

PSICOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE

Primo modulo

Elementi di psicologia generale

Giuseppe Licari

Materiale didattico protetto da copyright

Sommario

La psicologia come scienza	3
<i>Cosa significa la parola psicologia?</i>	3
<i>Che cosa studia la psicologia?</i>	3
<i>Le funzioni psicologiche principali</i>	4
➤ La sensazione	4
➤ La percezione	4
➤ L'intelligenza	9
➤ L'apprendimento	11
➤ La memoria	12
➤ Le emozioni	14
➤ Gli affetti	18
➤ I sentimenti	18
➤ Le motivazioni	19
➤ I bisogni	20
➤ <i>Sintesi del capitolo – fissa le nozioni – ripeti – ricorda</i>	23
➤ <i>Parole chiave</i>	23
➤ <i>Suggerimenti e stimoli: domande aperte per stimolare la riflessione</i>	23
Bibliografia	24

La psicologia come scienza

Cosa significa la parola psicologia?

La parola psicologia significa studio della psiche ed è un termine composto da PSICHE e LOGIA. PSICHE proviene dalla lingua greca e significa soffio vitale, anima, spiritualità. Anche LOGIA proviene dalla lingua greca e precisamente da LOGOS che significa discorso e studio. Possiamo dire che la parola psicologia significa studio della realtà interiore delle persone e, per estensione, studio del pensiero e studio del comportamento.

Che cosa studia la psicologia?

La psicologia studia i processi mentali come la percezione, l'apprendimento, la risoluzione dei problemi, la memoria, le emozioni, gli affetti, l'intelligenza, le motivazioni e i bisogni, le fasi dello sviluppo e della vita sociale degli individui, le organizzazioni, il lavoro e i cicli di vita. In base all'oggetto di studio abbiamo la psicologia generale, la psicologia dello sviluppo, psicologia sociale, delle organizzazioni, del lavoro, dell'apprendimento, psicologia dell'anziano, eccetera.

La psicologia si occupa sia del comportamento sano sia del comportamento disturbato. La branca, o il raggruppamento che studia il comportamento patologico si chiama psicologia clinica la quale si occupa dei disturbi legati alle varie funzioni psicologiche e ai vari disturbi legati all'umore e, in particolare, dei disturbi della personalità e del carattere. Possiamo dire che per ogni funzione corporea, affettiva e relazionale esiste un aspetto patologico del quale si occupa la psicologia clinica.

Esiste inoltre la psicologia che si occupa dei comportamenti devianti e che si chiama psicologia giuridica e psicologia criminologica. Precisiamo subito il fatto che i comportamenti devianti non devono essere definiti patologici, tuttavia molti comportamenti patologici possono essere anche devianti. Un comportamento deviante è solo un comportamento che devia dalle norme e se il soggetto è consapevole che ha violato una norma non può essere definito malato o disturbato.

Abbiamo visto cosa significa la parola psicologia da sola e quali scenari e significati assume se avvicinata allo studio del comportamento umano.

Per quanto concerne questo lavoro la psicologia chiamata in causa è quella della comunicazione. Qui ci occuperemo, in particolare, del comportamento comunicativo e dei processi comunicativi studiati da questa branca della disciplina, tenendo

in debito conto, però, il supporto delle altre specializzazioni, specialmente laddove le diverse specializzazioni della psicologia vengono in aiuto per aggiornare e rinforzare la formazione di una figura professionale che è chiamata a sostenere soggetti che esprimono difficoltà a svolgere i propri atti quotidiani.

Le funzioni psicologiche principali

➤ **La sensazione**

Per sensazione s'intende l'attivazione degli organi di senso da parte di una sorgente di energia fisica esterna al soggetto. Gli organi di senso che possono essere interessati sono:

- L'occhio (vista)
- L'orecchio (udito)
- Il naso (olfatto)
- La lingua (gusto)
- La pelle (tatto)

➤ **La percezione**

La percezione è un processo costruttivo elaborato dal nostro cervello che si verifica dopo la stimolazione degli organi di senso da parte di un oggetto o di una energia fisica esterna al soggetto.

O ancora, l'organizzazione, l'interpretazione e l'analisi elaborata dal nostro cervello dopo essere stato attivato dagli organi di senso a loro volta stimolati da un oggetto esterno.

La percezione è quindi un processo costruttivo attraverso il quale andiamo oltre gli stimoli che percepiamo perché con la nostra elaborazione strutturiamo gli stimoli in unità di significato a noi comprensibili. Unità di significato che risentono della nostra storia passata e della nostra appartenenza culturale.

La percezione può essere:

- Visiva

La *percezione visiva* è stata sviluppata, in modo particolare, dagli studiosi della scuola della Gestalt i quali hanno scoperto che non sempre c'è corrispondenza fra l'oggetto fisico che stimola la nostra retina e l'oggetto fenomenico che noi vediamo. Infatti, come abbiamo già accennato, ciò che vediamo è una elaborazione del nostro cervello che risente della nostra esperienza passata e della nostra appartenenza culturale. Gli studiosi della Gestalt hanno scoperto questa discrepanza studiando alcune figure ambigue, due delle quali sono riportate di seguito: la figura dei due visi e un candelabro e la figura della vecchia e della giovane. Due esempi che ci permettono di capire bene il processo dell'illusione ottica.

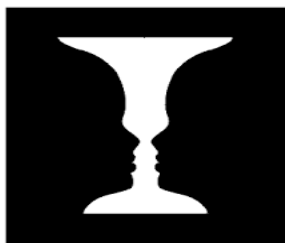
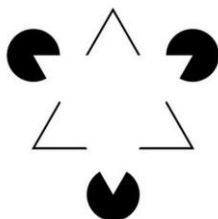


Figura di Rubin, 1915



Boring, 1930

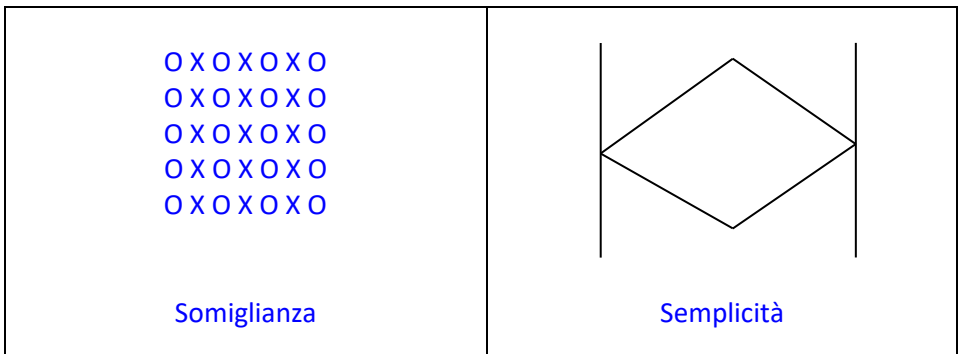
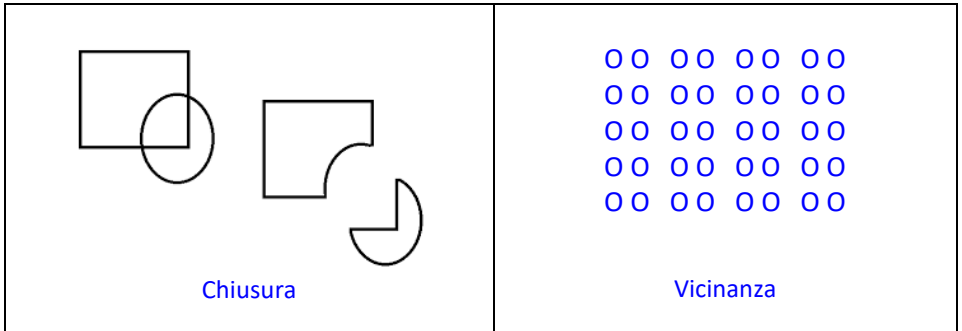
Un altro fenomeno ben noto è quello della presenza di un oggetto fenomenico in assenza dell'oggetto fisico. Un processo descritto e analizzato da Kaniza attraverso il noto triangolo che porta il suo nome.



Triangolo di Kaniza

In questa figura il triangolo bianco con la punta in basso non esiste come oggetto fisico, ma si impone come oggetto fenomenico. Questo fenomeno di illusione ottica prende il nome di presenza di oggetto fenomenico in assenza di oggetto fisico

Gli oggetti e i fenomeni si presentano, inoltre, seguendo e assumendo delle caratteristiche che sono chiamate *costanti percettive*. Di seguito riportiamo: la chiusura, la vicinanza, la somiglianza e la semplicità.



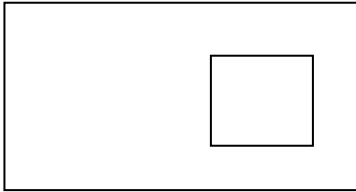
Già da questi primi esempi possiamo dire che gli studi sui processi percettivi mostrano la loro importanza su più fronti, perché ci chiariscono e ci aiutano a capire non solo come percepiamo gli oggetti che ci circondano, ma ancor più come questi siano inseriti nella nostra vita e come la nostra percezione risenta della cultura presente nel contesto dove siamo immersi.

In questa direzione la riflessione teorica su questi processi ci permette di sviluppare una OSSERVAZIONE più aderente alla realtà delle cose, facilitando una lettura competente e professionale con colleghi e utenti e permettendo, in particolare, una proficua e strumentale AUTO OSSERVAZIONE che ci aiuta a capire meglio i nostri vissuti, le nostre emozioni i nostri affetti e le nostre idee progettuali.

Per l'utilità che può avere nella formazione degli operatori riportiamo anche gli studi sulla figura-sfondo, anch'essi opera degli studi della psicologia della Gestalt. Ad esempio sul piano strettamente percettivo, i fattori che determinano se un oggetto sarà percepito come figura o come sfondo sono: inclusione, convessità, area relativa, orientamento e simmetria.

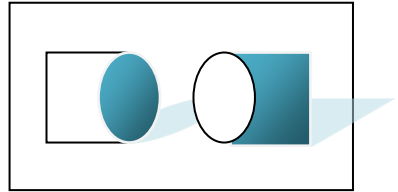
- inclusione

A parità di altre condizioni diventa figura la regione inclusa



- convessità

A parità di altre condizioni diventa figura la parte convessa



- area relativa

A parità di altre condizioni diventa figura la regione di area minore

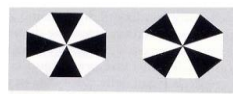
- orientamento

A parità di condizioni diventano figure le regioni i cui assi intrinseci sono allineati con le direzioni principali dello spazio percepito, verticale e orizzontale

Area Relativa e Orientamento



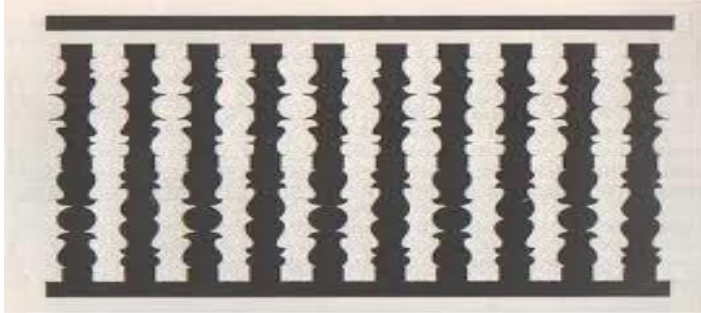
L'area minore è percepita come figura



Diventa figura la regione con gli assi orientati secondo le direzioni principali dello spazio

- simmetria

A parità di altre condizioni diventano figure le regioni a simmetria bilaterale rispetto a un asse



Gli studi sull'articolazione figura-sfondo e le riflessioni a partire da questi studi sono assai rilevanti nella formazione di figure professionali interessate nelle relazioni d'aiuto e sostegno, perché permettono di capire, in maniera diretta, il ruolo del contesto nelle relazioni e il peso che esso può avere nelle relazioni umane.

Vedremo come i teorici della Gestalt, partendo da questi fenomeni fisici, abbiamo elaborato teorie che spiegano come i processi comunicativi siano influenzati da medesimi effetti illusori, sia sul piano della comunicazione non verbale, gesti, tono della voce, ritmo del parlato, sia sul piano verbale, ad esempio vicinanza o lontananza, affinità elettive fra chi parla e chi ascolta, oppure distanza culturale fra generazioni o fra culture e popoli diversi.

- Tattile

La *percezione tattile* determina un contatto diretto con il corpo di una persona. Questo tipo di percezione è importantissima nelle relazioni di aiuto. In particolare con le persone impossibilitate a svolgere atti quotidiani, perché mette in contatto con l'intimità della persona. E anche qui la distanza fra l'operatore e l'assistito, in termini di generazione, o in termini culturali, può generare barriere o determinare notevoli difficoltà. In base alla nostra posizione (generazionale, culturale, eccetera), possiamo essere percepiti troppo vicini o troppo lontani. Possiamo essere presenti fisicamente, ma assenti nel vissuto emotivo e fenomenico della persona

alla quale prestiamo soccorso. La comunicazione tattile è dunque una delle modalità più diretta e più profonda quando si entra in relazione con chi ha bisogno di aiuto. E per questo è molto importante suggerire agli operatori di mettere in rapporto questa modalità di relazione con l'ascolto e la comunicazione empatica (vedi secondo modulo) nonché di documentarsi e aggiornarsi sui significati che le varie culture attribuiscono al contatto fisico.

- Cinestesica

La *percezione cinestesica* permette di capire e sentire il proprio corpo nello spazio e nelle azioni che una persona svolge. Attraverso questa percezione possiamo sapere come si muove il nostro corpo anche ad occhi chiusi. È detta anche propriocezione.

INCISO

Se prestiamo attenzione a quello che abbiamo studiato sulle illusioni percettive sarà lecito e istruttivo porsi questa semplice domanda: “alla luce di ciò che sono venuto a conoscenza sulla percezione ciò che ho visto potrebbe anche essere una illusione percettiva?”

➤ **L'intelligenza**

L'intelligenza può essere definita come la messa in atto di un complesso di facoltà mentali che consentono di pensare, comprendere o spiegare fatti e azioni.

Alla base del comportamento intelligente si riconosce una capacità di elaborare modelli astratti della realtà, intendere e farsi intendere dagli altri, giudicare e adattarsi all'ambiente.

Inoltre, negli studi sull'intelligenza è stata messa in evidenza l'importanza dei fattori sociali e culturali, nella loro interazione con i fattori organici e con gli aspetti motivazionali della personalità individuale.

Lo studio del rapporto fra intelligenza e componenti della personalità ha reso possibile anche il superamento dell'antitesi fra sentimento e ragione, evidenziando la presenza di una stretta relazione funzionale fra i processi della vita psichica (percezione, associazione, immaginazione, memoria, apprendimento, motivazione), e quelli di natura affettiva.

Di particolare interesse sono le *acquisizioni sperimentali sull'intelligenza* che si rifanno alla *concezione operatoria* promossa da J. Piaget, le quali hanno posto

sotto revisione critica le vecchie impostazioni di studio, offrendo, alla ricerca, alcuni punti-chiave sulle quali è interessante soffermarsi:

- a) l'intelligenza si sviluppa sulla base di assimilazioni;
- b) l'intelligenza procede per operazioni che dirigono le immagini e i concetti;
- c) l'intelligenza struttura la conoscenza;
- d) l'intelligenza si basa sulla percezione che nello sviluppo viene prima dell'immagine mentale e quest'ultima non può aver luogo prima dell'apparizione del linguaggio che è la prima forma di pensiero simbolico.

- L'intelligenza pratica

L'intelligenza pratica è legata alla formazione di un'azione e/o di una sua ripetizione. È la capacità di conquistare con le esperienze abilità funzionali che possono essere utilizzate per migliorare e modificare le prestazioni. *L'intelligenza pratica*, in definitiva, si manifesta come un'abilità a comprendere l'essenziale delle situazioni, sapere come raggiungere scopi precisi e, non ultimo, far fronte a compiti nuovi.

L'intelligenza pratica si distingue da quella teorica e ci aiuta a capire perché alcune persone con un alto quoziente intellettivo spesso non ottengono lo stesso risultato in contesti professionali dove è richiesta manualità e praticità.

- L'intelligenza teorica

L'"intelligenza teorica" include due tipi generali di capacità:

- *la capacità di risolvere problemi*, cioè di ragionare logicamente, di intuire collegamenti tra idee diverse, di capire i vari aspetti di un problema e di avere un atteggiamento mentale flessibile;

- *la capacità verbale*, che implica abilità come quella di parlare in modo chiaro e ordinato e di possedere un ampio vocabolario.

➤ L'apprendimento

L'apprendimento si rintraccia laddove si verifica un cambiamento relativamente stabile del comportamento a seguito di una nuova esperienza pratica o teorica.

- Classico

L'apprendimento classico è un tipo di apprendimento dove lo sperimentatore propone due stimoli accoppiati. Ad esempio, uno sonoro e uno gustativo. Ed è stato proposto per primo dal medico russo Pavlov che ha utilizzato un animale come soggetto. Lo sperimentatore presentò all'inizio del processo del cibo a un cane e, in contemporanea, fece suonare un campanello. Così dopo avere presentato per alcune volte questi due stimoli accoppiati, al suono del campanello senza far seguire il cibo il cane cominciava a salivare. E da quel momento in poi era sufficiente il suono per attivare nell'animale il processo di salivazione. Questo tipo di apprendimento è definito anche condizionamento classico.

- Operante

L'apprendimento operante è un tipo di apprendimento in cui una risposta volontaria viene rinforzata o indebolita a seconda che le sue conseguenze siano favorevoli o sfavorevoli.

Ad esempio, nella comunicazione interpersonale, espressioni verbali del tipo: Sono d'accordo con te ... grazie; nel tuo lavoro stai davvero migliorando ... sono fiducioso; prendi pure tu la nutella dal ripostiglio ... sei ormai grande; questa è in assoluto la tua migliore prestazione ... se continui così avrai sicuramente un aumento di stipendio.

- Secondo Jean Piaget

L'apprendimento si costituisce di tre fasi interconnesse che sono: assimilazione, accomodamento e adattamento. Chiaramente l'ordine non deve essere visto in maniera rigida. Perché ad esempio dopo l'assimilazione può esserci un momento di adattamento. Dipende tutto dalla situazione nella quale si svolge il processo e dagli attori coinvolti nelle azioni. In ogni caso assimilare significa ampliare e, in un certo qual modo, destabilizzare la condizione precedente, mentre accomodare significa attivare dei processi che tendono a ristabilire un nuovo equilibrio che, una volta raggiunto, determina un adattamento al nuovo stato.

INCISO

Entro in una stanza fredda, percepita la temperatura inospitale vado in cerca di come coprimi per ripararmi dal freddo, cerco quindi di accomodarmi e di adattarmi alla nuova temperatura, e indossando la giusta quantità di abiti che mi permettono di resistere al freddo, posso dire di essermi adattato al nuovo ambiente.

➤ **La memoria**

La memoria è un sistema che raccoglie informazioni e le conserva. Metaforicamente potremmo pensare ad un magazzino, oppure ad una biblioteca dove vengono raccolte e ordinate le esperienze personali come tracce mnestiche. La memoria è la capacità dell'individuo di conservare tracce della propria esperienza passata e di servirsene per entrare in rapporto con la realtà presente e futura. La memoria interviene in tutti i processi mentali: la percezione, l'attenzione, l'apprendimento e il pensiero. Gli psicologi Atkinson e Shiffrin ritengono che vi siano tre memorie: memoria sensoriale, memoria a breve termine (MBT) e memoria a lungo termine (MLT).

La memoria sensoriale

è una memoria legata anche al vissuto emotivo e *si esaurisce entro la durata di uno, massimo due secondi*. È una memoria che trattiene per pochi attimi un'elevata quantità di informazioni e rende possibile la percezione della realtà. Ha caratteristiche diverse a seconda dei sensi coinvolti.

La memoria sensoriale visiva, chiamata "*memoria iconica*", è un tipo particolare di memoria di cui generalmente non siamo consapevoli e ci permette di ricordare cose o immagini viste anche per pochi istanti.

La memoria sensoriale uditiva, chiamata "*memoria ecoica*", dura meno due secondi e ha un'importanza fondamentale nella comprensione del linguaggio verbale.

La memoria a breve termine (MBT)

La memoria a breve termine dura circa 15-20 secondi ed è detta anche memoria di lavoro. Passato questo lasso di tempo le informazioni scompaiono. La MBT può contenere contemporaneamente solo poche unità di informazioni: nell'individuo adulto, circa sette, con qualche variazione a seconda delle caratteristiche del materiale da ricordare. Le informazioni presenti in essa se non vengono trasferite nella MLT sono destinate a scomparire. Per evitare che ciò accada esiste una tecnica chiamata *reiterazione* consistente nel ripetere più volte l'informazione, a voce

o solo con il pensiero. La MBT ha una funzione di transito per le informazioni provenienti dalla memoria sensoriale, prima che esse si trasformino in tracce permanenti, denominate *tracce mnestiche*, nella MLT.

Nella MBT avviene l'elaborazione delle informazioni mediante strategie che sono richiamate dalla MLT, in tal modo la MBT agisce come memoria di servizio.

La memoria a lungo termine (MLT)

Può essere paragonata a un archivio, di capacità quasi illimitata, dove sono conservate tutte le esperienze e le conoscenze acquisite nel corso della vita, oltre a quelle che fanno parte del nostro patrimonio genetico, come gli istinti. La MLT è suddivisa in *memoria esplicita o dichiarativa* e *memoria implicita o procedurale*.

La memoria esplicita o dichiarativa comprende tutto ciò che può essere descritto consapevolmente dal soggetto ed è suddivisa in memoria episodica, memoria semantica e memoria emozionale.

- la memoria episodica riguarda il ricordo di fatti della vita personale del soggetto.
- la memoria semantica comprende le parole, i simboli, i concetti e le procedure per risolvere problemi.
- la memoria emozionale è data dal ricordo delle vicende che ci hanno coinvolto emotivamente e che siamo in grado di descrivere, in questo caso si parla di memoria emozionale esplicita. Questi episodi riaccendono in noi anche le sensazioni legate alle emozioni vissute e queste costituiscono la memoria emozionale implicita.

La memoria implicita o procedurale, riguarda tutte quelle informazioni che usiamo automaticamente (es. salire le scale, guidare l'automobile). La memoria procedurale oltre alle abilità motorie comprende anche abilità percettive (es. riconoscere i volti, le espressioni facciali), e cognitive (es. una persona che conosce la città dove abita è in grado di percorrere in modo automatico il tragitto anche complesso che la riporta a casa).

Il recupero

è il processo che richiama alla mente gli eventi e le informazioni memorizzate. Esso avviene attraverso *la rievocazione* e *il riconoscimento*.

La rievocazione si verifica quando l'esperienza è riportata alla mente con il pensiero o con le parole. Il riconoscimento si ha quando siamo in grado di individuare qualcosa o qualcuno come conosciuto, cioè come facente parte della nostra esperienza passata. Un ruolo importante nel recupero della memoria lo gioca il CUE

(termine inglese che significa: spunto, imbeccata, ovvero uno stimolo associato al ricordo che ne determina la rievocazione).

L'oblio

è la dimenticanza delle esperienze passate e può essere *totale*, quando non rimane alcuna traccia di tali esperienze, o *parziale*, se ricordiamo una parte di esse. Il fenomeno dell'oblio si spiega attraverso il processo del *decadimento*, che consiste nell'indebolimento o nella scomparsa delle tracce lasciate nella MLT dalle esperienze passate. Esso avviene perché tali esperienze non vengono ripetute e non vengono mai riportate alla memoria.

Quando un'esperienza disturba il recupero di un'altra esperienza abbiamo il fenomeno dell'*interferenza* (es. una persona vedendo un film lo confonde con uno simile visto diverso tempo prima).

Il processo che permette di fissare l'informazione nella memoria a lungo termine è definito *consolidamento*. Tale processo non è istantaneo e affinché l'informazione si consolidi occorrono una ventina di minuti. Tutto ciò è dimostrato dal fenomeno dell'amnesia retrograda.

L'*amnesia retrograda* si verifica quando a causa di un'esperienza traumatica si dimenticano le esperienze avvenute immediatamente prima.

L'*amnesia anterograda* è invece la difficoltà a ricordare quello che succede dopo un trauma.

Amnesia retrograda - ovvero perdita di memoria per eventi accaduti prima della causa, ma completa lucidità per tutto ciò che è successo in seguito.

Amnesia anterograda - ovvero perdita di memoria che non compromette i ricordi passati, ma limita enormemente la capacità dell'individuo di memorizzare informazioni nuove.

➤ **Le emozioni**

Le emozioni rappresentano una risposta dell'organismo agli stimoli ambientali, sono un segno importante dell'integrazione tra mente e corpo e rivestono un ruolo centrale nella qualità della vita: la loro *repressione*, dovuta a fattori di diversa origine, spesso causa disagi e malattie, mentre la loro adeguata *espressione* favorisce il benessere e la crescita della persona.

L'etimologia della parola emozione è da ricondursi al latino *emovère* (*ex = fuor + movere = muovere*) letteralmente *portare fuori, smuovere*; in senso più lato, *scuotere, agitare*. Per cui l'emozione è un'agitazione, uno scuotimento, una vibrazione dell'animo.

L'etimologia della parola richiama un movimento che va da 'dentro' verso 'fuori'. L'emozione nasce nella relazione, nel rapporto con l'esterno o con le nostre immagini interiori, ed è la componente principale della nostra reazione agli stimoli ambientali, siano essi provenienti da oggetti, animali, persone o altro.

L'emozione consiste nel percepire una serie di modificazioni che avvengono nel nostro corpo:

- a livello fisiologico, alterazioni respiratorie e cardiache;
- a livello cognitivo ad esempio pensieri come: “che paura, oppure, felicità;
- a livello comportamentale, come fuggire, o gridare, o alterazioni della mimica facciale, che il soggetto utilizza in risposta a un evento.

Ad esempio se devo affrontare una interrogazione o un compito scritto potrei provare ansia, paura, eccetera. In questo caso si possono avvertire modificazioni fisiche, come le farfalle allo stomaco, la secchezza delle fauci, mal di testa, respiro affannoso e così via.

- *emozioni di base o primarie*

Possiamo distinguere alcune *emozioni di base*, quali piacere, dispiacere, rabbia, paura, gioia, tenerezza, che si evolvono in affetti, sentimenti più complessi, sfumano l'uno nell'altra e a volte si intrecciano formando quasi dei grovigli inestricabili.

Le emozioni di base sono dette anche emozioni primarie, sono innate e si riscontrano in qualsiasi popolazione, per questo sono definite primarie ovvero universali. Le emozioni secondarie, invece, sono quelle che originano dalla combinazione delle emozioni primarie e si sviluppano con la crescita dell'individuo e con l'interazione sociale e culturale.

In tanti hanno studiato le emozioni cercando di definirle e categorizzarle, fra i tanti è di notevole importanza il lavoro messo a punto da Ekman nel 2008.

Ekman è uno psicologo americano che racconta di essere stato in un villaggio remoto e isolato sulle alture della Papua della Nuova Guinea per studiare gli abitati del posto e verificare se anche tra loro vi fossero le stesse emozioni provate da altri popoli. Gli indigeni, i Fore, popolo pre-letterario, alla vista di Ekman che mangiava del cibo a loro sconosciuto rimasero stupiti. In particolare uno di loro rimase

a guardare Ekman con una particolare espressione. Lo studioso, entusiasta della loro reazione, fotografò l'espressione di disgusto evidenziata sul volto di questo membro della tribù.

Fu proprio seguendo questa Tribù che Ekman poté notare come le espressioni di base fossero universali perché riscontrabili in popolazioni diverse, anche in quella dei Fore che è isolata dal resto del mondo. Così decise di stilare una lista di emozioni divise in primarie e secondarie.

Le emozioni primarie o di base secondo Ekman sono:

1. *rabbia*, generata dalla frustrazione che si può manifestare attraverso l'aggressività;
2. *paura*, emozione dominata dall'istinto che ha come obiettivo la sopravvivenza del soggetto ad una situazione pericolosa;
3. *tristezza*, si origina a seguito di una perdita o da uno scopo non raggiunto;
4. *gioia*, stato d'animo positivo di chi ritiene soddisfatti tutti i propri desideri;
5. *sorpresa*, si origina da un evento inaspettato, seguito da paura o gioia;
6. *disprezzo*, sentimento e atteggiamento di totale mancanza di stima e disdegnato rifiuto verso persone o cose, considerate prive di dignità morale o intellettuale;
7. *disgusto*, risposta repulsiva caratterizzata da un'espressione facciale specifica.

Queste sono emozioni innate e sono riscontrabili in qualsiasi popolazione, per questo sono definite primarie ovvero universali.

- *emozioni acquisite o secondarie*

Le emozioni secondarie, invece, sono quelle che originano dalla combinazione delle emozioni primarie e si sviluppano con la crescita dell'individuo, con l'interazione sociale e l'appartenenza culturale.

Le emozioni secondarie secondo Ekman sono:

1. *allegria*, sentimento di piena e viva soddisfazione dell'animo;
2. *invidia*, stato emozionale in cui un soggetto sente un forte desiderio di avere ciò che l'altro possiede;
3. *vergogna*, reazione emotiva che si prova in conseguenza alla trasgressione di regole sociali condivise;
4. *ansia*, reazione emotiva dovuta al prefigurarsi di un pericolo ipotetico, futuro e distante;
5. *rassegnazione*, disposizione d'animo di chi accetta pazientemente un dolore, una sfortuna;
6. *gelosia*, stato emotivo che deriva dalla paura di perdere qualcosa che appartiene già al soggetto;
7. *speranza*, tendenza a ritenere che fenomeni o eventi siano gestibili e controllabili e quindi indirizzabili verso esiti sperati come migliori;
8. *perdono*, sostituzione delle emozioni negative che seguono un'offesa percepita (es. rabbia, paura) con delle emozioni positive (es. empatia, compassione);
9. *offesa*, danno morale che si arreca a una persona con atti o con parole;
10. *nostalgia*, stato di malessere causato da un acuto desiderio di un luogo lontano, di una cosa o di una persona assente o perduta, di una situazione finita che si vorrebbe rivivere;
11. *rimorso*, stato di pena o turbamento psicologico sperimentato da chi ritiene di aver tenuto comportamenti o azioni contrari al proprio codice morale;
12. *delusione*, stato d'animo di tristezza provocato dalla constatazione che le aspettative, le speranze coltivate non hanno riscontro nella realtà.

Da quanto esposto possiamo dedurre che le emozioni secondarie sono più complesse e per essere attivate hanno bisogno di più elementi esterni quali pensieri e confronti culturali interpersonali e di gruppo.

Un altro autore degno di attenzione è Robert Plutchik per il quale le emozioni primarie sono otto e divise in quattro coppie.

Coppie di emozioni primarie

rabbia	paura
tristezza	gioia
sorpresa	attesa
disgusto	accettazione

➤ **Gli affetti**

La parola affetto proviene dal latino *adfectus*, che a sua volta deriva da *adficere*, che è composta da *ad* e da *facere*, che significa "fare qualcosa per"). Il termine affetto indica un sentimento di particolare intensità, che può legare una persona a qualcuno o qualcosa. Nell'uso comune riguarda anche l'inclinazione sentimentale soprattutto se collegata ad una persona cara.

Si potrebbe definire l'affetto uno elemento che caratterizza il sentimento, in quanto esso permette di essere consapevoli del piacere e del dolore, che si provano in relazione all'oggetto dell'emozione. Quindi l'affetto regolerebbe non solo la semplice sensazione esperienziale, che si attiva di fronte ad uno stimolo gradevole o sgradevole, ma anche la risposta del soggetto stesso di fronte ad esso: (avvicinamento/accrescimento nel primo caso, allontanamento/diminuzione nel secondo).

➤ **I sentimenti**

Il termine *sentimento* si riferisce ad un sentire emotivo di bassa intensità, *privo di impulso all'azione* e con *debole turbamento fisico*; in un senso più ampio potremmo dire che il sentimento proviene da una esperienza soggettiva passata dove abbiamo provato una forte emozione significativa.

Alcune teorie dell'emozione, come quella dei colori, ad esempio, affermano che l'esperienza emotiva è basata su un certo numero di sentimenti di base qualitativamente distinti quali la gioia, la tristezza, la rabbia, la paura, il disgusto, la sorpresa, eccetera. Le prove basate sui resoconti personali e le analisi semantiche dei termini che designano le emozioni suggeriscono comunque che tutti i sentimenti, anche quelli di base, sono complessi e costituiti da molte componenti. Infatti quando un individuo designa un proprio sentimento con un certo termine, può riferirsi a differenti elementi.

Questi elementi sono:

- a) l'affetto;
- b) i contenuti cognitivi, chiamati 'strutture di valutazione';
- c) la consapevolezza dello stato di preparazione all'azione;
- d) la consapevolezza del corpo.

E sono le diverse combinazioni di questi elementi che costituiscono e fanno emergere sentimenti particolari.

➤ **Le motivazioni**

La motivazione dipende principalmente da *due elementi*: le *competenze* che un individuo possiede e i *valori personali* che indirizzano l'individuo verso ciò che vuole fare.

Ogni persona è un insieme di diversi elementi, tendenze, credenze, idee, etc. unificate in un'unica struttura di personalità, nella quale la motivazione risulta essere un elemento centrale. Per questo la motivazione è determinata dalle competenze, che rappresentano ciò che l'individuo è in grado di fare, e dai valori personali, che rappresentano il nucleo di idee che guidano l'individuo nelle cose che comunemente svolge. E questi due elementi fungono da tramite per determinare la spinta motivazionale in un processo d'azione.

La spinta motivazionale a sua volta è innescata quando l'individuo avverte un bisogno ovvero uno squilibrio tra una situazione attuale e una situazione desiderata. Ad esempio, se una persona ha sete è perché un suo equilibrio interno è stato interrotto da una situazione di disagio, la sete appunto. La motivazione è la spinta che attiva l'individuo all'azione e che lo spinge ad adoperarsi per ristabilire la situazione di equilibrio precedente, bevendo un bicchiere d'acqua.

Esistono *tre categorie di classificazione*, di crescente complessità, delle motivazioni umane:

- Le *motivazioni primarie*: pulsioni di natura fisiologica che comprendono essenzialmente bisogni fondamentali per la sopravvivenza quali bere, mangiare e dormire.

- Le *motivazioni secondarie*: bisogni di natura individuale e sociale che si sono formati nell'individuo a seguito dei vari processi di socializzazione. Sono, per esempio, il successo, la cooperazione e la competizione.

- Le *motivazioni di livello superiore*: impulsi che appartengono in maniera specifica a ciascun individuo e riguardano il perseguire i propri obiettivi, coerentemente con i propri valori e con la propria gerarchia di ideali. Sono esempi di questa categoria il *perseguire la propria soddisfazione personale*, nel campo delle affettività, nell'ambito del lavoro e della professione e nel vivere in conformità con i propri principi morali.

➤ I bisogni

Un contributo, strutturato e significativo, sul tema dei bisogni, in ambito psicologico, è dato dall'opera di Maslow (1954). Secondo Maslow l'uomo è considerato come una totalità dinamica e integrata, per cui un bisogno agisce sull'individuo nella sua globalità. Non esiste dunque un bisogno, come per esempio la fame, come bisogno isolato, ma esiste un bisogno della persona nel suo complesso.

Tali bisogni, secondo Maslow, si dispongono secondo una gerarchia di dominanza e di importanza, e possono essere rappresentati come piramide, alla base della quale ci sono tutti i bisogni fisiologici essenziali per la nostra sopravvivenza fisica nell'ambiente in cui ci troviamo. Via via che si sale troviamo quelli di sicurezza, quelli di appartenenza, quelli di stima e quelli di autorealizzazione.

Apparirà evidente come l'ordine gerarchico dei bisogni chiami un individuo, prima di soddisfare i bisogni più alti nella scala, a soddisfare quelli più bassi, ovvero quelli più importanti per la sua sopravvivenza e che sono abbastanza stabili, ma che non possono essere differiti troppo nel tempo.

Per quello che riguarda invece i bisogni più alti essi possono e tendono a variare molto nel tempo. Ogni persona potremmo dire che compia un suo percorso di maturazione e sviluppo motivazionale unico e soggettivo all'interno del quale le mete e gli obiettivi di livello alto possono subire grandi modificazioni e questo dipende molto, come abbiamo accennato, dal contesto culturale dove la persona è cresciuta, dall'istruzione che ha ricevuto, dalle competenze e conoscenze che possiede e dai valori che la spingono verso il raggiungimento di determinate mete.

In definitiva, mentre i bisogni fondamentali per la sopravvivenza una volta soddisfatti si placano, e si ripresenteranno qualora vengano meno le condizioni di equilibrio, i bisogni sociali e relazionali tendono a innescare sempre nuove e più ambiziose mete da raggiungere e attivano sempre grosse spinte verso processi di socializzazione secondaria, nonché la costruzione e la partecipazione in reti sociali e amicali sempre più complesse e sempre più ampie.

I bisogni nella piramide si dispongono e si differenziano come segue:



PIRAMIDE DEI BISOGNI DI MASLOW (1954)

– *I bisogni fisiologici*: sono i tipici bisogni di sopravvivenza (fame, sete, desiderio sessuale...). Secondo Maslow ogni bisogno primario serve da canale e da stimolatore per qualsiasi altro bisogno. Nella scala delle priorità i bisogni fisiologici sono i primi a dover essere soddisfatti in quanto alla base di tali bisogni vi è l'istinto di autoconservazione, il più potente e universale comportamento sia negli uomini che negli animali. E solo dopo che i bisogni fisiologici sono soddisfatti con regolarità, ci sarà lo spazio per prendere in considerazione le altre necessità, quelle di livello più alto.

– *I bisogni di sicurezza* giocano un ruolo fondamentale soprattutto nel periodo evolutivo e insorgono nel momento in cui i bisogni primari sono stati soddisfatti. Anche questi bisogni danno forma ad alcuni comportamenti tipici, soprattutto di carattere sociale. La stessa organizzazione sociale che ogni comunità si dà a seconda della propria cultura, è un modo di rendere stabile e sicuro il percorso di crescita dell'individuo.

– *I bisogni di appartenenza* sono anche essi bisogni di natura sociale e rappresentano l'aspirazione di ognuno di noi a essere un elemento della comunità sociale apprezzato e benvenuto. Più in generale un bisogno affettivo che riguarda l'aspirazione ad avere amici, ad avere una vita emotiva e relazionale soddisfacente, ad avere dei colleghi dai quali essere accettato e con i quali avere scambi e confronti.

– *Il bisogno di stima*: anche questa categoria di aspirazioni è essenzialmente rivolta alla sfera sociale e ha come obiettivo quello di essere percepito dalla comunità sociale come un membro valido, affidabile e degno di considerazione.

La stima e l'autostima, come la realizzazione di obiettivi e progetti, unitamente ad un rispetto reciproco, sono elementi altamente strutturanti per le persone. E chiunque goda di una buona percezione della realtà fa di tutto per non perdere la propria autostima e il rispetto dell'altro.

– *Il bisogno di autorealizzazione* è un'aspirazione individuale a essere ciò che si vuole essere, a diventare ciò che si vuole diventare, a sfruttare a pieno le nostre facoltà mentali, intellettive e fisiche in modo da percepire che le proprie aspirazioni siano congruenti e consone con i propri pensieri e con le proprie azioni. L'autorealizzazione richiede caratteristiche di personalità, oltre che competenze sociali e capacità tecniche, molto particolari e raffinate. Secondo Maslow le caratteristiche di personalità che un soggetto deve avere per raggiungere questo importante obiettivo sono: realismo, accettazione di sé, spontaneità, inclinazione a concentrarsi sui problemi piuttosto che su di sé, autonomia e indipendenza, capacità di intimità, apprezzamento delle cose e delle persone, capacità di avere esperienze profonde, capacità di avere rapporti umani positivi, democrazia, identificazione con l'essere umano come totalità, capacità di tenere distinti i mezzi dagli scopi, senso dell'ironia, creatività, originalità.

Vedi anche <http://www.stateofmind.it/2015/03/motivazione-piramide-maslow/>

Riflessione conclusiva

Il lavoro di questo capitolo sottolinea l'importanza di conoscere appieno i processi che emergono dall'attivazione delle funzioni psicologiche perché tali conoscenze facilitano e permettono la gestione della relazione fra colleghi e con l'utenza. Il capitolo deve considerarsi, inoltre, una parte propedeutica per comprendere appieno il secondo modulo che affronterà i processi comunicativi, in particolare quelli che interesseranno il rapporto fra operatore e utenza.

Vale la pena di ricordare ancora, in queste riflessioni conclusive, la complessità funzionale delle diverse attività mentali. Infatti sarebbe un errore considerare, ad esempio, la sensazione o la percezione una funzione a se, separata dalla memoria, dalle emozioni e da altre funzioni più complesse come le motivazioni e i bisogni di autorealizzazione. La persona, il soggetto, l'individuo percepisce e reagisce agli stimoli mettendo in opera sempre tutto se stesso. E persegue sempre il massimo profitto attivando il minimo di energia.

➤ Sintesi del capitolo – fissa le nozioni – ripeti – ricorda

Il capitolo espone il significato etimologico della parola psicologia e lo connette con le diverse specializzazioni della disciplina. Vengono successivamente approfondite le funzioni psicologiche al fine di proporre una descrizione di come percepiamo il nostro mondo interiore e il mondo che ci circonda; di come ci orientiamo attraverso la percezione e la memoria che abbiamo del nostro contesto e di come siamo sempre immersi nell'ambiente esterno e nei nostri ricordi, nei dialoghi interni e nelle elaborazioni del nostro cervello. In particolare sono stati trattati: la sensazione, la percezione, l'intelligenza, l'apprendimento, la memoria, le emozioni, i sentimenti, l'affetto, le motivazioni e i bisogni.

Riflettere su queste conoscenze si ritiene una base essenziale per chi si avvicina a persone non più in grado di svolgere semplici ed essenziali atti quotidiani, perché permette di comprendere meglio come le persone si orientano nello spazio privato e pubblico e come dalla gestione di queste funzioni emerga il loro comportamento, le loro problematiche, nonché le loro capacità residuali.

➤ Parole chiave

Psicologia, studio delle funzioni, sensazione, percezione, intelligenza, apprendimento, memoria, emozioni, affetti, sentimenti, motivazioni, bisogni.

➤ Suggerimenti e stimoli: domande aperte per stimolare la riflessione

- Definisci a parole tue il termine psicologia

.....

-Definisci a parole tue cosa significa sensazione

.....

- Definisci a parole tue cosa significa percezione

.....

- Definisci a parole tue cosa significa intelligenza

.....
.....

- Definisci a parole tue cosa significa apprendimento

.....
.....

- Definisci a parole tue cosa significa emozione

.....
.....

- Definisci a parole tue cosa significa affetto

.....
.....

Definisci a parole tue cosa significa sentimento

.....
.....

- Definisci a parole tue cosa significa motivazione

.....
.....

- Definisci a parole tue cosa significa bisogno

.....
.....

Bibliografia

Manuale per Operatori socio sanitari in dotazione nel 2017 e nel 2018, presso il corso IAL di Cremona.

Manuale di Psicologia Generale, McGraw-Hill, 2015.

Licari, G., Gazzetto, L. (2017). Percorsi di formazione e processi di conoscenza. Il ruolo dell'immaginario narrativo. In *Narrare i gruppi*, vol. 12, n° 1, pp. 37-58. Website: www.narrareigruppi.it.