

# **COMUNICAZIONE RELAZIONE E...**

**NELLO PISCITELLI  
ALBINIA, 22/10/2019**



**CUM-MIUNITRE**



**CON-LEGARE**



# I 5 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- 1) NON SI PUO' NON COMUNICARE**
- 2) LA COMUNICAZIONE INDIVIDUA UN LIVELLO DI CONTENUTO E UNO DI RELAZIONE**
- 3) LA <PUNTEGGIATURA> DEGLI EVENTI INFLUENZA IL FLUSSO COMUNICATIVO**
- 4) LA COMUNICAZIONE AVVIENE ATTRAVERSO CANALI VERBALI (DIGITALI) E NON VERBALI (ANALOGICI)**
- 5) IN FUNZIONE DELLE RELAZIONI, GLI SCAMBI COMUNICATIVI POSSONO ESSERE SIMMETRICI O COMPLEMENTARI**

# FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE

- 1) Referenziale (riferita al contesto): competenza testuale e contestuale**
- 2) Emotiva (riferita al mittente): lo stato emotivo del messaggio**
- 3) Conativa (riferita al destinatario): persuasione del destinatario**
- 4) Fatica (riferita al contatto): richiamo all'attenzione**
- 5) Poetica (riferita al messaggio): aspetto fonico e formale del testo**
- 6) Metalinguistica (riferita al codice): definizione e ridefinizione del codice**



# Comunicazione interpersonale

**Due o  
più  
individui**

**Sistema  
circolare**

**Influenza  
reciproca**

# C.I.

VERBALE	NON VERBALE	PARA-VERBALE
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ciò che si dice o si scrive</b></li><li>• <b>Scelta delle parole</b></li><li>• <b>Costruzione logica delle frasi</b></li><li>• <b>Codice digitale (segni arbitrari convenzionali)</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Postura, movimenti, mimiche facciali, gesti, prossemica.</b></li><li>• <b>Codice analogico (riproduzione di immagini)</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Modo con cui avviene la trasmissione</b></li><li>• <b>Voce (tono, volume, ritmo), pause o altre espressioni sonore)</b></li></ul>



# C.I.

**NON VERBALE**

**PARA-VERBALE**

**Messaggi**

```
graph TD; A[NON VERBALE] --> B[Messaggi]; C[PARA-VERBALE] --> B; B --> D[Spesso inconsapevoli]; B --> E[Di tipo emotivo];
```

**Spesso  
inconsapevoli**

**Di tipo  
emotivo**

**MESSAGGIO**

**CANALE**

**EMITTENTE**

# **Circolarità del messaggio**

**RICEVENTE**

**FEEDBACK**

# GLI OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

BARRIERA	ESEMPIO	MESSAGGIO IMPLICITO	«RISCHI» RELAZIONALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dare consigli (non chiesti)</b></li> </ul>	<p><b>Devi fare così. Smetti di agitarti e fai così...</b></p>	<p><b>Io sono meglio di te</b></p>	<p><b>Producono dipendenza o resistenza</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Spiegare</b></li> <li>• <b>Interpretare</b></li> </ul>	<p><b>Ora ti spiego. Ti faccio capire. Ti succede così perché... “Fai così perché sei autoritario!</b></p>	<p><b>Sei stupido, incapace, infantile.</b></p>	<p><b>Sollecitano posizioni difensive o argomentative o senso di inferiorità o inadeguatezza</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fare pressing</b></li> <li>• <b>Comandare</b></li> </ul>	<p><b>Vieni al punto! Taglia corto! Sbrigati! Forza, deciditi! Prendi una decisione</b></p>	<p><b>Non sei importante. I tuoi bisogni non mi interessano. Non ho tempo per te.</b></p>	<p><b>Sollecitano ribellione e rappresaglie verbali Impediscono la riflessione producono dipendenza</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inibizione (bugia bianca)</b></li> <li>• <b>Non esprimere i propri sentimenti</b></li> <li>• <b>Non dire che cosa si pensa</b></li> <li>• <b>Essere inautentici</b></li> </ul>	<p><b>Siete il gruppo migliore che conosco e ci vogliamo tutti così bene</b></p>	<p><b>Non sei in grado di capire. Non mi interessa comunicare con te. L'altro si accorge della nostra ipocrisia</b></p>	<p><b>Distanza e sfiducia.</b></p>

# GLI OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

BARRIERA	ESEMPIO	MESSAGGIO IMPLICITO	«RISCHI» RELAZIONALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoreferenzialità</li> </ul>	<p><b>Io...faccio così!</b>  <b>Io...so come funzionano le cose!</b>  <b>Ti insegno io!</b></p>	<p><b>Tu non vali</b></p>	<p><b>Sollecitano posizioni difensive o argomentative o senso di inferiorità o inadeguatezza</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Criticare</li> <li>Giudicare</li> </ul>	<p><b>Sei sempre lo stesso</b>  <b>Non si fa così!</b>  <b>Questa cosa non si è mai vista</b>  <b>Non cambierai mai</b></p>	<p><b>Non vai bene come persona.</b></p>	<p><b>Portano a nascondere i propri sentimenti, ad accettare la critica passivamente o a reagire con forza per difendere la propria immagine</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Svalutare</li> <li>Sminuire</li> <li>Squalificare</li> </ul>	<p><b>Va beh, non è cosìgrave!</b>  <b>Ma come, non lo sapevi?</b>  <b>A proposito (cambio di argomento, senza nessun nesso logico)</b></p>	<p><b>I tuoi sentimenti non contano.</b>  <b>I tuoi valori non mi interessano.</b>  <b>Sei meno di quello che credi.</b></p>	<p><b>Sollecitano posizioni difensive o argomentative o senso di inferiorità o inadeguatezza</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Minacciare</li> </ul>	<p><b>E' colpa tua se...</b>  <b>Guarda che cosa hai combinato!</b>  <b>Come hai potuto ....</b></p>	<p><b>Sei cattivo.</b>  <b>Sei tu il responsabile.</b>  <b>Sei un poco di buono. Sei inaffidabile</b></p>	<p><b>Producono senso di colpa ma possono produrre anche un radicamento nella posizione</b></p>

# GLI OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

BARRIERA	ESEMPIO	MESSAGGIO IMPLICITO	«RISCHI» RELAZIONALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etichettare</b></li> <li>• <b>Ridicolizzare</b></li> </ul>	<p><b>Dici così perché sei di sinistra.</b>  <b>Non puoi capire, sei una donna.</b></p>	<p><b>Non sei all'altezza</b>  <b>Non sei in grado di...</b></p>	<p><b>Impoverire, sminuire, spersonalizzare, possono provocare rappresaglie verbali</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lettura della mente</b></li> </ul>	<p><b>Reagisci così perché sei geloso.</b>  <b>Tu non vuoi dire questo</b></p>	<p><b>Io so che cosa tu pensi e provi meglio di te</b></p>	<p><b>Rischio di dominio sull'altro. Sollecitano ribellione</b>  <b>Ci si sente scoperti se l'analisi è giusta o arrabbiati e senza voce in capitolo se è errata</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fare battute sarcastiche</b></li> </ul>	<p><b>Ecco, Piero ha finalmente aperto la bocca!</b></p>	<p><b>Ora parli anche tu</b>  <b>Il tuo contributo non serve</b></p>	<p><b>Potere, sadismo.</b>  <b>L'altro difficilmente aprirà nuovamente la bocca</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Disconferma</b></li> </ul>	<p><b>Lascia perdere</b>  <b>Cambiamo discorso</b></p>	<p><b>non mi interessa quello che dici</b></p>	<p><b>Ignorare le persone e metterle sempre da parte.</b>  <b>Sminuire, spersonalizzare</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Non sintonizzarsi</b></li> <li>• <b>Non tener conto dei feedback</b></li> </ul>	<p><b>Non mi fido</b>  <b>Non provo simpatia</b></p>	<p><b>Mi tengo a distanza</b>  <b>I tuoi bisogni non sono importanti.</b></p>	<p><b>Sminuire.</b>  <b>Producono senso di colpa</b></p>

# GLI OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

BARRIERA	ESEMPIO	MESSAGGIO IMPLICITO	«RISCHI» RELAZIONALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Interrompere</b></li> <li>• <b>Sovrapporsi</b></li> </ul>	<p><b>Aspetta. Non è come....</b>  <b>Ti interrompo perché non...</b></p>	<p><b>Sono io che comando</b></p>	<p><b>Posizione one up</b>  <b>Sminuisce, producono dipendenza, resistenza o rabbia</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seguire il proprio pensiero.</b></li> <li>• <b>Parlare a fiume.</b></li> <li>• <b>Fare monologo.</b></li> </ul>	<p><b>La penso così</b>  <b>Ascoltami bene</b></p>	<p><b>Non mi interessa dialogare con te.</b>  <b>Le mie idee sono più importanti.</b>  <b>Non meriti attenzione.</b></p>	<p><b>Sminuire, spersonalizzare.</b>  <b>Sollecitano ribellione e rappresaglie verbali</b>  <b>Impediscono la riflessione</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mettere in dubbio</b></li> </ul>	<p><b>Sì, ma...</b>  <b>Come fai a dirlo...</b>  <b>Però ...</b>  <b>Non so...</b></p>	<p><b>Non ti credo.</b>  <b>Non mi fido.</b>  <b>Hai torto.</b>  <b>La tua parola non conta.</b></p>	<p><b>Sminuire, spersonalizzare.</b>  <b>Sollecitano ribellione e rappresaglie verbali</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contraddire</b></li> </ul>	<p><b>No.</b>  <b>Non è così.</b></p>	<p><b>Ne so più di te.</b>  <b>Ti sbagli.</b></p>	<p><b>Sminuire, spersonalizzare.</b>  <b>Sollecitano ribellione e rappresaglie verbali</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Correggere</b></li> </ul>	<p><b>Non hai capito.</b>  <b>Non si tratta di A, ma di B...</b>  <b>Ora ti spiego...</b></p>	<p><b>Ne so più di te.</b>  <b>Non sei capace.</b></p>	<p><b>Sollecitano ribellione e rappresaglie verbali</b></p>

# I CATALIZZATORI

## **COSA SONO**

- **Atteggiamenti (comportamenti interni non direttamente osservabili): quello che si pensa in termini affettivi, emotivi, cognitivi.**
- **Comportamenti (comportamenti esterni direttamente osservabili): quello che si fa**
- **Strumenti per la valorizzazione dell'altro**
- **Segnali di interconnessione**

## **COSA FANNO**

- **Creano amicizia, affetto, trasparenza, interesse all'altro, auto-coinvolgimento, apertura all'altro, impegno nella relazione**
- **Generano salute e benessere, stima e valore**
- **Accrescono energia vitale, creatività, produttività**
- **Forniscono conferma e riconoscimento reciproci**
- **Liberano potenzialità**

# I CATALIZZATORI

- **Ascolto attivo**
- **Segnali di sintonizzazione**
  - **Risonanza**
- **Calibrazione del problema (non contro ma accanto)**
  - **Attenzione ai feedback**
    - **Segnali di invito**
  - **Segnali di ricezione del messaggio**
    - **Richieste di permessi**
    - **Comprensione empatica**
      - **Ricalco cognitivo**
    - **Valori agli aspetti positivi**
    - **Valore ai punti di accordo**
  - **Messaggi di genuinità e trasparenza**
- **Nuove prospettive da una posizione di parità**



# STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

- **Curare l'ascolto attivo: ci si concentra più su ciò che si vuole dire, su di se, meno sull'ascolto. Ascoltare bene significa non solo comprendere le parole o le informazioni ma cogliere le emozioni che l'emittente vuole trasmettere. L'ascolto attivo implica porre attenzione al tono di voce, il ritmo dell'eloquio, alle sensazioni che suscita la persona, alla sua postura. Ad esempio se la persona con cui si sta parlando è agitata, l'ascoltatore attivo è in grado di sintonizzarsi con ciò che sta vivendo, sintetizzare ciò che ha colto del contenuto della conversazione ma anche rimandando ciò che si coglie a livello di sensazioni emotive (verbalizzazione) per fare sentire l'altro compreso su più livelli ed aiutarlo così a calmarsi**
- **Favorire la componente emozionale del messaggio ovvero "l'orecchio destro". Se la parte sinistra del cervello assolve alla decodifica e alla comprensione del messaggio ricevuto, da un punto di vista emozionale, affinché l'ascolto sia profondo è necessario privilegiare l'ascolto con l'orecchio destro provando a mantenere la postura eretta, il mento abbassato, e inclinando il vostro orecchio destro verso l'interlocutore. Ciò renderà più facile sintonizzarsi sulle frequenze più alte del linguaggio umano che contengono il contenuto emotivo del messaggio**

# STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

- **Evitare di interrompere o reindirizzare la conversazione su di se: ascoltare non significa attendere il proprio turno durante la conversazione. Non si può comprendere ed essere partecipi sino in fondo se, mentre l'altro parla, si è concentrati sulle risposte da dare o sulla replica da fornire. Se si è presi dalle proprie riflessioni, se la mente è altrove, l'espressione facciale tradirà segnalando poca partecipazione**
- **Mostrare interesse rispetto a ciò che viene detto: è necessario di tanto in tanto sorridere alla persona ed assicurarsi che la postura sia aperta ed invitante oltre che incoraggiare l'interlocutore con piccoli commenti verbali come: Sì!!! – Ma certo!!!**
- **Astenersi dal giudizio: non bisogna necessariamente concordare con tutto ciò che l'altro ci dice o farsi piacere idee, valori ed opinioni. Tuttavia, è necessario astenersi dal giudizio, trattenere critiche e biasimo per comprendere a pieno una persona**
- **Fornire risposte emozionali: non bisogna semplicemente ripetere o sintetizzare quello che l'altro dice o fornire una risposta ma anche verbalizzare le emozioni, rimandare ciò che viene suscitato a livello emotivo. Esempio: "Quello che sento è..." o "Quello che dici mi fa sentire...", "Mi sembra che tu mi stai dicendo che ti senti...";**

# STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

- **Facendo domande di chiarificazione anziché interpretare: - Cosa intendi quando dici ..., E' questo che vuoi dire?, Ho capito questo... è corretto? -**
- **Prestando attenzione ai segnali non verbali: quando comunichiamo le cose che ci stanno a cuore, lo facciamo principalmente utilizzando i segnali non verbali, il linguaggio del corpo, i gesti, le espressioni facciali, il contatto oculare, la postura, il tono e ritmo della voce, la respirazione ed il tono muscolare. I segnali non verbali sono diversi a seconda dell'età, della cultura, della religione, del sesso e dello stato emotivo della persona. Il tono della voce è diverso quando ci si rapporta ad un bambino rispetto ad un adulto. Durante un colloquio di lavoro, anche se non ci si sente a proprio agio, occorre entrare nella stanza a testa alta, stringere la mano in modo deciso, restare in piedi con le spalle all'indietro, sedersi comodamente, sorridere mantenendo il contatto visivo. Ciò contribuisce a dare una buona impressione poiché anche l'altro si sentirà a proprio agio e disposto più positivamente alla relazione**

# STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

- **Tenere sotto controllo lo stress: quando si è stressati e a contatto con forti emozioni è molto più probabile fraintendere le persone, mandare segnali non verbali confusi o usare comportamenti istintuali inadeguati alla situazione. Se si è agitati durante un colloquio di lavoro, un confronto significativo col partner o un familiare, è meglio prendersi del tempo per riflettere e nel frattempo tacere. Il silenzio non è necessariamente una cosa negativa: prendere qualche momento può aiutare a gestire meglio la risposta. Se la risposta da dare è lunga si può procedere per punti in modo da non perdere l'attenzione dell'ascoltatore e avere mano mano un feedback prima di procedere oltre con la trattazione. Si può usare l'umorismo in queste situazioni per alleggerire l'atmosfera attraverso la condivisione di un aneddoto divertente. Se la situazione diviene conflittuale, occorre accettare di essere in disaccordo e a trovare un compromesso.**

# STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

- **Essere assertivi: significa esprimere i propri pensieri, sentimenti e bisogni in modo aperto e onesto pur nel rispetto degli altri. Non significa porsi in modo ostile, aggressivo o esigente. Una comunicazione è efficace se ha come obiettivo quello di capire l'altra persona, non convincere, avere la meglio su di essa o forzarne opinioni e decisioni. Significa conoscere i propri bisogni e desideri e poterli esprimere senza violare i diritti altrui. Si possono esprimere pensieri e sentimenti negativi: va bene essere arrabbiati ma si deve anche essere rispettosi nel comunicarlo. La persona assertiva sa dire "no", conosce i suoi limiti e non lascia che gli altri se ne approfittino, accetta feedback negativi e complimenti, chiede aiuto ed impara dai propri errori. Tiene conto dei punti vista, del vissuto e delle esigenze proprie ed altrui per cercare alternative in modo che tutti si sentano bene. Essere assertivi significa, infine, essere convincenti, preparati, convincenti, sicuri e autorevoli**

# STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

## ASSERTIVITA':

**farsi valere con la persuasione,  
orientando le scelte,  
ottenendo il consenso altrui**

- **Far valere le proprie opinioni senza prevaricare gli altri**
- **Avere una mentalità aperta ai cambiamenti**
- **Avere fiducia in se stessi e nel prossimo**
- **Essere ottimisti**
- **Trovare il giusto equilibrio**
- **Tollerare la diversità**
- **Tutelare i propri diritti**
- **Avere una giusta dose di autostima**
- **Rispettare i punti di vista degli altri**
- **Condividere le critiche come stimoli per migliorare**

# STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

## **INFANZIA, PRIMARIA, SEC. I°, SEC II°**

- **Il team docenti, o il consiglio di classe deve comunicare ad una famiglia, la necessità di una visita neuropsichiatrica. Cosa fa? Come giustificherà questa decisione collegiale? Come articolerà il rapporto con la famiglia nel tempo? Se la famiglia rifiuta?**

## **PRIMARIA, SEC. I°, SEC II°**

- **Il consiglio di classe deve comunicare alla famiglia la scelta di optare per una programmazione differenziata (per il primo anno o/e per gli anni successivi al primo). Quali strategie adotterà? Come si rivolgerà alla famiglia? Con quali accorgimenti?**

## **PRIMARIA, SEC. I°, SEC II°**

- **Il consiglio di classe è orientato per la bocciatura di un alunno. Di cosa deve tener conto? Quali strategie comunicative adotterà? Se la famiglia si oppone?**