

CORSO MASSAGGIATORE CAPO BAGNINO

3 - 4 GIUGNO 2023

LEZIONI DI PSICOLOGIA

DOTT.SSA ELENA AGIO

PSICOLOGA PSICOTERAPEUTA

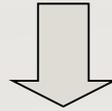


**La comunicazione
è centro
dell'esistenza quotidiana**

Comunicare con un'altra persona,
soprattutto nei momenti di stress,
è un bisogno fondamentale.

La comunicazione e l'apertura di sé si traduce
in BENESSERE psicologico e anche fisico.

COMUNICARE e manifestare le proprie opinioni è sempre una decisione che comporta un rischio.



La **RELAZIONE** si sviluppa e si approfondisce mano a mano che le persone si aprono reciprocamente tra loro e sviluppano un'accettazione reciproca.
Così esse costruiscono anche quella fiducia necessaria per affrontare il rischio della comunicazione.

Non puoi star bene con gli
altri se non stai bene con
te stesso

E. Fromm

Accettazione

Di sé...
...dei propri limiti

Degli altri..
...dei loro limiti

EQUILIBRIO

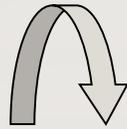
fiducia

rischio

Apertura di sé

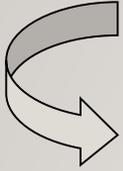
Distorsione del
messaggio ➤ conflitto

PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE



**Tutto il comportamento e'
comunicazione
e tutta la comunicazione
influenza il
comportamento**

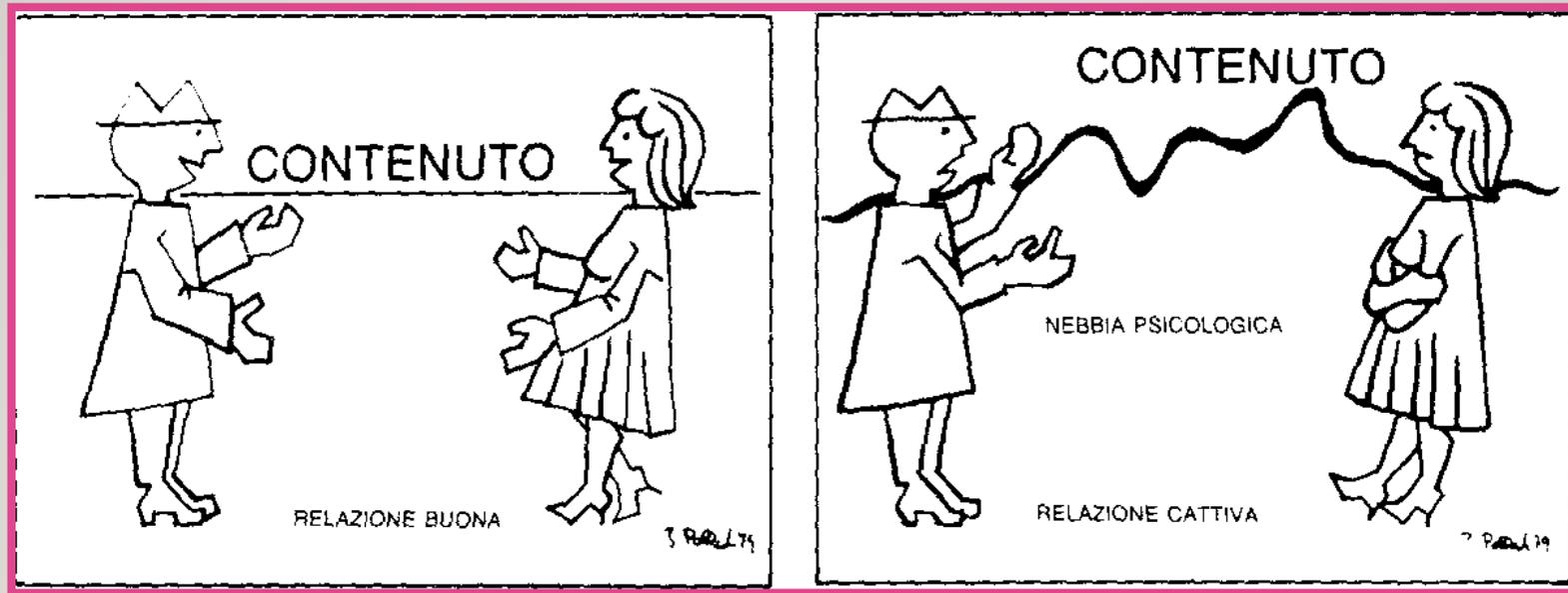
Non si può non comunicare



Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi "metacomunicazione"



Tutti gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico (verbale) che con quello analogico (non verbale)



I segnali del piano del contenuto si possono comprendere tanto meglio, quanto più positiva è la dinamica della relazione tra gli interlocutori

AD UNA VIA

emittente



ricevente

messaggio

A DUE VIE

emittente



ricevente

messaggio

interpretazione



Informazione di ritorno



FEEDBACK

o

informazione di ritorno

Informazione del ricevente sugli effetti della sua comunicazione

Il ricevente comunica all'emittente come è stata percepita e sperimentata la sua comunicazione

Chiedere e dare feedback manifesta partecipazione attiva e congruente alla comunicazione

*"Noi parliamo con gli organi vocali,
ma conversiamo
con tutto il corpo".*

(Abercrombie)

I livelli della comunicazione

Verbale

Parole - lingua - codice

Paraverbale

Tono - Timbro di voce -
Frequenza - Volume

Non Verbale

Linguaggio del corpo: postura,
gestualità, prossemica
(gestione dello "spazio e del
territorio", distanza)

Atteggiamenti

Postura

Mimica facciale

Gestualità

Impariamo a leggere i
messaggi che
provengono dagli altri
intorno a noi...



Caratteristiche della comunicazione efficace



- *Buon ascolto*
- *Quando il messaggio recepito dal ricevente corrisponde al significato*
- *Rispetto*
- *Creazione di una piattaforma comune tra emittente e ascoltatore (unità contenutistiche, qualità relazionali)*

FATTORI DI FONDO DELL'ASCOLTO

ATTEGGIAMENTI

EMPATIA = sentire con l'altro, entrare nella sua esperienza, tenere presente la personalità dell'altro

RISPETTO = credere nella persona e nelle sue capacità di autorealizzazione

CORDIALITÀ = atteggiamento di apertura e di interesse verso l'altro

ASCOLTO è un'arte, un'abilità, richiede controllo

Dimostrare di essere interessato

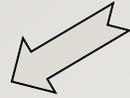
Cercare di essere comprensivo

Esprimere la capacità di identificarsi nell'altro

Incoraggiare e sviluppare motivazione e la capacità di risolvere i propri problemi

Coltivare la capacità di mantenere il silenzio, quando necessario.

RUOLI COMUNICATIVI



Emittente

Mettere in atto competenze comunicative

Disporre di codici linguistici comuni ai partners in interazione

Usare modi di interagire non verbali

Distinguere gli aspetti relazionali da quelli contenutistici



Ascoltatore

Leggere le intenzioni dell'interlocutore

Dimostrare attenzione

Dimostrare interesse

Comprensione empatica

Far seguire i nostri messaggi

Competenze comunicative

Sul versante espressivo

Rendere personali i messaggi

Formulare i messaggi in modo chiaro, completo e specifico

Comunicare in modo eterocentrato

Essere ridondanti per facilitare la ricezione

Parlare controllando le possibili inferenze dell'altro

Esprimere sentimenti ed emozioni

Esprimere messaggi non verbali in modo congruente

Sul versante ricettivo

Ritenere attendibile il proprio interlocutore

Controllare il significato del messaggio ricevuto o parafrasando o sintetizzando

Controllare la percezione dei sentimenti dell'altro

Rispondere senza minimizzare il significato di ciò che viene comunicato

Evitare risposte di tipo valutativo o comunicanti atteggiamenti di superiorità

Rispondere in modo chiaro senza messaggi incongruenti

**COMPORTAMENTI SOCIALI CHE
NON FAVORISCONO LO SVILUPPO
DI UNA CONVERSAZIONE**



Esprimere sarcasmo

Accusare

**Porre domande ironiche
per le quali non vi è
risposta**

**Attribuire nomi
spiacevoli e sprezzanti**

Dare comandi

**Qualificare le
persone**

COMPORAMENTI IN SITUAZIONE DI INTERAZIONE

positivi

Dare informazioni
Cercare informazioni
Riformulare
Verificare
comprensione
Fare proposte
Chiedere
proposte/idee/suggerimenti
Verificare il consenso
Approvare opinioni
Riassumere
Concludere

negativi

Esprimere giudizi personali
Non collegarsi
Banalizzare/escludere/
squalificare
Esprimere disaccordo
Rifiutare proposte/idee
suggerimenti
Attaccare/criticare
"Vendere" soluzioni

Cattive abitudini - DIFFICOLTA':

- interrompere
- Subito alle conclusioni
- Terminare le frasi al posto di un altro
- Cambiare spesso l'argomento
- Linguaggio corporeo inappropriato
- Non rispondere alle domande degli altri
- Incapacità a porre domande

COMUNICAZIONE



CELEBRE

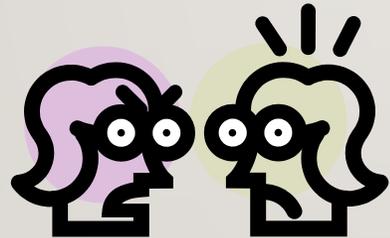
(JACOBSON)



CANALE DELLA COMUNICAZIONE



mezzo fisico-ambientale che rende possibile la trasmissione del messaggio



COMUNICAZIONE FACCIA A FACCIA

COMUNICAZIONE VERBALE
COMUNICAZIONE NON VERBALE
COMUNICAZIONE PARAVERBALE



CANALE VOCALE-UDITIVO

COMUNICAZIONE VERBALE

LINGUAGGIO

parole
pronunciate



parole
scritte



REGOLE

GRAMMATICALI

SEMANTICHE

SINTATTICHE

CANALE VISIVO

COMUNICAZIONE NON VERBALE

SEGNALI INVIATI
ATTRAVERSO
IL LINGUAGGIO DEL CORPO

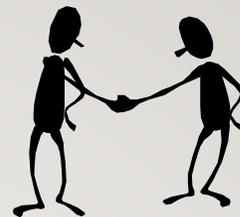
VOLTO



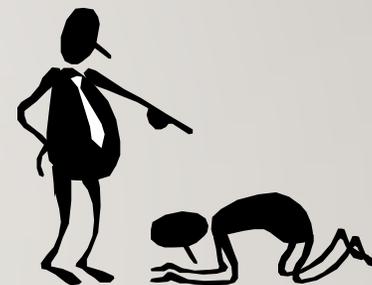
SGUARDO



CONTATTO CORPOREO



ORIENTAMENTO NELLO SPAZIO



POSTURA



GESTI



COMUNICAZIONE PARAVERBALE

TONO

indicatore dell'intenzione e
del senso

VOLUME

intensità
sonora

TEMPO

pause, lentezza,
velocità



TIMBRO

caratteristiche individuali della
voce

LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

∞ La comunicazione interpersonale risponde ad un'ampia serie di
motivazioni

Bisogni di tipo fisico: la sua presenza o assenza può incidere sul benessere fisico (psicosomatica)

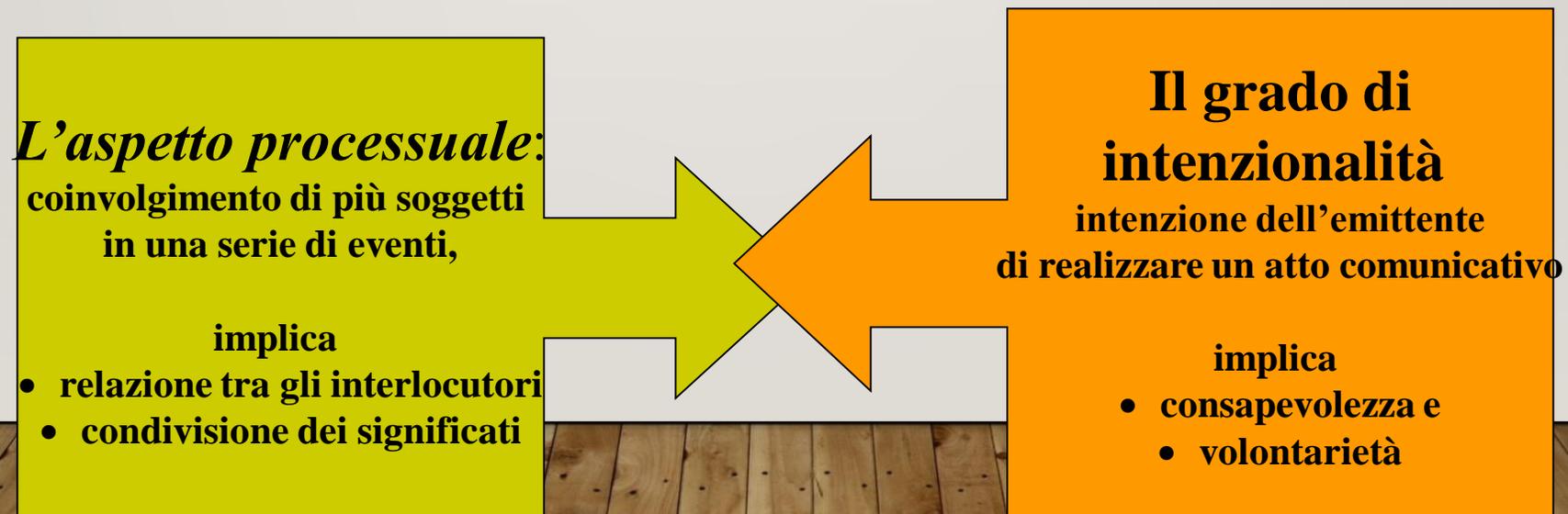
Bisogni sociali: senso di appartenenza e coinvolgimento
controllo e influenza sulle persone, affiliazione

Bisogni di tipo pratico: chiedere un'informazione,
dare consigli, ottenere qualcosa

LA COMUNICAZIONE

∞ È un elemento costitutivo della trama dei rapporti tra le persone;

∞ è definita



RUOLO DELL'INTENZIONALITÀ NELLA COMUNICAZIONE

∞ Intenzioni riguardanti il contenuto comunicativo

∞ si possono distinguere 3 dimensioni di tale contenuto

Espressiva: l'emittente vuole inviare informazioni circa la sua identità, le sue emozioni, i suoi desideri, ecc.

Evocativa: intenzione di influenzare l'altro attraverso la comunicazione di eventi specifici o attraverso tentativi di modificare i pensieri, le credenze e i comportamenti

Obbligo: quando un atto comunicativo crea un obbligo sociale e impegna a delle conseguenze
es. sono le 5.....

MODELLO TRADIZIONALE EMITTENTE-MESSAGGIO-RICEVENTE

Modello lineare: la comunicazione è considerata come un atto compiuto da qualcuno verso un altro individuo

Emittente: codifica il messaggio



Messaggio: trasmesso attraverso un canale



Ricevente: decodifica

CONCETTO DI RUMORE

Qualsiasi elemento che interferisce con la comunicazione

Esterno:
fattori contestuali

Fisiologico:
fattori biologici

Psicologico:
condizioni
che possono inibire
la comunicazione
efficace

MODELLO INTERATTIVO

Introduce il concetto di **feedback**:
la risposta del ricevente comunica all'emittente se il messaggio è stato accuratamente recepito

L'emittente può diventare ricevente durante la conversazione.
Se le immagini mentali dei due partner dell'interazione coincidono la comunicazione è stata efficace

CONTESTO

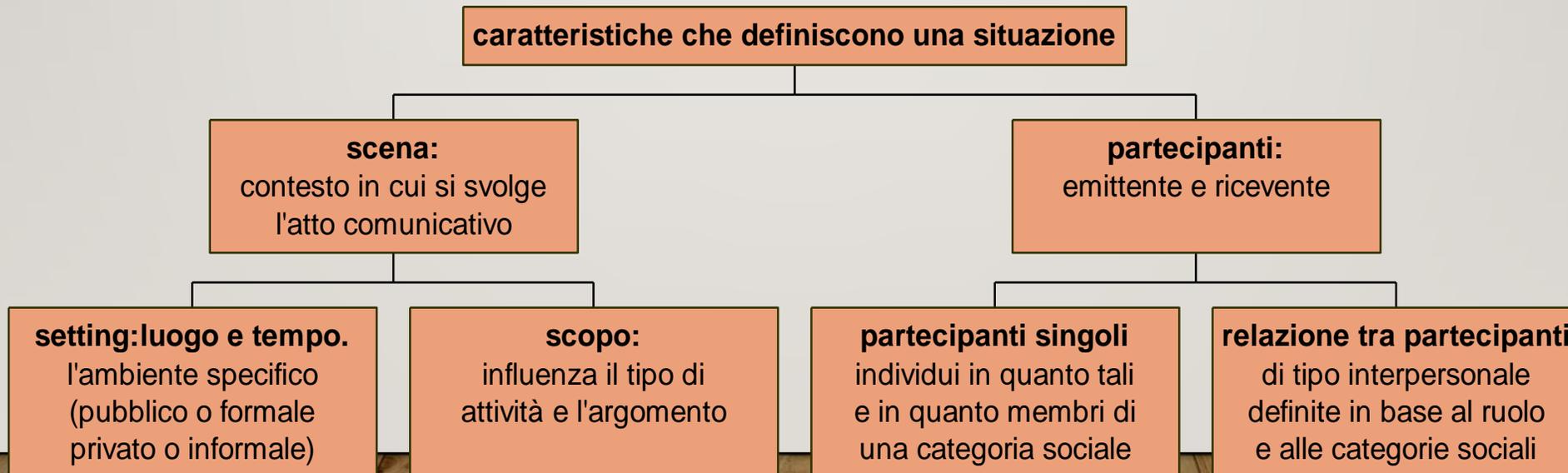
Il contesto, inteso non solo come ambiente fisico ma come **storia personale dei due interlocutori**, il loro background di conoscenze comuni, rende possibile la comprensione reciproca.

Secondo il modello interattivo: **comunicazione** = scambio di atti linguistici che hanno un inizio e una fine in momenti precisi. Enfatizza la produzione di atti come azioni di singole persone

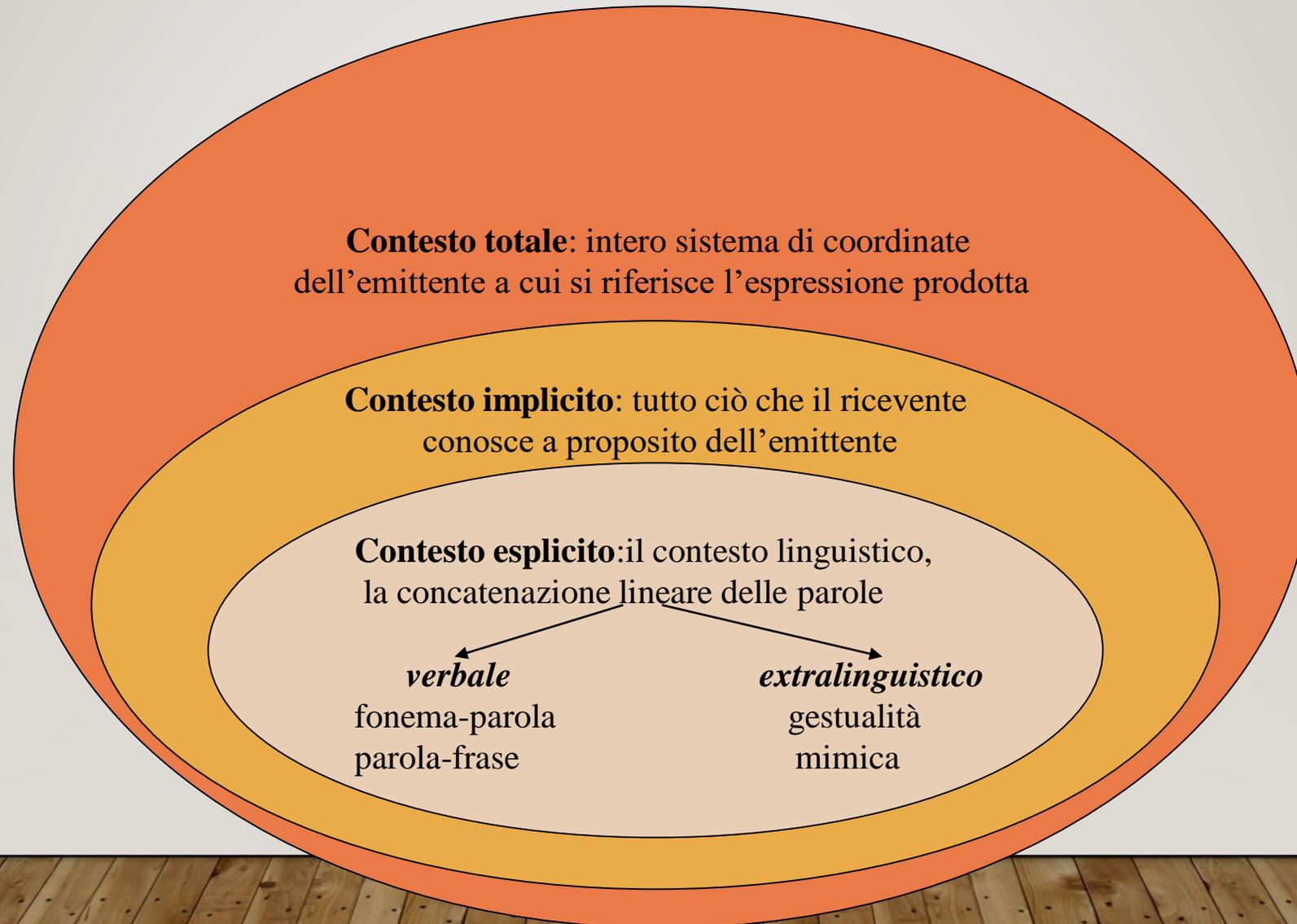
IL RUOLO DEL CONTESTO NEGLI SCAMBI COMUNICATIVI

∞ Per spiegare il comportamento sociale (e comunicativo) è necessario analizzare la situazione in cui si svolge l'incontro sociale.

∞



CONTESTI DELLA COMUNICAZIONE



FUNZIONI DEL CONTESTO



Pragmatica della comunicazione

**Può essere definita come la
“teoria dell’uso dell’atto linguistico”
si analizzano gli effetti pragmatici,
cioè comportamentali, della comunicazione.
Interesse non solo per gli effetti della
comunicazione sul ricevente, ma anche
per gli effetti delle reazioni del ricevente
sull’emittente.**

SCUOLA DI PALO ALTO: ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Non si può non comunicare

qualsiasi comportamento, le parole o i silenzi,
l'attività o l'inattività
costituiscono un atto comunicativo.

Ogni comunicazione ha un duplice aspetto:
contenuto (*informazione, notizia*) e
relazione (*indicazione sulle modalità di
assunzione del messaggio*).

***la natura di una relazione dipende
dalla punteggiatura delle sequenze***
gli scambi comunicativi non sono organizzati
come sequenze ininterrotte ma seguono una
sintassi

SCUOLA DI PALO ALTO: ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

*Gli esseri umani comunicano
sia con il modulo numerico
(uso di parole)*

*Sia con il modulo analogico
(che implica la comunicazione non
verbale)*

*Tutti gli scambi comunicativi sono
simmetrici o complementari:
riconoscimento delle reciproche competenze;
differenze di status (da superiore a inferiore)*

LA TEORIA DEGLI ATTI LINGUISTICI (1955)

Austin sostiene che "parlare è agire":
i fenomeni linguistici sono considerati
dal punto di vista pragmatico e cioè non
per "dire qualcosa" ma per "fare qualcosa"

Degli atti linguistici
performativi si può
dire se sono
giusti o sbagliati

Perché un atto
performativo sia
"riuscito" (giusto) sono
necessarie 4
condizioni

Chi parla deve credere che l'ascoltatore non sappia cosa gli sta per dire e gli interessi saperlo

Chi parla deve credere che ciò che dice sia vero

condizioni

Per una promessa è necessario che il parlante si assuma un impegno

Le funzioni istituzionali limitano l'estensione degli atti linguistici

TIPI DI ATTI CHE VENGONO ESEGUITI CONTEMPORANEAMENTE DURANTE LA COMUNICAZIONE



Atto locutorio
(enunciare una frase dotata
di significato)

Atto perlocutorio
(effetti che la frase produce sui
sentimenti, pensieri e azioni
dell'ascoltatore)

Atto illocutorio
(indica la "forza" dell'affermazione:
promessa, l'offerta, la minaccia, ecc.)

**COMPETENZA COMUNICATIVA
INTESA COME CAPACITÀ DI PRODURRE E CAPIRE
MESSAGGI
CHE CI PONGANO IN RELAZIONE CON ALTRI PARLANTI.**

Competenza linguistica

(capacità di produrre e interpretare segni verbali)

Competenza paralinguistica

(enfasi, intercalare, esclamazioni, silenzi, borbottii)

Competenza socio-culturale

*(ricezione: attenzione e decodifica;
invio: espressione di opinioni, sentimenti, ecc)*

Competenze intraindividuali

*(automonitoraggio dei propri comportamenti comunicativi,
dei sentimenti e delle intenzioni sottostanti)*

FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE

Funzione referenziale

(scambio verbale di informazioni)

Funzione espressiva

(esprime le relazioni tra chi parla e chi ascolta: status sociale e potere, ostilità o affettività)

Funzione di controllo

(conseguimento di un obiettivo attraverso un uso strumentale del proprio e altrui comportamento).

Regolazione del comportamento degli altri:

forma diretta (*comandi, ordini, divieti*) forma indiretta (*occorre, bisognerebbe, ecc.*)

Autoregolazione

(controllo dell'impressione che vogliamo dare di noi stessi in funzione della simmetria o della complementarietà)

LA CONVERSAZIONE

∞ Definita come un'attività sociale regolata, guidata da scopi e basata sul principio della cooperazione

∞

Quantità: a) dà un contributo informativo quanto richiesto
b) non dare un contributo più informativo di quanto richiesto

Qualità: a) non dire ciò che ritieni essere falso
b) non dire ciò per cui non hai prove adeguate

Relazione: sii pertinente

Modo: a) evita le oscurità di espressione e le ambiguità
b) evita la prolissità

CONDIZIONI PER IL VERIFICARSI DELLA CONVERSAZIONE

A parli a B e B parli ad A

A ha uno scopo per raggiungere il quale è necessaria la partecipazione di B; A produce il segnale perché B sappia quale è questo scopo

Due frasi debbono avere uno **scopo in comune**

es. coppia di frasi *domanda-risposta*

Comunanza di scopi: **B** si prefigge uno scopo che è anche lo scopo di **A**;
proprio in quanto **B** sa che tale scopo è quello di **A**

Se gli interlocutori hanno **scopi opposti**: si tende alla realizzazione di uno scopo più obiettivo (*stabilire la verità*)
al di sopra degli scopi di parte (*sostenere tesi opposte*)

DIRE E NON DIRE: IL PRESUPPOSTO E L'IMPLICITO

⌘ Negli scambi conversazionali ci sono elementi non comunicati esplicitamente, ma

suggeriti

insinuati

Lasciati intendere

presupposti

Procedure interpretative

reciprocità delle aspettative: A presuppone che B assegni lo stesso significato
forme normali: A presuppone che esista un sistema comune di segnali e regole
e che ogni comunicazione sia inserita in un corpus di conoscenze comuni

LE BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE

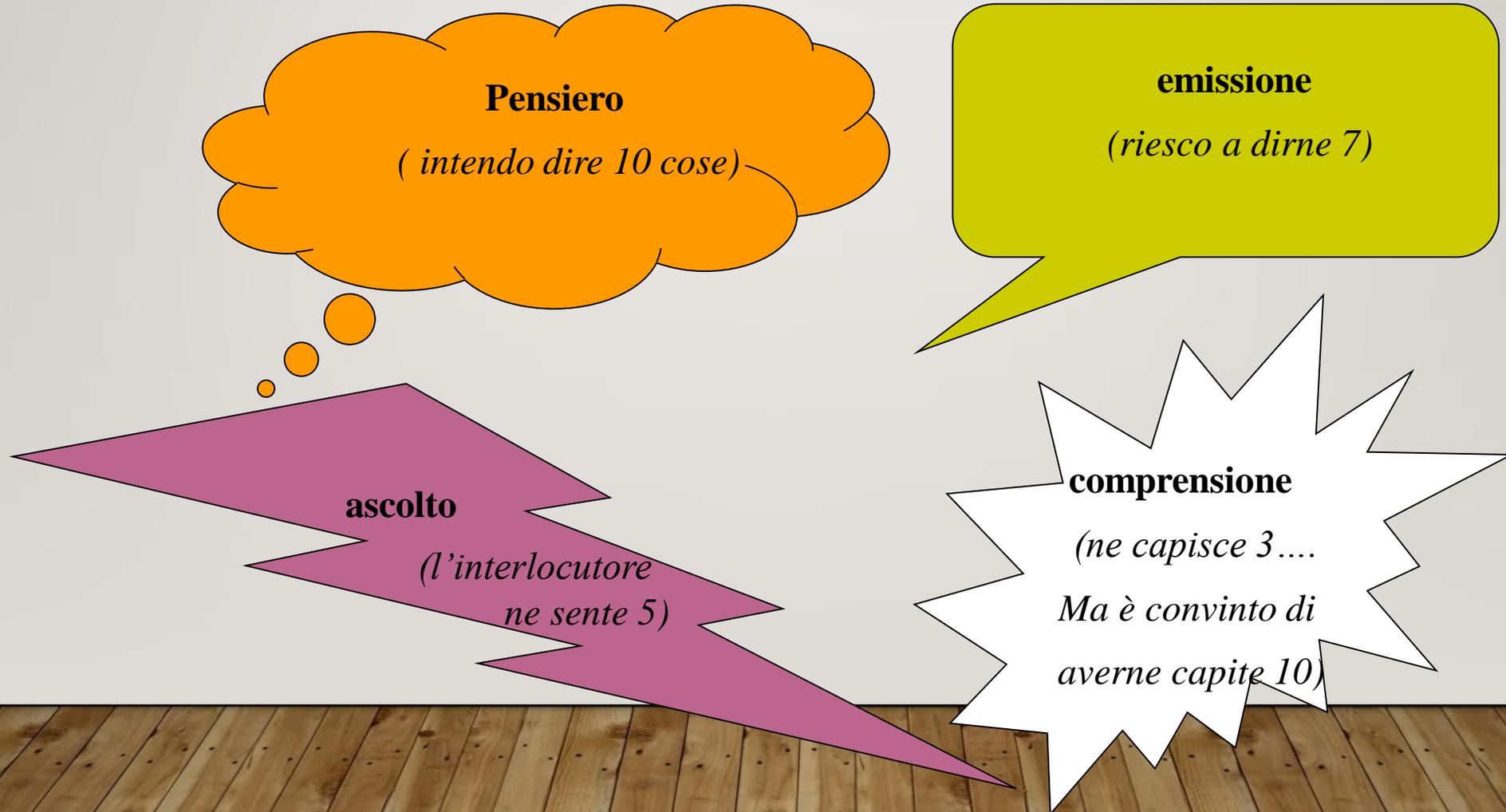
**Consigliare
eludere**

**Giudicare
interpretare
indagare**

**Etichettare
contestare
ordinare
esigere**

**Deridere
rimproverare
minacciare**

PERDITE DI CARICO DELLA COMUNICAZIONE



**Strategie della comunicazione interpersonale:
principi e tecniche.**

**Semiotica della metacomunicazione
digitale e analogica:**

verbale, paraverbale e non verbale

PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE

PRAGMATICA DAL greco PRAGMA: AZIONE
è il settore della comunicazione che si
occupa di studiare gli effetti che la
comunicazione può produrre sul
comportamento e sulle relazioni
interpersonali



GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

La scuola californiana di Palo Alto (Watzlawick, Beavin e Jackson), ha individuato delle leggi (ASSIOMI) che regolano la pragmatica della comunicazione umana

**RAPPRESENTANO dunque LE PROPRIETÀ
FONDAMENTALI
DELLA COMUNICAZIONE UMANA**

1° ASSIOMA

È IMPOSSIBILE NON COMUNICARE

**Il comportamento non ha un suo opposto
Non esiste qualcosa che sia un non comportamento o meglio
non è possibile non avere un non comportamento**

**L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio
hanno tutti un valore di messaggio: influenzano
gli altri, e gli altri a loro volta non possono non
rispondere a queste comunicazioni e in tal modo
comunicano anche loro**

Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967

1° ASSIOMA: esempio

Il passeggero di un treno guarda fisso davanti a sé

STA COMUNICANDO?

Si! Sta comunicando che *non* vuole comunicare, ...



... e i vicini di solito "afferrano il messaggio" e rispondono in modo adeguato lasciandolo in pace



**QUESTO È PROPRIO UNO *SCAMBIO DI COMUNICAZIONE* NELLA
STESSA MISURA IN CUI LO È UNA DISCUSSIONE ANIMATA**

2° ASSIOMA

“OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI CONTENUTO E UN ASPETTO DI RELAZIONE, IN MODO CHE IL SECONDO CLASSIFICA IL PRIMO, ED È QUINDI METACOMUNICAZIONE”



Ciò significa che il contenuto di un messaggio va interpretato alla luce della relazione

2° ASSIOMA: esempio

“Fammi subito questo lavoro”



**relazione di
dominio-
sottomissione**

**“Vorrei che mi facessi subito
questo lavoro perché ...”**

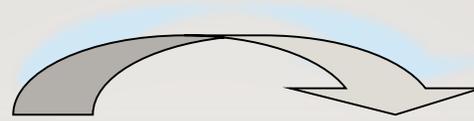


**relazione di
partecipazione-
collaborazione**

**→ Le risonanze emotive e le risposte comportamentali che
provocano questi due messaggi sono molto diverse**

Hanno lo stesso contenuto, ma definiscono relazioni molto diverse

2° ASSIOMA

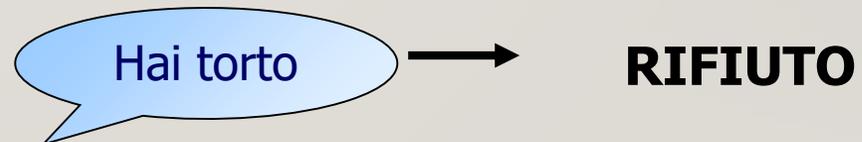
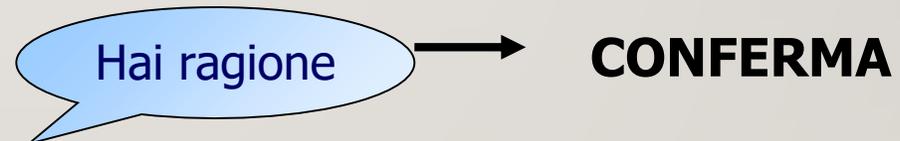


A LIVELLO DI RELAZIONE GLI INDIVIDUI NON COMUNICANO SU FATTI ESTERNI ALLA RELAZIONE, MA DEFINISCONO LA RELAZIONE E IMPLICITAMENTE SE STESSI

P dà la definizione di sé ad O



possibili reazioni da parte di O



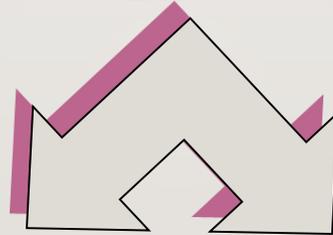
3° ASSIOMA

**LA NATURA DI UNA RELAZIONE
DIPENDE DALLA PUNTEGGIATURA DELLE
SEQUENZE DI COMUNICAZIONE TRA I
PARTECIPANTI**

*Gli esseri umani hanno la tendenza a
punteggiare la comunicazione, ovvero a organizzare
gli scambi comunicativi come se ci fosse
un inizio e una fine trascurando
la natura circolare della comunicazione*

4° ASSIOMA

"GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA CON IL MODULO NUMERICO CHE CON QUELLO ANALOGICO"



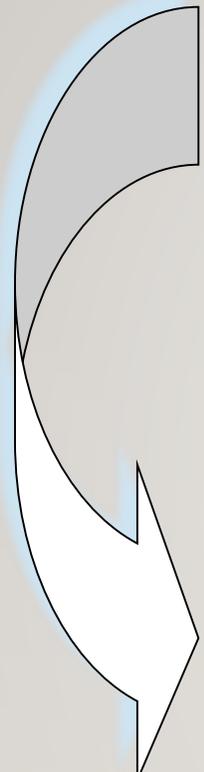
LINGUAGGIO NUMERICO

Canale privilegiato
nella trasmissione
dei CONTENUTI

LINGUAGGIO ANALOGICO

Canale privilegiato per la
trasmissione degli aspetti relativi
alla RELAZIONE tra i partecipanti

5° ASSIOMA



“TUTTI GLI SCAMBI COMUNICATIVI SONO
SIMMETRICI O COMPLEMENTARI,
A SECONDA CHE SIANO BASATI
SULL’**UGUAGLIANZA** O SULLA **DIFFERENZA**”



**INTERAZIONE
SIMMETRICA**

**INTERAZIONE
COMPLEMENTARE**

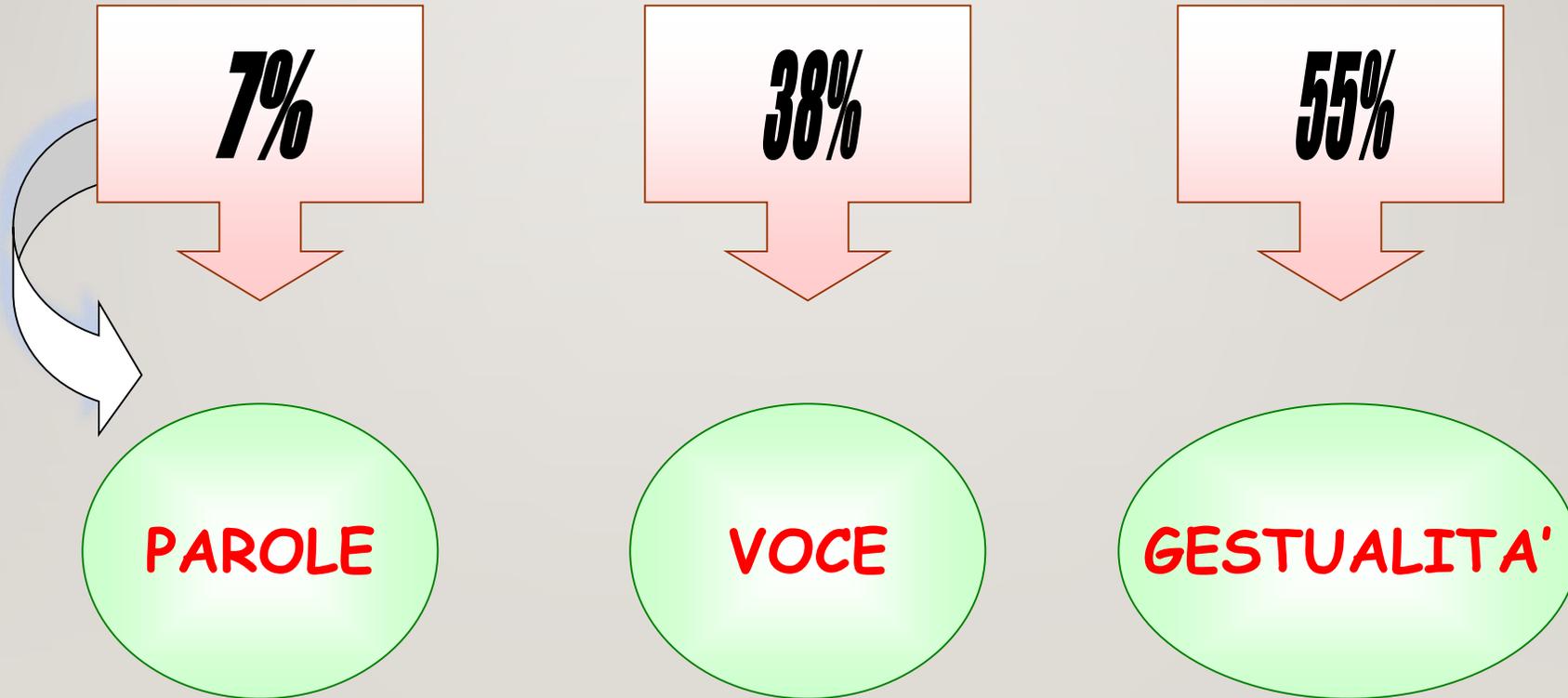
LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

TUTTI GLI EVENTI COMUNICATIVI PERSONALI CHE NON SONO LA PAROLA SCRITTA O PARLATA.

CONSENTE DI AVERE UNA VISIONE GLOBALE PER CREARE IPOTESI SUL VISSUTO INESPRESSO VERBALMENTE DEL SOGGETTO.

**“La comunicazione non verbale lascia filtrare contenuti profondi e parla come il linguaggio non sa parlare”
(G. Gulotta, 1991)**

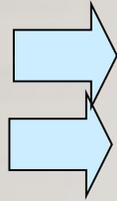
ALCUNE RICERCHE AFFERMANO CHE IL MESSAGGIO E'
FORMATO DA:



FUNZIONI COMUNICATIVE DEI SEGNALI NON VERBALI

- “E’ UN LINGUAGGIO DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI”**
- ESPRESSIONE E COMUNICAZIONE EMOZIONI**
 - ESPRESSIONE COMUNICAZIONE DEGLI ATTEGGIAMENTI INTERPERSONALI**
- RIVELA GLI ATTEGGIAMENTI DEL SOGGETTO RELATIVI ALL’IMMAGINE DI SE’, DEL PRORIO CORPO**
 - INTEGRA LA COMUNICAZIONE NON VERBALE**
 - SOSTITUISCE LA COMUNICAZIONE NON VERBALE**
 - REGOLA L’INTERAZIONE CONTRIBUENDO A SINCRONIZZARE TURNI E SEQUENZE**

IL COMPORTAMENTO NON VERBALE



PRODUZIONE, ELABORAZIONE E COMPRESIONE DEL MESSAGGIO



- **Ripetere** quanto viene detto verbalmente
- **Sostituire** parti del messaggio verbale
- **Completare** o **chiarire** un messaggio verbale
- **Contraddire** il messaggio verbale
- **Rinforzare** il contenuto verbale

**ASPETTI NON VERBALI
DEL PARLATO
(PARAVERBALE)**

**IL COMPORTAMENTO 'MIMICO DEL VOLTO
(SORRISO,
SOPRACCIGLIE
AGGROTTATE, ECC.)**

**COMPORTAMENTO
RELATIVO ALLO
SGUARDO**

**COMPORTAMENTO
SPAZIALE**

POSTURA

ORIENTAMENTO SPAZIALE

**DISTANZA PERSONALE O
PROSSEMICA**

CONTATTO CORPOREO

**I SEGNALI
DEL
CORPO**

**COMPORTAMENTO
MOTORIO-GESTUALE**

(MOVIMENTI DEL CORPO E
LA GESTUALITA')

**ASPETTO ESTERIORE
(abbigliamento,
trucco, ecc)**

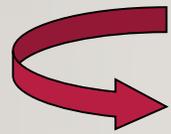
**PIU' NE RACCOGLIAMO (COLLEGANDOLI) NELLA RELAZIONE,
PIU' AFFIDABILITA' INTERPRETATIVA AVREMO**

FUNZIONI DELLA MIMICA ED ESPRESSIONE FACCIALE

- Comunicare emozioni e sentimenti nei confronti dell'altro
- Commentare l'espressione linguistica in corso
(chi parla sottolinea, enfatizza, ridimensiona il contenuto del discorso; chi ascolta commenta il contenuto esprimendo accordo, dubbi, attenzione, interesse)
- Regolare gli scambi comunicativi tra i partecipanti (facilita la sincronizzazione tra gli interlocutori)

COMPORAMENTO RELATIVO ALLO SGUARDO

Funzioni comunicative dello sguardo:



**Informa sugli atteggiamenti
interpersonali (sguardo critico,
benevolo, attento, ecc)**



**Fenomeno contatto visivo (sguardo
reciproco) correlato con il livello di
intimità**

COMPORTAMENTO SPAZIALE

- Si intende tutti quei comportamenti non verbali in cui usiamo (intenzionalmente o meno) il corpo e la sua posizione nello spazio per comunicare qualcosa che riguarda la relazione con gli altri, come ci sentiamo, vediamo. (Contatto fisico, movimenti del corpo, prossemica, postura)



DISTANZA INTERPERSONALE O PROSSEMICA

HALL, 1966

è lo studio di ciò che si

- **comunica attraverso l'uso dello spazio** (distanza da una persona; come disponiamo i mobili di casa; come reagiamo ad una invasione del nostro "guscio prossemico".)

H. Hall ha distinto **quattro zone** distinte che tutti noi utilizziamo in modo inconsapevole nella nostra interazione con gli altri:

- Distanza intima (45 cm) facilità di contatto, percezione dell'odore, tono basso della voce
- Distanza personale (45-120 cm) possibilità di contatto, non si percepisce l'odore, tono medio della voce
- Distanza sociale (2-3 m) assenza di contatto, tono della voce sostenuto
- Distanza pubblica (>3.5 m) apparizioni in pubblico

CONTATTO FISICO

- Informa su:
 - intensità/intimità della relazione
- Dipende dalla Cultura di appartenenza

ORIENTAZIONE

- Comunica gli atteggiamenti interpersonali tramite il modo in cui gli individui si situano negli spazi, in particolare individua **l'angolazione secondo la quale i soggetti si dispongono l'uno rispetto all'altro nello spazio**
- Due orientamenti spaziali predominanti:
- Orientazione fianco a fianco : indica un certo grado di intimità ed anche atteggiamenti cooperativi.
- Orientazione frontale : è utilizzata in situazioni più formali ed in cui si tende a stabilire un rapporto gerarchico, indica anche atteggiamenti competitivi.

POSTURA

- E' il modo in cui le persone dispongono le varie parti del corpo (la testa, le gambe, le braccia, le mani, il modo di camminare, di stare in piedi, ecc):

Funzioni comunicative:

atteggiamento nei confronti degli altri

- dominanti/sottomesse
- di amicizia /ostilità
- di formalità/informalità
- di autonomia/cooperazione/competizione.

Rispetto all'individuo indicano:

- stato emotivo

COMPORTAMENTO MOTORIO-GESTUALE

Gesti che indicano uno stato emotivo

- IMPAZIENZA: battere i piedi
- NERVOSISMO: tamburellare con le dita
- RABBIA: dare un calcio
-

TIPOLOGIE DI GESTI

- ❑ simbolici (emessi intenzionalmente, spesso convenzionali)
- ❑ illustratori (a commentare il linguaggio verbale)
- ❑ regolatori (a sincronizzare gli interventi)
- ❑ indicatori (di stati d'animo)
- ❑ adattatori (a regolare la propria posizione rispetto ad altre persone o agli oggetti)

L'ASPETTO ESTERIORE

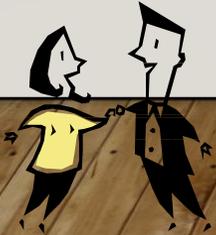
SEGNALI SOCIALI

- **ABBIGLIAMENTO:**
 - FORMALE
 - SPORTIVO/CASUAL
 - CURATO
 - ECCESSIVAMENTE CURATO (DETTAGLI MANIACALI)
 - TRASANDATO/SCIATTO
- **COSMESI:**
 - CAPELLI (PULITI, CURATI, PETTINATI, TAGLIATI)
 - CURA DELLA PELLE (IMPURITA', TATUAGGI, PIERCING
DENOTANO LA CURA, IL RISPETTO, L' AFFETTO VERSO SE' STESSI)

DICONO DI NOI, DELLA NOSTRA PERSONALITA' AGLI ALTRI:

L' ABITO FA ANCHE IL MONACO

CONFRONTO TRA STILI COMUNICATIVI

	Pensieri	Emozioni	Comportamenti
<p><i>Passivo</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autodenigrazione ➤ Colpa <p>Credenza: il valore di un essere umano dipende dalla qualità delle sue prestazioni</p>	<p>Paura</p> <p>Rabbia repressa</p> <p>Ansia sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitamento ✓ Fuga ✓ Scarso Coinvolgimento ✓ Manipolazione degli altri
<p><i>Aggressivo</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prevaricazione ➤ Attacco <p>Credenza: il valore di un essere umano dipende dai risultati che ottiene</p>	<p>Rabbia esplosiva</p> <p>Risentimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Attacco verbale ✓ Attacco fisico ✓ Invadenza ✓ Competizione esasperata
<p><i>Assertivo</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Di autostima <p>Credenza: un essere umano va rispettato in quanto tale e non sulla base delle sue prestazioni</p>	<p>Gestione delle emozioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affronta le relazioni sociali ✓ Rispetta la dignità altrui ✓ Rispetta se stesso

Come si comporta la persona passiva

- Ha difficoltà nel riconoscere e affermare i propri diritti
- Tende a compiacere gli altri, non si oppone e subisce
- Si colpevolizza eccessivamente per gli errori
- “Catastrofizza” le conseguenze
- Ha paura della disapprovazione
- Ha un’elevata ansia sociale

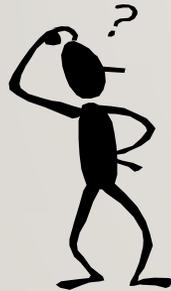
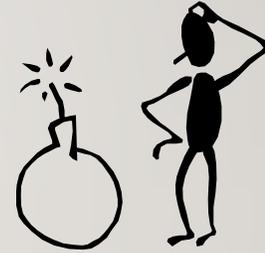
Perchè si adotta lo stile passivo?

pensieri e convinzioni



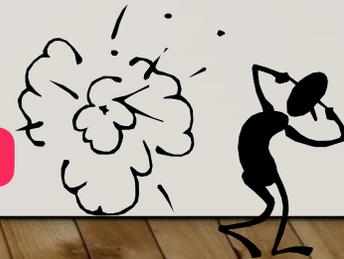
Per il desiderio di essere accettato da tutti

Per la riluttanza a lasciarsi coinvolgere nei conflitti



Per timore degli esiti negativi

Per paura di perdere il controllo



Ma che cosa deve attendersi la persona che adotta lo stile passivo?

Vantaggi

- Ψ Si ottiene più facilmente la simpatia e l'approvazione degli altri
- Ψ Si evitano i conflitti nell'immediato
- Ψ Si assumono minori responsabilità
- Ψ Talvolta si riesce ad esercitare un controllo sugli altri attraverso messaggi manipolativi e colpevolizzanti

Mere speculazioni

Costi

- § Frustrazione quando ci si avvede che non si può piacere a tutti
- § Non si riesce ad evitare i conflitti a lungo termine
- § Il disimpegno dei propri problemi finisce per aggravarli
- § Manipolare e colpevolizzare gli altri, alla lunga produce solo inimicizia e conflitti
- § Si perde progressivamente la stima in sé stessi

Sono fatti reali

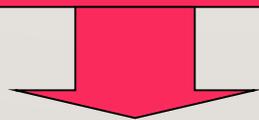
Il pensiero è del tutto sganciato dalla cruda realtà



Tende a smarrire la fiducia e la stima in se stessa



Si vedrà come perdente



ciò aumenterà fortemente la probabilità di perdere
effettivamente il confronto con gli altri

Ma la persona passiva raggiunge il suo obiettivo?

a breve termine:
viene valutato positivamente dagli altri
(generoso, disponibile, altruista)

"SI"

Obiettivo:
benevolenza degli altri
evitamento del conflitto

a lungo termine:
provoca in sé stesso
e negli altri
frustrazione, ansia,
inibizione, risentimento



Come si comporta la persona aggressiva

- **È attenta solo a sé e prevarica gli altri**
- ha reazioni eccessive ed esplosive, spesso sproporzionate rispetto agli stimoli antecedenti
- utilizza metodi coercitivi e distruttivi
- mortifica la dignità degli altri

Perché si sceglie lo stile aggressivo?

Convinzioni

- √ Si ottengono risultati solo con modi aggressivi
- √ Dopo aver aggredito qualcuno, scaricando le tensioni, ci si sente meglio
- √ Gli altri sono sempre ostili, bisogna proteggersi
- √ Quando non se ne può più, uno scoppio di collera, è quello che ci vuole

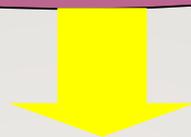
benefici



Speculativi

- Si ottengono risultati nell'immediato
- Si ha la sensazione di dominare la situazione
- Si riesce ad esercitare un controllo sugli altri, attraverso la coercizione e la paura
- Ci si vede come persone forti e apprezzate

costi



- ↙ A lungo andare si diventa insopportabili
- ↙ Si viene boicottati ed evitati
- ↙ Si stabiliscono rapporti basati sul timore ed inimicizia
- ↙ Esibire mancanza di autocontrollo è un modello sociale perdente

R
E
S
E

Perchè mai si ostina a perseverare in questo stile?

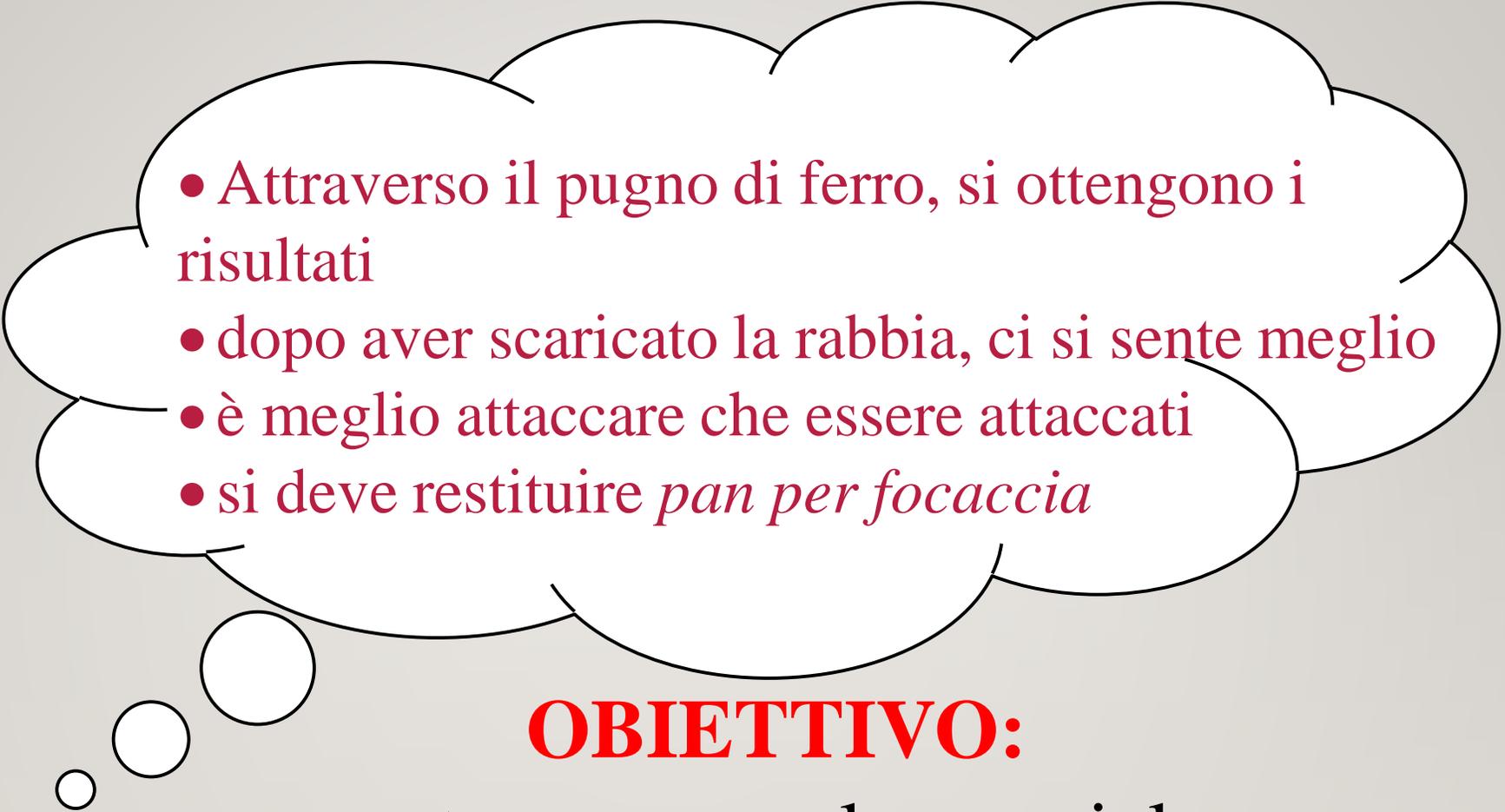
L'aggressivo è:

cognitivamente miope

vede i risultati a breve termine, non quelli a lungo termine

socialmente ignorante

non conosce le strategie di prevenzione e gestione del conflitto

- 
- Attraverso il pugno di ferro, si ottengono i risultati
 - dopo aver scaricato la rabbia, ci si sente meglio
 - è meglio attaccare che essere attaccati
 - si deve restituire *pan per focaccia*

OBIETTIVO:

potere personale e sociale

- **effetti a breve termine:** scaricamento della tensione
 - **effetti a lungo termine:** isolamento sociale
- 

CICLO DI COERCIZIONE

le interazioni conflittuali
possono cominciare quando
uno dei partner indirizza all'altro un

- Insultare
- Punzecchiare
- Prendere in giro
- Punire



questo comportamento
può elicitarne



che attivano **un'escalation di ostilità** che continua

- finchè uno dei partner decide di non reagire più
- Questo **rinforza il comportamento coercitivo** dell'altro
- che si ripresenterà con maggiore frequenza.

Costi

dello

stile assertivo

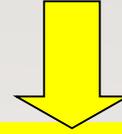
☹ **Difficoltà ad acquisire tale stile**

☹ **Modificare le proprie abitudini comunicative**

☹ **Demolire schemi e regole culturali
che presiedono agli scambi comunicativi**

☹ **Accettare un periodo d'incomprensione
da parte degli altri**

Vantaggi



- S **Mantenere e rinsaldare i rapporti con gli altri**
- S **Raggiungere almeno in parte gli obiettivi prefissati**
- S **Avere una solida autostima positiva**

COME SI COMPORTA LA PERSONA AFFERMATIVA

- rispetta i propri diritti e quelli degli altri
 - non perde il controllo delle proprie azioni
 - crea i presupposti per una relazione reciprocamente accettabile
 - utilizza metodi motivanti e gratificanti

obiettivo: successo personale e con gli altri

Che cosa provoca?

- *Emozioni e cognizioni prive di insicurezza e ansia*
- *attenta considerazione degli altri*
- *fiducia in sé e negli altri*
- *scelte autonome*
- *rispetto della dignità propria e altrui*

I 5 CANALI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE

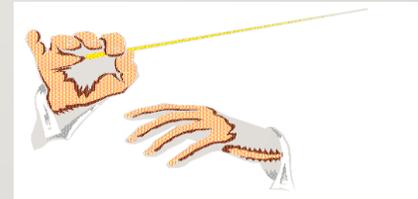
ATTEGGIAMENTO



MIMICA



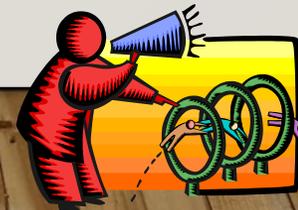
GESTUALITA'



DISTANZA



TONO



QUALE TIPO DI ATTEGGIAMENTO HA LA PERSONA

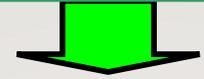
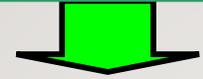
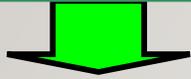
COME TIENE IL PESO DEL CORPO

COME TIENE LA ZONA DEL COLLO E DEL PETTO

COME SI MUOVE

COSA COMUNICA

COSA OTTIENE E



Ben diritto sguardo in avanti

Non la protegge

Con scioltezza

Naso e ombelico allineati

Accordo
Sincerità
Volontà
Simpatia
Entusiasmo
Collaborazione

Rilassamento e apertura nell'altro



QUALE TIPO DI
ATTEGGIAMENTO
HA LA PERSONA

COME
TIENE IL
PESO DEL
CORPO

COME
TIENE LA
ZONA DEL
COLLO E
DEL PETTO

COME SI
MUOVE

COSA
COMUNICA

COSA
OTTIENE
E



Di chiusura

Inclinato
all'indietro
sguardo in sù

Tende a
sollevare le
spalle e a
ritirare la
testa

In modo
rigido

Comando
Dubbio
Impazienza

Inclinato in
avanti
sguardo in
giu'

Naso e
ombelico
non allineati

In modo
contratto

Ansia
Nervosismo
Sospetto

Ostilità e chiusura nell'altro
Non si ottiene cio' che si
vuole

CONFRONTO TRA MODALITÀ COMUNICATIVE NON
VERBALI: VOCE

Passivo

Aggressivo

Assertivo

Tremolante

**Spesso piatta
e monocorde**

Volume basso

Molto ferma

**Tono freddo e
sarcastico**

**Stridente, con
prevalenza di
toni acuti**

**Ferma ed
espressiva**

Tono medio

Chiara e calda

ELOQUIO

Passivo

**Esitante, pieno
di pause**

**Lento-veloce
Veloce-lento**

**Schiarimenti
di gola**

Aggressivo

**Fluente, senza
esitazioni**

**Ricco di parole
colpevolizzanti**

Irruente

Assertivo

**Fluente, senza
esitazioni**

**L'accento è
posto sui punti
importanti**

Costante

MIMICA FACCIALE

Passivo

**Sorrisi di
circostanza
di fronte alle
critiche**

**Movimenti
rapidi**

**Disgiunta
dal
contenuto
del discorso**

Aggressivo

**Il sorriso si
trasforma
in ghigno**

**Le mascelle
sono tenute
chiuse e
rigide**

**Viso proteso
verso
l'interlocutore**

Assertivo

**Sorrisi in
presenza di
eventi positivi**

**Le mascelle si
mantengono
rilassate**

**La collera
viene
espressa**

CONTATTO OCULARE

Passivo

Aggressivo

Assertivo

Evasivo

**Sguardo
orientato in
basso**

**Dominante
dall'alto
verso il basso**

**Fermo,
ma non
dominante**

MOVIMENTO DEL CORPO

Passivo

Si copre la bocca con le mani
Le spalle sono piegate verso il basso
Le braccia sono incrociate
Si siede sull'orlo della sedia

Aggressivo

L'indice viene usato per indicare l'interlocutore
Il corpo viene proiettato verso l'alto
Tiene le braccia conserte
Si muove in continuazione

Assertivo

I movimenti delle mani sono aperti ed invitanti

Il corpo assume una postura rilassata

DISTANZA DEL CORPO

Passivo

Aggressivo

Assertivo

**Distanza
eccessiva**

**Troppo
ravvicinata**

**Adeguate
alla natura
del
rapporto**

CONFRONTO TRA MESSAGGI VERBALI

Stile Passivo

- ❖ Affermazioni lunghe e ripetitive
- ❖ Uso di parole riempitive, del tipo “forse”

- ❖ Frequenti giustificazioni
- ❖ Offerta costante di scuse
- ❖ Uso di frasi che minimizzano i propri bisogni

- ❖ Frasi di autocommiserazione “Mi sento proprio giù”

Stile Assertivo

Affermazioni concise, chiare ed adeguate al contenuto

Uso di affermazioni che iniziano col pronome “io”, “mi piacerebbe”

Proposte di strategie per risolvere i problemi

CONFRONTO TRA MESSAGGI VERBALI

Stile Assertivo

Stile Aggressivo

➤ Opinioni che vengono spacciate per fatti

Distinzione tra fatti ed opinioni

➤ Domande o frasi minatorie

Suggerimenti non costrittivi né colpevolizzanti

➤ Consigli:
“dovresti fare questo...”
“comportati così...”

**Nessun uso di imperativi
“dovresti fare questo...”
“comportati così...”**

➤ Induzione nell'altro di sensi di colpa
➤ Uso di frasi sarcastiche o in grado di svilire l'altro

Critica costruttiva, senza colpevolizzazione

MESSAGGIO ASSERTIVO

PRESUPPOSTI

- ▣ Rispetto dell'altro e delle sue esigenze
(mi rendo conto che lei desidera.....)
- ▣ Difesa dei propri diritti
(ma io.....)
- ▣ Indicazione di nuove regole o di cambiamenti da suggerire all'interlocutore
(fornire l'alternativa)

Struttura e dinamica del messaggio assertivo

- ☆ Si articola in quattro diversi segmenti
- ☆ fluidamente collegati tra loro
- ☆ anche se talvolta si può cambiare il posto nella sequenza
- ☆ e a volte alcuni segmenti possono essere saltati

Sarà la **situazione** a suggerire una particolare modalità assertiva rispetto ad un'altra

1
SEGMENTO

ascolto attivo

Si dimostra di aver compreso il messaggio e di aver colto i sentimenti e le emozioni dell'interlocutore



Benefici

- riduce i rischi di incomprensione reciproca
- crea un clima relazionale positivo e favorevole
- stimola nell'altro atteggiamenti di ascolto attivo (per modellamento)

Messaggio assertivo

Descrizione non valutativa del comportamento

neutra e asettica

esclude:

l'uso di etichette e di epiteti
(pigro, fannullone, maleducato)

interpretare
dare valutazioni

“Alcune volte non presti attenzione a quello che dico....”

“Sei sempre il solito distratto, vuoi finirla di pensare solo alle tue cose...” (Messaggio aggressivo)

Messaggio assertivo

ESPRESSIONE DEL SENTIMENTO

Vantaggi

Catarsi e liberazione

Fornire informazioni

“Alcune volte non presti attenzione a quello che dico”

(Descrizione non valutativa del comportamento dell'altro)

“.....e ciò mi dispiace perché.....”

4

SEGMENTO

Messaggio assertivo

Indicazione degli effetti negativi prodotti dal comportamento dell'altro

non valutativa e precisa

“Alcune volte non presti attenzione a quello che dico”

(Descrizione non valutativa del comportamento dell'altro)

“.....e ciò mi dispiace”

(Espressione del sentimento)

“.....perché sottraggo tempo alla spiegazione”

(Indicazione degli effetti)

CARATTERISTICHE DEL MESSAGGIO ASSERTIVO

- è diretto (sostituzione di una fraseologia indiretta e manipolativa con espressioni in prima persona)
- è onesto esprimere con garbo, ma senza ambiguità o falsa cortesia, ciò che si pensa o si sente
- è coerente corrispondenza tra messaggio verbale e non verbale
- è adeguato alla situazione ed al contesto (flessibilità comunicativa)
- favorisce la comunicazione tra gli interlocutori (rispetto nei confronti dell'altro; disponibilità al dialogo e al confronto)



È fondamentale il **controllo delle proprie emozioni** per evitare di passare da una comunicazione assertiva ad una aggressiva

DIRITTI ASSERTIVI

Esprimere le proprie opinioni

Essere ascoltato

Provare bisogni, sentimenti, emozioni

Esprimere i propri sentimenti

Chiedere

Rifiutare

Sbagliare, fallire

Essere se stesso

Far rispettare i propri diritti

Decidere di non essere assertivo

SENZA SENTIRSI IN COLPA

EMPATIA



IL PROCESSO DI EMPATIA È:

LA PERCEZIONE E IL
COGLIMENTO DEL
VISSUTO ALTRUI

Empatia:

L'empatia è sentire il mondo emozionale dell'altro come se fosse il nostro, senza mai perdere questa qualità del "come se". Sentire la paura, l'ira, il turbamento dell'altro come se fossero nostri senza però aggiungervi la nostra paura, ira, il nostro turbamento".

Rogers

Sono necessari:

- **La conoscenza dell'altro e la capacità di riconoscimento dei suoi bisogni**
- **L'accettazione incondizionata**
- **La disponibilità reciproca ad apprendere**
- **L'abilità nel cambiamento**

LA CONSAPEVOLEZZA IMMEDIATA DEL VISSUTO DI BASE DEL PAZIENTE È SEMPRE IMPORTANTE MA È INDISPENSABILE QUANDO SI DEVE COMUNICARE UNA BRUTTA NOTIZIA

Il paziente infatti può:

- Proiettare su altri il proprio risentimento mediante aggressività o distruttività
- Negare la notizia a sé stesso e non responsabilizzarsi
- Perdere il contatto con sé stesso ed andare in confusione

Occorre dunque prepararsi mentalmente a reggere
psicologicamente le sue reazioni ed a
produrre la comunicazione più adeguata

Nel caso di processi proiettivi (rabbia ed ansia anche
generalizzata) il paziente deve essere ascoltato ed
indotto a spegnere la sua tensione interna

“Io la capisco!”

Nel caso di negazioni o rimozioni (chiusura in sé stesso,
rassegnazione eccessiva, pallore da panico) il paziente
deve essere consolato mediante narrazioni

“C'è un mio paziente che...”

Nel caso di scissioni il paziente deve contenere la
confusione mentale mediante contatto con sé stesso

“Lei è una persona che... si ricorda quando...”



COS'È INFATTI IL FEED BACK?

una retroazione comunicativa

Concetto mutuato dalla scienza della comunicazione e dalla cibernetica alla medicina e alle scienze biologiche per indicare quei processi circolari la cui conclusione agisce retroattivamente sull'innescò iniziale del processo. Nel *counseling* è la forma di dichiarazione dei propri vissuti in seguito all'esternalizzazione dei sentimenti di un'altra persona.

LE IMPLICATURE COMUNICATIVE NELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE SONO FONDATE SU CONTINUI FEED BACK RECIPROCI

Se sono armonici e sintonici chiudono la relazione positivamente per il paziente che prende atto della sua condizione e riorganizza la sua esistenza e per il medico che metabolizza il suo disagio

Se non si chiudono nella comprensione reciproca conducono a sofferenza psichica il paziente ad al burn out il medico.

Bibliografia

Austin J. L., (2019), Come fare cose con le parole. Marietti 1820.

Marmocchi P., Dall'Aglio C., Zannini M., (2004), Educare le Life Skills. Come promuovere le abilità psico-sociali secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità. Erickson.

Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D. D., (1971), Pragmatica della Comunicazione Umana. Casa Editrice Astrolabio.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

DOTT.SSA ELENA AGIO

CELL. 3275310787

EMAIL: elenaagio@gmail.com