



**Ci sono quattro modi,
e quattro modi soltanto,
in cui stabiliamo un contatto con il mondo.
Siamo valutati e classificati in base a questi quattro
fattori:**

- **Cosa facciamo**
- **Che aspetto abbiamo**
- **Cosa diciamo**
- **Come lo diciamo**

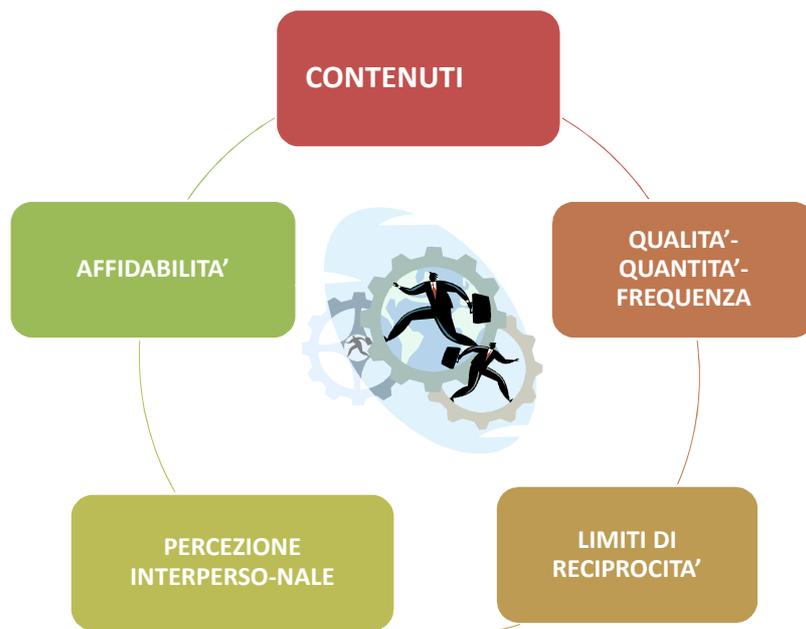
(Dale Carnegie)

Relazione & comunicazione

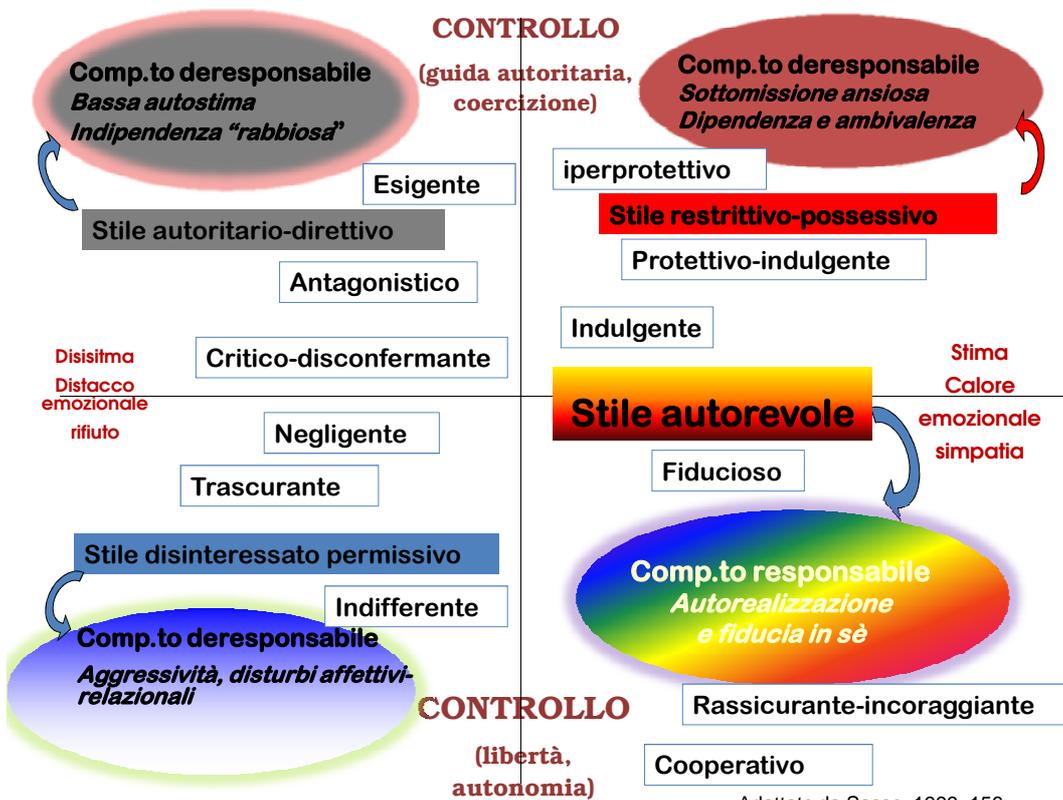


3

Parametri per definire una relazione (Hinde, 1979)



4



Tipi di rapporti con gli altri

1- PARITETICI: basati sullo scambio reciproco di conoscenze, competenze, affetto, supporto, riconoscimenti, condivisione di attività e obiettivi, collaborazione verso obiettivi comuni.

- AMICI/ FRATELLI-SORELLE
- COMPAGNI DI CLASSE/ SQUADRA
- COLLEGHI DI LAVORO
- MARITO-MOGLIE

2- Up-down: c'è un evidente dislivello rispetto a competenze, ruolo, età, soprattutto responsabilità. Chi è up ha maggiori responsabilità di cura, accudimento, insegnamento, guida, controllo rispetto a chi è in down

- GENITORI-FIGLI
- INSEGNANTI-ALLIEVI
- FORMATORE-CORSISTI
- CAPO-DIPENDENTI
- DIRIGENTE-SUBALTERNI
- GIUDICE-GIUDICATO

3- DOWN-UP: Chi è DOWN è nella posizione di chi sta crescendo, imparando, migliorando, di chi manca di una serie di conoscenze e competenze e che dipende da altri in alcune aree della sua vita, quindi ha minore potere e minore autonomia

- FIGLI VS GENITORI
- ALLIEVI VS INSEGNANTI
- DIPENDENTI VS CAPI
- In genere chi dipende da qualcuno (es. malati, disabili, bambini, ignoranti, incompetenti...)

Ogni giorno, in diversi momenti e contesti ciascuno di noi si muove in tutti questi diversi tipi di relazioni.

IL **senso di disagio** nasce quando non agiamo in modo adeguato al ruolo nel quale siamo, quando siamo troppo rigidi in quel ruolo e quando non ci sentiamo rispettati nella nostra **DIGNITA' PERSONALE** che è al di sopra dei ruoli che in quel momento interpretiamo

EDUCARE

“Uno o più essere umani, portatori di ideali guida sul bene dell’uomo e della società, svolgono volontariamente, in modo esplicito o implicito, un insieme di azioni e di influenze su un altro o più altri esseri umani (generalmente più giovani) al fine di promuovere in essi lo sviluppo di disposizioni interne, di competenze e di comportamenti esterni che favoriscono il loro benessere”

(Pellerey, 1999, 41)

Tipiche relazioni nella scuola

(adattato da Cesari Lusso, 2010, 37-40)

1. Genitore – figlio (in età evolutiva)

- **Scopo:** cura, protezione, educazione, affetto, guida per aiutarlo ad essere... Se stesso, autonomo, responsabile...
- **Caratteristiche della relazione**
 - Asimmetrica
 - Cooperativa
 - Competitiva
 - Qualità emotiva: calda... Ma non troppo
 - Distanza intima-familiare
- **Possibili problemi:**
 - Non rispetto delle asimmetrie funzionali
 - Eccessiva o assente conflittualità
 - Eccessiva protezione o indifferenza
 - Mancanza di fermezza educativa
 - Eccesso di autoritarismo

12

tipiche relazioni nella scuola

(adattato da Cesari Lusso, 2010, 37-40)

2. Insegnante- allievi in classe (rel. Pedagogica)

- **Scopo:** favorire l'apprendimento e la socializzazione secondaria
- **Caratteristiche della relazione**
 - Asimmetrica
 - Cooperativa e Competitiva
 - Qualità emotiva: mediamente calda
 - Distanza sociale professionale
- **Possibili problemi:**
 - Non rispetto delle asimmetrie funzionali
 - Eccessiva conflittualità e competitività
 - Eccesso di coinvolgimento emotivo o di freddezza
 - Mancanza di fermezza educativa o rinuncia all'autorevolezza
 - Eccessiva formalità

13

Tipiche relazioni nella scuola

(adattato da Cesari Lusso, 2010, 37-40)

3. Insegnante-insegnante della stessa classe

- **Scopo:** coordinamento, scambio di informazioni utili, sostegno reciproco nel promuovere l'apprendimento e la socializzazione degli allievi
- **Caratteristiche della relazione**
 - Paritaria
 - Cooperativa
 - Qualità emotiva: calda quanto basta per collaborare
 - Distanza amichevole e professionale
- **Possibili problemi:**
 - Competizione e rivalità (vs allievi, vs dirigente)
 - Indebita asimmetria
 - Disistima, disprezzo... Posizioni esistenziali non ok
 - Eccessiva formalità o eccessiva compiacenza

14

tipiche relazioni nella scuola

(adattato da Cesari Lusso, 2010, 37-40)

4. Insegnante-genitori

- **Scopo:** comunicazione per favorire il successo scolastico e il benessere emotivo e sociale del bambino
- **Caratteristiche della relazione**
 - Paritaria e su aspetti specifici asimmetrica
 - Cooperativa
 - Qualità emotiva: calda quanto basta per collaborare
 - Distanza amichevole e professionale
- **Possibili problemi:**
 - Competizione e rivalità
 - Non rispetto dei reciproci ruoli
 - Posizioni esistenziali non ok
 - Eccessiva formalità o eccessiva familiarità

15

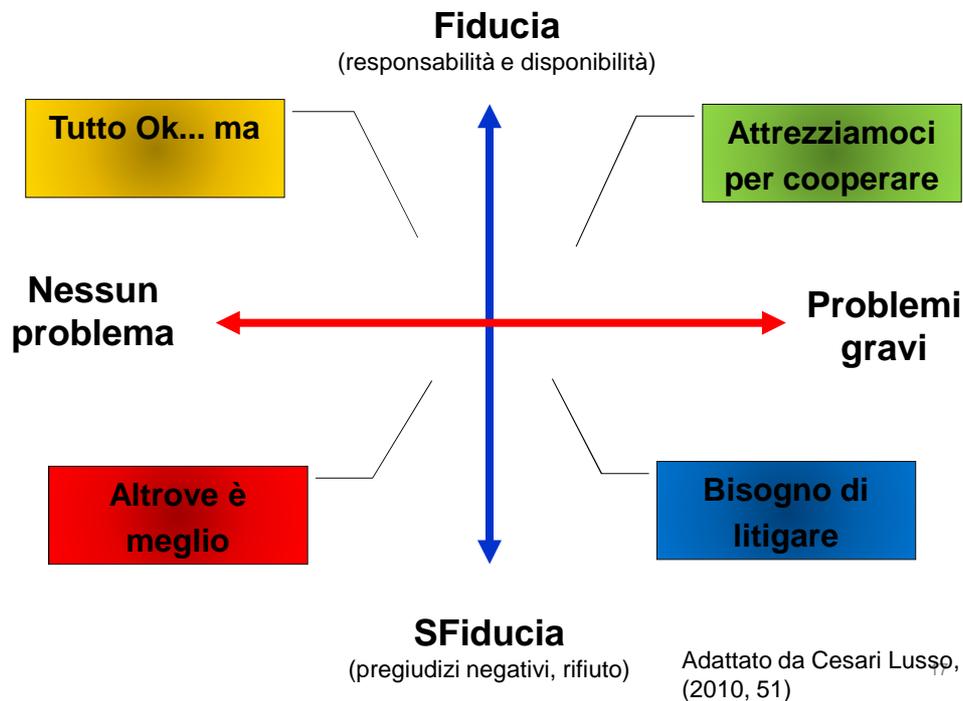
tipiche relazioni nella scuola

5. Dirigenti-insegnanti, genitori, allievi

- **Scopo:** coordinamento, dirigenza dall'alto, orchestrare l'organizzazione per favorire il benessere della comunità educativa
- **Caratteristiche della relazione**
 - Asimmetrica
 - Cooperativa
 - Qualità emotiva: calda quanto basta per collaborare
 - Distanza professionale
- **Possibili problemi:**
 - Non rispetto dei reciproci ruoli
 - Eccessiva formalità o eccessiva non "intromissione"
 - Svalutazione dei collaboratori e/o dei genitori
 - Autorità eccessiva o assente
 - Non capacità di guida e di negoziazione

16

Variabili coinvolte nelle relazioni

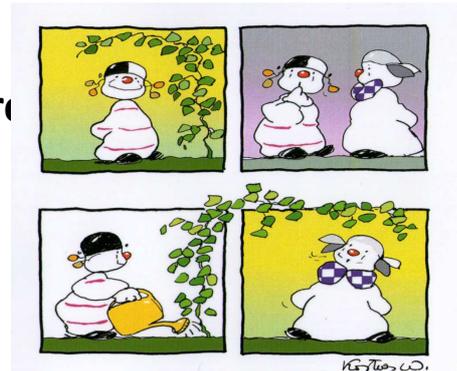


1. La fiducia



- Va conquistata
- Viene data all'altro ritenuto affidabile e viene messa alla prova
- Influenza delle esperienze precedenti
- Influenza del grado di fiducia che si ha in se stessi
- Fiducia nelle istituzioni e fiducia nelle persone
- Fiducia e senso di autoefficacia
- Fiducia e capacità di valutare in modo realistico la realtà
- Influenza dei pregiudizi positivi e negativi

Come fare



- Atteggiamento di autenticità, cordialità ed accoglienza (verbale e non verbale)
- Attenersi alla descrizione dei fatti
- Ascoltare attentamente e manifestare interesse
- Dare fiducia per primi
- Dimostrare atteggiamento cooperativo e non competitivo
- Fare attenzione al condizionamento dei pregiudizi
- Dare prove di riservatezza e di comprensione

19

2. GESTIONE DELLE Emozioni implicate nella comunicazione interpersonali

• **Piacevoli**

Attivazione
 Calma
 Serenità
 Soddisfazione
 Senso di sicurezza
 Ottimismo
 Orgoglio
 Sorpresa

• **SPiacevoli**

Ansia
 Agitazione
 Fastidio
 Irritazione
 Rabbia
 Dispiacere
 Paura
 Senso di sfiducia
 Pessimismo
 Imbarazzo

20

Tutto Ok... ma



C'è fiducia e non ci sono problemi significativi

- Genitori e insegnanti possono scambiarsi “riconoscimenti positivi” rispetto al bambino, al suo impegno, ai suoi risultati, all'intervento educativo dei genitori e alla professionalità degli educatori
- Attenzione ai **si... ma** tra le righe...
- Attenzione alla spinta “**sii perfetto**” e ai genitori ansiosi sulla prestazione
- Attenzione a quando i genitori tendono a delegare troppo alla scuola

21

Altrove è meglio



Non c'è tanta fiducia nei metodi educativi della scuola ma non ci sono neanche problemi significativi...

- Genitori che “danno suggerimenti e consigli” rispetto ad altre scuole...
- Evitare di sentirsi svalutati, piuttosto manifestarsi curiosi e cercare di capire qual è il bisogno sottostante dei genitori
- Ci potrebbero anche essere genitori che non hanno fiducia nell'istituzione: non tentare di convincerli con le parole ma solo con i fatti!
- Come gestire le critiche?

22

Attrezziamoci per cooperare



*C'è fiducia nei metodi educativi della scuola
e ci sono dei problemi significativi (più o meno gravi)*

- Difficoltà da affrontare nei colloqui quando il bambino presenta dei problemi
 - Diversità di punti di vista e di percezione della gravità dei problemi
 - **Emozioni emergenti:** ansia, preoccupazione, senso di colpa, pessimismo, disorientamento
 - Critiche tra adulti rispetto allo svolgimento del rispettivo ruolo
 - Eventuale aggressività presente fin dall'inizio del colloquio
 - Atteggiamenti diversi: caccia al colpevole, alibi, sottovalutazione, ricerca soluzioni magiche...

23

Possibili trappole:



- Soffermarsi eccessivamente sulla ricerca delle cause remote: rischio di psicologizzazione
- Uso di etichette verso il bambino: rischio di inerzia, di effetto "profezia che si autoavvera" , di accusa indiretta ai genitori
- Avere fretta nell'attuazione di strategie diverse da quelle adottate finora e non valutare adeguatamente i possibili effetti
- Non essere abbastanza concreti e specifici nella formulazione degli obiettivi e nella suddivisione dei compiti... Mantenersi troppo sul vago...

24

Bisogno di litigare



È doppiamente difficile perché non c'è una sufficiente fiducia e perché di solito il bambino ha dei problemi significativi

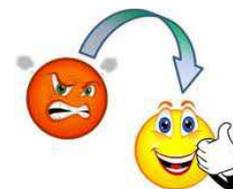
Genitori **“Muri di gomma”**... : si ha la sensazione che non ci sia una via d'uscita... Tante parole ma poco impegno a cambiare o solo a riconoscere veramente il problema

Genitori **“freccie avvelenate”**: si scagliano contro l'insegnante che fa da schermo per rabbia ed aggressività che sono altrove... Nella coppia o nella singola persona... O incapacità a comunicare senza ferire...

Metafora del “bicchiere di cristallo...”

25

Bisogno di litigare

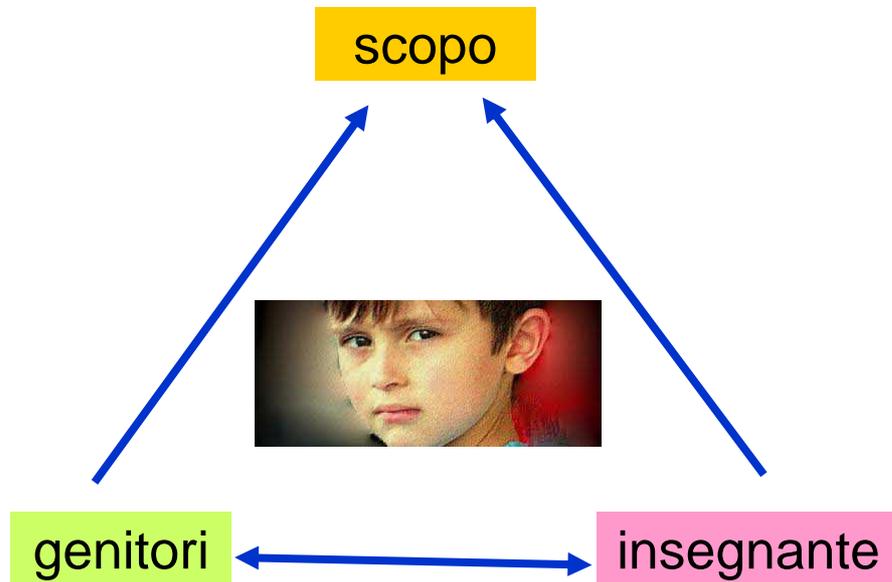


Che fare? Quali competenze attivare?

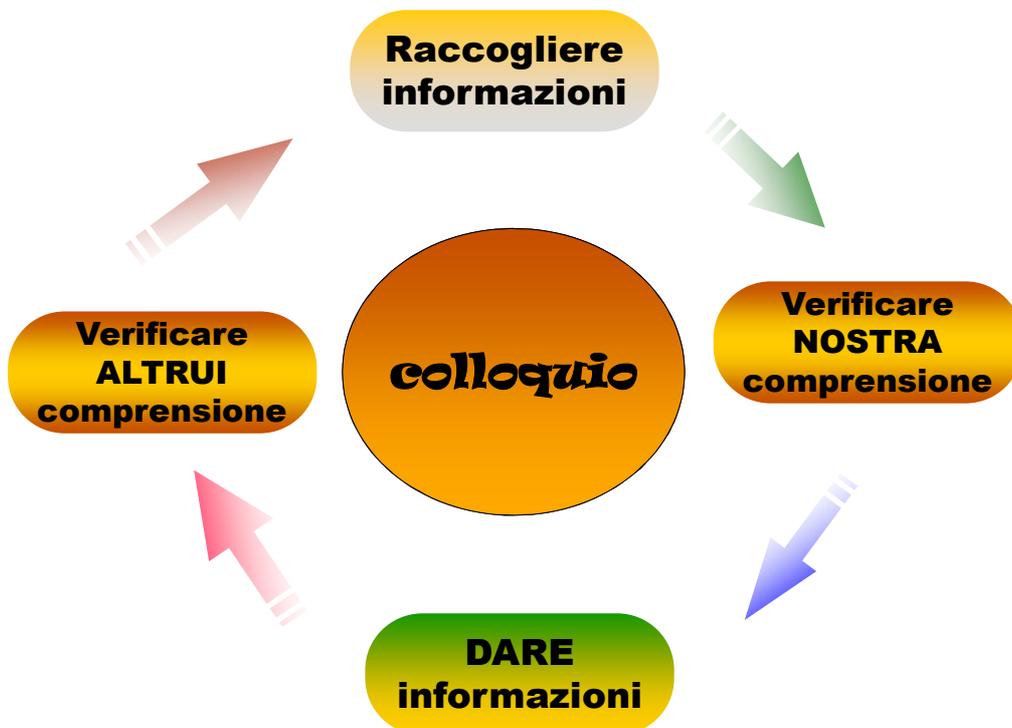
1. Metacomunicare... Dare un feedback su quanto sta accadendo nella relazione
2. Affrontare le critiche in modo positivo ovvero, che siano giuste o ingiuste, sono un'opportunità di crescita e cambiamento
3. Distinguere la rabbia dell'interlocutore dalla propria
4. Chiedere all'interlocutore di esprimersi in un modo più comprensibile (es. riferire fatti e non giudizi...)
5. Chiedere la presenza di un collega
6. Proporre un time out se l'aggressività è in escalation
7. Essere assertivi e fermi: far valere i propri diritti senza violare l'altro e non permettere le mancanze di rispetto

26

A colloquio con i genitori



27



28

Il processo comunicativo

rapporto in cui entrano in gioco molte variabili:

- Ocaratteristiche personali di chi invia il messaggio**
- Ocaratteristiche personali del destinatario**
- Ocanale comunicativo scelto**
- Ocontenuto del messaggio**
- Olinguaggio o codice prescelto**
- Oatteggiamenti impliciti dei soggetti coinvolti**
- Ocontesto comunicativo**
- Otiming**

29

Barriere comunicative e relazionali più frequenti

1. Setting e tempistica non adeguati
 - Luogo affollato, tempi stretti, non privacy, non appuntamento...
2. Comunicazione non verbale di chiusura o di contrapposizione
3. Assenti o insufficienti competenze nel dire e nell'ascoltare
4. Posizioni esistenziali disfunzionali
 1. Io sono Ok tu non sei OK
 2. Io non sono Ok tu non sei OK
 3. Io non sono Ok tu non sei oK

30

Le precondizioni psicologiche della comunicazione

a. disponibilità all'apertura

b. credibilità

c. collaborazione

31

4 massime conversazionali:

○ Massima di Quantità:

«dai tante informazioni quante sono quelle necessarie agli scopi del discorso» «non dare più informazioni di quelle necessarie e richieste »

○ Massima di Qualità:

« dai un contributo che credi sia vero»
e quindi «non dire ciò che credi essere falso»
«Non dire ciò per cui non hai prove adeguate»

○ Massima di Relazione:

«fornisci contributi pertinenti»

○ Massima di Modalità:

«sii chiaro» E quindi«evita l'oscurità di espressione»
«Evita l'ambiguità». « sii breve».«Sii ordinato nell'esposizione»

○ (Mauri-Tinti, 2004, 59):

32

Le 4 dimensioni del messaggio

- **Contenuto:**
di cosa si sta parlando
- **Relazione:**
qual è il rapporto con l'altro
- **Autorivelazione:**
cosa dico di me all'altro
- **Appello:**
cosa voglio raggiungere con la mia comunicazione

33

Cerchiamo di adottare uno stile assertivo Come?

- **Presupposti:**
 - Io sono io... Tu sei tu... Io rispetto te e rispetto me...
 - Consapevolezza di sé (diritti, limiti, responsabilità...)
 - Capacità di riconoscere positivamente sé e gli altri
 - Competenze comunicative adeguate
- Mantengo un atteggiamento di serenità e tranquillità... Ovvero mi attengo ai dati di realtà senza andare in fantasie catastrofiche... Non ansia!
- Tendo ad essere cordiale, aperto, diretta, chiaro, espressivo.
- Mi alleno ad esprimermi con scioltezza e chiarezza.

34

- **Ascolto in modo attivo ed attento, cercando di comprendere il punto di vista dell'altro ...**
- **Scelgo e parlo in prima persona.**
- **Mi chiarifico sugli obiettivi che voglio raggiungere e mi attivo a tale scopo.**
- **Considero i problemi come progetti di lavoro e non solo come ostacoli.**
- **Cerco di essere deciso, coerente, responsabile.**
- **Mi prendo il tempo per riflettere, confrontarmi e cercare soluzioni alternative.**
- **Uso un sufficiente senso dell'umorismo e dell'autoironia per vincere paure e paranoie...**

35

Tipi di comunicazione assertiva- affermativa in campo educativo

- 1. Essere diretti:** voglio, non voglio, intendo, la regola è, desidero, mi serve che, non mi piace che, sento...
- 2. Essere chiari**
- 3. Esporre senza remore i perché**
- 4. Mostrare interesse**
- 5. Curare il non verbale**

Tipi di comunicazione assertiva- affermativa in campo educativo

1. Essere diretti:

- *voglio, non voglio, intendo, la regola è, desidero, mi serve che, non mi piace che, sento...*
- Non usare domande retoriche: *non pensi che sarebbe ora... Ti spiace se...*
- Puntare l'attenzione su ciò che vogliamo dal bambino e non su commenti ostili verso di lui
- Manifestare in prima persona i propri sentimenti...
"quando succede x io mi sento Y e vorrei z"

Tipi di comunicazione assertiva- affermativa in campo educativo

2. Essere chiari:

- Ridurre il rumore di fondo dato da troppe info
- Essere precisi, concreti e non prolissi
- Fornire informazioni guida per il bambino
- Importante chiarirsi prima su cosa dire e chiedere
- Sviluppare un linguaggio comune in modo da capirsi
- Insegnare modi di dire e di esprimersi per capirsi al volo
- Verificare di essere stati compresi

Tipi di comunicazione assertiva- affermativa in campo educativo

3. Esporre senza remore i perchè

- Dare spiegazioni brevi, ragionevoli, valide
- Si rispetta il loro diritto di sapere
- Distinguere onestamente tra quelle che sono ragioni obiettive e quelle che sono personali
- Non discutere troppo: vuol dire che non si è stati abbastanza chiari e fermi dall'inizio
- Dare stimoli di riflessione non giustificazioni inutili

Tipi di comunicazione assertiva- affermativa in campo educativo

4. Mostrare interesse

- VERIFICARE di aver compreso bene una richiesta, un rifiuto, un sentimento del bambino (facendo domande di chiarimento)
- CONDIVIDERE I SENTIMENTI: empatia verso i sentimenti e verbalizzazione del sentimento colto
- RICONOSCERE la validità di un loro punto di vista o di una critica (non voler aver ragione a tutti i costi)

Il potere delle parole

Una parola incauta può far divampare un conflitto.

Una parola crudele può devastare una vita.

Una parola amara può instillare odio.

Una parola brutale può ferire e uccidere.

Una parola cortese può aprire molte porte.

Una parola gioiosa può illuminare una giornata.

Una parola tempestiva può ridurre l'ansia.

Una parola dolce può curare il corpo e l'anima.

(Anonimo)

41

Bibliografia di riferimento

- Burley-Allen M., *Imparare ad ascoltare. Come cogliere i segnali deboli, ottenere le informazioni desiderate, migliorare le relazioni interpersonali (sviluppando capacità di ascolto)*. Milano, Franco Angeli, 1996.
- Cesari Lusso V., *E' intelligente ma non si applica. Come gestire i colloqui scuola-famiglia*. Trento, Ed. Erickson, 2010.
- Franta H., *Comunicazione interpersonale*. Roma, LAS, 1981.
- Giannelli M.T., *Comunicare in modo etico. Un manuale per costruire relazioni efficaci*. Milano, Raffaello Cortina Editore, 2006.

42

Bibliografia di riferimento

- Mauri A.- C. Tinti, *Formare alla comunicazione. Percorsi di gruppo per lo sviluppo di relazioni efficaci nelle professioni educative, sociali e sanitarie*. Trento, Ed. Erickson, 2002
- Meazzini P., *L'ira di Achille. Come dominare la collera quando è necessario*. Firenze, Giunti editore, 2006.
- Meazzini P., *L'insegnante di qualità. Alle radici psicologiche dell'insegnamento di successo*. Firenze, Ed. Giunti, 2000.
- Silberman M.L., S.S. Wheelan, *Educare senza sentirsi in colpa. Responsabilità e autorità*. Roma, Armando Editore, 2009 (ed originale 1980)
- Urban H., *Le parole che valgono. L'importanza di dire le cose vere nel momento giusto*. Milano, Sperling & Kupfer Editori, 2005.