



Corso di Studio in Igiene dentale
a.a. 2015-16

LA COMUNICAZIONE EFFICACE:
Il modello dell'analisi transazionale

*Tecniche di igiene orale in pazienti con particolari
necessità*

INTRODUZIONE

E' noto come durante qualsiasi atto comunicativo le informazioni emesse dal mittente, che costituiscono il messaggio, abbiano un effetto inconscio sul destinatario che si struttura nel coinvolgimento primario di strutture deputate alla elaborazione delle emozioni (**sistema limbico e amigdala**). Soltanto in un secondo momento tali informazioni giungono alla consapevolezza (**livello corticale**) .

L'effetto inconscio genera degli input **automatici** che predispongono inconsapevolmente l'individuo alla reazione e che ne condizionano il comportamento emozionale e anche la risposta razionale.

Più il soggetto emittente e il soggetto destinatario sono in grado di ascoltarsi, più riescono ad incidere in modo importante sul processo comunicativo e **controllarlo**.

INTRODUZIONE

L'analisi transazionale (A.T.) è una teoria psicologica elaborata intorno agli anni '60 da parte di un gruppo di psicoanalisti, che hanno nello psichiatra statunitense Eric Berne il caposcuola e in Thomas Harris il portavoce.

L'A.T. si qualifica quale approccio psicologico importante per profondità teoretica e per versatilità di applicazione in quanto può essere considerata un'evoluzione in senso relazionale della psicoanalisi freudiana.

L'A.T. permette di comprendere come gli schemi di vita attuali abbiano origine nell'infanzia e come, nella vita da adulti, si continuino a riproporre delle strategie infantili inadeguate o dannose.

INTRODUZIONE

L'analisi transazionale

In origine utilizzata in ambito clinico, grazie al suo linguaggio immediato ed efficace, è stata rapidamente utilizzata con successo in un'infinita varietà di contesti educativi ed organizzativi e in ambito sanitario trova applicazione nella gestione della relazione d'aiuto (*caregiver-paziente*)

Permette di cogliere con immediatezza i dinamismi intrapsichici e sociali delle situazioni problematiche, offrendosi come griglia interpretativa della «persona» come «essere in relazione».

Fornisce una serie di soluzioni per le persone disponibili a imparare e a crescere

Si propone come efficace strumento di analisi e autoanalisi dei rapporti interpersonali, e può favorire una presa di coscienza di sé ed una più attenta conoscenza degli altri.

ANALISI STRUTTURALE

Secondo l'A.T. la personalità si può suddividere in tre parti, denominate *Stati dell'lo*

Uno **Stato dell'lo** viene definito da Berne come “un sistema di sentimenti accompagnati da un relativo insieme di tipi di comportamento”

Osservando pertanto il comportamento della persona che agisce possiamo individuare lo stato dell'lo che ha generato tali atteggiamenti. Gli stati dell'lo, altrimenti detti **strutture della personalità**, sono in ogni soggetto identificabili come:

Il genitore

L'adulto

Il bambino

I TRE STATI DELL'IO: IL GENITORE

Il Genitore è lo stato dell'ego eteropsichico che “riproduce gli stati dell'ego dei propri genitori o la percezione che si ha degli stati dell'ego dei propri genitori”.

E' costituito da un insieme di atteggiamenti, percezioni, comportamenti relativi alla classe “genitori”, ossia a tutti coloro che, per rapporto di parentela, per autorità o per anzianità, hanno esercitato un'influenza importante negli anni formativi della coscienza.

Consiste in una serie di registrazioni, a livello cerebrale, delle parole e dei comportamenti dei “genitori”. Noi ritrasmettiamo questi “dischi genitoriali” ed agiamo come i nostri modelli genitoriali, indipendentemente dalla nostra volontà

Si forma nei **primi 9/10 anni** di vita del bambino, ma si aggiungono messaggi genitoriali ad ogni età.

I TRE STATI DELL'IO: L' ADULTO

L'adulto è lo stato dell'ego **neopsichico**, “orientato in modo autonomo verso l'apprezzamento obiettivo della realtà”.

E' espressione della nostra parte logica e razionale, adeguata alla realtà del momento, che raccoglie, registra e utilizza ogni tipo di informazione, verifica ed elabora i concetti come prodotti del nostro ragionamento.

Solo quando si è nell'Adulto si reagisce alle situazioni con tutte le risorse disponibili di persona adulta.

Lo stato dell'io Adulto inizia a formarsi intorno al decimo mese di vita del bambino. Di fatto il sistema nervoso alla nascita non è ancora sufficientemente sviluppato e si completa solo intorno ai **12 anni**, fase di sviluppo del pensiero astratto. E' pertanto questa l'età in cui l'Adulto diventa realmente funzionale.

I TRE STATI DELL'IO: IL BAMBINO

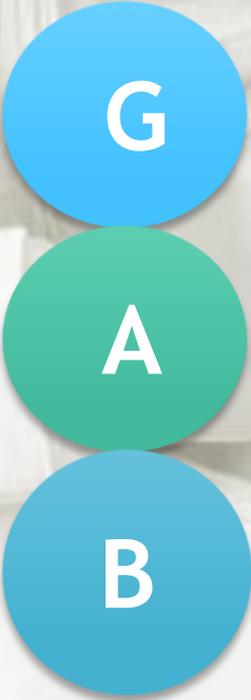
Il Bambino è lo stato dell' **ego archeopsichico**, «che rappresenta e contiene le tracce arcaiche e le sedimentazioni emotive della prima infanzia».

Consiste in una serie di registrazioni a livello cerebrale dei sentimenti provati dal bambino in risposta alle parole, ai comportamenti dei genitori e/o delle figure genitoriali. Esso è pertanto la sede dei bisogni, degli atteggiamenti e dei comportamenti della nostra infanzia, legati alle esigenze psicobiologiche più profonde. La soddisfazione o l'insoddisfazione verso un oggetto, introiettata e memorizzata come valore positivo o negativo, determinerà il prodotto della vita sentita che potrà esplicitarsi in creatività e fantasia, o di contro, in frustrazione e senso di colpa.

Lo stato dell'lo Bambino viene formandosi **dagli 0 ai 5 anni di vita**. Nel Bambino ci sono tutte le disposizioni: impulso ad agire, capacità di godere, creatività, curiosità, emozioni e loro espressione, invidia-gelosia, manipolazione

Lo schema GAB: Diagramma strutturale

I tre stati dell'lo si possono rappresentare secondo un **MODELLO STRUTTURALE**. Tale modello o diagramma strutturale mantiene la percezione unitaria della persona. I tre stati delineano infatti tre diversi «stili» di sentimenti, affettività e comportamenti attraverso cui nel quotidiano il soggetto fluisce in risposta agli innumerevoli stimoli esterni.



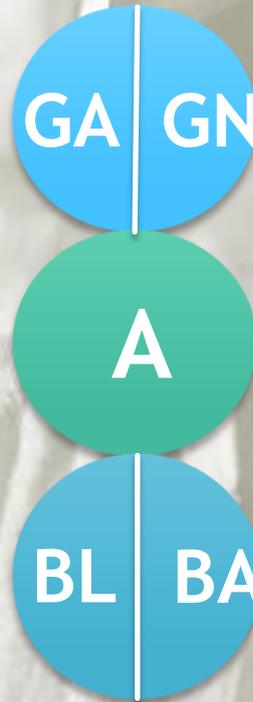
G

A

B

Lo schema GAB: Diagramma funzionale

Il modello funzionale suddivide invece i vari stati dell'lo per permettere di analizzare in che modo il soggetto li utilizza:



Lo schema GAB: Diagramma funzionale

lo stato dell'lo **Genitore (G)** può manifestarsi in due modi: come **Genitore Affettivo (GA)**, e come **Genitore Normativo (GN)**.

Il Genitore Affettivo è la parte “che si prende cura di”, materna e comprensiva;

- ▶ atteggiamenti di cura, protezione o **di collera**.
- ▶ Stabilisce limiti in modo fermo, efficiente, ragionevole;
- ▶ E' in grado di comunicare adeguatezza o inadeguatezza dei comportamenti senza generare frustrazione o fallimento
- ▶ Il GA manda messaggi: “Va tutto bene. Tu sei OK”.
- ▶ Il tono di voce è dolce, i gesti sono attenti e rispettosi.
- ▶ Le parole indicano comprensione e affetto. I messaggi sono di *fare* piuttosto che di *non fare* («Cammina più lentamente e sarà meno pericoloso» al posto di «Non correre»).



Lo schema GAB: Diagramma funzionale

Il **Genitore Normativo** è la parte che racchiude l'insieme dei precetti, dei principi morali, delle norme e dei giudizi sui valori, sia positivi che negativi; parte severa, somministra regole e dà ordini.

- ▶ Il GN manda messaggi: “Tu non vai bene così come sei”.
- ▶ Tende a inviare messaggi di *non fare* anziché di fare, esagera e generalizza (non correre, non urlare, non muoverti, non sporcarti, non giocherellare, non sudare!!!!).
- ▶ Tono di voce stridulo o grave, parole che tendono a formulare giudizi



GN

Lo schema GAB: Diagramma funzionale

Lo stato dell'lo **Adulto** è la parte che osserva, raccoglie, registra e utilizza ogni tipo di informazione:

- informazioni interne, provenienti dagli altri stati dell'lo (G e B);
- informazioni esterne, provenienti dall'esperienza e dalla realtà circostante.

L'Adulto è pertanto la parte che apprende la realtà in modo obiettivo, ad esso viene ricondotta la capacità della persona di dare una risposta diretta *qui-e-ora* a quello che succede intorno utilizzando tutte le capacità di pensare, elaborare i dati, prendere decisioni, servirsi delle informazioni reali per esporre i fatti e valutare le probabilità.

L'Adulto è quindi indispensabile alla sopravvivenza stessa dell'individuo, poiché consente di affrontare efficacemente il mondo esterno.



A

Lo schema GAB: Diagramma funzionale

Anche per lo stato dell'lo Bambino sul piano funzionale dobbiamo distinguere:

- ▶ **Il Bambino Adattato (BA)**, che ha una funzione di rispetto e di adattamento alle norme; si esprime ogniqualvolta una persona ricorre ad un sistema di comportamenti noti per vivere in armonia con le “figure genitoriali” e/o per ottenerne segni di attenzione (carezze).
- ▶ **Il Bambino Libero (BL)**, che ha una funzione di espressione libera, non vincolata da leggi e perciò esprime spontaneità, voglia di divertirsi ed una funzione creativa intuitiva, porta la persona a trovare una buona soluzione per ogni situazione.



Lo schema GAB: Diagramma funzionale

Stati dell'io

Manifestazioni degli stati dell'io

<i>Genitore</i>	Normativo	(G _N)	Comando, divieto, sanzione di norme e di regole, ecc.
	Affettivo	(G _A)	Premura, permissività, comprensione, ecc.
<i>Adulto</i>		(A)	Elaborazione logica, precisione, razionalità, ecc.
<i>Bambino</i>	Adattato	(B _A)	Adeguamento alle norme, timidezza, dipendenza e controdipendenza (ribellione), ecc.
	Libero	(B _L)	Spontaneità, curiosità, voglia di divertirsi, creatività, ecc.

Genitore affettivo

Secondo Karpman ogni stato dell'io può essere letto in una duplice prospettiva, positiva e negativa:

Il **Genitore affettivo** fornisce aiuto e comprensione al momento giusto, a chi ne ha bisogno e lo desidera. Il messaggio inviato è *“Ti amo”*. Il prendersi cura degli altri che deriva da un autentico rispetto per la persona aiutata. Es.: «Vuoi una mano? In caso positivo, dimmelo».

E' tuttavia iperprotettivo, si sostituisce agli altri facendo le cose al posto loro quando non richiesto e non necessario, frenando perciò lo sviluppo di colui che intende aiutare. Il messaggio inviato è *“Lo faccio io al posto tuo”*.

Il dare aiuto proviene da una posizione di superiorità che svaluta l'altro. Es.: «Dai che ti aiuto io» («tu non sei in grado»).

Genitore normativo

Allo stesso modo il Genitore normativo insegna, fissa regole, mantiene le tradizioni in modo forte e deciso.

Le direttive genitoriale mirano autenticamente a proteggere e/o promuovere il benessere. Il messaggio è “*Non fare così*” (l’ID che dice al paziente “Smetta di fumare perché le fa male!” «Si lavi i denti altrimenti le cadono!»)

Il genitore normativo tuttavia svaluta l’altro, tende ad esagerare e a generalizzare, ricorre al sarcasmo. Il messaggio è “*Sei sempre il solito*” oppure “*Bisogna essere un cretino per fare queste cose*” o, più sottilmente, in modo lamentoso “*Ma perché fai sempre così?*”

Il bambino libero e il bambino adattato

BAMBINO LIBERO

reagisce all'ambiente in modo affettivo esprimendosi liberamente, senza prestare attenzione a regole o limiti genitoriali. Può danneggiare se stesso e gli altri non tenendo conto della realtà.

BAMBINO ADATTATO acquisisce ed utilizza automaticamente quei comportamenti che gli permettono di raggiungere i suoi scopi, ottiene quello che vuole senza disagio per sé e per gli altri, e risparmia un bel po' di energia mentale. Reagisce rifiutandosi di adattarsi ai messaggi genitoriali, anche se ciò sarebbe ragionevole: si comporta perciò in maniera lesiva, poiché ha imparato dall'esperienza che così facendo attira l'attenzione degli altri. Spesso i sentimenti sono di rabbia, frustrazione, depressione, colpevolezza e confusione. Il messaggio è *“Non riuscirai a farmelo fare”* oppure *“Non sono capace”*.

Diagnosi degli stati dell'io

Il comportamento di una persona, a maggior ragione nell'atto relazionale, è determinato dallo stato dell'io attivato.

Per individuare quale stato dell'io viene attivato in un determinato momento esistono quattro modalità:

1. diagnosi comportamentale;
2. diagnosi sociale;
3. diagnosi storica;
4. diagnosi fenomenologica (autodiagnosi).

Nella vita sociale di ogni giorno l'analisi dei comportamenti verbali e gestuali ci fornisce dati preziosissimi per riflettere sul proprio vissuto, sul modo di socializzare, sul metodo adottato per impostare gli scambi relazionali, sulla percezione che hanno di noi gli altri, ponendo tale percezione a confronto con la personale immagine di sé: gli abiti, i gesti, l'atteggiamento, le parole, la voce, aiutano a riconoscere quale stato dell'io viene attivato.

Diagnosi degli stati dell'io

La **diagnosi sociale** consta nell'osservare come avvengono le **transazioni tra una persona e gli altri**. Pertanto registrando lo stato dell'io con cui gli altri reagiscono a me, spesso complementare a quello in cui mi trovo, posso avere una verifica dello stato dell'io da cui provengo.

La **diagnosi storica** avviene attraverso la riflessione sul proprio passato: se il proprio modo di socializzare o reagire richiama il modo in cui agiva o parlava uno dei genitori, probabilmente, si è nel Genitore; il ricordare che il vissuto del momento evoca situazioni, sentimenti, turbamenti del passato, permette di capire che, probabilmente, si è nel Bambino.

La **diagnosi fenomenologica (autodiagnosi)** avviene facendo attenzione ai rapporti tra quel che si agita dentro e lo stile di socializzazione. Talvolta può accadere che si riesperisca il passato anziché limitarsi a ricordarlo.

Diagnosi degli stati dell'io

	Genitore affettivo	Genitore normativo	Adulto	Bambino libero	Bambino adattato
Vocabolario	Ti voglio bene... bravo... magnifico...	Devi... Sii... Dovresti... Bisogna che... Ridicolo... Sempre...	Come? Perché? Chi? Mi sembra... Quando?	Voglio Non voglio Accidenti! Urca! Cavolo!	Per favore... Provare Sperare Non posso Se vuoi...
Tono di voce	Dolce Soave Caldo Rassicurante	Profondo Severo Stridulo Disgustato	Pacato	Libera Forte Energica	Piagnucolant e Diffidente Conciliante
Gesti	Sorriso, abbraccio, braccia aperte accettazione	Indice puntato fronte aggrottata agitare i pugni	Pensosi Vigilanti Aperti	Disinibiti Rilassati Spontanei	Imbronciati Tristi Ingenui
Atteggiamento	Comprensivo Amorevole Generoso	Autoritario Moralizzante Giudicante Minaccioso	Correttezza Ascolto Ponderazione	Divertente Mutevole Giocosso	Di richiesta Vergognoso

LE TRANSAZIONI

Secondo Berne le TRANSAZIONI sono gli scambi comunicativi tra due persone ovvero gli scambi di stimoli e di risposte fra gli specifici stati dell'io delle persone coinvolte.

- Transazione: «l'unità fondamentale del discorso sociale» qualsiasi scambio che avviene tra due o più persone (un dialogo, lo scambio di gesti affettuosi...).

STIMOLO TRANSAZIONALE + RISPOSTA TRANSAZIONALE = TRANSAZIONE

Berne, E. (1966) *Principi di terapia di gruppo*, Roma, Astrolabio-Ubaldini;

ANALISI DELLE TRANSAZIONI

L'analisi delle transazioni ha lo scopo di **favorire il controllo del comportamento nelle relazioni interpersonali**, ovvero il controllo sociale da parte della struttura dell'adulto.

Permette la diagnosi degli stati dell'io che hanno emesso gli stimoli e le risposte.

Utilizzando lo schema GAB, possiamo rappresentare uno scambio relazionale utilizzando i vettori di comunicazione in uso presso gli analisti transazionali.

ANALISI DELLE TRANSAZIONI

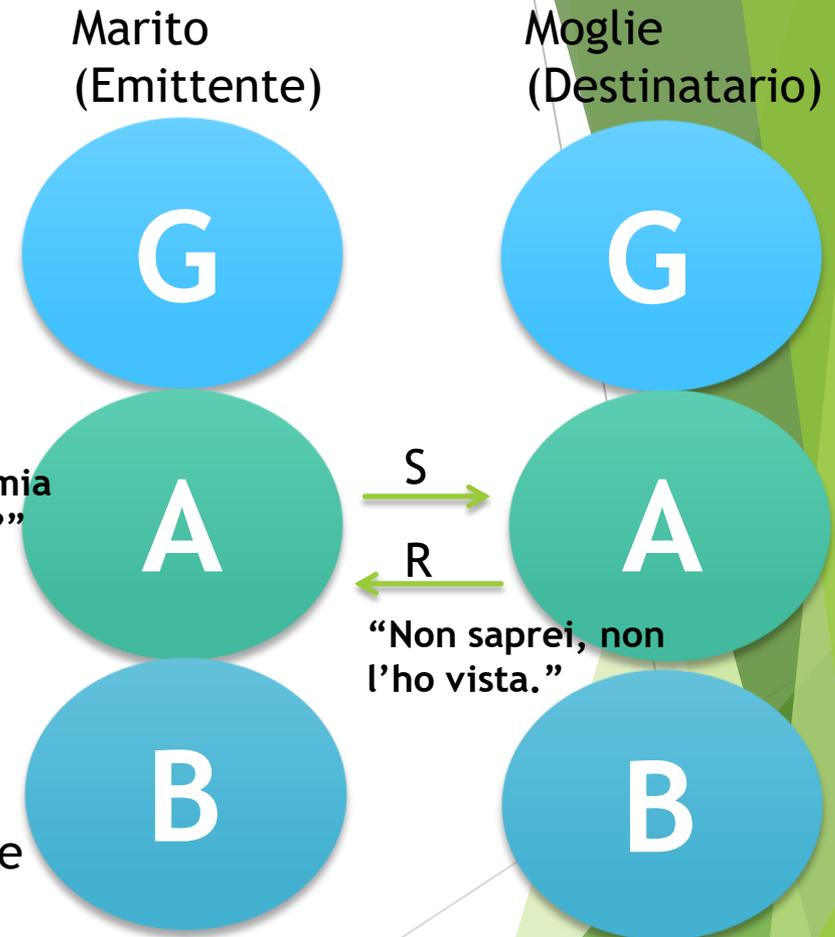
TRANSAZIONI COMPLEMENTARI

Una transazione complementare è quella in cui i **vettori transazionali** sono **paralleli** e lo stato dell'lo cui si rivolge lo Stimolo è uguale allo stato dell'lo che emette la Risposta.

I regola della comunicazione

Finché le transazioni rimangono complementari, la comunicazione può continuare all'infinito poiché nella transazione viene usato lo stesso codice e viene messo in gioco il medesimo sistema di valori.

“Sai dov'è la mia cravatta nera?”



ANALISI DELLE TRANSAZIONI

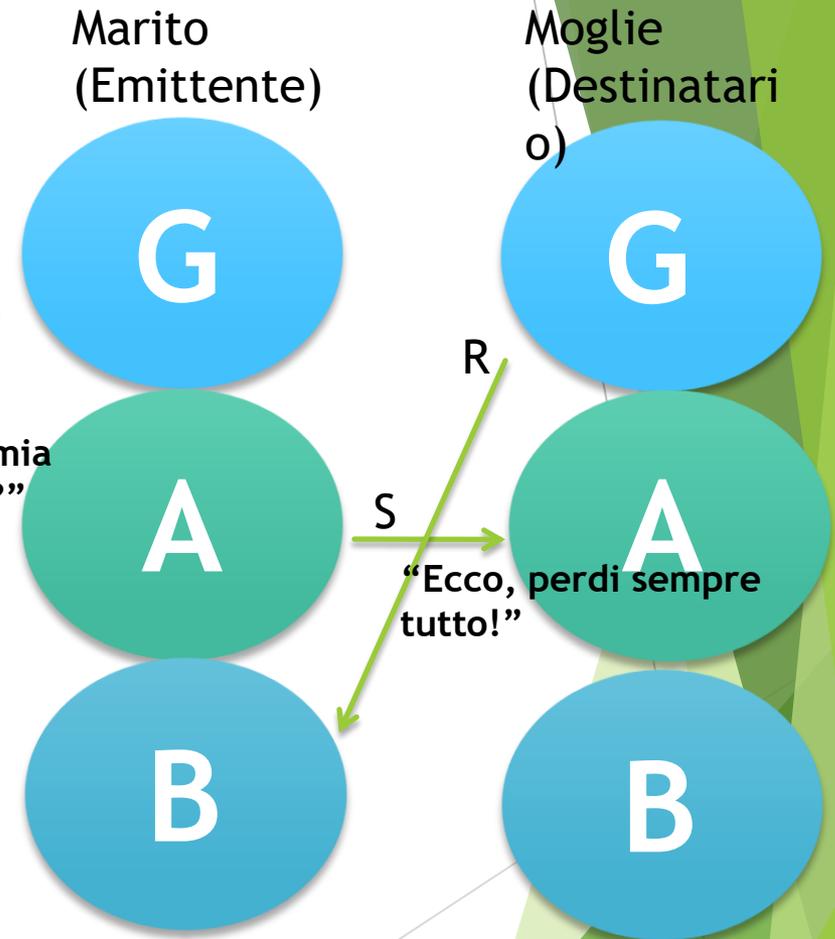
TRANSAZIONI INCROCIATE

Una transazione incrociata è quella in cui i **vettori transazionali non sono paralleli** e lo stato dell'lo cui si rivolge lo Stimolo *non* è uguale allo stato dell'lo che emette la Risposta

“Sai dov'è la mia cravatta nera?”

Il regola della comunicazione

Quando una transazione è incrociata si ha **una interruzione** nella comunicazione ed è probabile che segua qualcosa di diverso, in termini di stati dell'lo coinvolti.



ANALISI DELLE TRANSAZIONI

TRANSAZIONI ULTERIORI

In una transazione ulteriore sono presenti contemporaneamente due messaggi: un messaggio manifesto (stimolo sociale) e un messaggio nascosto (stimolo psicologico).

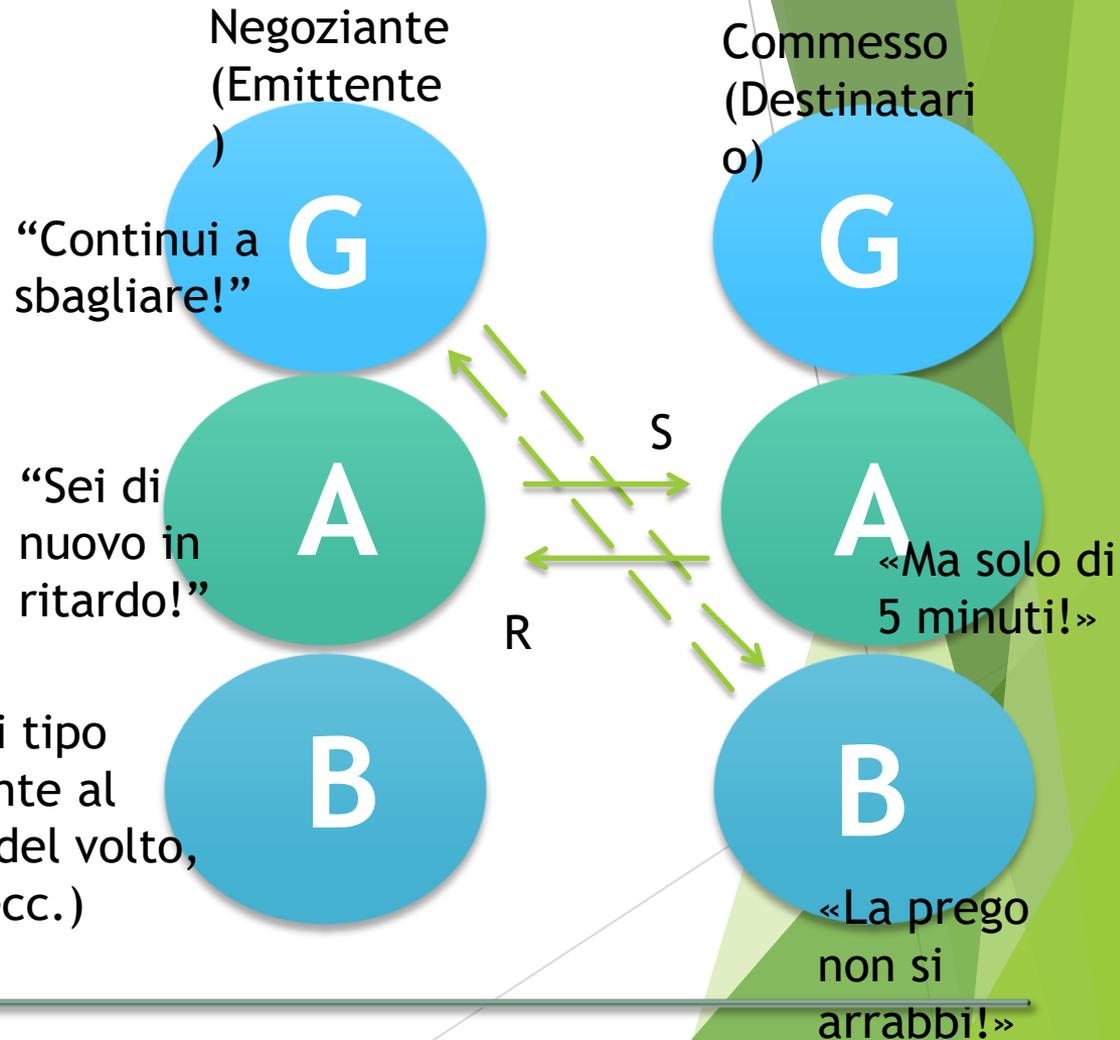
STIMOLO SOCIALE:

Linea continua

STIMOLO PSICOLOGICO

Linea tratteggiata

relativo al contenuto verbale, di tipo psichico, relativo prevalentemente al linguaggio nonverbale (mimiche del volto, gesti, posture, tonalità vocali, ecc.)



ANALISI DELLE TRANSAZIONI

III regola della comunicazione

L'esito di una transazione ulteriore è **determinato dal livello psicologico** della comunicazione, non da quello sociale, e ad esso è legata la risposta comportamentale.

Riassumendo:



COMUNICAZIONE EFFICACE: conclusioni

Per gestire efficacemente una qualsiasi relazione è utile analizzarla

Un modello semplice e funzionale, di immediata comprensione è fornito dall'analisi transazionale che mette in evidenza i diversi *stati del'io* implicati di volta in volta nella relazione.

Alla base della relazione si trovano sempre **ascolto ed empatia**, che consiste nella capacità di individuare il Bambino nel nostro interlocutore, mantenendo attivo il nostro Adulto, che può così ricevere informazioni utili: in questo senso l'analisi delle transazioni ha lo scopo di favorire il controllo del comportamento nelle relazioni interpersonali, ovvero il controllo da parte della struttura dell'Adulto.

Alla base dell'ascolto deve sempre esserci assenza di giudizio e assenza di aspettativa.

COMUNICAZIONE EFFICACE: conclusioni

Perché la comunicazione sia efficace è necessario che:

- Ambedue gli interlocutori siano disponibili a farla crescere in un clima propizio.
- L'emittente ponga grande attenzione a come imposta il messaggio (stimolo), perché in genere la risposta (reazione transazionale) viene sintonizzata su di esso.
- E' necessario che dal ricevente venga posta uguale attenzione all'adeguata comprensione del messaggio. Se quest'ultimo non fosse sufficientemente chiaro il ricevente può porre delle domande di chiarificazione, per es. "Puoi spiegarmi meglio? Vuoi essere così cortese da ripetere ciò che hai detto perché non ho afferrato bene?", oppure può ricorrere alla riformulazione del messaggio ricevuto, per es. "Se non ho capito male, tu pensi che ... , Se ho ben interpretato tu vuoi dire...".
- E' naturale che sia nel porgere il messaggio che nel rispondervi sia data importanza a tutti gli elementi verbali e non verbali precedentemente indicati, poiché il para-linguaggio gioca un ruolo importante nello scambio comunicativo pari a quello del linguaggio stesso.

COMUNICAZIONE EFFICACE: conclusioni

In una qualsiasi relazione è fondamentale essere in grado di «comunicare efficacemente», ovvero :

Comprendere l'altro
comprendere sé stessi
fornire le risposte adeguate alle richieste.

Comunicare IN MODO EFFICACE È

Ascoltare e leggere l'altro
Ascoltare e leggere le proprie emozioni
Gestire la relazione
Rendere la relazione il più possibile serena e costruttiva

BIBLIOGRAFIA

- Berne, E. (1961) *Analisi transazionale e psicoterapia*, Roma, Astrolabio-Ubaldini;
- Berne, E. (1966) *Principi di terapia di gruppo*, Roma, Astrolabio-Ubaldini;
- Schiff, J.L. et alii (1975) *Analisi transazionale e cura delle psicosi*, Roma, Astrolabio-Ubaldini,
- Berne, E. (1977) *Intuizione e stati dell'io*, Roma, Astrolabio-Ubaldini;
- Goulding R., Goulding, M. (1979) *Il cambiamento di vita nella terapia ridecisionale*, Roma, Astrolabio-Ubaldini;
- Pitman, E. (1985) *Analisi transazionale per l'operatore sociale*, Roma, Astrolabio-Ubaldini;
- Novellino, M. (1991) *Psicologia clinica dell'io*, Roma, Astrolabio-Ubaldini,
- Berne, E. (2000) *Ciao!... E poi?*, Milano, Tascabili Bompiani Rcs;
- Berne, E. (2000) *A che gioco giochiamo*, Milano, Tascabili Bompiani Rcs;
- Stewart, I.; Joines, V. (2000) *L'analisi transazionale. Guida alla psicologia dei rapporti umani*, Bologna, Garzanti Libri;
- Thomas, A. Harris (2000) *Io sono OK, tu sei OK*, Milano, Biblioteca Universale Rizzoli;
- Dezza G.; Farina, M. Poggi, M.; Setton, I.; Vesi, A. (2003) *L'Analisi Transazionale nella formazione degli adulti*, Milano, Franco Angeli;
- Novellino, M. (2015) *Dizionario didattico di analisi transazionale*, Roma, Astrolabio-Ubaldini.