



# POTEVO FORSE DIRLO COSÌ?

Dr.ssa Elena Ferlini

Psicologa - Specializzanda in psicoterapia

tel. 3495562507

[elena.ferlini@hotmail.it](mailto:elena.ferlini@hotmail.it)

Dr.ssa Scalvini Claudia

Psicologa Psicoterapeuta

Tel. 3487635553

[claudia.scalvini@gmail.com](mailto:claudia.scalvini@gmail.com)



# COS'È LA COMUNICAZIONE?



# **COS'E' LA COMUNICAZIONE?**

- Comunicare significa letteralmente “mettere in comune”, condividere qualcosa con qualcuno.
- Ciò che viene messo in comune sono “messaggi” che esprimono  
**intenzioni, sensazioni, pensieri, sentimenti, informazioni.**

Watzlawick  
definisce la comunicazione un  
“**processo** di scambio di  
informazioni e di influenzamento  
reciproco che avviene in un  
determinato **contesto**”.





La comunicazione rappresenta l'elemento costitutivo della trama delle relazioni umane:

- è la condizione essenziale della vita dell'uomo, del crescere e della salute mentale
- risponde a bisogni vitali che vanno dal bisogno di sopravvivenza e quello di affiliazione

Se il processo comunicativo viene interrotto e/o ostacolato il soggetto va incontro a difficoltà del suo «essere al mondo »



# LA COMUNICAZIONE E' UN PROCESSO

- **Sistemico** in quanto le persone coinvolte fanno parte di un sistema di influenzamento reciproco
- **Pragmatico** in quanto ciò che conta sono gli effetti del comunicare, non le intenzioni, conta il messaggio che l'altro recepisce, la risposta che si ottiene
- **Strategico** in quanto la persona che ha chiari obiettivi da raggiungere si dota di una strategia ben precisa.

# Gli elementi della comunicazione



# LE CONDIZIONI DEL COMUNICARE

Per poter comunicare è necessario che si verifichino alcune condizioni di base:

- **Prima condizione**: almeno due soggetti entrino in contatto tra di loro
- **Seconda condizione**: nella comunicazione devono esistere dei messaggi che devono essere trasmessi da un soggetto “mittente” ad uno o più soggetti “destinatario”
- **Terza condizione**: deve esistere un codice comune tra due o più soggetti che permettano la comprensione del messaggio
- **Quarta condizione**: deve esistere dai soggetti la volontà di comunicare, cioè la volontà di parlare e di ascoltare, di trasmettere e di ricevere messaggi



# GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE



# GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

**PRIMO ASSIOMA:** non si può non comunicare.  
Qualunque comportamento comunica qualcosa  
di se stesso agli altri

**SECONDO ASSIOMA:** all'interno di ogni  
comunicazione vanno distinti due livelli:

- contenuto: che cosa stai comunicando
- relazione: che tipo di relazione vuoi instaurare con la persona a cui ti rivolgi

**TERZO ASSIOMA:** il modo di interpretare una comunicazione dipende da come viene punteggiata la sequenza delle comunicazioni fatte (natura circolare della comunicazione)

**QUARTO ASSIOMA:** differenzia due tipi di comunicazione:

- comunicazione analogica: si basa sulla somiglianza tra la comunicazione e l'oggetto della comunicazione. Rientra in essa tutta la comunicazione non verbale e l'uso di immagini
- comunicazione digitale: riguarda l'uso delle parole, cioè dei segni usati in modo convenzionale per dire qualcosa

*Incongruenza tra il linguaggio analogico e digitale  
causa confusione ed ambiguità*



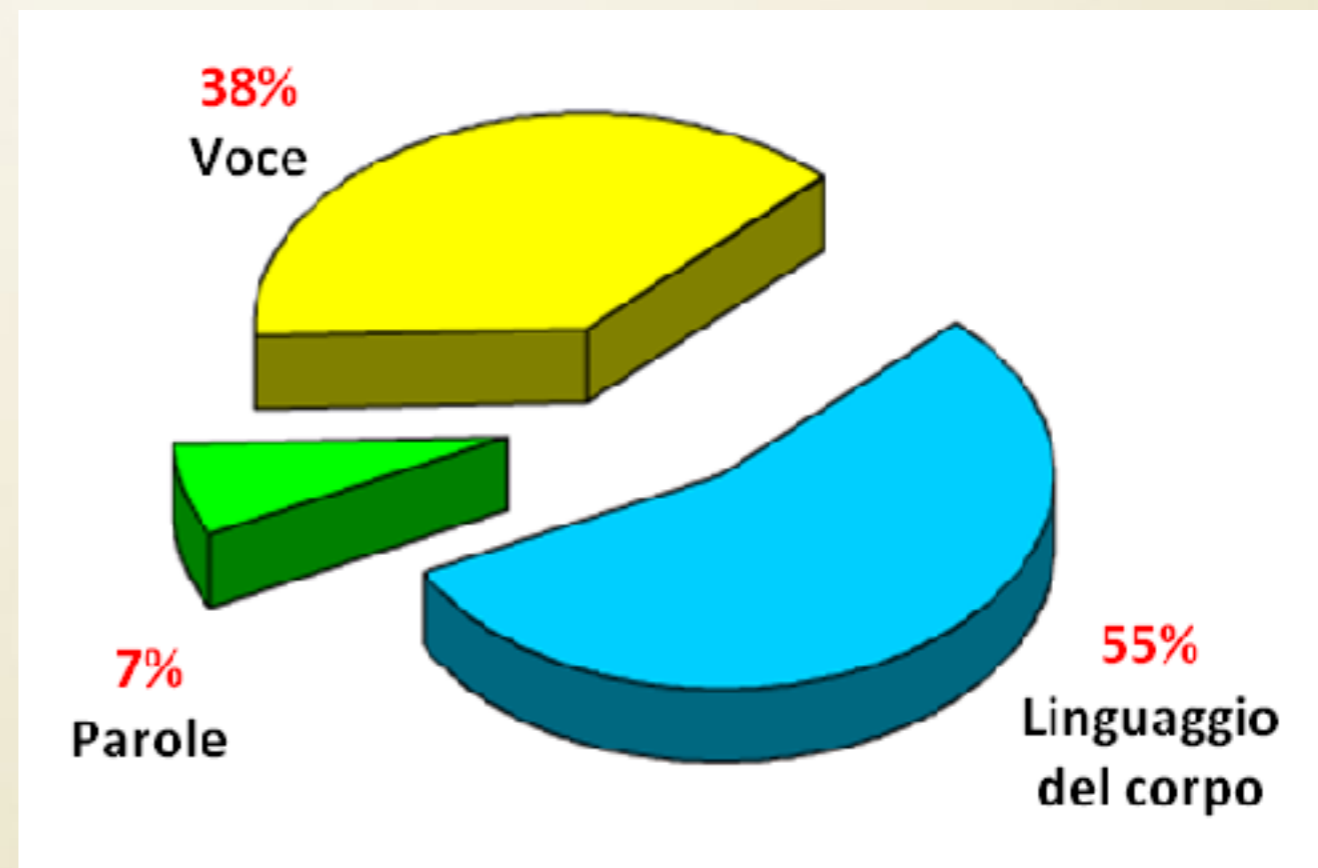
**QUINTO ASSIOMA:** tutte le interazioni tra comunicanti possono essere di due tipi, simmetriche o complementari.

- interazione simmetrica: quando gli interlocutori si considerano di pari livello, nessuno dei due sembra voler prevalere o essere subordinato all'altro
- interazione complementare: gli interlocutori si pongono su due piani, uno in una posizione superiore, l'altro in una posizione subordinata.

**Conoscere come funziona la comunicazione aiuta a comunicare in modo più efficace**

# COMUNICAZIONE

- Livelli della comunicazione:
  - verbale
  - paraverbale
  - non verbale



# LA COMUNICAZIONE VERBALE

- Contenuti: il linguaggio propriamente detto, scritto o parlato





# LA COMUNICAZIONE PARAVERBALE

- Aspetti di contorno, collaterali e concomitanti nel corso del processo comunicativo (tono, ritmo, volume della voce, accento, sbadigli, pronuncia, sospiri e pause)
- Sono utilizzati prima di quelli verbali e compaiono già nel neonato
- Hanno carattere universale e risentono meno degli stili comunicativi individuali
- Spesso hanno maggiore efficacia sull'interlocutore e vengono colti anche in modo inconsapevole
- Influenzata da fattori quali sesso, età, cultura, stato emotivo, contesto, posizione sociale

# LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

- Riguarda gli aspetti non contenutistici della comunicazione
- Alcuni elementi che compongono la comunicazione non verbale sono:
  - espressioni del volto
  - sguardo
  - postura
  - orientamento spaziale e distanza interpersonale
  - movimenti del corpo e gestualità
  - aspetto esteriore

- Espressioni del volto: comunicare sentimenti ed emozioni tramite i movimenti muscolari facciali
  - l'espressione del volto può mascherare un'emozione, deintensificare, accrescere la manifestazione
- Sguardo e contatto oculare: capacità di regolare l'interazione con un interlocutore attraverso la direzione dello sguardo, per dare e ricevere feedback; guardare negli occhi l'interlocutore per una percentuale di tempo né eccessiva né troppo ristretta. 70-80% sul totale dell'interazione è il tempo ottimale di contatto oculare



- **Postura:** usare adeguatamente la posizione del corpo rispetto alle persone con cui si interagisce ed alle situazioni in cui ci si trova
  - portamento eretto e mani sui fianchi: dominanza
  - stare seduti in posizione semi-distesa e con le gambe accavallate: rilassamento
  - gambe larghe: sfida, tendenza a mostrarsi forte
  - gambe incrociate: protezione e chiusura, disagio
  - gambe strette: insicurezza, forte carica emotiva

# LA COMUNICAZIONE

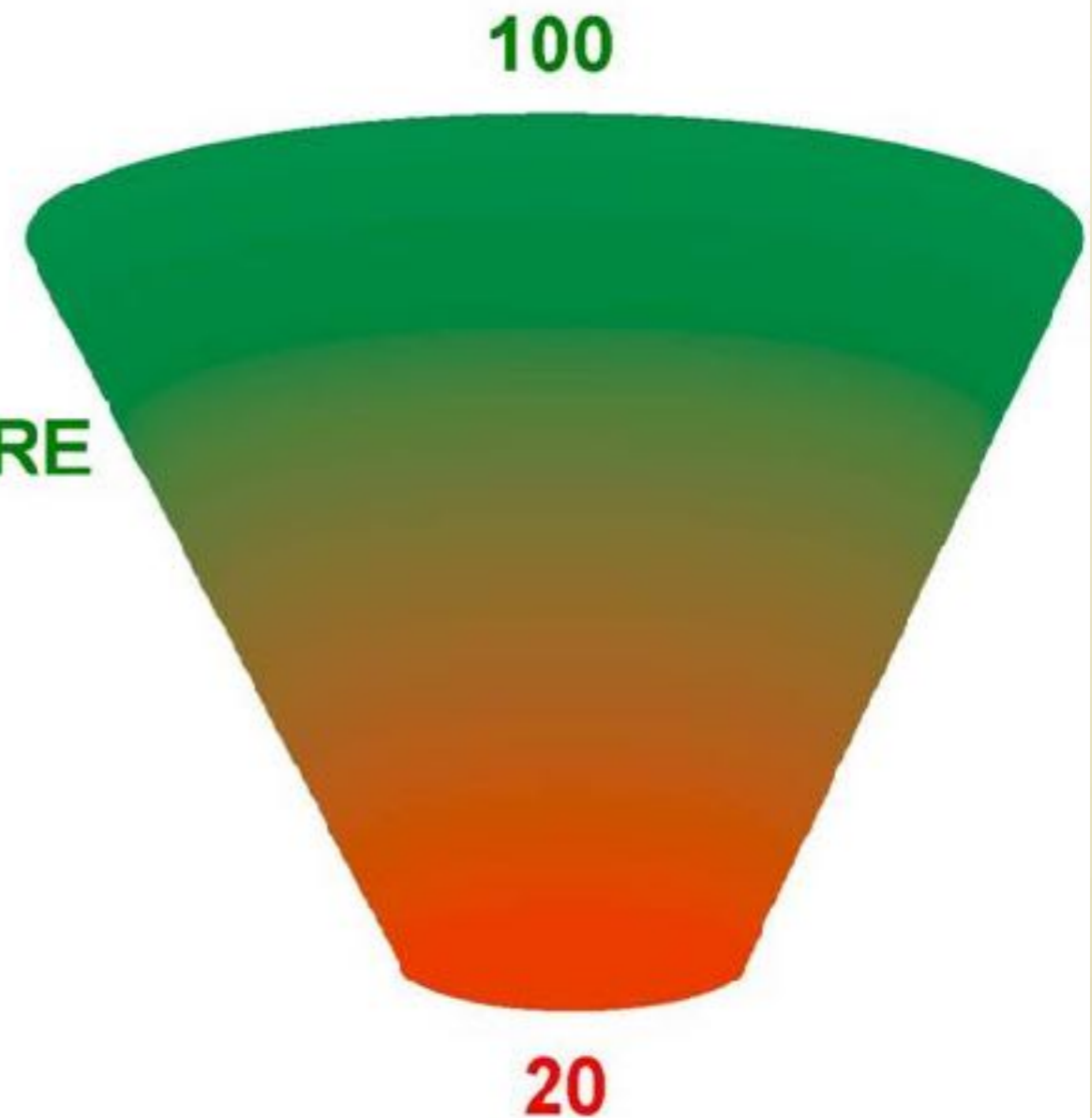
## Il Processo / L'imbuto

**EMITTENTE**

- CIO' CHE DEVE DIRE
- CIO' CHE VUOLE DIRE
- CIO' CHE SI RICORDA DI DIRE
- CIO' CHE DICE

**RICEVENTE**

- CIO' CHE ASCOLTA
- CIO' CHE CAPISCE
- CIO' CHE RICORDA
- CIO' CHE UTILizzerà



# BARRIERE NELLA COMUNICAZIONE

- limitate capacità di tempo e densità di informazioni nell'unità di tempo
- distrazione
- dare per scontato che il ricevente comprenda gli argomenti trattati
- incompatibilità degli schemi in relazione alla diversità dei comportamenti del gruppo
- influenza di tabù sociali, suggestioni, credenze
- disordine esplicativo
- mancanza di adeguati canali di comunicazione
- errata interpretazione del contesto in cui avviene lo scambio comunicativo



- ordinare, comandare, dirigere
- offrire soluzioni, consigli, avvertimenti
- minacciare, ammonire, mettere in guardia
- valutare, giudicare, biasimare, moralizzare, far prediche
- interpretare, diagnosticare
- supportare, sostenere paternalisticamente, rassicurare, consolare
- inquisire, indagare
- decidere, fornire soluzioni
- cambiare argomento, minimizzare, ironizzare



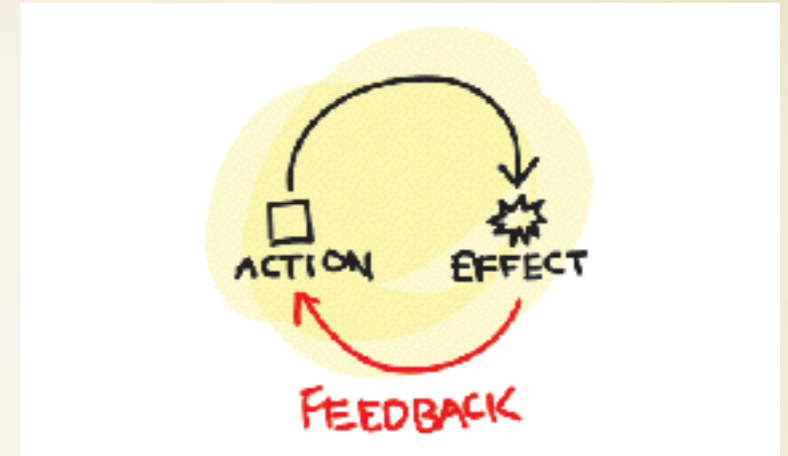


# ATTEGGIAMENTI CHE FACILITANO L'ESPRESSIONE

- empatia
- rispetto, incoraggiamento
- cordialità
- genuinità
- apertura di sé
- franchezza
- immediatezza




# LA COMUNICAZIONE EFFICACE



- Comunicare in modo efficace significa fare in modo che il messaggio che l'emittente desidera comunicare all'altro arrivi in modo da poter essere compreso
- Necessario tenere in alta considerazione il segnale di ritorno che ricevo dall'altro, il feedback, per verificare se il mio messaggio è arrivato


## LA COMUNICAZIONE EFFICACE



RIDUCE LE CONSEGUENZE  
NEGATIVE PRODOTTE DA  
UNA SITUAZIONE CRITICA

AUMENTA I VANTAGGI  
DI UNA SITUAZIONE  
FAVOREVOLE

## LA COMUNICAZIONE EFFICACE



- FINALIZZATA
- CONSAPEVOLE
- CONTESTUALIZZATA

- CREA INTEGRAZIONE A LIVELLO DELLA RELAZIONE
- EVITA CONFLITTI INUTILI

# 7 PASSI PER CREARE RELAZIONI EFFICACI

*Se il nostro  
obiettivo è  
comunicare....*

1 - Assumersi la piena  
responsabilità della  
comunicazione

2 - Riconoscere le  
intenzioni positive  
degli altri

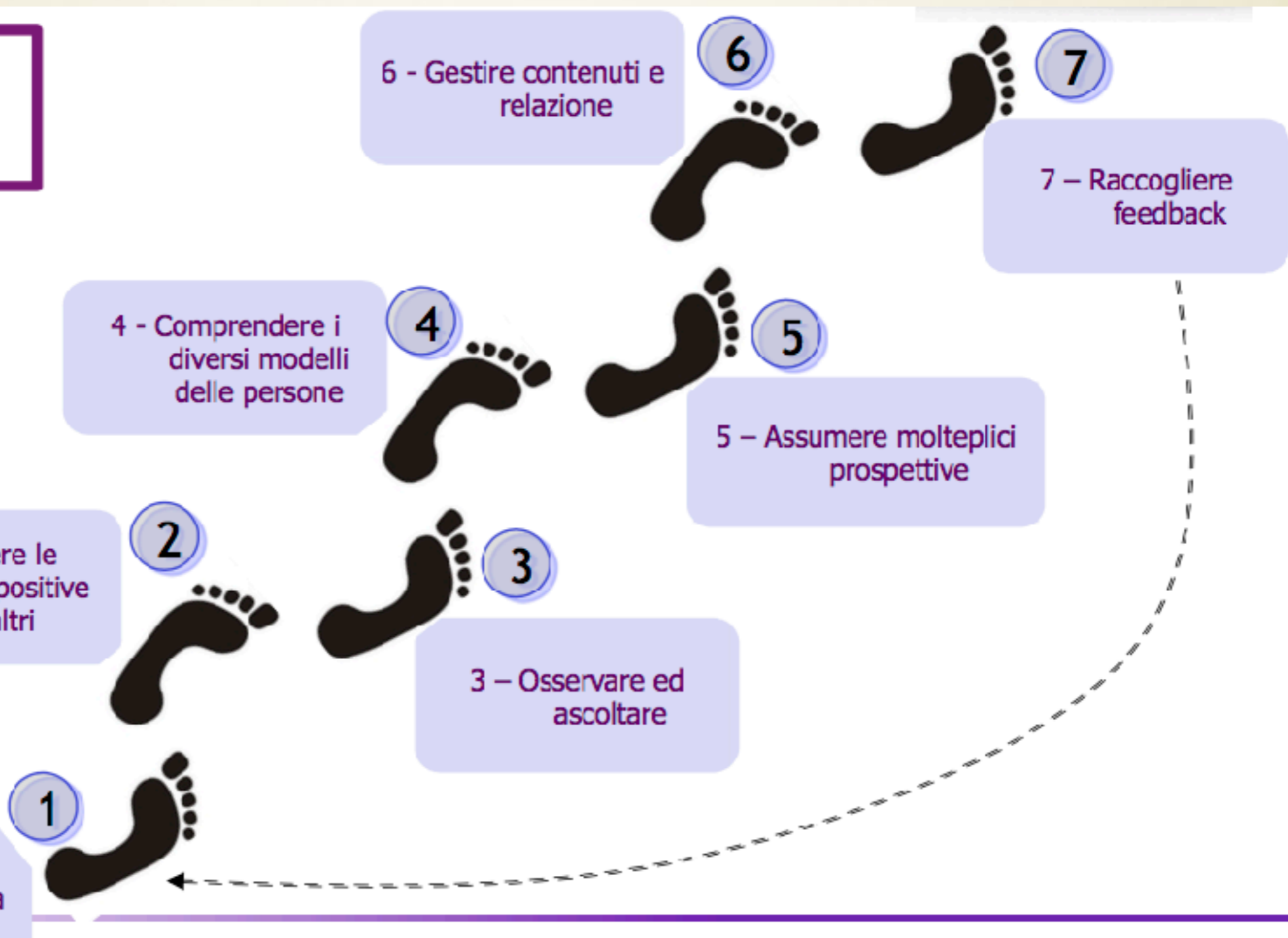
4 - Comprendere i  
diversi modelli  
delle persone

6 - Gestire contenuti e  
relazione

3 - Osservare ed  
ascoltare

5 - Assumere molteplici  
prospettive

7 - Raccogliere  
feedback





- **Assumersi la piena responsabilità della comunicazione:** importante prendersi totalmente carico dell'efficacia della comunicazione, adeguandola secondo i feedback che si ricevono, altrimenti il cervello smette di cercare strategie alternative
- **Riconoscere le intenzioni positive degli altri:** tener conto che ciascuno agisce sulla spinta di un'intenzione positiva di perseguire il meglio per sè, scegliendo il comportamento migliore.

- **Osservare ed ascoltare:** abbiamo perso la capacità di osservare il non verbale, e si fa sempre più fatica a mantenere l'attenzione focalizzata su qualcuno o qualcosa. Ascolto attivo:
  - sospendere l'attività mentale impegnata altrove
  - focalizzare il cervello sull'apertura verso nuovi pensieri e schemi cognitivi
  - concederci il lusso di introiettare nuove informazioni

- **Comprendere i diversi modelli delle persone:** osservando ed ascoltando l'interlocutore avviamo modo di approfondire il suo modello
  - entrare in sintonia
  - formulare il nostro messaggio in modo coerente alla sua mappa
- **Assumere molteplici prospettive:** per avere una visione più ampia del contesto e nuove possibili interpretazioni e soluzioni possiamo utilizzare posizione percettive diverse dall'IO:
  - seconda posizione (l'altro)
  - metaposizione (io fuori di me)
  - terza posizione (l'osservatore)
  - quarta posizione (la relazione)
  - quinta posizione (il sistema in cui ci viviamo)



- **Gestire contenuti e relazioni:** gestire in modo consapevole
  - scelta delle parole e del paraverbale
  - relazione up-down
  - allineamento emotivo con l'interlocutore
  - congruenza tra verbale e non verbale
  - ecc...







- **Raccogliere feedback:** oltre all'osservazione e all'ascolto possiamo raccogliere feedback chiedendo direttamente alla persona se ha compreso quello che intendevamo comunicare. Il risultato della comunicazione è ciò che la persona ha capito

# ALLA BASE DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE: L'ASSERTIVITA'



# ALLA BASE DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE: L'ASSERTIVITA'

- Capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni, senza prevaricare né essere prevaricati
- La persona che riconosce i diritti propri e quelli altrui è pronta ad ascoltare il punto di vista espresso dal suo interlocutore e ad esprimere il proprio eventuale disaccordo, mantenendo il totale rispetto nei suoi confronti
- L'assertività si esprime anche attraverso la comunicazione non verbale. La coerenza e congruenza tra quanto si dice e come lo si dice aumentano la chiarezza e la forza del messaggio

- Il comportamento assertivo implica:
  - un'onesta espressione dei propri bisogni, desideri, emozioni e opinioni
  - adeguatamente e coerentemente alla situazione specifica in cui ci si trova
  - senza provare particolare imbarazzo, senso di colpa, rabbia
  - in relazione ai propri obiettivi



# COSA NON E' ASSERTIVITA'

- **Il comportamento passivo:** è tipo quando si è incapaci di esprimere le proprie opinioni o i propri sentimenti, si ritengono gli altri migliori di sé stessi, si teme il giudizio degli altri, si fa fatica a rifiutare le richieste, si tende a sottomettersi al volere altrui, si fatica a proporre iniziative e prendere decisioni e pertanto difficilmente si riesce a soddisfare i propri bisogni e desideri
- Obiettivo generale: evitare ogni possibile conflitto, ridurre l'ansia di esporsi, rimandare le decisioni e ottenere la benevolenza dell'interlocutore

- Un individuo è passivo quando in un contesto di relazione:
  - non difende i propri diritti
  - non esplicita i propri bisogni, opinioni, desideri, emozioni
  - è condizionato ed influenzato
  - tende a subire
  - ha un'elevata ansia sociale

## Pensieri disfunzionali tipici del comportamento passivo:

- ho assolutamente bisogno di ottenere l'approvazione e l'affetto di tutte le persone per me rilevanti
- devo essere sempre competente in tutto quello che faccio e non sbagliare mai
- è terribile che le cose non vadano come dico io!
- io sono debole e quindi da solo non ce la posso fare

- **Il comportamento aggressivo:** è tipico di quando si tenta di soddisfare unicamente i propri bisogni prevaricando gli altri, si ritiene di essere sempre nel giusto, si addossa agli altri la responsabilità dei propri errori, si è irremovibili rispetto alle proprie posizioni
- Obiettivo generale: averla vinta a tutti i costi
- Un individuo è aggressivo quando in un contesto di relazione
  - si impone lasciando poco spazio all'altro
  - non ammette di aver sbagliato
  - non è interessato e non rispetta bisogni, opinioni, desideri, emozioni dell'altro
  - è ostile e imprevedibile



## Pensieri disfunzionali tipici del comportamento aggressivo:

- quando le persone si comportano male o secondo una morale diversa dalla mia sono cattive e devo fargliela pagare
- è terribile che le cose non vadano come dico io!
- io devo assolutamente essere e/o dimostrarmi sempre perfettamente adeguato, competente e di successo in tutto quello che faccio

# COMUNICAZIONE E MONDO DELLA SCUOLA



# DUE TIPOLOGIE:

- Comunicazione tra studente ed adulto:
  - insegnante
  - genitore
- Comunicazione tra genitori ed insegnanti

# LA COMUNICAZIONE TRA ADULTI E RAGAZZI

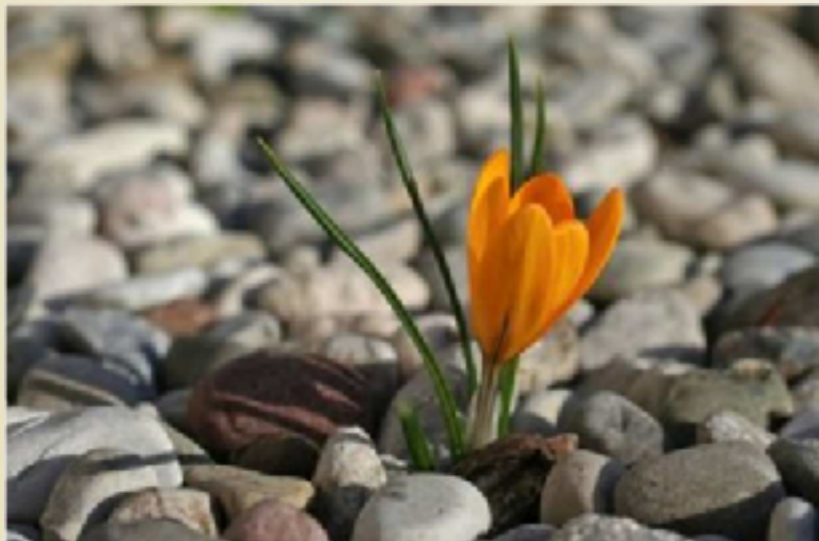
- Le difficoltà di comunicazione tra adulti (genitori/insegnanti) e bambini/ragazzi possono nascere da alcune differenze che vi sono tra queste due categorie:
  - età
  - generazione differente
  - ruoli differenti
  - esigenze differenti
  - problematiche diverse



*"L'adolescente è al tempo stesso egoista al massimo e tuttavia capace di sacrificio come mai più sarà nella vita successiva; stabilisce le più appassionate relazioni amorose, ma le interrompe con la stessa immediatezza con cui le ha iniziate; passa da un'entusiastica partecipazione alla vita della comunità, ad un'invincibile propensione alla solitudine; da una cieca sottomissione ad un capo ad una caparbia ribellione contro qualsiasi autorità.*

*E' egoista e materialista e contemporaneamente altamente idealista. A volte rozzo e irrispettoso verso chi gli è accanto, è personalmente sensibilissimo ad ogni umiliazione; il suo umore oscilla tra il più sconsiderato ottimismo e un dolore universale, tra un entusiasmo infaticabile e un'assoluta indolenza..."*

*Anna Freud*



# ADOLESCENTI: IMPARANO A DIVENTARE ADULTI

Cosa Cambia?

- **SESSUALITA'**:
  - Corpo adulto (maturità riproduttiva), una tempesta ormonale che spesso è in contraddizione con la società che impone di controllare le pulsioni sessuali : alcuni le nascondono altri le esasperano e (abbigliamento, condotte..)
  - “Sono “normale”?”

# ADOLESCENTI: IMPARANO A DIVENTARE ADULTI

- **AMICIZIE**

- Diventano fondamentali gli amici, non più compagni di gioco, ma confidenti e persone con cui ci si può confrontare.
- Danno sicurezze
- Non fanno sentire soli, soddisfacendo il bisogno di sentirsi parte di un gruppo
- Rafforzano l'autostima
- Sostengono nelle scelte quotidiane

# ADOLESCENTI: IMPARANO A DIVENTARE ADULTI

- **IDENTITA'**

- Viene abbandonato il concetto di sè costruito nell'infanzia sull'opinione dei genitori, per essere sostituito dalla considerazione di sè che deriva dai giudizi dei compagni (dove è fondamentale l'aspetto fisico, l'attrazione sessuale e l'intelligenza). Si costruisce attraverso:
  - Identificazione con gli altri
  - Sperimentazione di vari ruoli (se si è considerati negativamente si prova ansia, frustrazione e a volte l'adolescente tende ad adottare comportamenti compensativi)



- In questa fase l'adolescente inizia a pensare in modo astratto e ciò lo aiuta a moltiplicare interessi ed impegni e a riflettere su di sè.
- La riflessione su di sè lo porta:
  - a cogliere le discrepanze tra come si vede e come lo vedono gli altri e questo può indurlo ad adeguarsi alle aspettative sociali.
  - a riflettere tra il sè presente e i sè possibili (se c'è troppa discrepanza può nascere apatia).

A volte richiamano l'attenzione adulta con azioni dirompenti ed eclatanti, atti violenti, isolamento, esprimendo la propria rabbia che non riescono a canalizzare se non attraverso l'azione distruttiva.

Ogni azione nasce dal bisogno di comunicare un messaggio che parte dal loro mondo interno confuso. Anche se a volte la comunicazione è fatta di sfide o infantilismi, atti banali o azioni strampalate, è un modo per chiedere all'adulto di aiutarlo a comprendere quello che gli sta accadendo



<b>L' ADOLESCENTE</b>	<b>L'INSEGNANTE/GENITORE</b>
Sente che il suo corpo cambia e la sua mente compie astrazioni di cui è orgoglioso.	È nel pieno del vigore fisico ed intellettuale
Prova un desiderio di autonomia, di ribellione.	Ritiene importante affermare la propria autorevolezza
Si proietta verso il futuro	Vive una fase di riflessione sulle mete raggiunte
Vuole compiere scelte autonome	Pensa a come garantire adeguati successi al proprio studente/figlio
Attribuisce importanza al gruppo dei pari	Vive rapporti sociali legati al lavoro e a pochi amici scelti
Vuole autonomo, ma ha ancora bisogno di coccole	Sente il bisogno di essere importante per l'allievo/figlio
È preso dalla strutturazione del sé adulto	Ridefinisce attraverso la crisi la propria identità matura



Comunicare con i figli/studenti in modo efficace significa prima di tutto considerarli persone competenti e capaci, fin da piccoli, di stare nella relazione: solo questo consentirà di costruire una relazione di fiducia, salda e duratura, che porti con sé i valori dell'ascolto, del rispetto e dell'empatia, che il bambino farà suoi anche nella vita futura.



# GLI ANTISCOPI



- La soluzione più facile per la maggior parte delle problematiche è il confronto verbale tra gli interlocutori
- Per quale motivo a volte non si parla?
- **Spesso i ragazzi evitano di esternare i loro pensieri al fine di salvaguardare la propria autostima**

# COSA SI PUÒ FARE A SCUOLA?

Formazione del gruppo classe:  
**sviluppare il senso di appartenenza a  
una comunità**

Attenzione alla vita affettiva del gruppo  
classe: **promuovere la libera  
espressione e circolazione delle  
emozioni**

Contratto educativo con il gruppo  
classe: **elaborare e condividere le  
regole di una buona convivenza**

A partire da una positiva esperienza  
comunitaria, **sviluppare un giudizio  
critico nei confronti di mode e  
costumi diffusi**

# COSA DI PUÒ FARE IN FAMIGLIA

- Le azioni sono le stesse che sono state dette in precedenza per la scuola
- Lavoro più difficile: “manca la forza del gruppo” (confronto 1vs 1 o 1 vs2); dinamiche più complesse

La preoccupazione di essere sempre all'altezza rende meno efficace la relazione, che invece si arricchisce se vi è una comunicazione autentica.

Per essere genitori efficaci non bisogna rinunciare alla propria umanità, non bisogna essere perfetti a tutti i costi ma è importante imparare a conoscere i propri sentimenti



# RAPPORTO SCUOLA- FAMIGLIA

Condivisione dell'impostazione educativa tra insegnanti, personale scolastico e tra scuola e famiglia

Evitare i 'processi' (di chi è la colpa), ma fare alleanza per trovare insieme la soluzione migliore

Condivisione dei criteri di lettura dei comportamenti

Attenzione condivisa alla classe come gruppo: deve diventare oggetto di confronto costante tra genitori insegnanti



# LA COMUNICAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA

- La collaborazione tra scuola e famiglia, e più direttamente tra il singolo docente e la famiglia è di fondamentale importanza per la riuscita del progetto formativo, per l'apprendimento dell'alunno e per il benessere di tutti
- Genitori e insegnanti non sono tutti uguali: varie tipologie relazionali

# MODELLI COMUNICATIVI DEGLI INSEGNANTI

- **La comunicazione genitoriale:** l'insegnante si pone come una persona di famiglia utilizzando modalità comunicative di tipo affettivo quali la comprensione e l'accudimento dei genitori. Il colloquio informale davanti alla scuola diviene lo strumento privilegiato della comunicazione.
- **Rischio:** alimentare la dipendenza del genitore dalle decisioni dell'insegnante con ridotte possibilità di attivare le risorse autonome della famiglia, l'eccesso di affettività rischia di mascherare una richiesta di sostituzione educativa del genitore da parte dell'insegnante

- **La comunicazione direttiva:** l'insegnante si pone soprattutto come un rappresentante della scuola e sottolinea la sua dimensione istituzionale; gli strumenti comunicativi privilegiati sono i giudizi e la comunicazione prevalentemente valutativa. Il genitore si sente incapace di sostenere i compiti educativi e di apprendimento e tende evitare l'incontro con l'insegnante o cerca lo scontro



- **La comunicazione competente:** l'insegnante sostiene la relazione con i genitori al fine di condividere una lettura del percorso scolastico in funzione degli obiettivi di apprendimento; utilizzando strumenti tecnici ed empatici l'insegnante attraverso la comprensione emotiva e la competenza didattica aiuta i genitori nella promozione delle potenzialità del figlio, al fine di rendere la relazione educativa il più funzionale possibile ed il raggiungimento di obiettivi condivisi.
- Il genitore è visto come una risorsa e non come un problema, la dimensione è prevalentemente collaborativa in quanto l'insegnante sa che il genitore può essere un aiuto nelle questioni educative e ne rispetta l'autonomia decisionale. Eventuali problemi vengono segnalati e gestiti, valorizzando la competenza genitoriale.



# MODALITA' COMUNICATIVE DEI GENITORI





**Sfidante:** non riconoscono l'autorità dell'insegnante; hanno un vissuto di scarsa autostima. Svalutazione e ansia possono caratterizzare questi genitori che attribuiscono alle comunicazioni degli insegnanti un disvalore o un attacco. La presenza nella scuola è finalizzata soprattutto a sottolineare ciò che non funziona. Spesso questi genitori hanno avuto una storia scolastica simile a quella del figlio problematico e ritengono di non avere avuto quasi nulla dall'esperienza nella scuola. Molte volte la scuola del figlio rappresenta un luogo di riscatto e di possibile affermazione delle proprie capacità, attraverso l'eventuale successo del figlio.

- **Sottomesso:** questi genitori sono sicuramente molto apprezzati dagli insegnanti perché entrano in una relazione di dipendenza dalla figura dell'autorità; però questa sottomissione può essere l'espressione di una passività delegante al docente, che sente di avere in mano la responsabilità educativa dell'alunno. L'atteggiamento passivo delegante rischia di non promuovere la crescita dei genitori stessi, ed evidenzia una scarsa autostima nelle loro competenze educative. Le insicurezze di questi genitori concorrono a cercare nella scuola un luogo di accudimento inteso come delega del ruolo educativo agli insegnanti.

- **Assente:** questi genitori sono difficilmente definibili proprio perché non si vedono quasi mai a scuola; spesso sono proprio i genitori degli alunni che presentano difficoltà nell'apprendimento e nel comportamento, di notevole rilievo. I motivi risiedono in vari fattori di livello socio-culturale: sofferenza psichica e/o fisica, difficoltà economiche, di tipo pratico. Possono risiedere in fattori psicologici legati all'attribuzione di valore che questi genitori fanno dell'esperienza scolastica. In generale la scuola viene considerata come un parcheggio, luogo dove mettere il figlio nel tempo lavorativo o da dedicare ad altro. Manca la condivisione di un obiettivo con insegnanti. I genitori assenti comunicano disinteresse profondo nei confronti dell'istituzione scolastica. La vita nella scuola di questi alunni, non trovano spazio nella mente dei loro genitori che per vari motivi non se ne interessano.

- **Partecipativo:** il genitore che si pone con modalità collaborative, attente e interessata alla scuola, al lavoro dell'insegnante, ai progressi dell'alunno, costituisce un modello auspicabile. Questi genitori sono persone che mostrano una discreta sicurezza e ritengono di potersi confrontare con insegnanti anche su questioni di apprendimento, riconoscendo i propri limiti e ponendosi in una dimensione di ascolto. Non temono il giudizio e la valutazione e sono in grado di affrontare i momenti dedicati con equilibrio e rispetto della professionalità. Questi genitori possono anche trovarsi a fronteggiare situazioni problematiche per l'alunno e vivere momenti di incertezza, di difficoltà e di crisi, ma difficilmente entrano in rapporto di sfida con gli insegnanti, piuttosto cercano l'aiuto. La scuola è vista come luogo di crescita per il proprio figlio. Questi genitori possono essere una risorsa per la scuola stessa, motori per la realizzazione di reti di sostegno e di aiuto anche per i genitori portatori di maggiore difficoltà.

*“Un genitore efficace è quello che si concede di essere una persona, una persona autentica”.*

*Carl Rogers*





# COMUNICAZIONE GENITORI - INSEGNANTI

Comunicazione più efficace se

- da parte dell'insegnante viene utilizzata una comunicazione competente
- da parte del genitore viene messa in atto una modalità partecipa

Anche alla base di questo rapporto però vi deve essere

***un ascolto attivo e una modalità di comunicazione assertiva***

# COMUNICAZIONE EFFICACE

*La realizzazione di una comunicazione “per l’altro” avviene con il controllo da parte dell’emittente dell’esito del messaggio, cioè la comprensione di come gli altri hanno decodificato il messaggio*



L'ENTUSIASMO è

l'autentica forza della comunicazione:

*“parliamo con la mente ma comunichiamo con il cuore”*

Una comunicazione efficace,  
davvero interattiva e produttiva

è una

comunicazione che genera un rapporto

e con questo una **possibilità di**

**cambiamento,**

una nuova prospettiva,

una nuova apertura che può diventare

spesso un miglioramento.

# TECNICHE ASSERTIVE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

- **DISCO ROTTO:** saper dire di no ed esprimere se stessi, contrastando l'insistenza altrui. La tecnica del disco rotto è particolarmente utile per ribadire con fermezza la propria posizione
  - capisco benissimo ma non voglio
  - no, grazie
  - ne prendo atto ma io non la penso così
- validare quello che ci viene portato mantenendo la propria linea di condotta

- **ACCETTARE LE CRITICHE**

- le critiche sono dirette al comportamento, non alla persona

- indagine negativa: chiedere chiarimenti sui fatti o sugli aspetti criticati per mettersi dal punto di vista dell'altro

- "non capisco, cos'è esattamente che non va?"

- "cosa ho fatto di sbagliato?"

- "puoi suggerirmi altro per correggere i miei errori?"



- **PROBLEM SOLVING:** tecnica per gestire i problemi ed i conflitti, creando ogni volta una soluzione diversa e adatta alla situazione
  - definire il problema
  - fare un elenco delle possibili soluzioni
  - valutare le soluzioni
  - scegliere la/le soluzione/i migliore/i
  - programmare come attuare la soluzione prescelta
  - verificare come sono andate le cose

# L'ASCOLTO ATTIVO

- Comunicazione efficace = comunicazione che genera un rapporto con la persona con cui ci si confronta, e quindi la possibilità di cambiamento
- Significa arrivare a conoscere il nostro interlocutore, calibrandoci su di lui

*"La cosa più importante nella comunicazione è ascoltare ciò che non viene detto"*

**Peter Drucker**



- **ASCOLTO ACCOGLIENTE:**
  - disponibilità di “fare spazio dentro di noi”
  - valorizzare, anche a parole, il nostro interlocutore, le sue potenzialità, i talenti, i progetti, i punti di vista differenti
  - individuare i suoi bisogni
  - rispondere in modo accurato alle richieste d’aiuto, di crescita e di autorealizzazione

# L'ASCOLTO EMPATICO

Fattore cruciale di una comunicazione efficace



Accoglienza  
Coinvolgimento personale  
Responsabilità personale  
Empatia  
Fiducia

*«Un ascolto molto attento è un modo significativo di essere d'aiuto»  
C. Rogers*

# ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo permette alla persona di cogliere e mettere a fuoco i propri sentimenti ed emozioni. Si sentirà più libera, più capace di esprimere i propri stati d'animo, più in contatto con la sua esperienza. Sperimenta la vicinanza e il rispetto che l'helper dimostra di fronte al valore e alla dignità della sua persona

Tom Gordon



# ASCOLTO ATTIVO

- ***E' a due vie e richiede***
  - attenzione alla partecipazione
  - comprensione dell'altro
- ***Nell'ascolto attivo si distinguono 5 tappe fondamentali:***
  - ascoltare il contenuto e fare domande di chiarimento
  - capire le finalità della comunicazione (non interpretare)
  - valutare la comunicazione non verbale dell'interlocutore
  - controllare la propria comunicazione non verbale ed i propri filtri
  - ascoltare con partecipazione e senza giudicare

La domanda fondamentale che deve richiamarci alla responsabilità della comunicazione e della relazione con l'altro è dunque:

**Quanto ascolto l'altro?**

Generalmente più che ascoltare con impazienza che l'interlocutore finisca di parlare  
controbattere

Accade, quindi, che mentre l'altro/a parla noi pensiamo a ciò che vogliamo dire mentre credevamo di ascoltare con attenzione

# L'ASCOLTO ATTIVO RICHIEDE...

- Un uso congruo ed efficace della comunicazione verbale e non verbale
- Uso delle domande (chiusure/aperte)
- Uso di tecniche specifiche: parafrasare, rispecchiare, chiarire, riassumere
- Messaggio in prima persona
- Uso dell'empatia (mettersi nei panni degli altri, capirne le emozioni, comunicare un atteggiamento aperto e dare messaggi di condivisione)

# ALCUNE TECNICHE...

## Rispecchiare

Ripetere in forma interrogativa l'ultima parola o frase del soggetto, fornisce un feedback. Sollecita ulteriori informazioni senza influenzarne la direzione.

## Parafrasare

Riassumere con parole vostre quanto vi è appena stato detto, crea empatia e favorisce la relazione con l'altro, in quanto dimostra che avete ascoltato e compreso. Aiuta a chiarire il contenuto di quanto comunicato

# RIFORMULAZIONE

Permette di riconoscere che la stiamo ascoltando con attenzione

La aiuta a conoscere meglio il proprio vissuto emotivo e il senso delle parole che lei stessa ha appena pronunciato

La incoraggia ad andare avanti nella conversazione



# LE DOMANDE

Fare troppe domande può risultare dannoso perché distoglie la persona da ciò che è importante per lei  
( e magari interessa solo a noi)

Fare domande solo quando servono ed eventualmente per orientare il colloquio al nocciolo del problema

domande aperte, generiche, per aiutare la persona a precisare e proseguire

Fare domande che cominciano con “chi”, “che cosa”, “come” e non con “perché”: questo per concentrare la persona non sul passato ma sul presente, sull’hic et nunc

# COSA OSSERVARE

Il suo comportamento, come si esprime: si può capire l'immagine che ha di sé

- Ascoltare attentamente le sue parole
- Chiederci: che cosa proverei io al suo posto?
- Immergersi nello schema di riferimento dell'altro, abbandonando temporaneamente il nostro
- Aiutarlo a collegare esperienze e situazioni a determinati sentimenti, per comunicargli di averli compresi
- Allargare il nostro vocabolario di feedback emozionali in modo che ci venga naturale e senza artificiosità: non si è soliti parlare delle nostre emozioni...

*“La nostra prima reazione di fronte all'affermazione di un altro è una valutazione o un giudizio, anziché uno sforzo di comprensione. Quando qualcuno esprime un sentimento o un atteggiamento o un'opinione tendiamo subito a pensare "è ingiusto", "è stupido", "è anormale", "è irragionevole", "è scorretto", "non è gentile". Molto di rado ci permettiamo di "capire" esattamente quale sia per lui il significato dell'affermazione”.*

*Carl Rogers*

*“Ma sopra tutte le invenzioni stupende, qual eminenza fu quella di colui che s'immaginò di trovar modo di comunicare i suoi più reconditi pensieri a qualsivoglia altra persona, benché distante per lunghissimo intervallo di luogo e di tempo? Parlare con quelli che son nell'Indie, parlare a quelli che non sono ancora nati né saranno se non di qua a mille e dieci mila anni? E con qual facilità? Con i vari accozzamenti di venti caratteruzzi sopra una carta”.*

Galileo Galilei

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**



Dr.ssa Elena Ferlini  
[elena.ferlini@hotmail.it](mailto:elena.ferlini@hotmail.it)  
3495562507

Dr.ssa Scalvini Claudia  
[claudia.scalvini@gmail.com](mailto:claudia.scalvini@gmail.com)  
3487635553