

A4918 modulo **di Psicologia della Comunicazione** (Corso integrato: Economia gestionale delle imprese e delle attività sanitarie. Psicologia della Comunicazione)

<b>Docente</b>	Prof. Carmine Sabatino
<b>Anno</b>	3° anno
<b>Corso di studi</b>	Laurea triennale in Informatore Medico Scientifico
<b>Tipologia</b>	Fondamentale
<b>Crediti</b>	3
<b>SSD</b>	SECS-P/08
<b>Anno Accademico</b>	2013-2014
<b>Periodo didattico</b>	Secondo semestre
<b>Propedeuticità</b>	È consentito il passaggio da un anno al successivo esclusivamente agli studenti che, al termine della sessione di esami di settembre, abbiano superato gli esami previsti dal piano di studio per quell'anno ed il tirocinio con un debito massimo di 20 crediti.
<b>Frequenza</b>	Facoltativa
<b>Modalità di esame</b>	Superamento di una prova orale
<b>Sede</b>	Via Costantinopoli 16, Napoli
<b>Orario lezioni</b>	
<b>Appelli di esame</b>	
<b>Orario di ricevimento</b>	
<b>Organizzazione della didattica</b>	Lezioni frontali
<b>Risultati di apprendimento previsti</b>	Sono quelli di fornire un quadro articolato dei fondamenti e dei modelli relativi alla comunicazione umana (verbale, para-verbale e non verbale) attraverso l'esame dei diversi approcci della Psicologia della Comunicazione. Inoltre, risultati di apprendimento previsti, sono anche quelli di indagare e approfondire gli effetti che la comunicazione produce sugli interlocutori, ad esempio gli effetti persuasivi, la costruzione della fiducia, la generazione di conflitti e la loro gestione e risoluzione. Tutto questo nell'ottica di far acquisire agli studenti la padronanza delle basi conoscitive, dei metodi e delle tecniche di comunicazione efficace utili alla loro futura attività professionale.
<b>Programma</b>	<p><b><i>Principali contributi dei modelli matematici</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Shannon e Weaver</li><li>• Informazione come differenza</li><li>• Gli elementi dei modelli matematici: emittente, segnale, trasmettitore, canale, recettore e destinatario</li><li>• Encoding e decoding</li><li>• Concetti di feedback, rumore, ridondanza e filtro</li></ul> <p><b><i>Principali contributi dall'approccio semiotico</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cos'è la semiotica</li><li>• Il processo di significazione</li><li>• Il diagramma della significazione (e la fallacia referenziale)</li><li>• Il segno come equivalenza (De Saussure)</li><li>• Il segno come Inferenza (Pierce)</li></ul> <p><b><i>Contributi della prospettiva pragmatica: la teoria degli atti linguistici (Austin)</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Di cosa si occupa la pragmatica</li></ul>

- Teoria degli atti linguistici
- Atti locutori, illocutori e perlocutori
- La forza illocutoria
- Atti diretti e indiretti
- Frase ed enunciato

***Prospettiva pragmatica: il contributo di Grice***

- Di cosa si occupa la pragmatica
- Comunicazione e informazione
- Principio di cooperazione
- Le massime
- Le implicature conversazionali

***Prospettiva pragmatica: contributo di Sperber e Wilson***

- Di cosa si occupa la pragmatica
- I fatti “manifesti” e il mutuo ambiente cognitivo
- Il criterio di pertinenza
- L’ostensione
- Gli effetti contestuali
- Grado di pertinenza e pertinenza ottimale

***Prospettiva pragmatica: i significati presuntivi (Levinson)***

- Di cosa si occupa la pragmatica
- I significati presuntivi
- Le 3 euristiche
- I 3 principi pragmatici

***Contributi della prospettiva sociologica: Goffman***

- Comunicazione come prodotto della società
- La prospettiva drammaturgica di Goffman
- I “frame”

***Il contributo dell’approccio psicologico***

- La comunicazione e la gestione delle relazioni
- Livelli di notizia e di comando
- Comunicazione e meta comunicazione
- Il contributo di Bateson: la punteggiatura
- Il contributo di Bateson: relazioni simmetriche e complementari

***Definizione di comunicazione***

- Distinzioni tra comunicazione e interazione, comportamento, informazione
- La definizione di comunicazione proposta dall’autore
- Le funzioni di base della comunicazione: la funzione proposizionale, relazionale ed espressiva

***Il tema del “significato”: le diverse semantiche e una teoria unificata***

- Il significato come referenza oggettiva: la semantica vero-condizionale
- Limiti della semantica vero-condizionale
- Il significato come valore linguistico: la semantica strutturale
- Limiti della semantica strutturale
- Il significato come comprensione dell’esperienza: la semantica cognitiva

- Una teoria a 3 dimensioni: referenziale, inferenziale e differenziale

### ***Il tema dell'”intenzione” nella comunicazione***

- Concetto di intenzionalità e atteggiamento intenzionale
- I livelli di intenzione nella comunicazione: intenzione globale, informativa e comunicativa (e intenzione referenziale)
- La gradualità delle intenzioni e l'opacità intenzionale (il principio della pars pro-toto)

### ***La Sintonia Semantica e Pragmatica***

- Rapporto tra “intenzione” e “attenzione”
- I livelli (0, 1 e 2) della comunicazione
- La sintonia semantica e pragmatica
- Il significato modale

### ***L'intenzione comunicativa dal punto di vista dell'interlocutore***

- I “rischi”: intenzionalismo e trasparenza intenzionale
- Dalla reciprocità intenzionale all'attribuzione di intenzione (il principio del totum ex parte)
- Il principio dell'”assumere per garantito”
- I processi di inferenza nell'attribuzione di intenzione: l'inferenza abduzione
- I processi di inferenza: le euristiche
- I processi di inferenza: il ragionamento contro fattuale

### ***La comunicazione non verbale***

- L'interdipendenza fra natura e cultura nella CNV
- Rapporto tra comunicazione verbale e non verbale: dalla contrapposizione all'interdipendenza semantica tra i sistemi
- Breve indicazione di quali sono i sistemi non verbali
- Le funzioni comunicative del non verbale: funzione relazionale, manifestazione delle emozioni, potere e persuasione

### ***Discorso e conversazione***

- Il concetto di discorso
- Alcuni punti di vista sullo studio del discorso (etnometodologia, psicologia discorsiva) e la creazione sociale della realtà (costruzionismo sociale)
- Enunciazione
- Analisi della conversazione

### ***Discomunicazione e comunicazione patologica***

- Principali punti di vista sulla comunicazione ironica
- Comunicazione seduttiva
- Comunicazione menzognera
- Comunicazione paradossale

### ***La comunicazione nei gruppi: l'influenza sociale***

- Quando esiste un gruppo – interazione, consapevolezza (in group e out group) integrazione
- Influenza sociale e potere
- Influenza informativa e normativa
- Il contributo di Asch (acquiescenza sociale)
- Il potere (gli elementi che lo definiscono)

- Effetti dell'influenza sociale (reattanza e conformità superiore di sé)
- Influenza maggioritaria e influenza minoritaria

### ***La comunicazione nei gruppi: la comunicazione persuasiva***

- I principali modelli
- Principali fattori della comunicazione persuasiva
- Caratteristiche della fonte: credibilità e attrattiva
- Caratteristiche del messaggio: la struttura, lo stile, la sequenza nelle richieste
- Caratteristiche del destinatario: disposizioni stabili e caratteristiche momentanee

### **Testi consigliati e bibliografia**

- Anolli L., (2012), *Fondamenti di Psicologia della Comunicazione*, Il Mulino, Bologna, 2 ed.
- Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D. D., (1971), *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Casa Editrice Astrolabio, Roma
- Strocchi M. C., (2004), *Psicologia della comunicazione. Manuale per lo studio del linguaggio pubblicitario e delle tecniche di vendita*, Edizioni San Paolo, Cinisello Balsamo (MI)
- APPUNTI E DIAPOSITIVE RELATIVE ALLE LEZIONI

### **C.V. Prof. Carmine Sabatino**

IL PROF. CARMINE SABATINO È NATO AD AVELLINO NEL 1974 E SI È LAUREATO IN PSICOLOGIA (INDIRIZZO DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI) ALL'UNIVERSITÀ "LA SAPIENZA" DI ROMA NEL 2000.

DAL 2003 HA COMINCIATO A FREQUENTARE DIVERSI CORSI DI FORMAZIONE RELATIVI ALLA COMUNICAZIONE EFFICACE E ALLE TECNICHE DI VENDITA OLTRE A UN MASTER IN GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE, NEL 2003, PRESSO L'IRI MANAGEMENT DI ROMA. TRA IL 2004 E IL 2005 SVOLGE IL TIROCINIO *POST-LAUREAM* PRESSO L'UNITÀ OPERATIVA QUALITÀ E ACCREDITAMENTO/FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE PRESSO LA EX ASL AVELLINO 2, DOPO IL QUALE RIMARRÀ FINO AL 2006 PER SVOLGERE ATTIVITÀ DI FREQUENZA VOLONTARIA NELLA STESSA UNITÀ OPERATIVA. IL TIROCINIO GLI CONSENTIRÀ DI ISCRIVERSI ALL'ALBO DEL PSICOLOGI DEL LAZIO (N.14144), DOPO AVER SOSTENUTO IL RELATIVO ESAME, NEL 2006. NEL 2008 PARTECIPA, A ROMA, PRESSO H.R. VALUE AL CORSO DI FORMAZIONE DENOMINATO "LA COMUNICAZIONE E GLI INDIVIDUI NELLE ORGANIZZAZIONI", APPROFONDENDO ANCORA DI PIÙ LA TEMATICA RELATIVA ALLA COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DELLE ORGANIZZAZIONI. NEL 2008 PARTECIPA A DIVERSI CORSI ORGANIZZATI DALLA EX ASL AVELLINO 2 RELATIVI ALLA COMUNICAZIONE E ALLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE. ATTUALMENTE È ISCRITTO AL QUARTO ANNO DI SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE IN PSICOTERAPIA COGNITIVO-COMPORTAMENTALE PRESSO L'ISTITUTO SKINNER DI ROMA (SEDE DI NAPOLI).

L'ESPERIENZA PROFESSIONALE COME DOCENTE INIZIA NEL 2005 CON LA IS.CON. ALL'INTERNO DEL CORSO PER OPERATORE SOCIO-ASSISTENZIALE, PER CONTINUARE NEL 2006 CON UN CORSO DI FORMAZIONE SULLA LEGGE 251/2000 DENOMINATO "LE FUNZIONI MANAGERIALI DELLE PROFESSIONI SANITARIE" SVOLTO PRESSO LA EX ASL AVELLINO 2. HA SVOLTO DOCENTE NEL 2006 E NEL 2007 PER L'UNIVERSITÀ "TOR VERGATA" DI ROMA AL "MASTER UNIVERSITARIO DI I° LIVELLO IN MANAGEMENT INFERMIERISTICO PER LE FUNZIONI DI COORDINAMENTO" E SVOLGENDO SUCCESSIVAMENTE ATTIVITÀ DI RELATORE DI TESI. DAL 2008 AL 2013 È DIPENDENTE DEL CONSORZIO GESCO DI NAPOLI, SVOLGENDO ATTIVITÀ DI TIPO AMMINISTRATIVO PRESSO LA EX ASL AVELLINO 2, OGGI ASL AVELLINO, PRESSO L'UNITÀ OPERATIVA QUALITÀ E ACCREDITAMENTO/FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE. TRA IL 2008 E IL 2010 HA COLLABORATO, SEMPRE IN QUALITÀ DI DOCENTE IN CORSI DI FORMAZIONE, CON LA SOCIETÀ "ESPANSIONE S.R.L." DI AVELLINO SVOLGENDO ATTIVITÀ IN TUTTO IL TERRITORIO CAMPANO. NEL 2009 COLLABORA CON H.R. VALUE E MANPOWER AL CORSO DI FORMAZIONE DI "ADDETTO ORGANIZZAZIONE E GESTIONE SERVIZI NEL SETTORE SOCIALE" SVOLTO PRESSO IL CENTRO DI SOLIDARIETÀ DI PESCARA. DAL 2009 AL 2011 CONTINUANO LE ATTIVITÀ DI DOCENZA PRESSO LA EX ASL AVELLINO 2, POI NUOVA ASL AVELLINO. NELLO STESSO ANNO DIVENTA COORDINATORE DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO PER ANZIANI A MONTELLA (AV), CARICA CHE MANTERRÀ PER

*DUA ANNI, FINO A MAGGIO 2013. NEL 2012 SVOLGE ATTIVITÀ DI DOCENZA PER IL COLLEGIO PROVINCIALE DEGLI INFERMIERI DI AVELLINO (IPASVI) SVOLGENDO UN CORSO SULL'AUDIT CLINICO. DAL 2012 AL GENNAIO 2013 COLLABORA CON LA COOPERATIVA SOCIALE SID DI VILLAMAINA (AV) PER LA PROGETTAZIONE E LA DOCENZA DI DIVERSI CORSI DI FORMAZIONE CHE VANNO DALLA COMUNICAZIONE ALLA GESTIONE DEI CONFLITTI, ALLA COSTRUZIONE E GESTIONE DEI GRUPPI DI LAVORO. SEMPRE NEL 2012 DIVENTA RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE DELLA CUSTOMER SERVICE SAS DI AVELLINO DOVE SVOLGE ANCHE LI ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E DOCENZA. A FINE 2012 E A TUTT'OGGI COLLABORA CON LA COOPERATIVA "LA GIRELLA" ALLA PROGRAMMAZIONE E ALLA REALIZZAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE.*