico" delle informazioni ma seguire una mappa concettuale per dare senso e connessione alle stesse

Non passare "troppo tempo" da soli usando i presidi tecnologici.
Informarsi correttamente sui danni fisici e psicologici derivanti dall'abuso e dall'esposizione prolungata.

Utilizzare la **comunicazione virtuale come " mezzo e utile strumento"** e non come fine. Non rinunciare al dialogo e agli incontri personali perché il linguaggio verbale e corporeo sono molto più ricchi ed evolutivi

E' necessario ***crearsi*** una vera e propria ***cultura all'utilizzo*** : consumare e non abusare. Il rischio è quello di una dipendenza e di un impoverimento globale (soprattutto dell'intelligenza emotiva, della capacità critica e di sintesi) con notevole riduzione della libertà.

Favorire la realizzazione e lo sviluppo dei

PRINCIPALI FATTORI PROTETTIVI

- **Coinvolgimento dei genitori nella vita dei figli (esercizio autorevole delle funzioni genitoriali, attaccamento sicuro e organizzato durante gli anni dell'infanzia)**

- **Senso di appartenenza alla famiglia e al tessuto sociale**

- **Percezione delle proprie competenze scolastiche**

- **Adeguato comportamento in famiglia nell'utilizzo di alcol, farmaci e strumenti tecnologici**

- **Proposte di orizzonti valoriali a contenuto significativo (sia in senso laico che religioso)**

- **Formazione sociale-morale ed esperienze di gruppo e /o di volontariato**

NIDA (National Institute on Drug Abuse)
Fattori Protettivi

Legami familiari forti e positivi
Monitoraggio da parte dei genitori dei comportamenti dei figli e delle attività che conducono con i pari
Regole di condotta chiare che la famiglia fa rispettare
Coinvolgimento dei genitori nella vita dei loro figli (soprattutto la capacità di ascolto)
Successo scolastico; Forte legame con le istituzioni, come ad esempio la scuola e le organizzazioni religiose
Rispetto delle norme sociali da parte dei genitori

Ridurre o eliminare il più precocemente possibile i

PRINCIPALI FATTORI di VULNERABILITA'

- **Disturbo della condotta (difficoltà di adattamento)**
- **Disturbo dell'attenzione con iperattività (ADHD)**

- **Assetto temperamentale orientato per la ricerca di novità e sensazioni forti**
- **Timidezza eccessiva, isolamento, maladattamento allo stress**

- **Aggressività nei maschi**
- **Ds dell'umore nelle femmine**

- **Incapacità a rimandare la fruizione delle gratificazioni**

(ridotto controllo degli impulsi e mancato rispetto delle regole sia in famiglia che a scuola)

Genitorialità problematica :

- **Modelli di attaccamento insicuro o disorganizzato durante la prima infanzia**
- **Clima educativo familiare**

-autoritario

-eccessivamente protettivo e permissivo

NIDA Fattori di rischio/vulnerabilità

Ambiente familiare disordinato, in particolare quando i familiari abusano di sostanze o soffrono di disturbi mentali
Genitorialità inefficace, in particolare nei confronti di bambini con difficoltà caratteriali e problemi comportamentali
Mancanza del legame di attaccamento tra genitore e figlio
Comportamento in classe inappropriato in quanto timido o aggressivo
Fallimento scolastico
Scarse abilità sociali (Life Skills)
Affiliazione con pari caratterizzati da comportamenti devianti
Percezione che in ambito familiare, scolastico, dei pari e della comunità vi sia approvazione nei confronti del consumo di sostanze

Life Skills (le principali individuate dall'OMS)

Decision making : capacità di prendere decisioni. Competenza che aiuta ad affrontare in modo costruttivo i processi decisionali nelle diverse situazioni e nei contesti di vita. Dato che è impossibile non scegliere (anche non scegliere è una scelta) la cosa importante e cercare di fare le scelte utili ed evolutive.

Problem solving : capacità di risolvere i problemi. Capacità di affrontare efficacemente i problemi esplorando in modo creativo le diverse alternative possibili e le conseguenze delle varie operazioni.

Comunicazione efficace : capacità di sapersi esprimere sia verbalmente che non verbalmente in modo efficace e congruo al contesto.

Esprimere opinioni e desideri, ma anche bisogni e sentimenti ed essere in grado di ascoltare gli altri negli stessi aspetti. Significa inoltre essere capaci, in caso di necessità, di chiedere aiuto

Life Skills (le principali individuate dall'OMS)

- **Gestione delle emozioni** : riconoscere le emozioni in sé e negli altri (empatia), essere consapevoli di come le emozioni influenzano il comportamento e riuscire a gestirle in modo appropriato

- **Gestione dello stress** : consiste nel riconoscere le cause di tensione e di stress nella vita quotidiana e nel controllarle, sia tramite cambiamenti nel proprio modo di vedere le situazioni o nell'ambiente o nello stile di vita, sia tramite la capacità di rilassarsi

- **Senso critico** : riconoscere e valutare i vari fattori che influenzano gli atteggiamenti e il comportamento, quali ad esempio la pressione dei coetanei e l'influenza dei media

- **Conoscenza di sé** : conoscenza dei propri punti di forza e di debolezza, dei propri desideri e bisogni, del modo in cui si instaurano relazioni interpersonali positive. Valutazione delle proprie capacità per raggiungere una meta che si desidera raggiungere (autoefficacia)