

Comunicazione efficace ed educazione

Come prestare attenzione e ascolto

Dott.ssa Luisa Perotti

Perché?

- L'efficacia come educatori dipende dal modo di rispondere verbalmente ai figli
- Serve quindi prendere in considerazione il modo di rispondere verbalmente ai figli

PER COMINCIARE...

Comunicare deriva dal latino "communis agere", che significa "mettere in comune", condividere

Comunicare non permette soltanto di trasmettere informazioni ma anche di costruire relazioni efficaci con i propri figli

La comunicazione è un'abilità e come tale può essere migliorata, accresciuta e cambiata

A COSA SERVE LA COMUNICAZIONE

1. Riferire la realtà così come si presenta
2. Dire ciò che si pensa e si sente
3. Informare i figli sugli effetti della loro comunicazione

REQUISITI

- **L' INSIEME DEGLI ATTEGGIAMENTI
RELAZIONALI FACILITANTI**

*(empatia, rispetto, cordialità , genuinità
concretezza, franchezza, immediatezza)*

- **LE COMPETENZE COMUNICATIVE DI BASE**

*(ascolto attivo, comunicazione non verbale,
riformulazione, messaggio -io)*

I messaggi dell'accettazione

- Non intervenire
- Non fare
- Non dire

EMPATIA

capacità di mettersi al posto di mio figlio, di vedere il mondo come lui

- CONCENTRAZIONE SUL COMPORTAMENTO VERBALE E NON VERBALE
- FARE ATTENZIONE ALLE RISPOSTE
- LINGUAGGIO COMPRENSIBILE
- TONO SIMILE

ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA

capacità di interagire senza dare giudizi morali

- AVERE RISPETTO

FRANCHEZZA

Capacità di parlare e confrontarsi con schiettezza e sincerità

- ATTENZIONE ALLA CNV
- RIFLETTERE DISCREPANZE

IMMEDIATEZZA

*capacità di comunicare al figlio in modo aperto e diretto
impressioni e rilievi sulla relazione in quel momento*

- METTERSI IN SINTONIA CON PROPRIE ESPERIENZE
- ATTENZIONE AL MESSAGGIO NASCOSTO
- ESTRANIARSI DA INTERAZIONI SENZA DIREZIONI
- VALUTAZIONE DELLA RELAZIONE

CONCRETEZZA

Capacità di fare riferimento ad esperienze e realtà specifiche

- EVITARE RINFORZO DISCORSI EVASIVI
- DETTAGLI SPECIFICI
- FIDARSI DELLA PROPRIA ESPERIENZA

GENUINITA' O SPONTANEITA'

*capacità di esprimere la propria personalità, senza negarla,
senza difendersi dietro il ruolo di genitore*

ESAMINARE LE DIFFICOLTA'

CORDIALITA'

Capacità di esprimere calore e cortesia

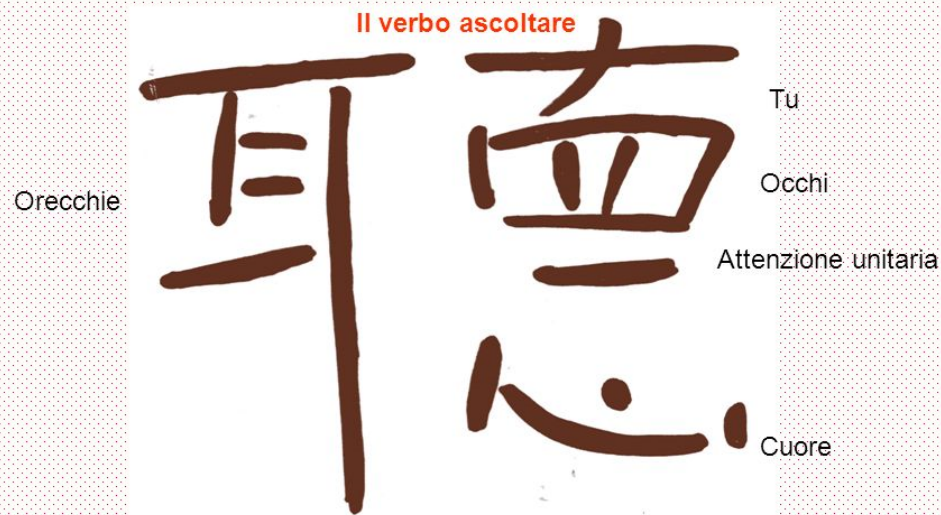
- EVITARE EFFUSIONI, CHIACCHIERE
- DIRITTO ALLA DISTANZA

ASCOLTO ATTIVO

- ESPRIME SENSIBILITÀ AI BISOGNI DEI FIGLI
- METACOMUNICA ACCETTAZIONE E RISPETTO
- FACILITA L'ESPRESSIONE DI IDEE E SENTIMENTI DA PARTE DEI FIGLI

Ascolto

Saggezza cinese



LA COMUNICAZIONE NON VERBALE E' Tutto ciò che comunichiamo al di fuori della parola

- *Segnali gestuali, mimici, posturali e paralinguistici (qualità della voce e vocalizzazioni)*
- *Aspetti spaziali (prossemici) dell'interazione*
- *Aspetto esteriore (abbigliamento)*
- *Luogo in cui si svolge l'interazione*
- *Il tempo*
- *gli artefatti (es giocherellare con la penna)*

A COSA SERVE LA CNV

- TRASMISSIONE DEGLI ATTEGGIAMENTI INTERPERSONALI E DI INFORMAZIONI CHE RIGUARDANO QUESTIONI DI RELAZIONE (AMORE, ODIO, SIMPATIA)
- ESPRESSIONE DELLE EMOZIONI, DEI SENTIMENTI
- METACOMUNICAZIONE: INFORMAZIONE SU COME DEVE ESSERE INTESO IL MESSAGGIO VERBALE

COSA FA IL GENITORE- COMUNICATORE EFFICACE

- **PRESTA ATTENZIONE**
- **RISPONDE:** fornisce risposte precise
- **USA** la comunicazione assertiva
- **FACILITA** la comunicazione, la collaborazione e la risoluzione dei problemi
- **PROMUOVE** un clima che incoraggia l'autostima nei figli

LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

L'assertività è quella competenza relazionale che permette di riconoscere le proprie emozioni ed i propri bisogni e di comunicarli ai figli nel rispetto reciproco.

Nasce dall'armonia fra abilità sociali, competenze emotive e pensiero razionale.

- *Siamo assertivi quando sappiamo esprimere onestamente i nostri sentimenti, bisogni, desideri, opinioni, critiche, ecc., in modo diretto e adeguato, senza imbarazzo o sentimenti di colpa, quando accettiamo il punto di vista dei figli, non giudichiamo, non colpevolizziamo, ascoltiamo i figli e decidiamo in modo autonomo, siamo pronti a cambiare la nostra opinione (flessibilità), non permettiamo ai figli di manipolarci, non pretendiamo che i figli si comportino come fa piacere a noi, ricerchiamo la collaborazione di altre persone, abbiamo una buona stima di noi stessi*

PEC

- Pensieri
- Emozioni
- Comportamenti



Gli stili comunicativi



Passivo



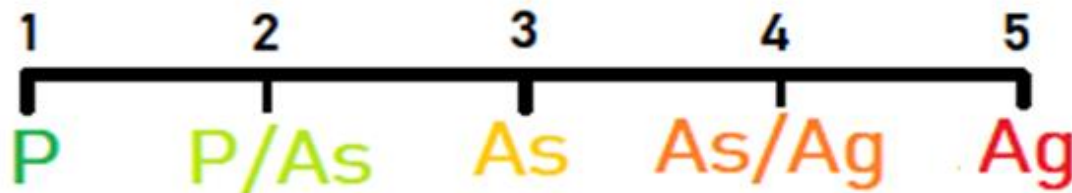
Assertivo



Aggressivo

Gli stili comunicativi

- Esiste un continuum che va dalla “passività” “all’aggressività”, estremi indicati come negativi e disfunzionali, che rappresentano l’assenza di assertività.



- Nell’area intermedia rientra l’assertività quale abilità sociale funzionale ed efficace

Assertività

- Dal latino "*ad serere*", condurre a sé "*asserere*", asserire
- Dal vocabolario: *Asserzione*, affermazione di sé.
- E' una caratteristica del comportamento umano che consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni
- Significa far valere i propri diritti senza calpestare gli altri

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

I diritti

- Di essere trattato con rispetto e dignità
- Di avere sentimenti ed opinioni personali e di poterli esprimere
- Di essere ascoltato e di essere preso sul serio
- Di valutare i propri bisogni, di stabilire priorità e prendere decisioni personali
- Di dire di no
- Di chiedere ciò che si ritiene più giusto e opportuno, nel rispetto del reciproco diritto a rifiutare dell'interlocutore
- Di cambiare idea
- Di sbagliare
- Di chiedere chiarimenti e di essere informato
- Di ottenere ciò per cui si è pagato
- Di essere giudici del proprio comportamento indipendentemente dalla benevolenza degli altri
- Di decidere se far valere o meno i propri diritti

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- E' IMPOSSIBILE NON COMUNICARE
- I MESSAGGI VERBALI SONO COSTITUITI DI DUE LIVELLI: IL CONTENUTO (IL MESSAGGIO) E LA RELAZIONE (IL RAPPORTO FRA CHI INTERAGISCE) es fai attenzione!
- LE COMUNICAZIONI NON VERBALI HANNO PIU' ELEVATA PROBABILITA' DI TRASMETTERE IL MESSAGGIO REALE
- LA COMUNICAZIONE PUO' ESSERE VERBALE, NON VERBALE, O LA COMBINAZIONE DI QUESTE DUE
- LA COMUNICAZIONE PUO' ESSERE SIMMETRICA O COMPLEMENTARE
- ESISTONO PROCESSI PERCETTIVI INFLUENZANTI E MECCANISMI DI DIFESA (il primo atto comunicativo è la percezione che ho di mio figlio) es. il bosco

I TRE TIPI DI COMUNICAZIONE

DESCRITTIVA: RIFERISCE LA REALTA' COSI' COME SI PRESENTA, CONDIZIONE PRELIMINARE PER UN DISCORSO REALISTICO, NON SOGGETTIVO O DIRETTIVO

RAPPRESENTATIVA: MODO DELIBERATO DI AUTOPRESENTAZIONE, MANIFESTAZIONE LIBERA E DIRETTA DELLE PROPRIE ESPERIENZE, DI CUI CI SI ASSUME LA RESPONSABILITA'

REGOLATIVA: INFORMAZIONE DAL RICEVENTE ALL'EMITTENTE SUGLI EFFETTI DELLA SUA COMUNICAZIONE, PROCESSO DI INFORMAZIONE DI RITORNO, EFFICIENTE STRUMENTO DI CONTROLLO E DI VERIFICA DEGLI EFFETTI DEL PROPRIO COMPORTAMENTO NELL'INTERAZIONE

LA TECNICA DEI QUATTRO PASSI

1. Gli apri-porta
2. L'ascolto passivo
3. I messaggi di riconoscimento
4. Ascolto attivo

Le frasi invito

- Capisco, davvero, Ah!, non mi dire, Mh, incredibile, ma guarda un po', Ah si eh, interessante, veramente
- Raccontami, di che si tratta?, spiegati meglio, vorrei sapere cosa ne pensi, ti va di parlarne, parliamone, dimmi, parla ti ascolto, mi pare che tu voglia dire qualcosa, mi sembra che sia molto importante per te

LE COMPETENZE RELAZIONALI PER UNA PROFICUA BASE COMUNICATIVA

RIGUARDANO DUE DIMENSIONI:

- **DIMENSIONE CONTROLLO:** competenze relative al comportamento di guida e supporto basato sull'autorevolezza
- **DIMENSIONE EMOZIONALE:** competenze relative al comportamento socio-affettivo volto alla valorizzazione dei figli

LE COMPETENZE RELAZIONALI

1. Competenze che aiutano i figli a risolvere i loro problemi (counseling)

LA RIFORMULAZIONE

2. Competenze che aiutano il genitore a soddisfare i propri bisogni (assertive)

IL MESSAGGIO IO

CHE COSA E' MEGLIO FARE

- PRESUPPOSTO FONDAMENTALE E' IL SAPER ASCOLTARE E CIOÈ..
 - descrivere e constatare ciò che succede piuttosto che giudicare e interpretare
 - prestare attenzione non solo al contenuto razionale ma anche a quello emotivo della comunicazione
 - analizzare insieme senza pregiudizi, chiedere chiarimenti, saper fare domande
 - comunicare la propria percezione dei rapporti: accogliere e dare feed-back

CHE COSA E' MEGLIO EVITARE

1. Atteggiamenti eccessivamente difensivi e/o aggressivi
2. Giudicare
3. Inviare soluzioni
4. Mettere in guardia
5. Moralizzare
6. Etichettare
7. Deridere
8. Consigliare (offrire soluzioni)
9. Persuadere con la logica
10. Elogiare, lusingare
11. Interpretare
12. Rassicurare, consolare
13. Indagare
14. Distrarre (cambiare argomento)
15. Comunicare sentimenti secondari

L'ASCOLTO

- **DEFINIZIONE:**

"Insieme di atti percettivi attraverso cui si entra spontaneamente o involontariamente in contatto con una fonte comunicativa"

- ❑ **I PROCESSI DELL'ASCOLTO**

Messaggio Recezione Elaborazione Risposta

- ❑ **LE 4 DIMENSIONI DI OGNI MESSAGGIO**

- **Contenuto:** di che cosa sta parlando mio figlio
 - **Autopresentazione:** con quale emozione si sta esprimendo mio figlio
 - **Relazionalità:** in che modo è percepita la relazione
 - **Appello:** che cosa chiede mio figlio

RIFORMULAZIONE

❑ DEFINIZIONE

Forma di supporto verbale non direttiva nella quale il genitore riformula il contenuto della comunicazione del figlio, usando parole proprie, restituendo in questo modo al figlio la sua comunicazione

❑ OBIETTIVI

- ✓ Chiarifica cognitiva
- ✓ Verifica di una ricezione corretta
- ✓ Previene il conflitto

FASI SUCCESSIVE DI ELABORAZIONE

- COSA HA DETTO MIO FIGLIO
- QUALI SONO I CONTENUTI CENTRALI DEL SUO MESSAGGIO
- QUALE TIPO SCELGO PER TRADURRE I CONTENUTI CENTRALI A PAROLE MIE
- COME POSSO CONSTATARE L'EFFICACIA DELLA MIA RIFORMULAZIONE

IL MESSAGGIO IO

Forma di supporto verbale non direttiva nella quale il genitore esprime i propri sentimenti in relazione ad un comportamento del figlio che crea malessere

OBIETTIVI

Facilita e miglioramento relazioni

Costruisce dialogo

Previene il conflitto

TIPI

- Preventivo: affermazione di ciò di cui si ha bisogno
- Autorivelante: cosa penso, credo, considero giusto
- Di confronto: espressione del sentimento

FASI SUCCESSIVE DI ELABORAZIONE

Espressione dell'emozione in prima persona: io

"mi infastidisco"

descrizione del comportamento

"quando butti le scarpe per terra"

dire gli effetti e/o l'aspettativa

"perche' vorrei che ci fosse ordine in casa"

CAPIRE LE EMOZIONI

Le emozioni sono risposte chimiche-neurali, sono cioè determinate biologicamente, lavorano attivamente per dispositivi cerebrali innati che si sono consolidati nel corso dell'evoluzione del genere umano

Caratteristica di ogni emozione è la qualità (positiva, negativa), la potenza (forte, debole), l'attività (cosa suscita in chi la prova)

Le emozioni influenzano i nostri circuiti cerebrali, e ogni singola risposta emotiva è responsabile di un cambiamento nel nostro corpo e nel nostro cervello

CAPIRE LE EMOZIONI

La consapevolezza del proprio stato emotivo si ottiene riconoscendo e modulando i vari momenti che vanno dalla sensazione all' espressione di ciò che si prova. Il primo passo consiste nel dare un nome alle emozioni, poi comprendere cosa segnalano del nostro vissuto perché decidiamo cosa fare

L'educazione che riceviamo è costruita sul modello del divieto, fatto di non si fa, non urlare, non piangere. Non si tratta di controllare le emozioni, quanto di acquisirne consapevolezza, accettarle, dare loro un nome e cercare di modificarle, se serve, utilizzandole come segnali che orientano le scelte, poichè le emozioni ci aiutano a prendere decisioni

ALFABETO EMOTIVO

GIOIA

- compiacimento, spensieratezza, soddisfazione, calma, serenità, tranquillità
- gioia, buon umore, contentezza, allegria, ottimismo
- estasi, eccitazione, entusiasmo, delizia, essere elettrizzato

TRISTEZZA

- dispiacere, scoraggiamento, essere giù di tono o tagliato fuori
- dolore, tristezza, solitudine, disillusione, infelicità, essere demoralizzato o ferito
- angoscia, desolazione, depressione, sconfitta, disperazione, essere finito, avvilito, angustiato

RABBIA

- irrequietezza, agitazione, essere infastidito, contrariato, scosso, turbato, irritato
- rabbia, stizza, offesa, risentimento, collera
- furia, ira, ostilità, desiderio di vendetta, essere violento o furibondo

PAURA

- apprensione, timore, inquietudine, nervosismo, esitazione, timidezza, turbamento, imbarazzo, essere in allarme o a disagio
- paura, ansia, spavento, tensione, agitazione, vulnerabilità
- terrore, panico, essere pietrificato, preso dal panico

RICORDARSI DI...

1. RISPETTARE L'EMOZIONE, NON SVALUTARLA O
RIDICOLIZZARLA

(cosa hai paura a fare, i forti non hanno paura)

2. EVITARE LA DISCONFERMA:

* NEGARE L'ESISTENZA DEL PROBLEMA

(cosa hai paura a fare, ciò di cui hai paura non esiste)

* MINIMIZZARE LA SERIETA' DEL PROBLEMA

(stai tranquillo, vedrai che la paura poi passa)

* NEGARE LA POSSIBILITA' DI RISOLVERE IL PROBLEMA

(non c'è niente che si possa fare per diminuire la paura)

* AMMETTERE CHE CI SIA UN PROBLEMA, MA NEGARE
LA CAPACITA' DI RISOLVERLO

(va bene, hai paura. E io che ci posso fare?)

Messaggio assertivo



PRESUPPOSTI

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

Struttura e dinamica del messaggio assertivo

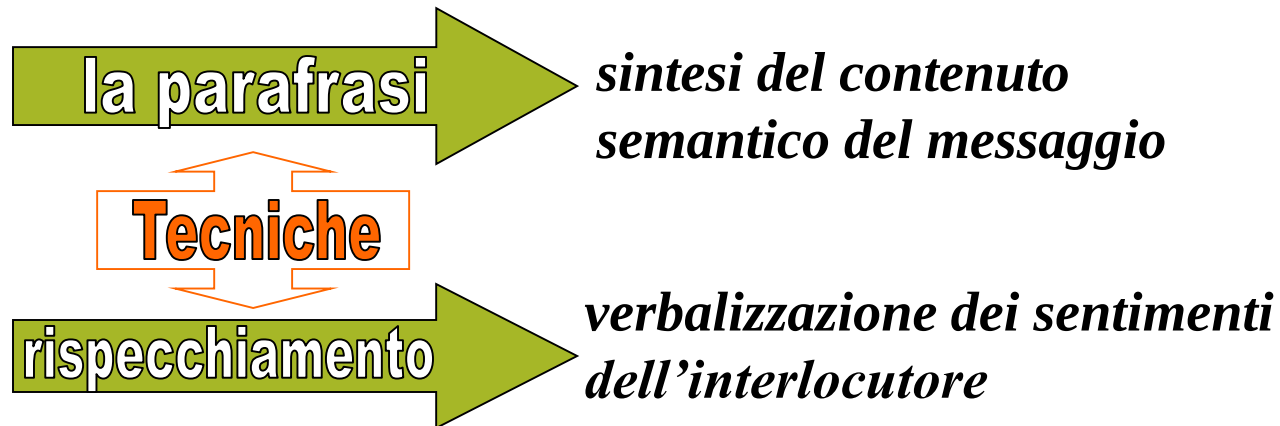
- ☆ Si articola in quattro diversi segmenti
- ☆ fluidamente collegati tra loro
- ☆ anche se talvolta si può cambiare il posto nella sequenza
- ☆ e a volte alcuni segmenti possono essere saltati

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



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)

2 segmento

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

Catarsi e liberazione

Vantaggi

Fornire informazioni

*“Alcune volte non presti attenzione a quello che dico”
(Descrizione non valutativa del comportamento dell’altro)*

“.....e ciò mi dispiace perché.....”



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

- n è diretto (sostituzione di una fraseologia indiretta e manipolativa con espressioni in prima persona)
- n è onesto esprimere con garbo, ma senza ambiguità o falsa cortesia, ciò che si pensa o si sente
- n è coerente corrispondenza tra messaggio verbale e non verbale
- n è adeguato alla situazione ed al contesto
(flessibilità comunicativa)
- n 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

Il messaggio assertivo è....

diretto

con espressioni in prima persona

onesto

esprime con calma,
ciò che si pensa o si sente

coerente

corrispondenza tra
messaggio verbale e non verbale

flessibile

adeguato alla situazione ed al contesto

facilitatore

del dialogo e del confronto

BENEFICI DELL'ASCOLTO

- Aumento di impegni nel mettere in atto una decisione
- Relazioni più calorose
- Decisioni più veloci
- Non operazioni di vendita

I COSTI DELL'USO DEL POTERE

- Riduzione della comunicazione
- Adulazione
- Competizione e rivalità
- Sottomissione e conformismo
- Ribellione e sfida
- Alleanze e coalizioni
- Ritiro e fuga
- Costi di tempo

BIBLIOGRAFIA

Cesari Lusso V., (2005), Dinamiche e ostacoli della comunicazione interpersonale, Trento, Erikson

Franta H., (1988), Atteggiamenti dell'educatore, Roma, LAS

Franta H., Salonia G., (1998), Comunicazione Interpersonale, Roma, Las

Gordon T., (1999), Genitori Efficaci, , Molfetta (Ba), La Meridiana

Marcato P., Musumeci L. Alfieri G., presentazione di Hubert Jaoui, (2005), ~~Ascoltare e parlare. Manuale di comunicazione assertiva~~, Edizioni La Meridiana, Bari