FISM PROVINCIALE DI PARMA

FORMAZIONE COORDINATRICI INTERNE

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

Roberta Callegari
(coordinamento pedagogico prov.le)

20 febbraio 2016

- Percorso in risposta ai bisogni delle coordinatrici interne
- Prendersi cura di sé per prendersi cura degli altri
- Necessità di implementare gli strumenti e le competenze professionali e relazionali
- Proposta che si lega alla proposta del Cedisma di lavorare contemporaneamente sull'area del sapere/sapere fare/sapere essere
- Quadro teorico di riferimento che affonda le radici nell'approccio umanistico esistenziale
- Gli atteggiamenti di base necessari per una comunicazione efficace

FATTORI DI FONDO DELL'ASCOLTO

- **ATTEGGIAMENTI DI BASE**:

  - EMPATIA sentire con l'altro, entrare nella sua esperienza

  - RISPETTO E ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA POSITIVA credere nella persona nella sua interezza, nelle sue capacità di autorealizzazione

  - CONGRUENZA E CORDIALITA' essere in contatto con se stessi e avere un atteggiamento di apertura e interesse verso l'altro

GLI STILI NON EFFICACI

BLOCCHI SULLA STRADA

- distrarsi, cambiare argomento, fare dell'umorismo, interpretare, analizzare, rassicurare, consolare, porre domande insistenti, indagare, fare prediche, criticare, etichettare, dare ordini, direttive, avvertimenti, minacce, persuadere, dare consigli non richiesti

	STILE		ESEMPI		EFFETTI
1	moralizzare	giudicare in base al proprio sistema di valori quanto recepito facendolo diventare legge morale.	"non è giusto fare così " "così è e soltanto così deve essere"	invece di accogliere il sistema valoriale dell'altro e cercando di mettersi nei suoi panni.	irritazione, freddezza, rabbia, incomprensione
2	generalizzare	nel tentativo di tranquillizzare l'altro si parla delle difficoltà con notazioni generali. è una comunicazione astratta sulla base di informazioni che non tengono conto dell'esperienza concreta dell'altro –	"sono tutti così", "va sempre così", "questo succede spesso" "Questo capita a tutti"	invece di rispondere concentrandosi sulla situazione realmente raccontata.	freddezza e distacco rabbia
3	investigare	fare molte domande rispetto a quello che a noi sembra importante, domande che possono essere percepite intrusive dall'emittente –	"tu che cosa gli hai fatto…" "perché…	invece di rispettare i tempi e gli spazi dell'altro.	timore, umiliazione, invasione

	STILE		ESEMPI		EFFETTI
4	minimizzare	Si cerca di sminuire la preoccupazione, si banalizza…	Non è poi così grave	invece che accettare le difficoltà dell'altro	rabbia, distanza
5	giudicare criticare diagnosticare	si esprime un giudizio sulla situazione altrui .	“ è la giusta conseguenza di quello che hai fatto!” "la tua situazione è questa"	invece di ascoltare senza pregiudizi	oppressione sconforto, svalutazione
6	consigliare dare direttive	offrire prematuramente consigli e suggerimenti, anche quando non richiesti –	"come soluzione ti propongo", “Devi fare questo e questo..”	invece di rispondere al reale bisogno dell’altro.	fastidio, rabbia, indifferenza

	STILE		ESEMPI		EFFETTI
8	interpretare	si cercano e si elencano tutti i motivi e i fattori che spiegano la situazione	ti senti così perché ..." "questo succede perché..."	invece di aiutare l'altro a prendere consapevolezza dei propri processi mentali	tristezza, irritazione

ASCOLTO ATTIVO

Abbiamo due orecchie e una bocca. Alcune persone suggeriscono che è perché dovremmo spendere il doppio del tempo ad ascoltare invece di parlare. Altri suggeriscono che è perché l'ascolto è due volte più difficile.

- COMPETENZE SPECIFICHE:

1) ATTENZIONE NON STRUTTURATA

   Capacità di centrarsi sull'altro senza schemi precostituiti, in atteggiamento di apertura. (ostacoli: stereotipi, messaggi filtrati da schemi precostituiti, se siamo stanchi…)

2) DISCRIMINAZIONE ACCURATA DEL MESSAGGIO

   Capacità di cogliere ciò che l'altro dice analizzando le 4 dimensioni del messaggio:

   Contenuto – Autorivelazione – Relazione –appello

3) COMUNICAZIONE DESCRITTIVA E RAPPRESENTATIVA

4) COMPRENSIONE EMPATICA (chiarificazione/parafrasi/verbalizzazione/sommario)

- Il processo di elaborazione

  Una volta recepito il messaggio, si richiede all'ascoltatore di elaborarlo e di decodificarne il significato tenendo presenti le 4 dimensioni:

- **oggettivo-costatativa (contenuto)**
- **autorivelazione**
- **Relazione**
- **appello**

IL CONTENUTO

- La dimensione di contenuto riguarda l'inseme di notizie, idee, opinioni circa l'oggetto di riferimento della comunicazione.

Risponde alla domanda:

- **"Di cosa sta parlando? "**

AUTORIVELAZIONE

- La dimensione dell'autopresentazione: si rife risce al modo in cui la persona presenta se stesso nella comunicazione, come egli sperimenta una certa situazione e come la gestisce.
- Significa chiedersi:
- **"Come si presenta l'altro a me mentre comunica, cosa dice di sé ?"**

RELAZIONE

- La dimensione relazionale si riferisce al Rapporto tra le persone in comunicazione e riguarda la percezione che quest'ultimo ha dell'altro e della loro interazione.
- Risponde alla domanda:

"In che modo l'altro percepisce me e la nostra relazione?"

APPELLO

- La dimensione dell'appello riguarda l'insieme delle richieste che la persona fa nella sua comunicazione. E' l'aspetto Affettivo e ha la funzione di rendere esplicito che cosa l'altro desidera raggiungere e che cosa vuole evitare. Risponde alla domanda:
- **"Che cosa la persona vuole raggiungere con la sua comunicazione? Che cosa chiede?"**

Contenuto

Appello

Rivelazione di Sè

Relazione

Stasera le stelle sono così brillanti….
Le stelle non brillano! E’ solo l’effetto della luce che fende i diversi livelli dell’atmosfera!

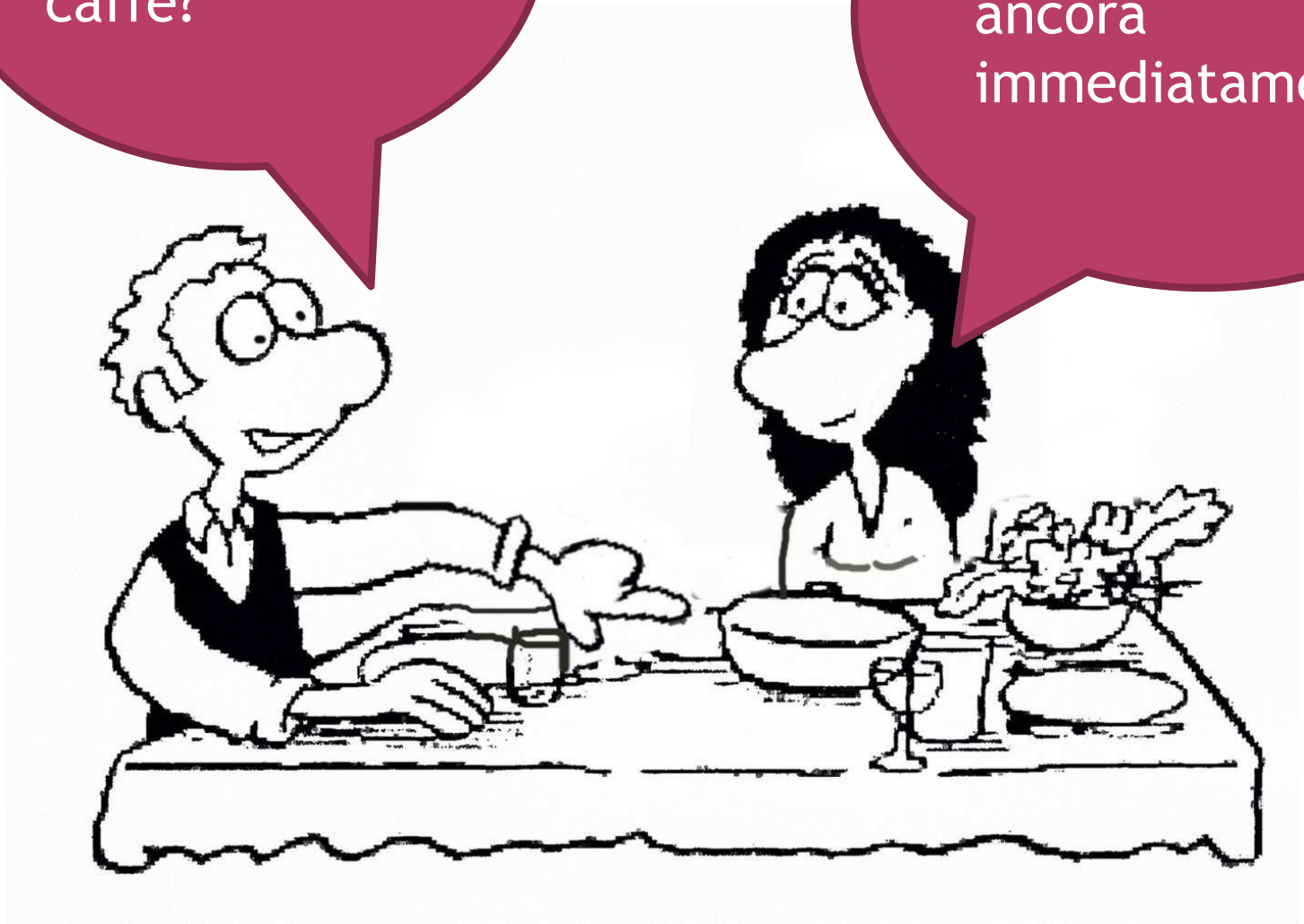
Padre: “Che caos terribile! Sei un fannullone! E’ orribile vivere in un tale schifo!”
Figlio: “Papà, hai avuto una brutta giornata in ufficio?”

Cosa sono queste cose verdi nella zuppa?

Se non ti piace come cucino, puoi tornare a mangiare a casa di tua madre!

È rimasto dell’altro caffè?

Ne vado a fare ancora immediatamente



ESEMPIO

Un bimbo in sezione: “faccio fatica con questa confusione…”

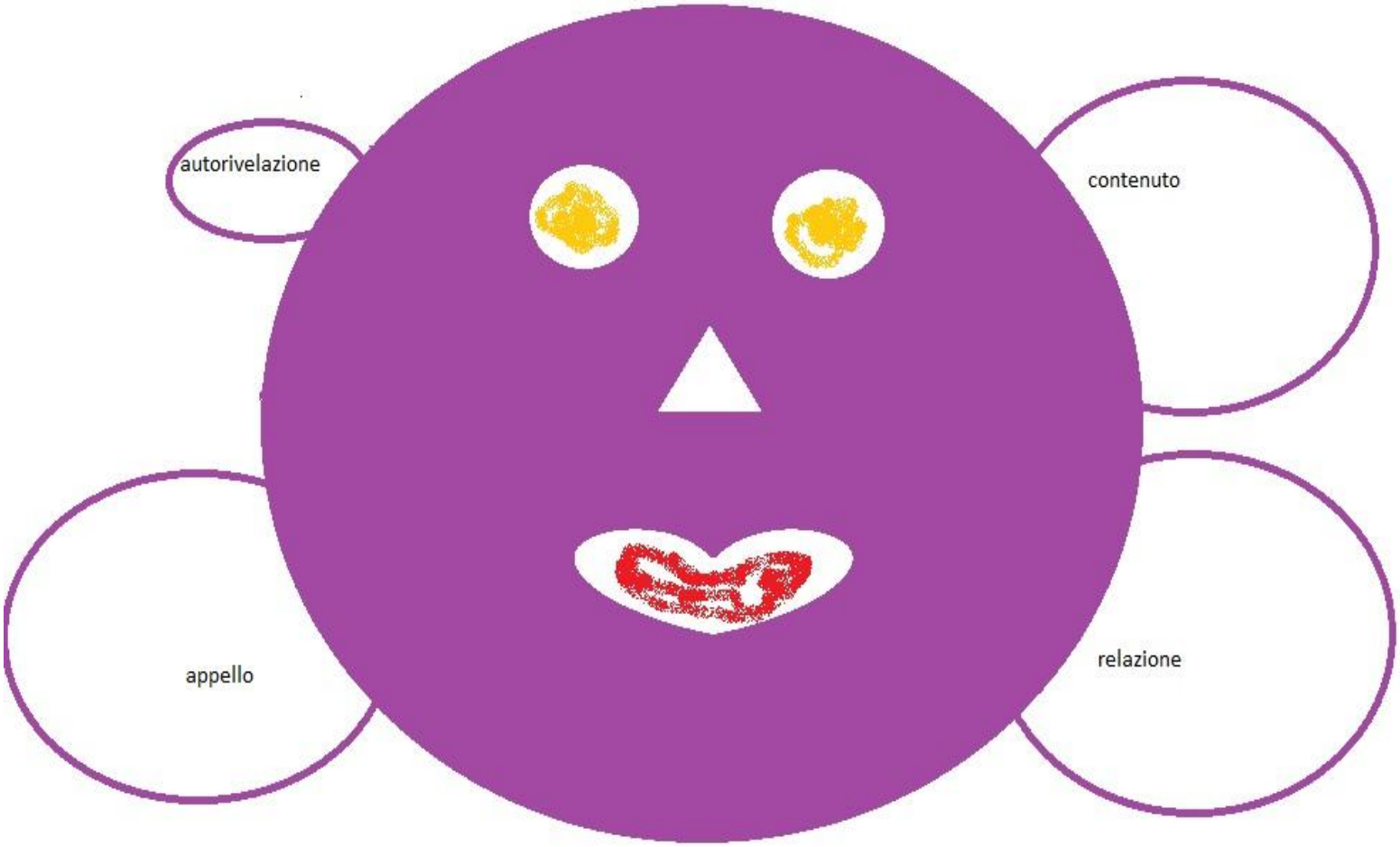
CONTENUTI:

AUTORIVELAZIONE:

RELAZIONE:

APPELLO:

COSA SUCCEDE QUANDO NON VI È EQUILIBRIO TRA LE 4 DIMENSIONI?



COMUNICAZIONE DESCRITTIVA E RAPPRESENTATIVA

- **La comunicazione descrittiva** è la capacità di descrivere la realtà così come si presenta (è l'opposto della comunicazione valutativa o giudicante). Riporta il fenomeno o l'evento così come accade, facendo una descrizione fenomenologica del fatto
- ESEMPI:
- Giovanni è un fannullone non riordina mai la sezione
- Giovanni mi ha detto che è molto arrabbiato
- Il colloquio si è concluso bruscamente:dopo l'intervento della mamma io non ho più detto una parola e siamo usciti dall'aula

- **La comunicazione rappresentativa** è costituita da quei messaggi in cui ci si autopresenta manifestando direttamente le proprie esperienze. Permette il contatto con la propria eomzionalità, è autentica e facilita il contatto con l'altro, esprime le proprie intenzinalità (evita le letture di mente)

Come si realizza?

1. IO PORTATORE DI ESPERIENZA . Esprime una percezione personale di cui mi assumo la responsabilità: es. "io penso, io credo, io sento" e non "si pensa, si crede che…"
2. INDICE REFERENZIALE. È una comunicazione in cui il contenuto è specificato. L'indice referenziale permette di essere molto concreti e aderenti alla realtà

Attraverso l'io portatore di esperienza, la persona si esprime in termini di "io voglio, temo, spero…" e si assume la responsabilità di essere portatore dei suoi sentimenti e valori

L'indice referenziale riguarda il contenuto dell'esperienza; è la capacità di essere specifici quando si parla non si dice "sono preoccupata", ma "sono preoccupata per il fatto che domani ho un esame".

ESEMPIO:

"sono molto arrabbiata con me, ho perso la pazienza con la mia collega"

"Giorgio è un bambino speciale"

COMPRENSIONE EMPATICA

Capacità di cogliere il contenuto e le espressioni emozionali presenti nel messaggio dell'altro e di rimandarglieli attraverso tecniche non direttive:

- Chiarificazione
- Parafrasi
- Verbalizzazione
- sommario

CHIARIFICAZIONE

DEFINIZIONE	OBIETTIVI	FASI	ESEMPIO
È una domanda che utilizzo dopo un messaggio dell'altro ambiguo, mancante di qualche elemento o che può avere più significati	Per chi ascolta: accertarsi di aver compreso adeguatamente quello che l'altro ha detto Per chi parla: aggiunge pezzi mancanti nel suo messaggio	1. Che cosa ha detto? 2. Ci sono parti vaghe o mancanti? 3. Impostare la domanda chiarificatrice Di solito si usa intendi dire che… che cosa intendi per…	▪Sto passando un periodo particolare ▪Che cosa intendi per particolare?

PARAFRASI

DEFINIZIONE	OBIETTIVI	FASI	ESEMPIO
È una riformulazione dei contenuti del messaggio dell'altro fatto con parole proprie. È centrata sui contenuti	<u>Per chi ascolta</u>: Permette di verificare una corretta recezione del messaggio e trasmette all'altro interesse e attenzione <u>Per chi parla</u>: Osservare il messaggio emesso e chiarire integrare	1. Che cosa ha detto? Quale è il contenuto 2. Come tradurre il contenuto dell'altro in parole proprie Di solito si usa "se ho capito mi stai dicendo che… mi pare che…"	▪Una mamma all'insegnante: "continuo a discutere con mio marito per l'educazione dei figli, lui dice che io interferisco sempre , io penso che lui sia troppo duro" ▪Mi sta dicendo che lei e suo marito avete modi diversi di gestire la disciplina

VERBALIZZAZIONE

DEFINIZIONE	OBIETTIVI	FASI	ESEMPIO
È una forma di supporto verbale che si riferisce prevalentemente agli aspetti emozionali contenuti nel messaggio dell'altro.	• Facilitare il processo di autoesplorazione • Prendere contatto con la propria emozionalità • Discriminare la qualità e l'intensità delle emozioni(irritazione/rabbia/furia) • Aiutare a gestirei propri sentimenti	1. Quali parole sono usate per esprimere i sentimenti? 2. Il CNV quali sentimenti esprime? 3. Quali parole scegliere per descrivere accuratamente i sentimenti?	▪La collega è pensierosa ti avvicini per chiederle cosa ha e per offrirle aiuto e lei ti dice che sono affari suoi ▪"ti vedo(ti sento) preoccupata per qualche cosa e le mie domande in questo momento ti infastidiscono

SOMMARIO

DEFINIZIONE	OBIETTIVI	FASI	ESEMPIO
È una sintesi sia degli aspetti cognitivi che emozionali	Permette di fare il punto e di rifocalizzare gli aspetti salienti Serve da trampolino per ulteriori rilanci	•Su quali aspetti la persona è tornata più volte? •Come posso sintetizzare?	▪Se ho ben capito mi sta dicendo che è preoccupata perché vede Giorgio nervoso, svogliato, ma è anche preoccupata delle continue discussioni che alla sera ci sono con suo marito su come gestire l'educazione di suo figlio

LE 7 REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.

2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.

3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

4. Le emozioni sono strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi ma su cosa guardi.

5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali ed irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.

6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasione per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.

7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare l'umorismo viene da sé.

Marianella Sclavi: "Avventure Urbane"

Un signore maturo con un orecchio acerbo

Un giorno sul diretto Capranica-Viterbo
vidi salire un uomo con un orecchio acerbo.
Non era tanto giovane, anzi era maturato,
tutto, tranne l'orecchio, che acerbo era restato.
Cambiai subito posto per essergli vicino
e poter osservare il fenomeno per benino.
"Signore, gli dissi dunque, lei ha una certa età,
di quell'orecchio verde che cosa se ne fa?"
Rispose gentilmente: "Dica pure che son vecchio.
Di giovane mi è rimasto soltanto quest'orecchio.
È un orecchio bambino, mi serve per capire
le cose che i grandi non stanno mai a sentire:
ascolto quel che dicono gli alberi, gli uccelli,
le nuvole che passano, i sassi, i ruscelli,
capisco anche i bambini quando dicono cose
che a un orecchio maturo sembrano misteriose..."
Così disse il signore con un orecchio acerbo
quel giorno sul diretto Capranica-Viterbo.
Gianni Rodari