



LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO DI RELAZIONE

Formazione docenti anno scolastico 2022/2023

3° TAPPA_13/09/2022

Dott.ssa Rachele Pallotto
Pedagogista, coordinatrice pedagogica
rachelepallotto@gmail.com

RIFLESSIONE

- CHE COSA SIGNIFICA PER ME COMUNICARE?
- QUAL'E' IL MIO MIGLIOR MODO DI COMUNICARE?
- QUALE TIPO DI COMUNICAZIONE MI CREA DISAGIO?
- QUALI SONO LE PERSONE CON CUI COMUNICO MEGLIO?



CHE COS'E' LA COMUNICAZIONE?

- La comunicazione è una vasta gamma di comportamenti utilizzati in maniera intenzionale per trasmettere informazioni, osservazioni e per procurare cambiamenti nell'ambiente circostante.



ETIMOLOGIA

- **COMUNICARE**: dal latino communis, mettere in comune, composto di cum **insieme** e munis, **ufficio, incarico, dovere, funzione.**



- La comunicazione è quindi un'espressione sociale, un mettere un valore al servizio di qualcuno o qualcosa fuori da sé. Essa avviene quando l'espressione arriva, quando è compresa e diventa patrimonio comune per la costruzione di una discussione, di un sapere, di una cultura o di una relazione.



LA COMUNICAZIONE PUÒ ESSERE CONSIDERATA DA TRE PUNTI DI VISTA DIFFERENTI:

- **Il contesto** in cui avviene la comunicazione (tenendo conto del sistema sociale di riferimento, spazio e tempo)
- **Il contenuto:** argomento, tema su cui verte la comunicazione
- **La relazione:** il rapporto che si instaura tra interlocutori



La COMUNICAZIONE è il nostro biglietto da visita, grazie ad essa ci mostriamo e ci presentiamo agli altri, incontriamo le persone, ci relazioniamo con esse ed entriamo nel loro mondo.

Avere consapevolezza del contenuto e del valore che le parole dette portano con sé, ci aiuta a creare rapporti trasparenti, concreti, e che vanno oltre le apparenze.



NON SI PUO'
NON
COMUNICARE!



I LIVELLI DI COMUNICAZIONE

- VERBALE: parola parlata;
- NON VERBALE: comprende tutto ciò che serve per comunicare senza l'uso della parola (linguaggio del corpo).

**E' LA COMUNICAZIONE PIU' SINCERA
PERCHE' E' LA NOSTRA PARTE INCONSCIA.**



LA COMUNICAZIONE VERBALE: PAROLE

- **SIGNIFICATO DENOTATIVO:**

Descrizione concreta della parola (es: cane)

- **SIGNIFICATO CONNOTATIVO:**

Descrizione personale-soggettiva (Es. cane= simpatico, affettuoso...)



LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

- ESPRESSIONE DEL VISO
- GESTUALITA'
- CONTATTO FISICO
- POSTURA
- SPAZIO INTERPERSONALE



ESPRESSIONE DEL VISO:

1. OCCHI:

- Sguardo diretto: disponibilità al dialogo
- Sguardo sfuggente: disagio
- Sguardo abbassato: imbarazzo



2. BOCCA:

- Sorriso: affetto/cordialità
- Sbadiglio: noia
- Smorfia: rabbia, meraviglia, tristezza



ESPRESSIONI DEL CORPO:

1. GESTUALITA'

Svolge diverse funzioni:

- Psicologica
- Comunicativa
- Autonoma o sostitutiva



- Quella PSICOLOGICA e' intesa quando il gesto è diretto ad esprimere stati d'animo, emozioni, rappresentazioni interne dell'emittente in modo non intenzionale.



- La funzione COMUNICATIVA e' intesa quando il gesto risulta un atto intenzionalmente prodotto per informare e convincere il destinatario di qualcosa.



- La funzione AUTONOMA E SOSTITUTIVA, e' intesa quando il gesto, ponendosi in sostituzione del verbale (come ad esempio il saluto), si rivela come un mezzo per completare o rafforzativo del contenuto semantico e dell' argomentazione.



- I gesti hanno anche dei *significati simbolici* e per ogni gesto simbolico vi è una formulazione verbale che lo accompagna e come succede per la parola, anche un gesto ha contesti socio culturali in cui più tipicamente e' usato. Si pensi ad esempio ai **gesti di tipo apotropaico (scaramantici)** oppure alla lingua dei segni usata tra i non udenti.



ESPRESSIONI DEL CORPO

2. CONTATTO FISICO:

- Sono tutti quei segnali che si avvalgono del canale motorio-tattile come la stretta di mano, l'abbraccio, il bacio di saluto, il braccio intorno alla vita, il gesto di “dare il 5”
- Definisce la distanza fisica nella relazione
- E' la prima forma di comunicazione (madre-figlio)



ESPRESSIONI DEL CORPO

3. ORIENTAMENTO:

L'angolazione secondo cui le persone si dispongono nello spazio:

A 90°: collaborante

Frontale: formale



ESPRESSIONI DEL CORPO

4. POSTURA

riflette lo stato d'animo:

Posture formali

Posture informali

Braccia conserte: chiusura

Mani rivolte verso l'alto: disponibile

rivolte verso il basso: autoritario

Gambe divaricate: apertura

incrociate: chiusura



ESPRESSIONI DEL CORPO

5. SPAZIO INTERPERSONALE

è la distanza fisica che riflette la distanza relazionale:

Area intima: famiglia

Area personale: amici

Area sociale: colleghi di lavoro

Area pubblica: pubblico

- SPAZIO INTERPERSONALE + FIDUCIA



STRUTTURA DELLA COMUNICAZIONE

EMITTENTE: colui che invia il messaggio;

RICEVENTE: colui che riceve il messaggio;

CONTESTO: l'ambiente in cui si svolge la comunicazione;

MESSAGGIO: il contenuto di ciò che vogliamo comunicare.



COMUNICAZIONE EFFICACE

Richiede due elementi fondamentali:

- EMPATIA
- SINTONIA EMOZIONALE



- La parola **Empatia** deriva dal greco e significa letteralmente “**mettersi nei panni dell’altro**”.
- Identifica quella capacità umana e quella competenza emotiva che ci permette di entrare in piena sintonia con le altre persone, comprendendone a fondo punti di vista, pensieri, sentimenti, emozioni e *pathos*.



- Porre l'attenzione sulle sensazioni degli altri, immedesimarci in loro fino a raggiungere quella sintonia emozionale che eleverà il nostro modo di comunicare e relazionarci ad un grado più alto ed efficace da tutti i punti di vista.



“Il disegno a due mani”

- Conoscere nuove persone, condividere tempo e progetti con gli altri, lavorare in gruppo e mantenere dei buoni rapporti interpersonali comporta una serie di competenze da sviluppare.
- Come ci comportiamo quando dobbiamo condividere dei progetti con i nostri compagni di scuola, di lavoro o con la nostra famiglia?



- Ci dividiamo in coppie: ciascuna coppia ha a disposizione un foglio e una penna. Quest'ultima deve essere impugnata contemporaneamente da entrambi. Entrambi i partner della coppia dovranno disegnare una persona senza parlare tra di loro: disegneranno un uomo o una donna, si tratterà di una persona alta o bassa, quali caratteristiche avrà?



SPUNTI DI RIFLESSIONE

- La nostra attitudine al comando è in grado di confrontarsi con il diverso da sé e accoglierlo?
- Preferiamo guidare il percorso o essere guidati?
- Quanto del progetto sentiamo che ci appartiene?



L' ACCOGLIENZA

Francesco 9 anni

“Accogliere significa quando un bambino appena arrivato che non conosce nessuno, entra in un gruppo di amici nuovi e quelli lo accolgono.”



- In qualsiasi contesto, accogliere significa predisporre un luogo, una situazione o uno stato mentale a ricevere e integrare una realtà che si presuppone diversa dalla nostra.



- Perché un'accoglienza sia autentica, quindi, dobbiamo essere disposti a cambiare il regolare assetto delle nostre consuetudini: variare, anche solo in via provvisoria, il modo in cui agiamo, parliamo, e ci mettiamo in relazione con l'altro da noi.



- L'accoglienza è un processo che mette sempre in gioco due attori: **chi accoglie e chi viene accolto** sono infatti i coprotagonisti di un incontro che, in qualche modo, dovrebbe dare voce a entrambi, e dal quale entrambi dovrebbero quanto meno prendere in considerazione la possibilità di uscire “diversi”: non sono più lo stesso “io” di prima, perché il mio “io” ti ha accolto, ti ha fatto entrare nel suo spazio e, in una qualche misura, ti ha permesso di cambiarlo.



BARRIERE COMUNICATIVE

Il miglioramento delle competenze comunicative passa attraverso la **CONSAPEVOLEZZA** delle **BARRIERE** comunicative e del proprio stile comunicativo.

Thomas **Gordon**, sostenitore della comunicazione efficace e dell'importanza dell'ascolto attivo, ritiene vi siano delle **barriere alla comunicazione**, e ne individua dodici.

Queste barriere sono per Gordon ostacolo alla diffusione dell'informazione, portando alla non accettazione del problema dell'altro e spingendo verso un ascolto passivo.



1. Dare ordini, comandare o dirigere
2. Minacciare, mettere in guardia
3. Moralizzazioni, far prediche
4. Dare consigli
5. Persuadere con la logica
6. Biasimare e giudicare
7. Manifestare compiacimento
8. Ridicolizzare o usare frasi fatte
9. Analizzare diagnosticare o interpretare
10. Consolare o rassicurare
11. Investigare o indagare
12. Minimizzare o ironizzare





**QUALI SONO LE STRATEGIE PER
IMPLEMENTARE UN BUON
INTERVENTO COMUNICATIVO?**

1) L'ASCOLTO ATTIVO

- consiste nel riflettere sul messaggio del fanciullo recependolo solamente, senza emettere messaggi personali;
- è fondamentale per essere capaci di apprendere informazioni ed emettere messaggi appropriati alle situazioni;
- non vi devono essere accavallamenti di voce o espressioni di dissenso, si ascolta per comprendere, in tal modo il bambino si sentirà accolto e libero di esprimersi.



“QUANDO L’OCCHIO SI AFFINA DIVENTA UN ORECCHIO”

Gialal al-Din Rumi



L'ascolto attivo permette quindi la crescita e un buon sviluppo dell'autostima, favorendo anche una maggiore autonomia.

E' uno strumento che favorisce l'instaurarsi di un colloquio di comprensione e di chiarezza implementando un agire efficace.

Spinge l'interlocutore a parlare e a esprimere le proprie idee, i propri bisogni e necessità senza difficoltà, gettando così le basi per la costruzione di un rapporto solido e duraturo.



CAPIRE IL BISOGNO CHE
L'ALTRO STA
ESPRIMENDO CON QUEL
PRECISO
COMPORAMENTO



L'ASCOLTO È UN'OPPORTUNITÀ...

- Per conoscere e conoscersi e per evolvere e arricchire la nostra soggettività
- Il processo di ascolto può essere bloccato o favorito da



SOSPETTO

FIDUCIA



- **IL SOSPETTO** si basa sul timore di perdere il proprio punto di vista. Crea pregiudizio basato sulla certezza di sapere già cosa l'altro dirà ed è quindi una sordità che blocca ogni tipo di scambio
- **LA FIDUCIA** si basa invece sulla consapevolezza dei propri limiti e sulla capacità di percepire l'altro come una risorsa utile al proprio superamento.



FUNZIONALITÀ COMUNICATIVA: L'ARTE DI ASCOLTARE

- L'ascolto attivo secondo **Marianella Sclavi**
- Marianella Sclavi è una sociologa italiana che si occupa di antropologia, arte di ascoltare e gestione dei conflitti. Nel suo libro *“Arte di ascoltare e mondi possibili”* parla principalmente dell'arte di ascoltare, dell'auto-consapevolezza emotiva e della gestione creativa dei conflitti.
- Secondo i suoi studi vi sono sette regole cui l'ascolto deve attingere per essere davvero efficace e “attivo”.



LE 7 REGOLE DELL'ASCOLTO

- 1- Non avere fretta di arrivare alle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
- 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 l'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 degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.



- 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 e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
- 6- Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
- 7- Per diventare esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da se.



LE EQUAZIONI DELL'ASCOLTO ATTIVO

- L'autrice sostiene che vi sono **tre elementi** connessi tra loro in modo circolare e interdipendente, e li esprime in termini di **“equazioni psico-antropologiche”**:
- ascolto attivo = **auto-consapevolezza emozionale** + **gestione creativa dei conflitti**;
- auto-consapevolezza emozionale = **ascolto attivo** + **gestione creativa dei conflitti**;
- gestione creativa dei conflitti = **ascolto attivo** + **auto-consapevolezza emozionale**.



- In altre parole sostiene che per poter mettere in pratica l'ascolto attivo occorre essere consapevoli delle proprie ed altrui emozioni e saper gestire creativamente i conflitti;
- per essere consapevole delle proprie ed altrui emozioni occorre saper ascoltare in modo attivo e riuscire a risolvere i conflitti in modo creativo;
- per riuscire a risolvere i conflitti in modo creativo occorre ascoltare in modo attivo ed essere consapevole delle proprie ed altrui emozioni.

Sviluppare l'intelligenza emotiva è pertanto alla base dell'ascolto attivo.



2)LE COMPONENTI CORPOREE

- POSTURA
- CONTATTO OCULARE
- MIMICA FACCIALE



3) MESSAGGI-IO

- la comunicazione è basata sull'assenza della valutazione o giudizio, ma pone l'individuo di fronte agli effetti e ai sentimenti che il suo atto procura negli altri. Utilizzando il messaggio- io si potrà riuscire a gestire una situazione faticosa.



- Sostituire il messaggio-tu, che vede posto al centro dell'attenzione l'altro, (es "*sei sempre tu*" espressione di giudizio), **il messaggio-io dove al centro vi è posta una delle due parti con i suoi bisogni e le sue emozioni** (es "*Quando ti comporti così mi fai arrabbiare e perdo la calma*", effetti del suo gesto).
- Utilizzando il messaggio-io non si ammonisce, al contrario si mette in gioco in prima persona, insegnando al bambino un nuovo modo di relazionarsi con l'altro.



4) L'UTILIZZO DEL PROBLEM SOLVING

- È indicato per risolvere controversie tra due o più parti.

IL DOCENTE COME FACILITATORE



- Aiuta il gruppo a definire con chiarezza il problema
- Aiuta il gruppo a proporre una serie di soluzioni possibili al problema
- Aiuta il gruppo a considerare gli aspetti negativi e positivi di ogni soluzione proposta al problema
- Aiuta il gruppo a eliminare le soluzioni non idonee e a scegliere le più idonee
- Aiuta il gruppo a verificare se esistono i mezzi per attuare la soluzione scelta



LE FASI DA TENER PRESENTE E DA SEGUIRE:

1. Esposizione del problema
2. Proporre soluzioni
3. Valutazione degli aspetti positivi e negative delle proposte
4. Scelta della proposta più adeguata
5. Attuazione
6. Verifica risultati raggiunti



ESERCITAZIONE: A CIASCUNO IL PROPRIO RUOLO

Immagina che l'albero sia la tua classe,
dai un colore un ruolo, un compito a te stesso ed a
alcuni dei tuoi compagni.



ESERCITAZIONE: IL LABIRINTO DI PAROLE

Partendo da una parola stimolo invitare gli
alunni ad aggiungere
parole che si colleghino tra
loro e che raccontino
l'esperienza fatta

