

# COMUNICARE

**DOTT.SSA CLAUDIA FIORINI**

*Psicologa e psicoterapeuta ad orientamento cognitivo-comportamentale*

*, 347 3551370*

# GLI ARGOMENTI

- ✓ COMUNICAZIONE NON VERBALE
- ✓ COMUNICAZIONE VERBALE
- ✓ LA COMUNICAZIONE POSITIVA

# I 5 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

**I. E' IMPOSSIBILE NON COMUNICARE**

**II. IN OGNI COMUNICAZIONE IL CONTENUTO DEFINISCE LA  
RELAZIONE TRA I COMUNICANTI (es. mamma-bambino)**

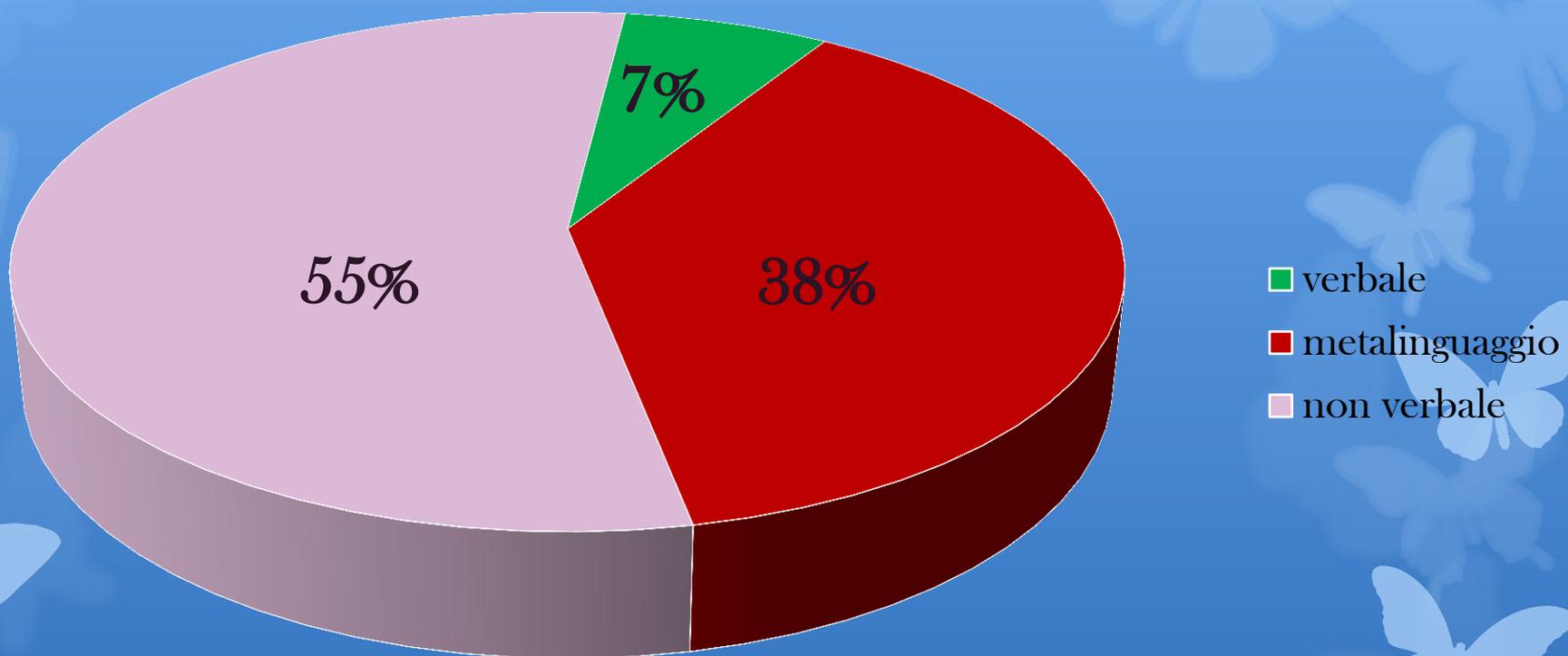
**III. LA COMUNICAZIONE E' SCANDITA DALLA PUNTEGGIATURA E  
LA LETTURA DELLA COMUNICAZIONE DIPENDE DAL TIPO DI  
RELAZIONE**

**IV. GLI ESSERI UMANI POSSONO COMUNICARE SIA  
ANALOGICAMENTE (per immagini) CHE DIGITALMENTE (le parole)**

**V. TUTTI GLI SCAMBI COMUNICATIVI SI FONDANO  
SULL'UGUAGLIANZA (SIMMETRICI) O SULLA DIFFERENZA  
(COMPLEMENTARI)**

# I ASSIOMA

## COME COMUNICHIAMO



# LA COMUNICAZIONE PUÒ ESSERE:

~~intenzionale~~ → ~~involontaria~~

~~consapevole~~ → ~~inconsapevole~~

~~efficace~~ → ~~fraintesa~~

~~reciproca~~ → ~~univoca~~

# IN OGNI COMUNICAZIONE IL CONTENUTO DEFINISCE LA RELAZIONE TRA I COMUNICANTI

Ogni tipo di comunicazione fra due o più individui può avere due diversi aspetti:

- a. *notizia o informazione - trasmissione di dati*
- b. *comando - modo in cui il messaggio deve essere recepito*

### 3. LA COMUNICAZIONE E' SCANDITA DALLA PUNTEGGIATURA E LA LETTURA DELLA COMUNICAZIONE DIPENDE DAL TIPO DI RELAZIONE

titolare urla e si arrabbia con stagista che commette un errore

**CAUSA**



**EFFETTO**

Stagista si innervosisce ancora di piu' e risponde

**RINFORZO**



Titolare aumenta la rabbia



Stagista molto arrabbiato



© Martin Rietze

**Conflitti interpersonali** gli individui sono portati a linearizzare e a segmentare in modo arbitrario il processo circolare e continuo della comunicazione; ciò porta alla formazione dei giochi senza fine

*Spirale di messaggi in cui lo stimolo, la risposta e il rinforzo si sovrappongono e si fondono insieme*

## *Assioma 3*

In realtà ogni atto comunicativo  
rappresenta contemporaneamente  
*uno stimolo, una risposta, un  
rinforzo*



GLI ESSERI UMANI POSSONO  
COMUNICARE SIA

ANALOGICAMENTE (per immagini)  
CHE DIGITALMENTE (le parole)

*Assioma 4*

## ***NON VERBALE***

### ✓ Linguaggio statico:

il volto, la conformazione fisica,  
il vestito, gli ornamenti, la rasatura,  
la barba, i baffi, il trucco, il taglio e  
l'acconciatura dei capelli con i quali  
ci si presenta in pubblico.

### ✓ Linguaggio dinamico:

l'espressione del volto;  
lo sguardo; gesti; movimenti  
del corpo; posture, il tono della  
voce; il timbro; i silenzi;  
le pause; la risonanza.

il tono della voce, il timbro, i  
silenzi, le pause, la risonanza.



VOCE



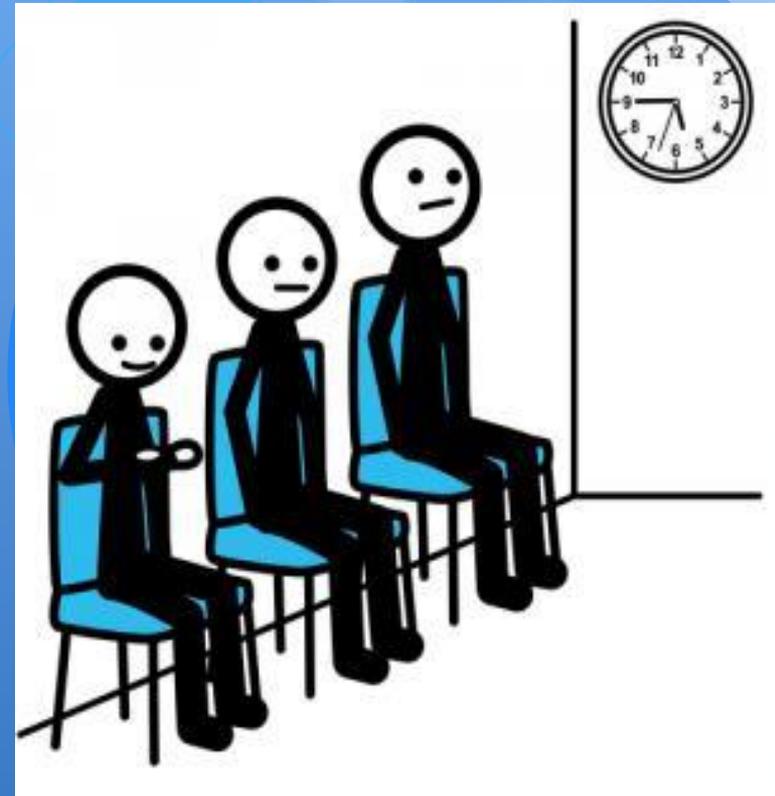
**PARALINGUAGGIO**

## ***VERBALE***

- ✓ EMITTENTE
- ✓ RICEVENTE
- ✓ CODICE CONDIVISO
- ✓ UN CONTENUTO
- ✓ UN MEZZO DI  
COMUNICAZIONE

# I PRINCIPALI SEGNALI NON VERBALI USATI DALL'UOMO

- ✓ Il contatto corporeo
- ✓ L'espressione del volto
- ✓ Lo sguardo
- ✓ I movimenti e i gesti del corpo
- ✓ La postura





Fear

Contempt

Disgust

Anger

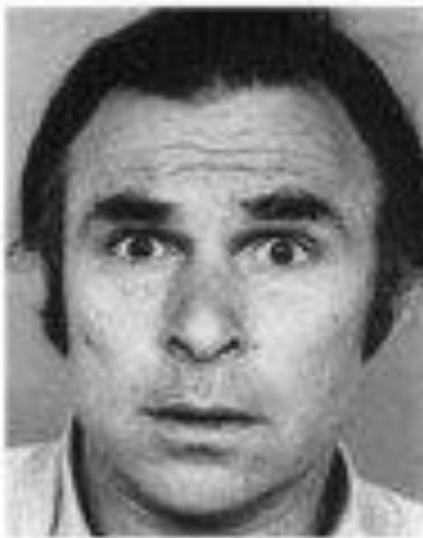
Sadness

Happiness

Surprise



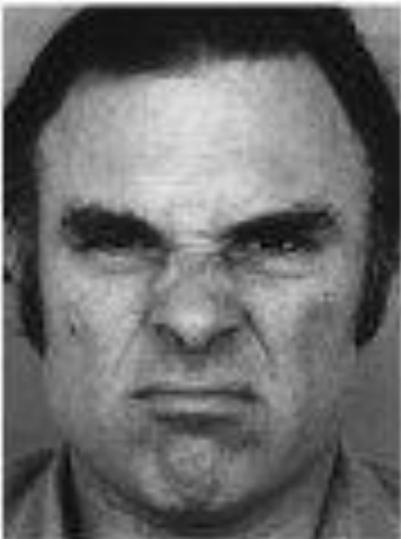
**SORPRESA**



**PAURA**



**COLLERA**



**DISGUSTO**



**TRISTEZZA**



**FELICITÀ**

# VARIABILI INCIDENTI

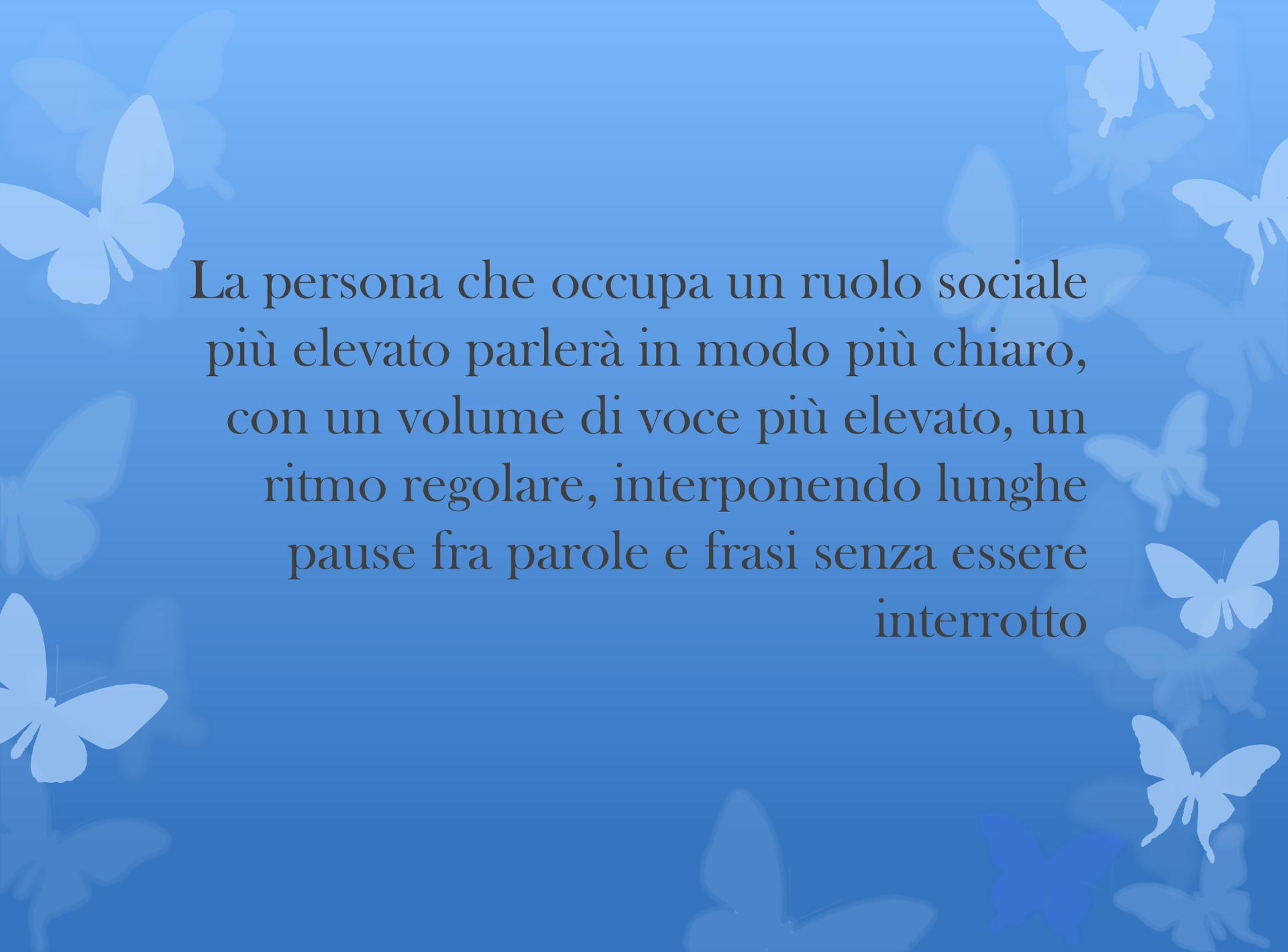
## SUL SISTEMA PARALINGUISTICO INCIDONO:

✓ fattori fisiologici

*ad es. il tono dell'uomo è più grave di quello della donna*

✓ fattori sociali

*ad es. ad uno status sociale più elevato si associa un tono di voce più grave*

The background is a solid light blue color with several white butterfly silhouettes scattered across it. The butterflies are in various sizes and orientations, some appearing to fly towards the center. The text is centered in the middle of the page.

La persona che occupa un ruolo sociale  
più elevato parlerà in modo più chiaro,  
con un volume di voce più elevato, un  
ritmo regolare, interponendo lunghe  
pause fra parole e frasi senza essere  
interrotto

# IL SISTEMA COMUNICATIVO UMANO

**COMUNICAZIONE VERBALE**

*Linguaggio verbale*

**COMUNICAZIONE VOCALE**

*Sistema paralinguistico*

Tono di voce  
Volume di voce  
Pause e ritmo

*Sistema cinesico*

Mimica facciale  
Sguardo  
Gestualità  
postura

*Aptica*

*Prossemica*

**COMUNICAZIONE NON VERBALE**

# SISTEMA CINESICO

Riguarda la comunicazione espressa dalla mimica facciale, dai movimenti degli occhi e del corpo (movimento delle mani, postura)

**ES:** il guardare qualcuno negli occhi qualcuno è spesso interpretato come segnale del fatto di voler iniziare una conversazione o interazione

# ALCUNI SIGNIFICATI DELLA CINESICA

- ✓ NON GUARDARE =DISINTERESSE
- ✓ GUARDARE NEL VUOTO =DISATTENZIONE
- ✓ ROSSORE O PALLORE SONO ESPRESSIONI NON VOLONTARIE
- ✓ SORRISO DI CIRCOSTANZA è UN'ESPRESSIONE VOLONTARIA
- ✓ LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO LA MIMICA FACCIALE E' AMBIGUA (dipende dal contesto sociale e culturale di chi le interpreta e dalla storia personale delle interazioni personali passate degli interlocutori.)
- ✓ LA GESTUALITÀ CONSENTE DI SOTTOLINEARE E ENFATIZZARE QUANTO SI DICE CON LE PAROLE, SONO PARTE INTEGRANTE DELLA COMUNICAZIONE
- ✓ LA POSTURA INDICA LA POSIZIONE DEL CORPO DURANTE UN'INTERAZIONE, IN ALCUNI CASI IMPOSTA IN ALTRI SPONTANEA

# PROSSEMICA

- ✓ La gestione dello spazio e del territorio nella comunicazione interpersonale
- ✓ Lo spazio può essere suddiviso in 4 zone principali:
  - ✓ La zona intima :  $<50\text{cm}$
  - ✓ La zona personale :  $50\text{cm} < x < 1\text{mt}$
  - ✓ La zona sociale : 3-4 mt incontri formali o professionali
  - ✓ La zona pubblica:  $>4\text{mt}$  (c'è un filtro segreteria, guardie del corpo)

# APTICA

Si riferisce alle diverse forme di contatto

- ✓ **Contatto formale** (es. stretta di mano, bacio accademico, doppio bacio)
- ✓ **Contatto informale** (un abbraccio, una pacca sulla spalla)



**TUTTI GLI SCAMBI COMUNICATIVI  
SI FONDANO SULL'UGUAGLIANZA  
(SIMMETRICI) O SULLA  
DIFFERENZA (COMPLEMENTARI)**

*Assioma 5*

# UGUAGLIANZA E DIFFERENZA

## SCAMBIO SIMMETRICO

fra interlocutori che si considerano sullo stesso piano, svolgendo funzioni comunicative e ruoli sociali analoghi

## SCAMBIO COMPLEMENTARE

fa incontrare persone che hanno una relazione ma non sono sullo stesso piano per potere, ruolo comunicativo, autorità sociale, interessi

## SCAMBIO SIMMETRICO



## SCAMBIO COMPLEMENTARE



*Applicando questo concetto al campo dei mezzi di comunicazione di massa sarebbe possibile definire:*



una *Comunicazione simmetrica* quella che avviene attraverso Internet (*one → one*)

una *Comunicazione complementare* quella che avviene attraverso il tradizionale medium televisivo (*one → many*)



L'APPROCCIO PSICOLOGICO:  
LA COMUNICAZIONE COME GIOCO  
DI RELAZIONI

Comunicazione =  
dimensione intrinseca che fonda e  
che esprime l'identità personale  
e la posizione sociale di ogni  
soggetto

The background of the slide is a solid light blue color, decorated with numerous white butterfly silhouettes of various sizes and orientations scattered across the page.

# SE LA RELAZIONE È DIFFICILE I SEGNALI NON VERBALI E PARA-VERBALI PREVALGONO SUL PIANO DEL CONTENUTO

*Es. Se un interlocutore ha paura o si sente aggredito o non rispettato, si innesca un parziale blocco delle funzioni cognitive e le emozioni (ansia, rabbia, preoccupazione) prendono il sopravvento.*

# *LA DISTINZIONE FRA COMUNICAZIONE E COMPORTAMENTO*

*Comportamento è qualsiasi azione motoria di un individuo,  
percepibile in qualche maniera da un altro*

Fra comportamento e comunicazione vi è un rapporto di inclusione:

- ✓ ogni comunicazione è un comportamento, in quanto si esprime attraverso azioni manifeste
- ✓ non tutti i comportamenti sono comunicazione, in quanto esistono numerose forme di comportamento che possono essere informative ma non comunicative

# COMUNICARE NON È UGUALE A PARLARE BENE

Dal latino “comunico” che significa  
**CONDIVISIONE**

La comunicazione è uno strumento che  
permette di relazionarci quindi utile a  
stabilire una buona relazione

# QUINDI ... COMUNICATE

*Comunicare verbalmente dubbi, intenzioni*

*o aspettative*



*Per far capire all'altro i nostri significati*



*Per dare coerenza al linguaggio verbale*

*e non verbale*

The background is a solid light blue color with several white butterfly silhouettes scattered across it. The butterflies vary in size and orientation, some appearing to fly towards the right and others away from it.

# PENSARE POSITIVO

COMUNICARE CON SE STESSI

# SELF-TALK

- ✓ SPESSO E' AUTOMATICO E NON NE SIAMO CONSAPEVOLI
- ✓ IMPORTANTE AUTOMONITORARSI

*(a cosa penso prima di un evento importante, prima di un esame, di una partita, di un interrogazione, di un provino, di un colloquio?)*

# ESEMPI

## NEGATIVO

- ✓ Non mi sento all'altezza
- ✓ Gli altri sono più bravi di me
- ✓ Se taglio male deluderò tutti
- ✓ Non mi sono esercitato abbastanza e farò brutta figura

## SPERANZA

- ✓ Spero di farcela
- ✓ Proverò a fare del mio meglio
- ✓ Proverò a tagliare così

## POSITIVO

- ✓ Darò il massimo
- ✓ Dimostrerò quanto sono migliorato
- ✓ Sono pronto alla sfida
- ✓ Non vedo l'ora di trattare la cliente

# SELF TALK: parlare con se stessi

Se positivo ha le seguenti caratteristiche:

- ✓ Elicita sentimenti di adeguatezza al compito
- ✓ È centrato sul poter gestire la situazione
- ✓ Non minimizza la prestazione
- ✓ È un pensiero veritiero che tiene conto dei propri limiti, delle proprie risorse e delle proprie capacità
- ✓ Evidenzia gli obiettivi

## SERVE A:

- ✓ Aumentare la concentrazione
- ✓ Suscitare emozioni positive
- ✓ Accedere a stati mentali potenzianti
- ✓ Correggere errori
- ✓ Incrementare la propria fiducia
- ✓ Apprendere nuove abilità.



Se sbaglio non si  
taglierà più nessuno i  
capelli da me



Non ci riesco

Il dialogo interno negativo ostacola la  
prestazione stimolando immagini ed  
emozioni negative.

**La profezia si autoavvera**

Self talk negativo



Ostacola la prestazione stimolando  
Immagini ed emozioni negative.

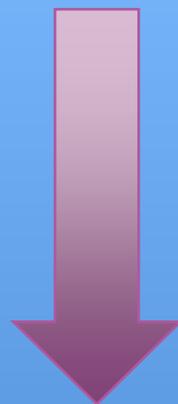


La profezia si auto-avvera si può creare un  
circolo vizioso di incertezze e dubbi



**SE NEGATIVO**

**SE NEGATIVO**



**BASSA AUTOSTIMA**

**INSICUREZZA**

**ANSIA- EVITAMENTI**

**DIFFICOLTA' DI GESTIONE DI MOMENTI DIFFICILI**

**RICERCA COSTANTE DI FEEDBACK**

IL SELF-TALK

SI PUO' INSEGNARE:

USANDO UN  
LINGUAGGIO  
POSITIVO

# *SELF TALK*

## *L'IMPORTANZA DEL LINGUAGGIO INTERNO*

NON  
VOGLIO



'Perdere'  
'sbaglio il colore'

VOGLIO



'fare un bel taglio'  
'accontentare la cliente'

# L'INFLUENZA DEI PENSIERI

Ansia positiva  
Aiuto...ansia



Tensione alle mani,  
caos  
mentale...maggiore  
probabilità di errore

EMOZIONI

COMPORTAMENTI



Gesto  
determinato...



PENSIERI

Taglio deciso



Le negazioni,  
*intralciano il lavoro di chi comunica.*  
*La negazione esiste solo nel linguaggio,*  
*e non esiste nell'esperienza reale.*

Bandler e Grinder

# Cosa pensi di aver appreso e come potresti utilizzarlo nella pratica?

CHE COSA HO  
IMPARATO?

- ✓ \_\_\_\_\_
- ✓ \_\_\_\_\_
- ✓ \_\_\_\_\_

COME POSSO  
USARLO?

- ✓ \_\_\_\_\_
- ✓ \_\_\_\_\_
- ✓ \_\_\_\_\_

The background is a solid light blue color with several white butterfly silhouettes scattered across it. The butterflies are of various sizes and orientations, some appearing to fly towards the center. The text is centered and reads:

LA  
COMUNICAZIONE  
EFFICACE

# DUE STATI D'ANIMO DIFFERENTI

COME VI SENTITE?

- ABBASSATE LE SPALLE
- ABBASSATE IL CAPO
- ABBASSATE LO SGUARDO

COME VI SENTITE?

- IN PIEDI
- SPALLE APERTE
- SGUARDO LIBERO
- SALTATE

# FISIOLOGIA

1. POSTURA, MIMICA, GESTUALITÀ, RITMO, RESPIRAZIONE... NEGATIVI SEGNALANO AL CERVELLO EMOTIVITÀ NEGATIVA E QUINDI PENSIERI NEGATIVI E VICEVERSA
2. L'EVENTO CHE ACCADE DIPENDE DALLA NOSTRA PERCEZIONE

The background is a solid blue gradient with several white butterfly silhouettes scattered across it. The butterflies are of various sizes and orientations, some appearing as faint, light blue shapes and others as more prominent white outlines. The text is centered in the middle of the page.

**VIAGGIO ESPERIENZIALE  
MULTIDIMENSIONALE**

# L'IMPORTANZA DI COMUNICARE ATTRAVERSO I CINQUE SENSI

- **VISIVO**
- **UDITIVO**
- **TATTILE**
- **OLFATTIVO**
- **GUSTATIVO**

# METTIAMO INSIEME I PEZZI

- LETTURA DI UN EVENTO
- ATTRAVERSO MODALITA' SENSITIVE
- CON PENSIERI POSITIVI

# BICCHIERE MEZZO PIENO O BICCHIERE MEZZO VUOTO?

- RITARDO DI UN AMICO: POCO AFFIDABILE (RABBIA),  
SUCCESSO UN IMPREVISTO (COMPRESIONE)
- UNA GIORNATA PIOVOSA: NOIOSA MALINCONICA O ....
- UNA DISCUSSIONE CON UN GENITORE: MANCA  
L'ACCORDO NON CAPISCE, MA ANCHE...
- UNA GIORNATA DI STUDIO: STANCANTE FATICOSA SENZA  
FINE OPPURE...

**VOGLIATEVI  
BENE**

*in bocca al lupo*

DOTT.SSA CLAUDIA FIORINI

[C.fiorini5946a@ordpsicologier.it](mailto:C.fiorini5946a@ordpsicologier.it)

347-3551370