



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE**

LAUREA TRIENNALE
SCIENZE DELL'EDUCAZIONE

PEDAGOGIA INTERCULTURALE

Marco Ius,
Dip. DiSU
marco.ius@units.it



RELAZIONE & COMUNICAZIONE



Che cosa rispondi?

Incontri una mamma nigeriana con una bambina di 15 mesi e ti dice questo...

A casa io tengo sempre sulla schiena la mia bambina, anche quando faccio i lavori, perché so che le fa bene stare a contatto con il mio corpo e anche la mia mamma faceva così con me... I bambini crescono meglio in questo modo, ma vedo che qui al nido non prendono tanto in braccio i bambini, loro vanno da soli... Io non so come crescerà Mariama, [abbassa lo sguardo] forse starà male per questo o farà confusione tra me e loro...



CHE COSA RISPONDI?

Scrivi la risposta (di getto!!!)

SUL
FOGLIO

SCRIVILO

???

LOVE YOUR STYLE!!!

STILE
NATURALE!!!



**KEEP
CALM
AND
LOVE
YOUR STYLE**

KeepCalmAndPosters.com



Lo Stile intenzionale

Supera gli automatismi, può scegliere e riesce a generare alternative adattando il suo stile ai differenti stili delle persone, agisce cioè in modo:

- **Professionale**: efficace, che funziona
- **Personalizzato**: non standardizzato
- **Educativo**: finalizzato alla crescita della persona, alla valorizzazione e allo sviluppo dei suoi punti di forza, alla individuazione delle risorse costruttive
- **Multiculturale**: tiene conto delle identità culturali multiple che tutti possediamo (linguaggio, etnia, genere, status, età, esperienze, ecc.)
- **Consapevole**: la comprensione di sé, il contatto con se stessi, è essenziale

Un colloquio...

“Qualcosa è stato per noi un colloquio quando ha lasciato in noi qualcosa. Non il fatto dunque che siamo venuti a sapere qualcosa di nuovo ha fatto di qualcosa un colloquio, piuttosto il fatto che nell'altro ci è venuto incontro qualcosa, che nella nostra propria esperienza del mondo non ci era ancora capitato di incontrare (...). Il colloquio possiede una forza trasformatrice. Laddove un colloquio è riuscito, ci è rimasto qualcosa, ed è rimasto qualcosa in noi che ci ha cambiato”

H.G. Gadamer

Un colloquio...

Non è facile definire cosa sia un colloquio, cosa sia un dialogo nella sua essenza. Ci sono in ogni caso forme diverse di colloquio: il colloquio mondano e il colloquio spensierato, il colloquio che intenda ottenere qualcosa e il colloquio che divaga senza meta, il colloquio pedagogico e il colloquio terapeutico, il colloquio ideale che trascende ogni colloquio in un orizzonte di senso nondimeno irraggiungibile e inafferrabile. La distinzione radicale è quella che, al di là delle loro diverse forme, delimita il colloquio autentico dal colloquio inautentico: il colloquio che comunica qualcosa dal colloquio che non comunica nulla: il colloquio che si apre al senso e il colloquio che si chiude al senso : il colloquio che si apre alla relazione e il colloquio che si chiude alla relazione: il colloquio che fa lievitare le risorse interiori di chi parla e di chi ascolta, e il colloquio che le congela e le pietrifica"

Borgna, 2005, p.202

5 ASSIOMI della Pragmatica della comunicazione

A = "alcune proprietà semplici della comunicazione che hanno fondamentali implicazioni interpersonali" (Watzlavick et al. 1967)

- **1. Non si può non comunicare.** Il comportamento non ha un suo opposto il non comportamento
- **2.** Ogni messaggio contiene in sé un aspetto di **contenuto** e uno di **relazione**. Il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione (comunicazione sulla comunicazione)

○ 3. PUNTEGGIATURA . , ; : ! ? ()

(ogni divenire dell'interazione rispetta pause, accentua passaggi, sospende e riprende il proprio fluire, proprio come accade nella scrittura)

Il figlio: “È inutile che parlo con la mamma perché tanto urla sempre e non mi lascia esprimere i miei pensieri e le mie motivazioni, quindi sto in silenzio, non faccio niente, non dico niente e ho risolto”.

La madre: “È così silenzioso e passivo che mi fa arrabbiare, non mi racconta mai nulla, non si sforza di avere idee sue e, spesso, devo gridare per fargli fare le cose!”

VADO A MANGIARE NONNA
VADO A MANGIARE, NONNA

Una virgola può salvare una vita.
Usa la punteggiatura, salva la nonna.



- **4.** le informazioni si compongono di aspetti NUMERICI e ANALOGICI (N ineriscono alle parole e alla sintassi utilizzata per comporre frasi, A rispettano le logiche della comunicazione non verbale) (**V** e **NV**)

- **5.** stabilisce il tipo di rapporto che si instaura tra soggetti che comunicano:
 - **interazione simmetrica** quando gli interlocutori, tramite le loro comunicazioni, si considerano di pari livello, sullo stesso piano: nessuno dei due sembra voler prevalere o essere subordinato all'altro, come genericamente nel caso degli amici o dei colleghi.
 - **interazione complementare** quando gli interlocutori non si considerano sullo stesso piano, e ciò risulta dalle loro comunicazioni, che pongono uno dei due in una posizione superiore (one-up) e l'altro subordinata (one-down): ne sono un esempio le interazioni tra dipendenti e superiori, o tra madre e figlio.

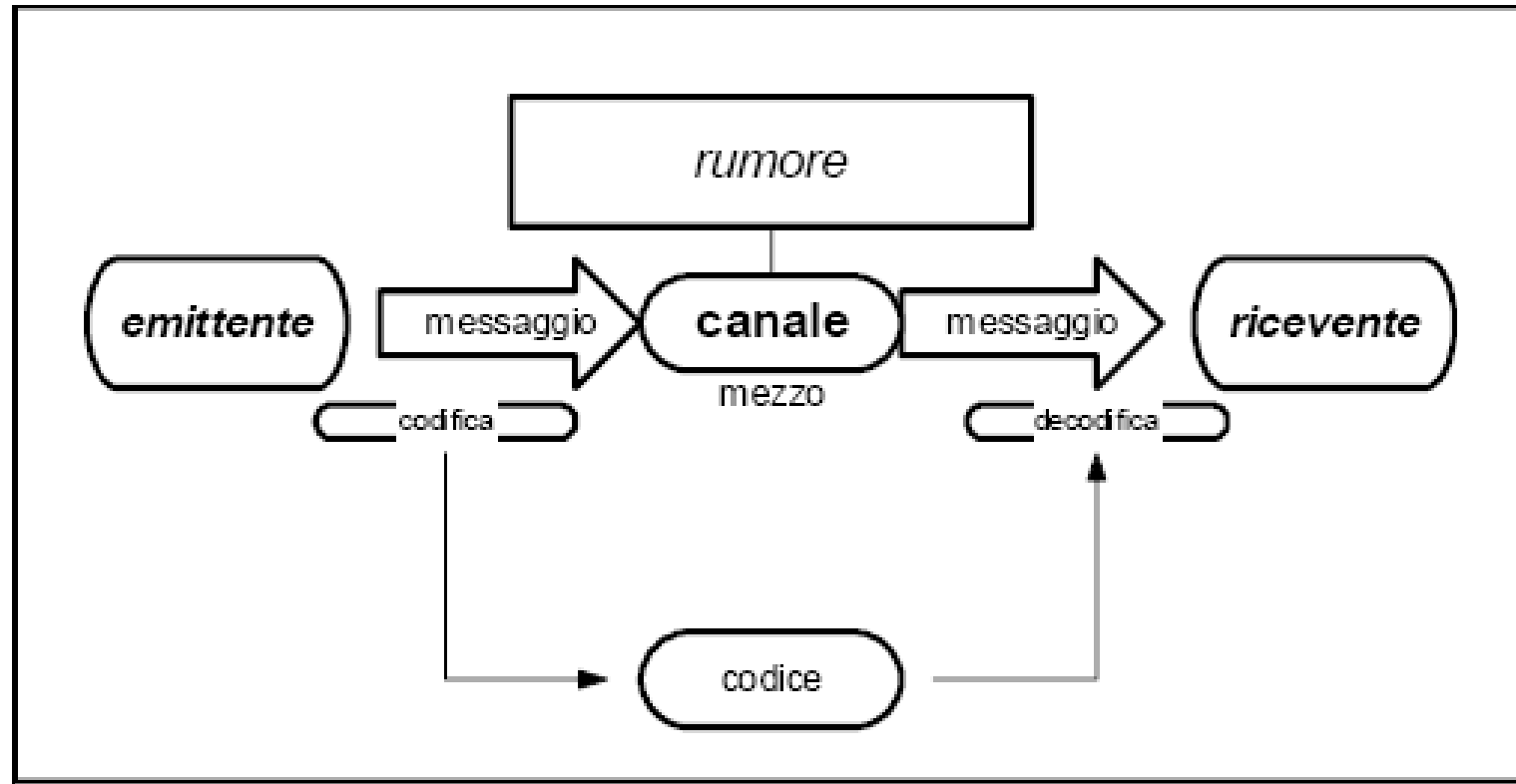
MODELLO TRADIZIONALE LINEARE

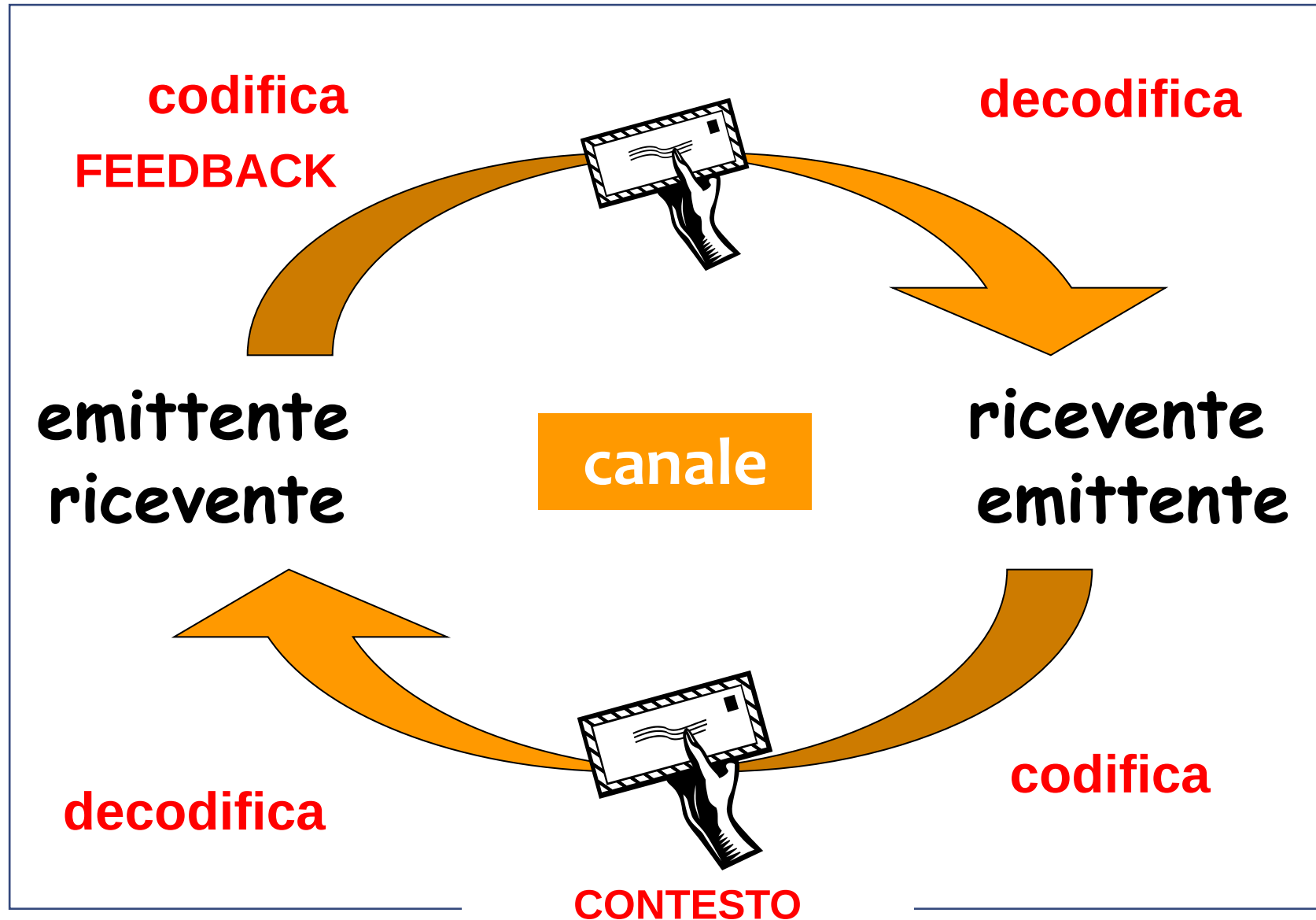
l'**emittente** (colui che invia un *messaggio*)

il **ricevente** (il destinatario del messaggio)

il **messaggio** (informazione)

il **canale** (lo strumento utilizzato per il passaggio dell'informazione)





IL MODELLO CIRCOLARE DELLA COMUNICAZIONE

La competenza comunicativa

MICROTRAINING

Obiettivi per il professionista: espandere il proprio repertorio di abilità per acquisire uno stile intenzionale pertinente alla pratica professionale

Obiettivi per l'altro: aiutare a divenire autore e attore della propria storia, saperla narrare la propria storia, prendere le proprie decisioni

Le microabilità sono i passi che si seguono nel colloquio intenzionale

- attraverso l'ascolto attivo e la comprensione (cum-prendere, lo sguardo illuminato) della persona
- prospettiva costruttivistica e narrativo-riflessiva: si entra nel modo di pensare il mondo dell'altro e insieme si cercano nuovi modi di pensare e di agire per costruire nuove storie più soddisfacenti al fine di vivere meglio e per poterle raccontare creando nuovi legami

la piramide

delle microabilità

Determinare lo stile personale e la propria teoria

Integrazione delle abilità

Le tecniche e le strategie di influenzamento

Il rispecchiamento dei significati

La focalizzazione

Il confronto

La struttura a 5 stadi del colloquio

Rispecchiare i sentimenti

Incoraggiamenti, parafrasi e sommario

Abilità di osservazione della persona

Domande aperte e chiuse

Prestare attenzione e ascolto
3 V + B individualmente e culturalmente appropriati

Competenza etica e multiculturale

COMPETENZE SPECIFICHE DELL'ASCLTO



1. ATTENZIONE NON
STRUTTURATA



2. DISCRIMINAZIONE
ACCURATA DEL
MESSAGGIO



3. RISPOSTA

1. ATTENZIONE NON STRUTTURATA



È la competenza richiesta nel processo di ricezione, implica intenzionalità e la capacità di centrarsi sulla fonte comunicativa.



Mi centro sull'altro senza schemi precostituiti.



Mi serve per recepire il significato che l'altro mi comunica. (di solito noi utilizziamo una attenzione strutturata = diretta in funzione di ciò che ci è utile degli scopi).



Fare spazio! Fare pulizia!

Difficoltà che si presentano:



tendere a giudicare (di conseguenza
rimaniamo nel nostro sistema di
riferimento e non ascoltiamo)



lo stato d'animo di chi ascolta



pensare di sapere a priori ciò che
l'altro vuole dire.....sapere già la
risposta

Durante il colloquio... 3V+B

- **V contatto visivo (oculare):** guardo la persona
- **V tono della voce:** ritmo e toni della voce, legame con la sfera emotiva, dicono come mi sento nella relazione con l'altro.
- **V aderenza verbale:** sto con quello che l'altro dice, con la sua storia, non con la mia interpretazione di quella storia. Non cambio argomento o se lo cambio ne sono consapevole (*obiettivo?*). Attenzione all'attenzione selettiva. Attenzione al contenuto della comunicazione dell'altro.
- **B linguaggio corporeo:** dimostro attenzione e autenticità attraverso la postura del corpo

1. Prestare attenzione e ascolto serve a:

- incoraggiare l'altro a esprimersi
- comunicare il mio interesse verso l'altro
- creare *epoché*, la struttura portante della conoscenza fenomenologica, il rimettere fra parentesi ogni giudizio e ogni pregiudizio
- comprendere lo stile di ascolto dell'altro
- stare con l'altro e non con la mia teoria sull'altro
- prendere il tempo che serve prima di agire: il fine non è risolvere subito i problemi dell'altro

E.Borgna, 2005, pp.194-195

Nelle cose che ci vengono dette non tutto ha una sua radicale dicibilità: c'è sempre un'area, più o meno ampia di indicibilità. Non dovremmo mai lasciarci trascinare dalla impazienza e dalla fretta, dalla smania e dalla leggerezza, ad aggredire il silenzio e a cercare di infrangerlo: senza intuirne e intenderne le ragioni e le motivazioni.

Costa fatica accogliere il silenzio, costa fatica attendere che il silenzio si attenui e poi magari si esaurisca ...

Solo se ciascuno di noi si confronta con la solitudine e la disperazione in una attitudine interiore capace di una vicinanza adeguata alla indifesa fragilità del paziente, e contestualmente di una distanza rispettosa della sua libertà e sensibilità, è possibile avviarsi ad una qualche comprensione del silenzio. Ma in ogni caso è necessario attendere senza sradicare i pazienti dal loro silenzio; ed è ancora necessario tacere con loro, non fare magari nulla e scambiarsi qualche sguardo che è così importante nel fondare una relazione interpersonale dotata di valore

2. DISCRIMINAZIONE ACCURATA DEL MESSAGGIO

È la capacità di cogliere cognitivamente ciò che l'altro dice analizzando il messaggio dal punto di vista del contenuto e della relazione.

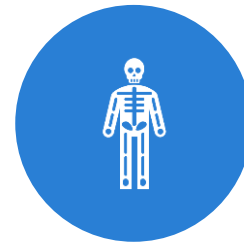
Ogni unità comunicativa o messaggio contiene diversi risvolti.

Individuarli permette di migliorare la relazione evitando di cadere nei malintesi e nelle trappole. Lo psicologo Schulz von Thun (1981) indica quattro aspetti detti anche le quattro dimensioni del messaggio:

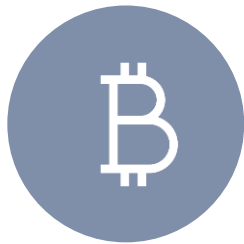
Le 4 dimensioni



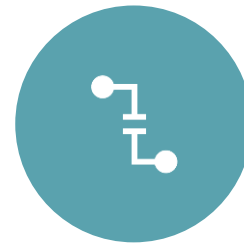
contenuto (*Di che cosa sta parlando?*)



autorivelazione
(*Che cosa l'altro dice di sé?*)



appello (*Che cosa chiede?*)



relazione (*Come definisce il rapporto reciproco?*)

Esempio



- Due persone sono in auto. Uno è autista e l'altro è passeggero.
- Il semaforo diventa verde e il passeggero P dice con voce secca "Allora, il semaforo è verde!".
- Il contenuto è che il semaforo è verde.
- L'autorivelazione ci indica che P è impaziente.
- La relazione implicita nel messaggio di P è che in quel momento l'autista ha bisogno del suo intervento o della sollecitazione.
- L'appello di P sembra essere che l'autista si attivi rapidamente.

FENOMENO DELLA IPERFUNZIONALITÀ

Se una delle dimensioni dell'ascolto prevale sulle altre, si parla di *iperfunzionalità*

1. *Iperfunzionalità di **contenuto***: quando prevale d'ascolto del contenuto a scapito dell'emotività
2. *Iperfunzionalità di **autorivelazione***: quando prevale l'ascolto di aspetti che definiscono la personalità dell'altro
3. *Iperfunzionalità di **relazione***: quando prevale la preoccupazione circa la reciproca percezione
4. *Iperfunzionalità di **appello***: quando l'ascolto si attiva riguardo ai bisogni... («sindrome del salvatore»)



ESERCITAZIONE SULL'IPERFUNZIONALITÀ

«Sono stufo! Mi prendo tutti in giro... meglio che me ne stia da solo in classe mentre gli altri vanno a ricreazione, tanto nessuno mi bada oppure mi prendono di mira... sto qua perché se vado fuori li meno»

- *Contenuto*_____
- *Autorivelazione*_____
- *Relazione*_____
- *Appello*_____

ESERCITAZIONE SULL'IPERFUNZIONALITÀ

«Si scusa perchè ha sbagliato? Ma chi le ha dato la laurea?»

- *Contenuto*_____
- *Autorivelazione*_____
- *Relazione*_____
- *Appello*_____

ESERCITAZIONE SULL'IPERFUNZIONALITÀ

«Non sono proprio più cosa fare con lui per fargli lavare i denti. Che faccia come vuole!»

- *Contenuto*_____
- *Autorivelazione*_____
- *Relazione*_____
- *Appello*_____

ESERCITAZIONE SULL'IPERFUNZIONALITÀ

« Per l'ennesima volta il direttore mi ha trattato male davanti a tutti. Io non ne posso più. La prossima volta gli rispondo per le rime. Ho ragione, vero? »

- *Contenuto* _____
- *Autorivelazione* _____
- *Relazione* _____
- *Appello* _____

Modellamento

Se l'Emittente riesce a comunicare i propri scopi e le proprie idee in modo semplice, ordinato, moderatamente breve, stimolante,
tenendo sempre conto
delle esigenze e delle esperienze degli ascoltatori,
anche questi ultimi adottano un tipo di comunicazione improntata
alla chiarezza e al rispetto reciproco,
manifestandosi più facilmente con autenticità.

3. RISPOSTA



Affinché l'ascolto si concretizzi in un aiuto reale è necessario fornire un supporto verbale.

Forme verbali non direttive
Abilità di ascolto attivo



Parafrasi



Verbalizzazione



E poi le Domande (che esplorano, danno direzione o aprono nuovi spazi)

PARAFRASI

Focus

La focalizzazione è sulla comunicazione verbale.

Ti ho sentito dire che...

Definizione

È una riformulazione dei contenuti del messaggio dell'altro fatto con parole proprie che ha l'obiettivo di facilitare l'esplorazione e il chiarimento del problema riformulando le parti essenziali del messaggio della persona.

È centrata sui contenuti.

Obiettivi

Per chi la fa:

- verificare una corretta ricezione del messaggio ricevuto
- trasmettere all'altro l'interesse a comprenderlo e a seguirlo nella sua esposizione

Per l'altro: chiarire dal punto di vista cognitivo il messaggio (grazie al rispecchiamento ha modo di osservarlo meglio)

Di solito una parafrasi accurata è costituita da 4 dimensioni:



Inizio di frase (di solito contiene il nome della persona, ma non è sempre necessario)



Parole chiave



Essenza di ciò che l'altro ha detto in forma riassuntiva



Controllo dell'accuratezza, una breve domanda che chiede se quanto appena espresso era abbastanza corretto e utile

Per organizzarsi mentalmente chiedersi:

Che cosa l'altro ha detto? Quali sono le parole chiave?

Come si possono tradurre i contenuti dell'altro con parole proprie?

Come si può impostare la risposta? (in genere si usa: se ho capito, mi pare che...., a suo avviso..., Filippo, sembra che..., Maria, ciò che stai vivendo è..., mi sembra di capire che ..., intendi dire che..., in altre parole, stai dicendo che..., a tuo avviso..., così secondo lei..., sembra proprio che..., così secondo te)

È opportuno utilizzare una domanda di controllo? (ad es. ho udito correttamente?, ho capito bene?, è così che vedi la situazione?, è questo che intendevi – volevi dire? ho colto?)

VERBALIZZAZIONE

Focus

- La focalizzazione è sulle emozioni, esplicitate a parole o espresse attraverso la CNV.
- Tu senti...



Definizione

È una forma di supporto verbale che si riferisce prevalentemente agli aspetti emozionali contenuti nel messaggio dell'altro

Obiettivi

- Aiutare l'altro a discriminare la qualità e l'intensità delle varie emozioni.
- Esplicitare le emozioni che spesso sono implicite.
- Facilitare il processo di autoesplorazione dell'altro affinché questi possa prendere contatto con la propria emozionalità e comprendere il significato che le varie esperienze rivestono per lui.
- Aiutare l'altro a gestire i propri sentimenti:
 - 1)divenendo consapevole
 - 2) scegliendo il modo più adeguato per esprimerli tenendo conto del contesto e della situazione.
- Far emergere la ricchezza del mondo emotivo della persona e offrirgli un modello di accettazione ed espressione dei sentimenti

Può essere formulata attraverso l'uso di:

Sinonimi: si esprime lo stato emozionale della persona attraverso un sinonimo, ad es. *“non mi sento preso in considerazione da mia moglie”*
Risp *“sente di non essere stimato da sua moglie”*

Antinomia: viene verbalizzato lo stato emozionale opposto a quello espresso dall'altro (focus nello stato mancante), ad es. *“mi sento scontento del mio lavoro”* Risp *“non si sente soddisfatto dal suo lavoro”*

Optativo: si comunica lo stato emotivo desiderato. Ad es. *“questa visita mi spaventa molto”* Risp *“vorresti proprio aver già superato questa visita che le dà pensiero”*

È composta da 5 parti:

Un inizio di frase ad es. “sembra che lei senta..., ti senti...”

Il sentimento

Una breve parafrasi per contestualizzare

Il tempo del rispecchiamento che indica quando la persona prova l'emozione

Una verifica come il controllo delle parafrasi

Per organizzarsi mentalmente chiedersi

1. Quali sono le parole chiave che l'altro usa per esprimere i sentimenti?
2. Quali sentimenti sono espliciti nella conversazione?
3. Qual è una buona scelta di parole per descrivere accuratamente i sentimenti dell'altro (attenzione alla qualità e intensità emozionale)
4. Scelgo di usare un sinonimo, un optativo o una antinomia?
5. Qual è l'indice referenziale?

DOMANDE

Obiettivi

Fare emergere dettagli aggiuntivi

Per mettere una ricognizione del problema

Comprendere il modo in cui la persona parla del problema

Aprire nuove aree di discussione

Aiutare la persona nell'autoesplorazione

Domande

- Chiuse-aperte (cosa, come, perché, potrebbe?)
- Utili-inutili
- Sincere-retoriche
- Rispettose-intrusive
- Chiarificatorie-interpretative
- Poche-troppe
- Buone: quando servono a completare un dato effettivamente mancante nell'esposizione del c.: *"cos'altro potrebbe aggiungere?"*, *"potrebbe fare un esempio specifico?"*, *"abbiamo tralasciato qualcosa?"*

Quadro di riferimento generale

- Chi è la persona?
- Qual è il tema? La risorsa? Il problema? La questione? Cosa capita? Perché ci si incontra?
- Quando è avvenuto/a (se è avvenuto qualcosa)?
- Come si sente?
- Dove è accaduto?
- Perché è accaduto?
- Cos'altro c'è da aggiungere alla storia?

Otto problemi importanti nel fare domande



Iniziare il colloquio



Sviluppare e arricchire la narrazione



Rivelare particolari concreti



La prima parola! (potrebbe, che cosa, come, come mai/perché ---- verbo, sei, dove, quando)



I problemi (interrogatorio, domande multiple, domande affermazioni, perchè)



Aspetti culturali



Ricerca punti di forza

Aperte

- Potrebbe _____?
- Che cosa / quali _____?
- Come _____?
- Perché/ come mai _____?

Domanda per ottenere esempi e
dettagli _____?

Apertura

Chiuse

- (verbo) _____?
- Sei/ è _____?
- Dove _____?

Parafrasi, verbalizzazione, domande?

«Sono stufo! Mi prendo tutti in giro... meglio che me ne stia da solo in classe mentre gli altri vanno a ricreazione, tanto nessuno mi bada oppure mi prendono di mira... sto qua perché se vado fuori li meno»

Parafrasi, verbalizzazione, domande?

«Si scusa perchè ha sbagliato? Ma chi le ha dato la laurea?»

Parafrasi, verbalizzazione, domande?

«Non sono proprio più cosa fare con lui per fargli lavare i denti. Che faccia come vuole!»

Parafrasi, verbalizzazione, domande?

« Per l'ennesima volta il direttore mi ha trattato male davanti a tutti. Io non ne posso più. La prossima volta gli rispondo per le rime. Ho ragione, vero? »

Domande di specificazione e di esplorazione

- **Cancellazione semplice** (l'argomento non è specificato)

Es. Sono stanco... *Di che cosa?*

- **Mancanza di soggetto** (non è specificato chi compie l'azione)

Es.: Lo dicono tutti *Chi in particolare?*

- **Spostamento di soggetto** (il soggetto è impersonale)

Es.: Allora uno dice... *Chi lo dice?*

- **Mancanza di comparativo** (non è specificato il secondo termine di paragone)

Es.: È meglio... *Meglio di cosa?*

Domande di specificazione e di esplorazione

- **Mancanza di comparativo** (non è specificato il secondo termine di paragone)

Es.: È meglio... *Meglio di cosa?*

- **Verbo non specificato** (non è percepibile il modo con cui viene fatta la cosa indicata dal verbo)

Es.: Il collega non mi apprezza. *In che modo?*

- **Falso avverbio** (l'avverbio sostituisce un verbo più un aggettivo)

Es.: Evidentemente.... *Per chi è evidente?*

- **Nominalizzazioni** (i verbi vengono trasformati in sostantivi che indicano concetti astratti)

Es.: Ci vorrebbe più collaborazione. *Cosa significa «collaborazione»? Quali comportamenti implica?
In che modo si collabora? Con chi?*

SOMMARIO

Definizione

È una riformulazione degli aspetti cognitivi ed emozionali emersi nel corso del colloquio

Obiettivi

Rifocalizzare i momenti salienti del messaggio dell'altro riassumendo l'intero colloquio o segmenti di conversazione lunghi.

Può essere utilizzato ad esempio

All'inizio di un colloquio per iniziare da “come ci si è lasciati la volta precedente...”

A metà di un colloquio per fare il punto della situazione fino a quel momento

Alla fine del colloquio, come strumento di chiusura, verifica, congedo ed eventuale apertura al prossimo incontro

Per organizzarsi mentalmente chiedersi

1. Su quali aspetti l'altro è ritornato più volte?
2. Quali sono le emozioni e sentimenti provati dalla persona?
3. Come posso sintetizzare verbalmente i vari elementi?
4. È opportuno utilizzare una domanda di controllo? (vedi parafrasi e verbalizzazione)

Stili di Comunicazione Inefficace

1. Moralizzare: "Così è" e soltanto "così deve essere". Chi comunica formula un giudizio morale sulla base delle proprie norme, del proprio sistema di valori, senza dare *valore* al caso concreto.
2. Dogmatizzare: "E' così e così". L'altro viene *diretto* con affermazioni e fatti estranei alla sua esperienza.
3. Diagnosticare: "La tua situazione è questa". Ne risulta un *giudizio* fatto con *distanza*.
4. Interpretare: "Questo è così...perché...". Vengono esplicitate le *cause* che spiegano la situazione.
5. Generalizzare: "Questo succede spesso". Con l'intenzione di tranquillizzare l'altro, viene diluita la problematicità nel generale.
6. Identificare / Minimizzare: "E' successo anche a me". Svaluta l'altro parlando di sé. Svaluta la problematica mostrando in sé la soluzione.
7. "Come soluzione propongo...". Spinge l'altro in una direzione che può essere vissuta come una forzatura, un condizionamento.
8. Investigare: "Perché...?". E' una spinta in direzione del "voler sapere" ciò che l'altro non ha detto.
9. Colpevolizzare (tipico dei genitori con i figli) Ma perché...?

ESEMPI DI COMUNICAZIONE NON EFFICACE

ORDINARE (tu devi fare, devi essere, non puoi...)

MINACCIARE (se non fai quello allora, altrimenti, non provare a ...)

PREDICARE (tu dovresti, è compito tuo, tu dovresti provare a ...)

CONSIGLIARE (se io fossi in te farei, tu non te ne rendi conto ma...)

MANIPOLARE (anche tu hai ragione secondo me...)

GIUDICARE (stai sbagliando, secondo me...)

ETICHETTARE (sei un maleducato, sei paranoico...)

INTERPRETARE (so quello che mi vuoi dire, ho già capito...)

NEGARE (vedrai che non è niente...)

SENTENZIARE (tanto con te è inutile...)

INTERROGARE (allora? Quando?)