

Prof.ssa Carla De Angelis

LA DIMENSIONE COMUNICATIVA
E
TECNICHE DI ASCOLTO FINE

Corso di formazione per i docenti delle scuole aderenti al
Progetto “Giovani Protagonisti – Paesaggi Futuri

Roma - ottobre 2012

È IMPOSSIBILE NON COMUNICARE!

**accordo tra molti studiosi di varia
estrazione**

**la comunicazione fin dalle origini
ha svolto**

**ruolo centrale nello sviluppo della
cultura e della società**

WATZLAWICK P.-BEAVIN J.-JACKSON R., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971

AUSTIN J. L., *Quando dire è fare*, Marietti, 1974

ECO U., *Trattato di semiotica generale*, Bompiani, Milano, 1975

DE MAURO T., *Sette lezioni sul linguaggio*, in Quaderni CIDI, n°1-2, Roma, maggio 1976

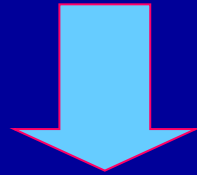
SEARLE J. R., *Atti linguistici. Saggio di filosofia del linguaggio*, Boringhieri, 1976

JAKOBSON R., *Saggi di linguistica generale*, 1963; Feltrinelli, 1980

Assiomi

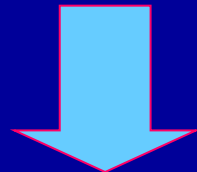
=

principi fondamentali condivisi da tutti



1. l'impossibilità di non comunicare

2. la reciproca interazione tra il messaggio e il metamessaggio

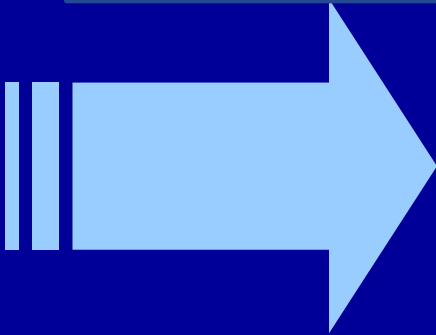
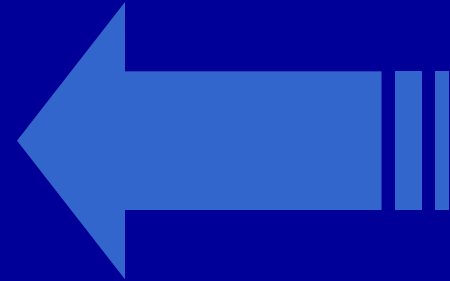


LA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA

di P. Watzlawick

1° ASSIOMA

Comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti un valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro.



2° ASSIOMA

Ogni comunicazione implica un impegno e perciò definisce la relazione.

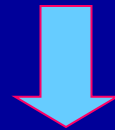
E' un altro modo per dire che una comunicazione non soltanto trasmette informazione, ma al tempo stesso impone un comportamento.

(...) L'aspetto di notizia è sinonimo del contenuto del messaggio.

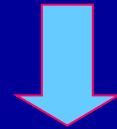
(...) L'aspetto di comando /ordine si riferisce alla relazione tra i comunicanti.

PARADOSSI

1) anche il silenzio e l'immobilità,
al pari di azioni e del linguaggio verbale,
sono forme di comunicazione



diversamente interpretate
secondo il contesto o il tipo di relazione



manifestazioni di consenso/dissenso,
simpatia, ostilità, incomprensione ecc.

2) il metamessaggio
(le “regole” secondo cui i messaggi
vengono interpretati):

- in accordo con le informazioni espresse attraverso
il messaggio

(il metamessaggio costituisce un aiuto fondamentale ai
fini di una piena comprensione del messaggio)

OPPURE

- in conflitto con esse

(la comunicazione diventa talmente ambigua da
generare nel ricevente situazioni di conflitto
emotivo, confusione cognitiva e perfino blocco dei
processi di apprendimento)

comunicazione interpersonale

è insieme di linguaggi che interagiscono reciprocamente (verbali, corporei, mimici, gestuali, verbali, paraverbali ecc.)

nell'ambito dei processi formativi e delle relative professionalità educative

assume particolare rilevanza

non solo attenzione alla qualità dei messaggi (informazioni espresse in modo chiaro, coerente, organicamente organizzato ecc.)

ma soprattutto alla qualità dei metamessaggi

Metamessaggi

-sistemi di regole

-veicolano emozioni, intenzioni, stati d'animo

**-influenzano in senso positivo o negativo
la qualità delle relazioni interpersonali**

**- acquistano specifico significato nell'ambito
dei diversi contesti interattivi**

**L'importanza della comunicazione interpersonale
è radicale**

affetti e pulsioni

si sviluppano e acquistano

determinata coloritura psicologica

solo all'interno di una

fitta rete di relazioni interpersonali e comunicative

il concetto del Sé
la formazione dell'individuo
il soggetto



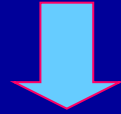
sono fondati sulla
condivisione
delle esperienze interpersonali



acquistano forza e spessore teorico se inglobano il
concetto dell' ALTRO:

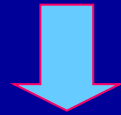
- come rappresentazione
- come modalità di relazione interpersonale

**mai e da nessuno
è posto in discussione**



**valore fondante
dei**

processi interattivi, relazionali e comunicativi



**ai fini dello sviluppo
della sfera affettiva e sociale
e della sfera cognitiva**

Tuttavia

la comunicazione

**nonostante centralità
nei processi di sviluppo e
nelle relazioni interpersonali della vita
quotidiana**

nasconde trappole e ambiguità



**non sempre è facile
né automatico realizzarla
in forma soddisfacente e scevra da equivoci
e incomprensioni**

La comunicazione
processo interattivo
richiede la messa in comune di contenuti

per poter essere adeguatamente
compresi ed elaborati

ESSERE CONDIVISI

il momento dell'ascolto è decisivo

Molti disturbi della comunicazione avvengono proprio perché i soggetti coinvolti nel processo comunicativo non possono e/o non sono capaci di ascoltare.

***“Personalmente
ritengo
il momento dell'ascolto
centrale
per realizzare
forme di comunicazione
che abbiano una valenza realmente formativa,
E l'arte (dimenticata) di ascoltare
una capacità da recuperare e sviluppare”***

**Dewey J., *Democrazia e educazione*, La Nuova Italia,
Firenze, 1965**

**Liberamente tratto da: Fratini Carlo,
*La dimensione comunicativa,***

**Cambi F.-Catarsi E.-Colicchi E.-Muzi M.,
Le professionalità educative,
Carocci, Roma, 2003**

CONDIZIONI PER ATTIVARE IL PROCESSO COMUNICATIVO

- **ESSERE ALMENO IN DUE**
- **AVERE L'INTENZIONE DI COMUNICARE**
- **AVERE UNA BASE COMUNE DI RELAZIONE**

La comunicazione

- La regola aurea
- Empatia
- Negoziazione
- ...integrazione



La regola aurea

- Nel comunicare si mette in comune una determinata visione del mondo, della realtà



Empatia

- Comunicare è comprendere



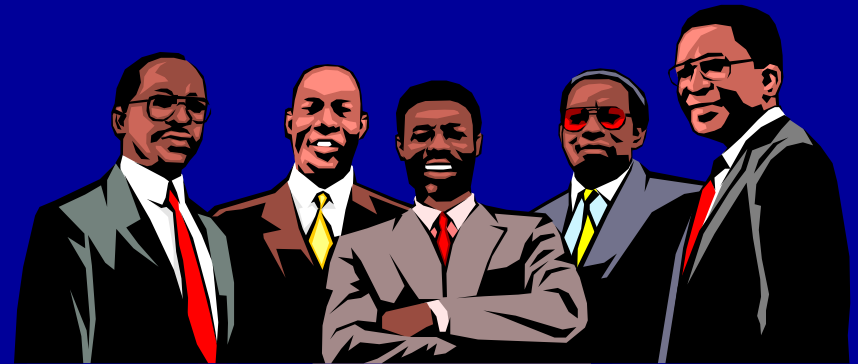
Negoziazione

- Comunicare è condividere



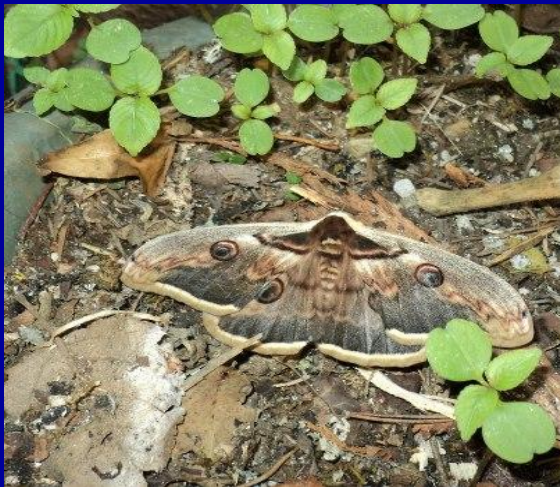
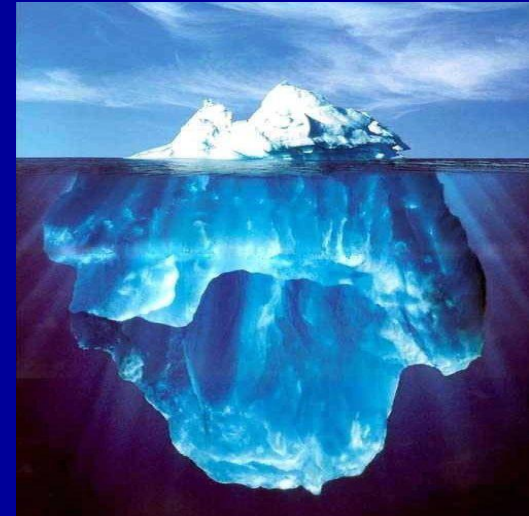
...Integrazione

- Comunicare è integrarsi



Le barriere della comunicazione

- Sono tutti i possibili messaggi del Rifiuto



Comunicare il rifiuto

- ordinare, comandare, esigere
- avvisare, minacciare
- fare la predica, rimproverare
- consigliare, dare soluzioni, suggerimenti
- redarguire, ammonire,

Comunicare un giudizio, valutare denigrare / negare il problema

- Giudicare, criticare, disapprovare
- Definire, stereotipare, etichettare
- Interpretare, analizzare, diagnosticare
- Apprezzare, convenire, dare delle valutazioni positive
- Rassicurare, mostrare comprensione, consolare

Cosa fare?????????



Il potere del linguaggio della accettazione

Chi è in grado di sentire e comunicare sincera approvazione ad un'altra persona, possiede la capacità di essere veramente d'aiuto

Area non problematica
=
Area insegnamento apprendimento

Emanciparsi insieme

Il Comunicare, costituisce il processo attraverso il quale, secondo l'etimo della parola, gli uomini rendono "comuni", cioè si scambiano reciprocamente, contenuti quali idee, pensieri, informazioni, esperienze, conoscenze, desideri, bisogni, ecc. per cui da sempre tale processo si pone come un 'operazione che produce un incremento di "contenuti "della condizione individuale.

Comunicare significa avere l'intenzione di comunicare, significa incontrarsi attraverso l'immagine che l'altro ha di noi.

La comunicazione verbale

- Le 4 operazioni coinvolte sono:
- - scrivere
- - leggere
- - parlare
- - ascoltare

L'ascolto

- Esercitazione e riflessione su:
- Le mie abilità di ascolto

Fornire stimoli alla comunicazione

- L'ascolto passivo (il silenzio)
- I cenni di attenzione
- Le espressioni facilitanti
- L'ascolto attivo

La comunicazione interna efficace: alcuni consigli

Il grande patrimonio di una organizzazione è costituito soprattutto dalle persone che ogni giorno mettono in campo energie creative, impegno professionale, coraggio, passione

- Osservare oggettivamente il comportamento, proprio e degli altri, evitando l'uso di etichette, valutazioni e giudizi personali fuorvianti

- Apprendere nuove e più efficaci modalità di ascolto e di comprensione empatica

- Saper integrare le capacità di ascolto e di confronto produttivo

ESERCITAZIONE CENTRALE

tre studenti, a turno, condurranno micro-lezioni di argomenti vari ad altri tre studenti

Il focus sarà centrato sui comportamenti non verbali dell' "insegnante in prova",



Il gruppo di controllo(il resto dei partecipanti): ognuno registrerà con appunti scritti i comportamenti non verbali



Discussione finale:
argomentare i risultati