

# Laboratori e sviluppo delle competenze

Un esempio di laboratorio  
didattico: dalla cognizione alla  
meta-cognizione

A cura di Elisabetta Imperato

# Tema del laboratorio

L'uso dell'immagine e delle metafore nei processi di cambiamento e nella soluzione dei problemi

# Metodologia

- Lavoro a coppie
- In tempi dati
- Sulla soluzione di un gioco “suggestivo”
- Interventi a tempo dell’insegnante con la presentazione di indizi

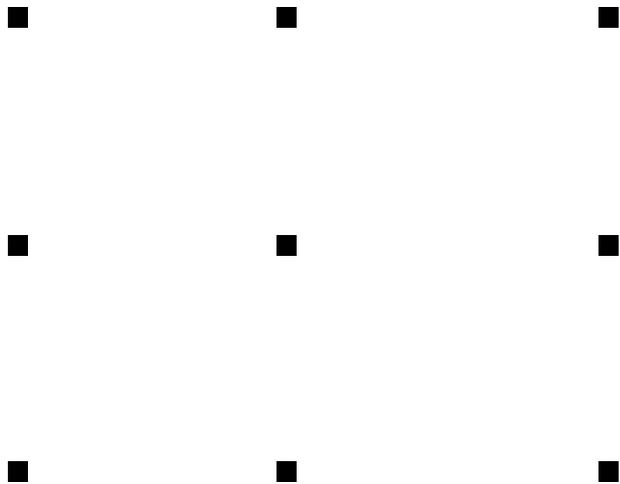


# Obiettivi del laboratorio

- Avviare una riflessione sulla metacognizione e sugli automatismi percettivi
- Stimolare il confronto e la condivisione nella soluzione dei problemi
- Avviare un percorso sul pensiero divergente
- Cogliere le implicazioni disciplinari del gioco
- Riconoscere le implicazioni culturali del gioco (Freud, Il poeta e la fantasia, Huizinga, Homo ludens, Change, la soluzione è il problema)
- Riflettere sui nostri meccanismi psicologici e sulla relazione routine/cambiamento
- Imparare a cambiare punto di vista

# Un esempio illuminante: il gioco dei 9 punti

Compito: collegare i 9 punti con 4 linee rette senza sollevare la matita dal foglio



**P. Watzlaawicck, J. H. Weakland, R. Fisch, Change, Astrolabio1974**

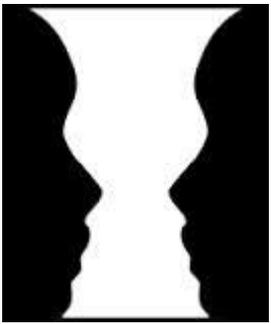
# Un primo indizio.....

- “Non è possibile risolvere un qualsiasi problema che riguardi un insieme di elementi senza uscire dall'insieme!!!”
- Un esempio di implicazione disciplinare: l'analisi grammaticale e l'analisi logica

B. Russel, Principia Mathematica

# Un secondo indizio: i paradossi

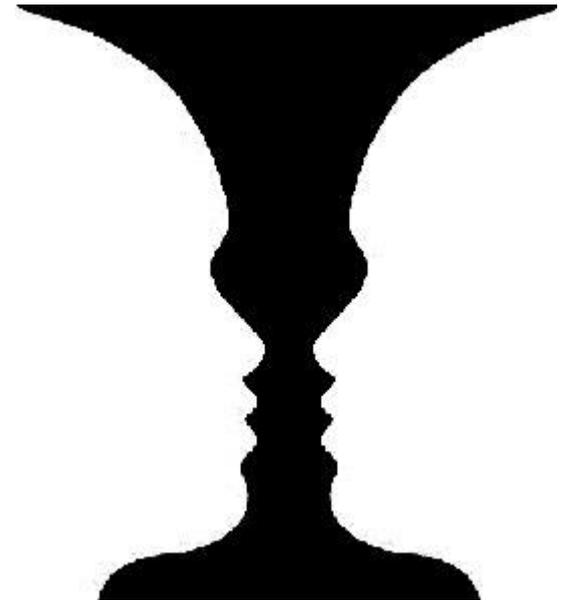
- In filosofia:
- "Epimenide cretese dice che tutti i cretesi mentono: dice il vero o dice il falso"?
- E nell'esperienza
- I comandi paradossali e il doppio legame: "Sii spontaneo!!!", "Sii autonomo"



# terzo indizio: guardare non è vedere!

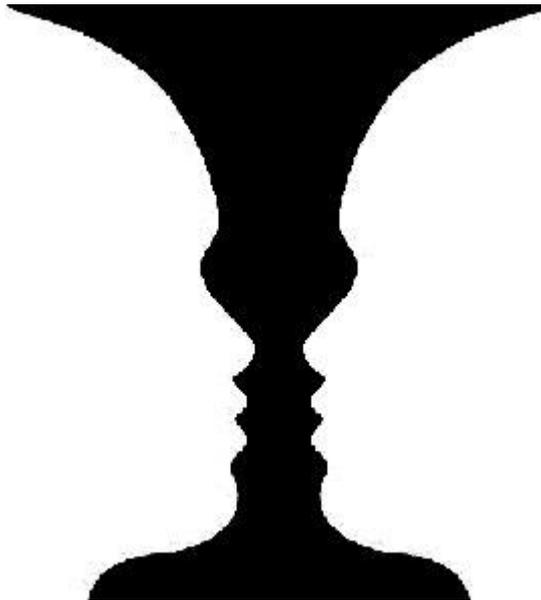
Cosa vediamo noi quando guardiamo il cielo? Le costellazioni possibili (collegamenti e relazioni, la percezione delle immagini, gli automatismi e le tradizioni culturali)

- 
- 
- 
- 
- 
- 



# Ambiguità e fenomeni di illusione

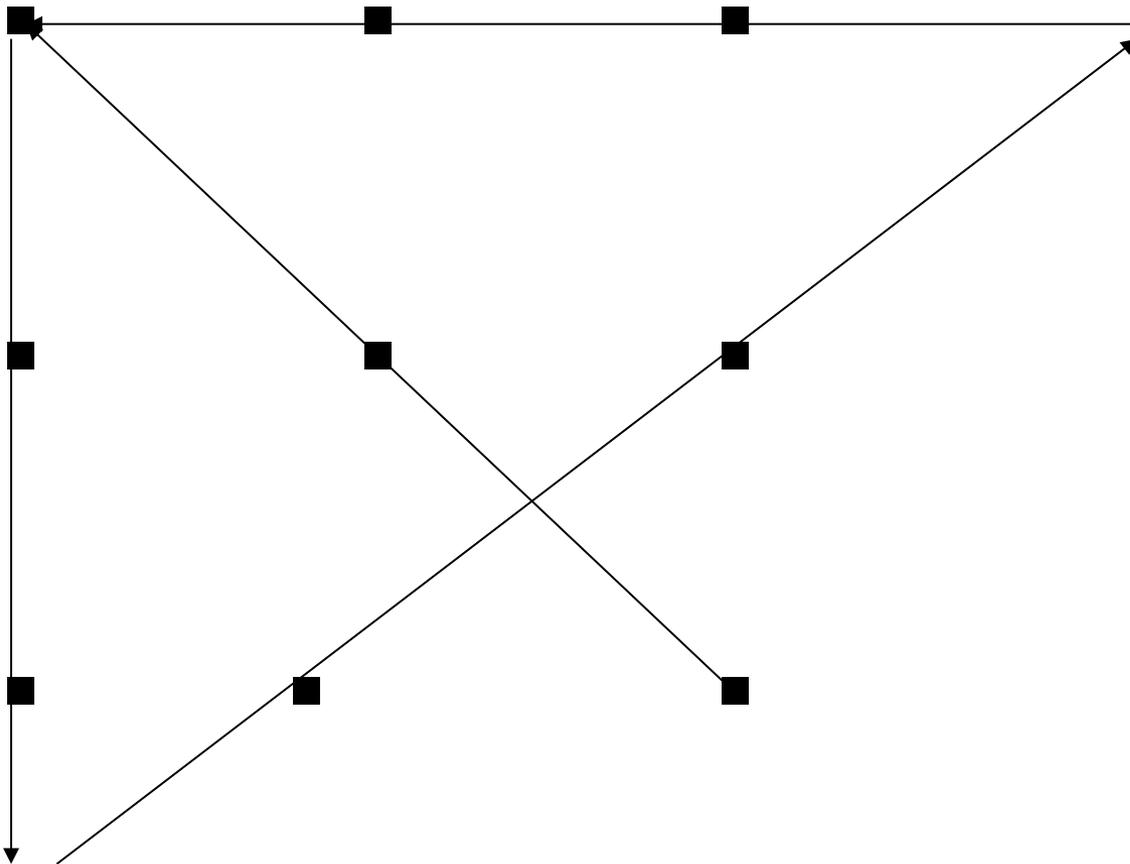
- *Cosa vedete in questa immagine? Una coppa nera o due facce bianche contrapposte?*



# La negoziazione di significati

- Gli spazi negativi (i vuoti) in questi casi assumono anch'essi una forma compiuta.
- L'occhio non è in grado di osservare l'intera composizione in maniera simultanea, e si focalizza su un elemento alla volta (o il positivo o il negativo). Nonostante questo, pieno e vuoto sono inscindibili l'uno dall'altro, entrambi fanno parte della stessa figura.

# La soluzione



# "Quando la soluzione è il problema..."

- Quasi tutti quelli che tentano per la prima volta di risolvere questo problema introducono, come parte della soluzione, un'ipotesi che rende impossibile la soluzione
- L'ipotesi è che i punti formino un quadrato e che la soluzione si debba trovare dentro il quadrato, condizione autoimposta che non viene data nelle istruzioni

# Cosa abbiamo imparato

- La soluzione è un cambiamento e consiste nell'abbandonare il campo (come cambiare marcia e non accelerare)
- Di solito, a promuovere il cambiamento è la deviazione da qualche norma
- Dopo la soluzione non vediamo più un quadrato ma una freccia
- La nostra percezione predilige le forme chiuse e regolari: per risolvere il problema dobbiamo lavorare sulla nostra immagine mentale

# La dialettica routine- cambiamento

- La routine è necessaria (automatismi di processo)
- Ma in alcuni casi è vitale, utile, opportuno cambiare
- Le resistenze al cambiamento: le manovre difensive, le immagini mentali, dissonanza cognitiva, le pre-occupazioni, la nebbia psicologica

# Le posizioni di vita

- Io sono ok - tu non sei OK
- Io sono ok-tu sei OK (posizione ottimale)
- Io non sono ok-tu sei OK
- Io non sono ok-tu non sei OK

# Le manovre difensive

- Passiva: Farsi ancora di più piccoli (rinunciare alla lotta, difendersi e scusarsi)
- Attiva: Farsi più grandi (darsi importanza)
- Passiva: ritrarsi/fuggire (ritirarsi dalla lotta)
- Attiva: rendere più piccolo l'altro (sminuirlo, tirarlo giù dal piedistallo)

# Le tecniche delle manovre antidifensive

- Non reagire alle manovre difensive con atteggiamenti difensivi
- Concentrarsi sulla persona anziché sull'informazione
- Fare attenzione alle immagini mentali dell'altro
- Effettuare una retroazione
- Avere comprensione per la posizione non ok dell'interlocutore
- Impiegare la tecnica "anti-nebbia" prima di attaccare l'immagine dell'altro se il cambiamento di immagine è indispensabile. Tener presente che lo scontro tra una nuova immagine mentale e la vecchia presente nell'interlocutore costituisce una dissonanza cognitiva (il cambiamento di immagini mentali determina spesso una situazione di nebbia psicologica)
- Reagire con il G amorevole invece che con quello critico o con il B piagnucoloso
- Dispensare carezze positive
- Praticare l'ascolto attivo (T. Gordon)
- Bi-accordarsi (Let's agree to differ")

# Il conflitto nei gruppi: cosa fare

- **Concepire** Il conflitto come risorsa
- **Conoscere** I meccanismi che creano i circoli viziosi
- **Orientare** verso la soluzione dei problemi, in un'ottica di sistema
- **Riconoscere** I tipi di pensiero che favoriscono il superamento dei conflitti

# Le "Sette Regole dell'Arte di Ascoltare" (Sclavi, 2000)

- **1.** Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
- **2.** Quel che vedi dipende dalla prospettiva in cui ti trovi. Per riuscire a vedere la tua prospettiva, devi cambiare prospettiva.
- **3.** Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a capire come e perché.
- **4.** Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
- **5.** Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti perché incongruenti con le proprie certezze.
- **6.** Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
- **7.** Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.
  
- Mariella Sclavi, *L'arte di ascoltare in 7 regole*

# *Teorie e modelli comunicativi:*

- 

*Pragmatica della comunicazione umana;*  
*PNL.;*  
*Analisi transazionale.*

# La Pragmatica della comunicazione umana

**Pragmatica della comunicazione umana** P. Watzlawick, J. H. Beavin, Don D. Jackson

Testo chiave in ambito clinico, ma non solo, questo libro ha posto le basi al fertile sviluppo della comunicazione strategica.

Due sono le tesi centrali proposte:

- 1) i comportamenti patologici - le psicopatologie - non esistono all'interno dell'individuo isolato, sono bensì tipi di interazione patologiche tra le persone;
- 2) studiando la comunicazione è possibile individuare alcune sue "patologie" e dimostrare che sono queste a produrre le interazioni patologiche.

Un caso rappresentativo è fornito dal messaggio "paradossale" che, convogliando contemporaneamente due contenuti contraddittori, sottopone l'individuo ad un "doppio legame" dal quale non può svincolarsi; la risposta risultante sarà dunque un comportamento interattivo patologico. Tuttavia, nelle mani del terapeuta, l'induzione di doppi legami e messaggi paradossali può essere anche uno strumento efficace per intervenire nelle interazioni disfunzionali e modificarle al fine di ristabilire un loro equilibrio più adattivo.

Il testo, in modo chiaro, approfondisce l'importanza della teoria della comunicazione nello studio delle interazioni interpersonali, con uno sguardo ai diversi contributi in essa presenti (misurazione dell'informazione, teoria dei giochi e del comportamento economico, cibernetica).

Non vengono trascurati poi i numerosi esempi in grado di adattare la teoria alla pratica, nei molteplici contesti applicativi.

# Gli assiomi di Watzlawick

- Non si può non comunicare (ogni comportamento è già comunicazione)
- Ogni comunicazione ha due aspetti: di contenuto e di relazione, in modo che il secondo qualifica il primo ed è quindi meta-comunicazione
- La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti
- Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico
- Tutti gli scambi di comunicazione possono essere definiti simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'eguaglianza o sulla differenza tra i due comunicanti.

# La P.N.L.

- **Programmazione:** secondo gli studiosi noi abbiamo dei patrimoni di programmi racchiusi nella nostra mente e questi programmi possono essere modificati.
- **Neuro:** questi programmi vengono sistemati in maniera tale da diventare delle configurazioni neurali. Inoltre, si riferisce alla neurofisiologia.
- **Linguistica:** il linguaggio fa parte del nostro sistema di comunicazione con gli altri e attraverso dei linguaggi di precisione è possibile estrarre i limiti che ostacolano il raggiungimento dei nostri obiettivi

# Le origini

- PNL. (programmazione neuro linguistica) nasce all'inizio degli anni 70' dal lavoro congiunto di **John Grinder** e **Richard Bandler**. Non è una teoria ma un modello per comprendere gli strumenti ed i metodi, ossia i modelli, che l'uomo utilizza per ottenere dalla comunicazione la massima efficacia possibile. E' lo studio delle influenze, delle assonanze e dei conflitti tra il sistema nervoso, il linguaggio ed il comportamento. Dunque la P.N.L. è uno strumento utile per migliorare la comunicazione, limitando le inevitabili incomprensioni della comunicazione stessa per interpretare meglio il nostro mondo, individuando le strategie comportamentali e i modelli linguistici specifici e riproducibili.

# Un modello, non una teoria

- La Programmazione Neurolinguistica (PNL) mostra il procedimento principale utilizzato dall'uomo per decodificare, trasmettere, condurre e cambiare il comportamento.
- La PNL aiuta gli individui a **focalizzare meglio i propri obiettivi, ad ampliare le capacità comunicative, di motivazione e auto-motivazione.**

# Assunti di base:

- La mente umana elabora i dati riunendoli in chunks
- La mappa non è il territorio
- Per una comunicazione più efficace creare rapport ed utilizzare la sinestesia e la sovrapposizione
- Metamodello (chunking down) e Milton model (chunking up)

# Il Chunk

- Il chunk in psicologia cognitiva è un'unità di informazione. L'operazione di acquisizione di queste unità è chiamata chunking.
- Secondo George Armitage Miller la proprietà fondamentale del chunk non è costituita dalla sua dimensione, ma dalla sua "familiarità": ovvero un'immagine insolita, anche se semplice, non può costituire un chunk, al contrario una frase molto complessa (per esempio uno stralcio di una canzone imparata a memoria) potrebbe essere un chunk se è molto familiare, indipendentemente dalle sue dimensioni

# Chunks

- In P.N.L. sono unità di informazione omogenee o di dati, "pezzi", che la mente umana riesce ad elaborare, coscientemente e simultaneamente. Mediamente sono sette ma variano da cinque a nove in base alle persone, e la loro dimensione può essere aumentata con l'esercizio. Le informazioni in eccesso non sono prese in considerazione dalla mente conscia, ma sono registrate dalla mente inconscia.

# La memoria

- Il concetto nasce con la teoria classica che definisce memoria a breve termine e memoria a lungo termine (William James, 1890). La prima delle due dotata di una capacità limitata (sette + due blocchi, o chunk, di informazione), la seconda - virtualmente - infinita. Il numero di chunk immagazzinabili nella MBT (memoria a breve termine) è proposto nel 1956 da George Miller, che, formalizzando le teorie empiriche precedenti, stima in sette + due la quantità di chunk d'informazione che la memoria è in grado di trattare.
- In seguito con Clayton Lewis (1978) il concetto di chunk assume un significato più ampio, e cioè quell'insieme strutturato d'informazioni immagazzinate nel momento in cui la conoscenza viene acquisita. Ovvero: di fronte ad una nuova situazione, si impara il relativo chunk d'informazioni; il chunk acquisito descrive quella situazione e la risposta da noi prodotta, cosicché al verificarsi di situazioni analoghe la risposta sarà sempre più immediata e precisa.

# Dalla conoscenza dichiarativa alla conoscenza procedurale

- In seguito John Anderson postula che la conoscenza è in primis immagazzinata in forma "dichiarativa", in secundis viene progressivamente trasformata in conoscenza "procedurale", e quindi consolidata in *chunk* sempre più complessi. Ad esempio: dalla conoscenza dichiarativa di come si gira il volante, si passa alla conoscenza procedurale di come si fa a guidare (e non sarà più necessaria un'attenzione attiva per riuscire a svolgere questo compito) e quindi al controllo sempre più pieno e preciso dell'autovettura (dovuto alla formazione di un *chunk* via via più complesso).

# La mappa non è il territorio

(Alfred Korzybski)

- Mappa (vedi P.N.L.) in PNL. è la rappresentazione soggettiva della realtà coerente, ma parziale e incompleta perché selezioniamo e filtriamo le informazioni che riceviamo, in quanto non riusciamo ad usare contemporaneamente l'enorme quantità di stimoli sensoriali differenziati che riceviamo dall'esterno. Di volta in volta selezioniamo solo quegli elementi che ci sono più utili per un determinato obiettivo. Il territorio è la realtà che sperimentiamo. Quindi *"la mappa non è il territorio che essa rappresenta"*. Costruiamo le mappe in funzione del sistema rappresentazionale che stiamo utilizzando in maniera prevalente in quel momento.

# Chunking

- In P.N.L. è l'uso consapevole dei chunks (vedi definizione), l'organizzazione che scegliamo per una serie di informazioni omogenee. Modificando il livello di omogeneità possiamo sceglierne il livello di precisione, possiamo specificare fino al minimo dettaglio (**Chunking down**), generalizzare fino al concetto più astratto (**Chunking up**), paragonare esperienze, utilizzare metafore, similitudini, racconti. (**Chunking laterale**). E' la modalità che si usa per fare formazione, portando esempi ed episodi.

# Rapport:

- Intesa, sintonia tra le persone, cercare di avvicinare ed adattare gli schemi e gli stili comunicativi per comprendersi meglio. Oltre alla naturale predisposizione di ognuno, il rapport può essere costruito o migliorato attraverso: l'ascolto attivo, il rispecchiamento, il ricalco, la calibrazione .

# Glossario di base

- **Ascolto attivo:** E' un metodo per migliorare la capacità di ascolto; è un feedback su quello che si è appena ascoltato che il ricevente dà alla sua fonte di comunicazione. L'ascoltatore risponde a chi parla basandosi su quanto ha compreso del messaggio che gli è stato inviato, prestando attenzione al non verbale. In questo caso si parla anche di riformulazione. E' il più utilizzato nelle riunioni di lavoro
- **Ricalco:** processo che consiste nell'accedere al modello del mondo del proprio interlocutore: una volta individuato il suo sistema rappresentazionale (il modo in cui si rappresenta la realtà)
- **Calibrazione:** è il rendere **coerenti** verbale e non verbale nella **consegna** di un messaggio, oppure la propria comunicazione con quella di uno o altri partecipanti in uno scambio comunicativo.
- **Rispecchiamento:** è il procedimento mediante il quale si assumono volutamente alcuni aspetti del comportamento del proprio interlocutore (gestualità postura, respirazione, parole ecc.) al fine di aumentare rapidamente il livello di rapport.

# Meta modello

- **Linguaggio di precisione.** E' il contrario del Milton model. Avvalendosi del chunking down , le informazioni andate perse nel passaggio territorio-mappa, vengono recuperate con domande mirate ad ottenere risposte precise dall'emittente, e grazie alla capacità di inferenza il ricevente può integrare gli elementi mancanti della mappa ricevuta. Questo modello cerca di avvicinare le mappe dell'emittente e del ricevente attraverso meccanismi di modellamento e aiuta a capire come le persone effettuano cancellazioni, distorsioni e generalizzazioni. Il metamodello perciò segue la formulazione molto precisa di domande per estrapolare le strategie di pensiero, le strutture di schemi e comportamenti.
- Glossario di base:
- **generalizzazione** (una determinata esperienza vissuta viene utilizzata per indicare l'intera categoria della quale questa è parte)
- **cancellazione** (mentre si effettua la comunicazione vengono omesse alcune parti)
- **distorsione** (vengono apportati mutamenti all'esperienza sensoriale).

# Milton Model

- Il Milton Model o **linguaggio vago**, consiste in una serie di tecniche tratte dal modo di fare terapia di Milton Erickson e sfruttare (all'opposto del Metamodello) generalizzazioni, distorsioni e cancellazioni, a vantaggio della comunicazione. È il tipo di linguaggio da utilizzare in induzioni ipnotiche, visualizzazioni guidate, e altri processi guidati di rilassamento.

# Sistemi rappresentazionali

In PNL. sono i canali sensoriali attraverso i quali riceviamo le informazioni che trasformiamo in impulsi elettro-chimici e li inviamo al cervello, che ne riceve una rappresentazione o mappa parziale a causa dei nostri filtri percettivi. I sistemi rappresentazionali sono tre (vedi rispettive definizioni):

- auditivo A
- visivo V
- cinestesico K
- utilizziamo tutti e tre i sistemi, ma ognuno ha una preferenza ad utilizzarne uno per costruire le proprie mappe .

# La PNL nella formazione

- Nei processi di apprendimento
- Nei processi di cambiamento
- Nei processi di "apprendimento organizzativo"
  
- Strategia esplicita e versatile, concepita per trasferire le dimensioni della nostra esperienza dalla categoria delle variabili ambientali a quella delle variabili di decisione

# L'analisi transazionale

- L'analisi transazionale è stata ideata da **Eric Berne**, psichiatra e psicoanalista, verso la fine degli anni '50 a San Francisco, California. L'analisi transazionale (detta A.T.) offre una teoria sistematica della personalità e della dinamica sociale derivandola dall'esperienza clinica, dà origine a un *metodo psicoterapeutico* attivo e "razionale" e ad una *teoria della comunicazione*. L'A.T. si basa sull'analisi delle "transazioni", ossia, sull'osservazione delle manifestazioni esterne del rapporto sociale.

# Le quattro aree principali dell'A.T.

- Analisi strutturale
- Analisi delle transazioni
- Analisi dei giochi
- Analisi del copione

# Analisi strutturale

- Area d'indagine dell'A.T. che riguarda lo studio dei processi intrapsichici dell'individuo attraverso i tre Stati dell'Io: Genitore, Adulto, Bambino (vedi rispettive definizioni), attraverso i quali manifestiamo una parte della nostra personalità, in quanto le esperienze passate che abbiamo registrato e i sentimenti associati ad esse possono essere rievocati nel presente e rivissuti. Una personalità sana ha bisogno di tutti e tre gli Stati dell'Io.

# Gli stati dell'Io

- **L'Analisi Transazionale**, scompone la struttura della personalità in tre elementi distinti (**stati dell'Io**):
  - **Il Genitore:**
    - *Genitore Affettivo* positivo e negativo
    - *Genitore Normativo* positivo e negativo
  - **Il Bambino**
    - *Bambino Adattato* positivo o negativo
    - *Bambino Libero* positivo o negativo
    - *Bambino Ribelle*
    - *Piccolo Professore*
  - **L'Adulto (positivo/negativo)**
- Ognuno di questi stati di personalità si esprime, agisce ed entra in relazione con gli altri nelle diverse situazioni in cui ci veniamo a trovare.

# Gli stati dell'Io

- Lo stato "**Genitore**" e' costituito dall'insieme dei valori recepiti durante l'infanzia dai propri educatori: genitori, insegnanti etc.
- Lo stato "**Bambino**" rappresenta quella che possiamo definire la parte "spontanea", quella che conserva memoria delle emozioni vissute durante l'infanzia: entusiasmo, meraviglia, ma anche insicurezza e paura.
- Lo stato "**Adulto**" invece, svolge il ruolo di mediatore fra gli altri due stati ed e', in sostanza, la parte razionale. Per **individuare questi stati**, vengono analizzate molte indicazioni, che comprendono le parole utilizzate, il tono della voce e le espressioni del volto. **Essere consapevoli** di quali siano gli stati dell'Io, dei ruoli giocati da noi stessi e dal nostro interlocutore nelle diverse situazioni, ci permette di adattarci meglio ad esse, di recepire correttamente il messaggio del nostro interlocutore e di rispondere in modo efficace.

# Da Freud a Berne: le 3 istanze della personalità o stati dell'io

- **B** (bambino) Nel B risiede il nostro SAS (senso di autostima)
- **G** (genitore) contiene precetti, divieti ma anche pregiudizi e atteggiamenti mentali rigidi
- **A** (adulto) contiene il pensiero analitico e critico

# Analisi delle transazioni

Area d'indagine dell'A.T. che studia le modalità relazionali tra persone attraverso gli scambi tra i Stati dell'Io delle persone. Si distinguono (vedi rispettive definizioni):

- transazioni semplici complementari
- transazioni semplici incrociate
- transazioni ulteriori

# Comunicazione e transazioni

Si ha una **transazione** quando, da uno *stimolo transazionale* di un individuo X (una frase, un gesto, un'espressione del volto, un'azione) viene sollecitata una *risposta transazionale* di un altro individuo Y; risposta che diventa a sua volta stimolo per X, la cui ulteriore risposta diventa nuovo stimolo per Y. In questo modo si innesca una catena: L'A.T. si occupa dell'analisi di questa catena ed in particolare della sua programmazione: una volta iniziata la catena, conoscendo le caratteristiche di personalità dei soggetti interessati al rapporto sociale, ne risulta una sequenza in gran parte prevedibile .

# Transazioni semplici complementari

Coinvolgono due Stati qualsiasi dell'Io, la risposta viene dallo Stato dell'Io al quale è diretto lo stimolo, la risposta è diretta allo Stato dell'Io dal quale è partito lo stimolo. **Prima regola:** "la comunicazione procede senza intoppi finché le transazioni sono complementari".

# Transazioni semplici incrociate

- Coinvolgono due stati qualsiasi dell'Io, la risposta viene dallo stato dell'Io diverso da quello cui è diretto lo stimolo, i vettori si incrociano in un punto o sono paralleli. **Seconda regola:** "se i vettori sono incrociati la comunicazione può interrompersi definitivamente o cambiare corso", in questo caso chi riceve la risposta incrociata si deve portare sul nuovo stato dell'Io sollecitato verso una transazione complementare.

# Transazioni ulteriori

Si attivano contemporaneamente più di due stati dell'Io inviando due messaggi, uno manifesto (sociale) relativo al contenuto verbale, e uno nascosto (psicologico) relativo al contenuto non verbale e non è detto che venga fuori. **Terza regola:** "l'esito in termini comportamentali di una transazione ulteriore, è determinato a livello psicologico e non a livello sociale", è il non verbale che fa la differenza di una comunicazione.

# In sintesi, comunicare in modo ottimale significa:

- Prestare attenzione al SAS dell'altro
- Non trascurarne i bisogni
- Motivare l'altro adeguatamente
- Poter comprendere le transazioni interpersonali
- Non reagire alle manovre difensive dell'altro con atteggiamenti difensivi
- Fare attenzione alle immagini mentali dell'altro
- Effettuare una retroazione
  
- Vera f. Birkenbihl, L'arte d'intendersi, Franco Angelo Trend