

# LA COMUNICAZIONE MEDIATA DAL COMPUTER

Barbara Giangrasso  
Università degli Studi di Firenze

barbara.giangrasso@unifi.it



AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION

## Guidelines for the Practice of Telepsychology (2013)

- Psychologists
- Committee on National Security Systems
- U.S. Department of Health and Human Services
- Health Resources and Services Administration
- Department of Commerce
- National Institute of Standards and Technology

<https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>

## CRITICITA' TECNICHE DELLA MEDIAZIONE ONLINE

- TUTELA DELLA PRIVACY
- PROBLEMI DI GESTIONE DELLO STRUMENTO
- DIFFICOLTA' COMUNICATIVE E RELAZIONALI

## COSE A CUI FARE ATTENZIONE NELLA COMUNICAZIONE ONLINE

- 💡 SETTING
- 🎧 GESTIRE LA COMUNICAZIONE  
NON VERBALE
- ❤️ ASCOLTO ATTIVO ED EMPATIA
- 👁️ GESTIONE DELLA RELAZIONE



**SETTING  
SILENZIO, SFONDO E  
LUCE**

<https://newsmondo.it/come-nascondere-lo-sfondo-durante-le-videoconferenze/tech/>

**LA COMUNICAZIONE NON  
VERBALE**

**COMUNICAZIONE  
NON VERBALE**

- APTICA
- PROSEMICA
- CINESI
- SISTEMA PARALINGUISTICO
- CARATTERISTICHE FISICHE

**APTICA**

SONO I MESSAGGI COMUNICATIVI  
CHE AVVENGONO ATTRAVERSO IL  
CONTATTO FISICO.



## PROSSEMICA



USO DELLO SPAZIO FISICO A  
DISPOSIZIONE PER COMUNICARE:

- DOMINIO
- AGGRESSIVITÀ
- AFFETTO
- INTIMITÀ
- COMPrensIONE



## SISTEMA CINESICO

TUTTI GLI ATTI COMUNICATIVI  
ESPRESSI DAL MOVIMENTO DEL  
CORPO; COMPRENDE:

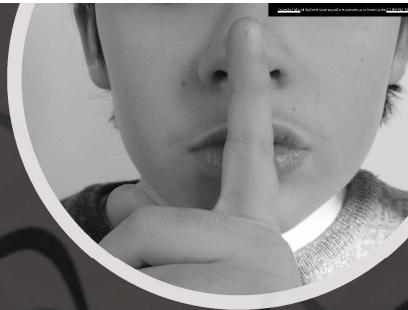
- IL CONTATTO VISIVO (GUARDARE  
IN CAMERA PER OTTENERE  
CONTATTO VISIVO)
- LA MIMICA FACCIALE  
(VOLONTARIA)
- LA POSTURA
- LA GESTUALITÀ



Quelle foto di foto sconosciuto e concesso in licenza da CC BY-SA

## SISTEMA PARALINGUISTICO

- SISTEMA VOCALE NON VERBALE, L'INSIEME DEI  
SUONI EMESSI NELLA COMUNICAZIONE  
VERBALE, INDIPENDENTEMENTE DAL  
SIGNIFICATO DELLE PAROLE.
- ATTENZIONE SU:
  - TONO DELLA VOCE
  - INFLESSIONE
  - FREQUENZA
  - RITMO
  - TEMPI
  - SILENZI



## CARATTERISTICHE FISICHE

- ASPETTO
- ABBIGLIAMENTO
- CURA DEL CORPO
- ATTENZIONE AI  
PARTICOLARI



# ASCOLTO ATTIVO: EMPATIA



## ASCOLTO ATTIVO



- BASATO ACCETTAZIONE E EMPATIA.
- PROMUOVE CAPACITÀ DI ESPRIMERE IN MODO EFFICACE LE PROPRIE ARGOMENTAZIONI.
- CONSENTE:
  - DI ASCOLTARE E PERCEPIRE LE RAGIONI E I SENTIMENTI
  - DI STABILIRE CONTATTO EMPATICO (BASE PER RELAZIONI EFFICACI.)



COMUNICARE LA  
NOSTRA  
COMPRESIONE

SE DAL VIVO SI PUÒ DIRE:

- “CAPISCO...”
- “CONTINUI PURE...”

**ONLINE** DOBBIAMO INVIARE SEGNALI DI ASSENSO CON:

- CENNI DEL CAPO
- POSTURA ACCOGLIENTE



## L'ASCOLTO ATTIVO: OSSERVARE

È IMPORTANTE OSSERVARE **CIÒ CHE IL NOSTRO INTERLOCUTORE ESPRIME ANCHE OLTRE LE PAROLE** ATTRAVERSO:

- TONO DELLA VOCE
- POSTURA
- ESPRESSIONI DEL VOLTO

CONTATTO OCULARE (GUARDARE IN CAMERA, GIUSTA DISTANZA)





**ASCOLTO ATTIVO:  
RIFORMULARE  
IL CONTENUTO**

**RIFORMULAZIONE A PARAFRASI.**

- CONSISTE IN UNA RIFORMULAZIONE SINTETICA DEI CONTENUTI DEL MESSAGGIO.

**LINGUAGGIO EMOTIVO**

- EVOCA NEL CLIENTE L'ESPRESSIONE DI UN LINGUAGGIO EMOTIVO, PER FAR EMERGERE GLI INTERESSI E I BISOGNI.
- USO DI TERMINI SPECIFICI CHE EVOCHINO UN ALLINEAMENTO VERBALE E NON VERBALE DA PARTE DEL CLIENTE.



**GESTIRE LA RELAZIONE**



**SVANTAGGI  
RELAZIONALI**

- NO STRETTA DI MANO
- NO CONTATTO OCULARE DIRETTO
- NO ATTEGGIAMENTO GESTIONE SPAZIO
- POCHE INFORMAZIONI SU:
  - POSTURA
  - MOVIMENTO DELLE MANI E DELLE GAMBE
  - DIREZIONALITA' SGUARDO



**(S) VANTAGGI  
RELAZIONALI**

- PROTEZIONE DALLE EMOZIONI NEGATIVE
- MAGGIORE FACILITA' DI AUTOSVELAMENTO
- MINORE DISAGIO RELAZIONALE
- DISINIBIZIONE/LIBERTA' NELL'ESPRIMERE SE STESSI



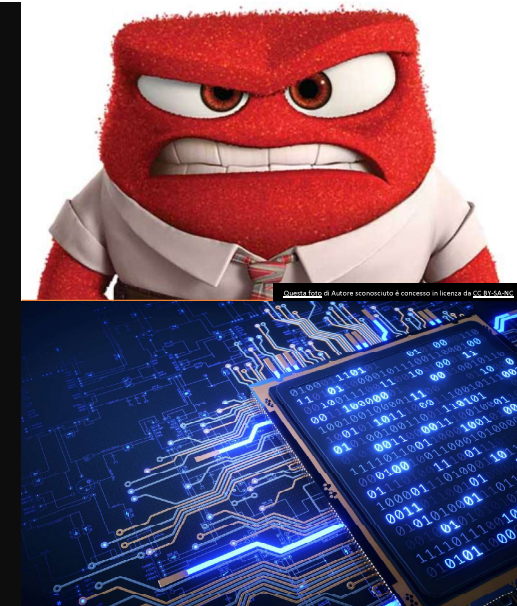
## ALCUNI DATI DEL CENSIS

- INSULTI E MINACCE IN RETE AUMENTATI DEL 35%
- AUMENTO DELL'AGGRESSIVITÀ DOVUTO ALLA CONVINZIONE CHE SOLO ALZANDO LA «VOCE» SIA POSSIBILE FARSI ASCOLTARE DAL MITTENTE (USO DEL MAIUSCOLO NELLE EMAIL)
- LA COMUNICAZIONE ONLINE TOGLIE UMANITÀ ALLE PERSONE E ESPRIMERE AGGRESSIVITA' SEMBRA PRIVO DI CONSEGUENZE.



## AGGRESSIVITÀ

- ANONIMATO
- SENSAZIONE SICUREZZA (PRESENZA DI UNO SCHERMO FRA NOI E I NOSTRI INTERLOCUTORI)
- LIBERTÀ NEL POTER MOSTRARE COSA SENTIAMO SENZA PENSARE ALL'EFFETTO DIRETTO SULL'ALTRO
- DIFFICOLTÀ NEL RECEPIRE/INTERPRETARE L'EFFETTO SULL'INTERLOCUTORE



## CONCLUDENDO

- MAGGIORI ATTENZIONI
- NON SONO SUFFICIENTI ATTITUDINI «NATURALI»
- EDUCAZIONE ALLA COMUNICAZIONE ONLINE
- AUTOMONITORAGGIO
- UMANIZZARE I PROCESSI MEDIATI DA COMPUTER

GRAZIE

*Our cleverness, hard and unkind.  
We think too much.  
More than machinery we need humanity.  
More than cleverness we need kindness and gentleness.  
Without these qualities, life will be violent and all will be lost.*

*D. Ikeda*

