

Centro Territoriale di Supporto di Bologna



**“Modalità di comunicazione efficace con
alunni, famiglie, colleghi, territorio.
Le attività del Centro Territoriale di
Supporto-CTS”**



Grazia Mazzocchi
12 dicembre 2017

Comunicare: mettere in comune

- * Relazione fra più
 - * Passaggio di informazioni, di contenuti
 - * Modalità
 - * Forma
 - * Aspettative rispetto a:
 - * modifiche
 - * costruzione di significati, di legami, di processi



Importanza della comunicazione

Comunicazione è vita



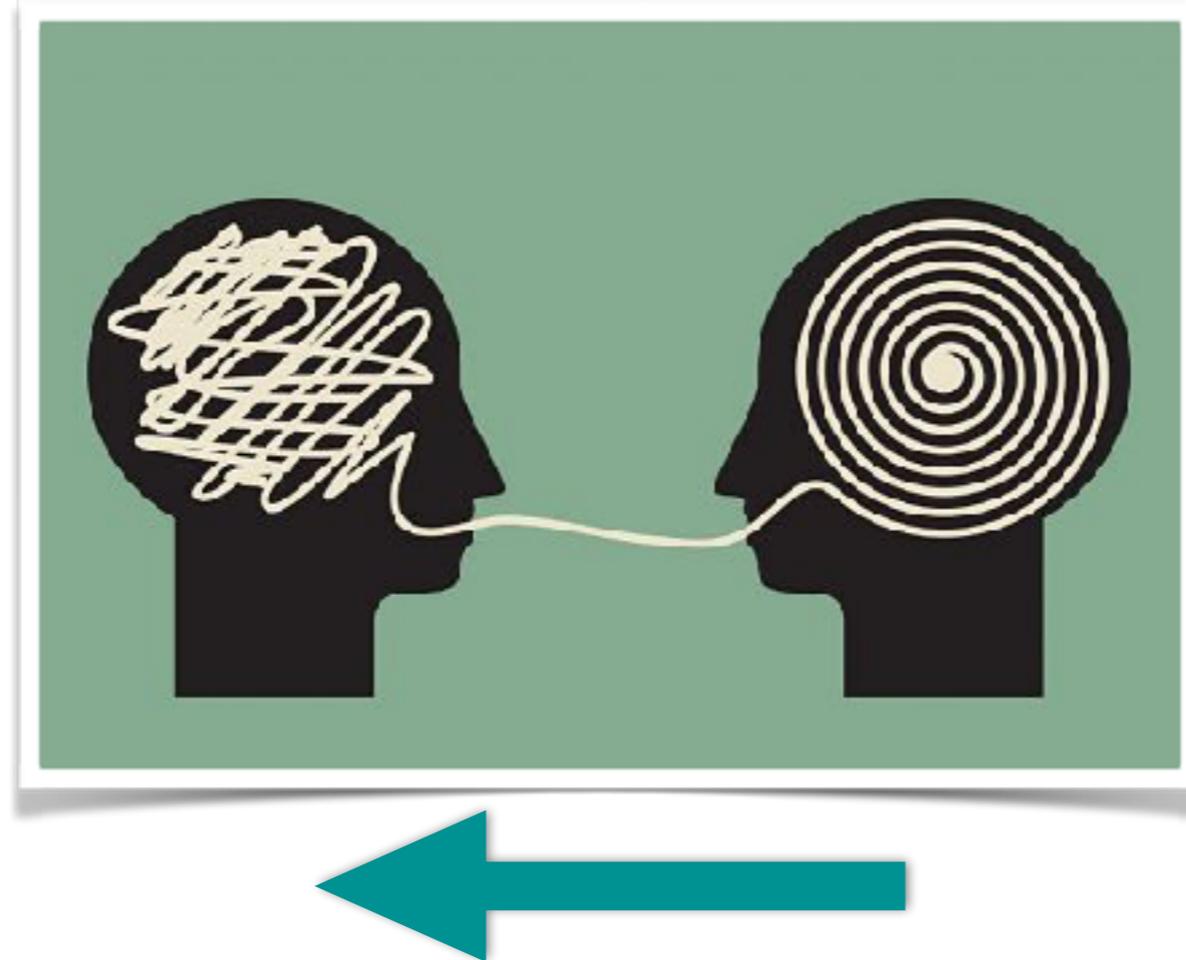
Il nostro lavoro è basato sulla comunicazione

- I processi di insegnamento/apprendimento
- I passaggi di informazione all'interno dell'istituzione scolastica: tra dirigenti e docenti, tra colleghi, tra docenti e personale ATA, tra docenti e operatori del territorio, tra docenti e famiglie,...





La buona comunicazione parte non dalla bocca ma dall'orecchio di chi ascolta.





La comunicazione non è quello che diciamo, bensì quello che arriva all'altro. *(Thomas Havener)*

E' impossibile parlare in modo tale da non essere frainteso. *(Karl Popper)*

L'unico grande problema della comunicazione è l'illusione che abbia avuto luogo. *(G.B. Shaw)*

La comunicazione è un processo



- **Sistemico**

le persone coinvolte fanno parte di un sistema di influenzamento reciproco

- **Pragmatico**

non contano le intenzioni, ma gli effetti del comunicare, il messaggio che l'altro recepisce, la risposta che si ottiene.

- **Strategico**

la persona si dota di una strategia ben precisa per raggiungere i propri obiettivi.



I FATTORI DELLA COMUNICAZIONE

Il contesto - l'ambiente

Come limite, vincolo o come rinforzo allo stile comunicativo e ai contenuti del messaggio.

E' importante comprendere "cosa sta accadendo" nell'ambiente e modulare la comunicazione di conseguenza.

Il "rumore"

Può essere sia di tipo fisico-ambientale o di tipo psicofisico (es: stanchezza, fame, sonno, eccitazione, ansia, rabbia), sia nel mittente che nel ricevente.

Un rumore eccessivo può rendere meno efficiente la comunicazione fino a generare interpretazioni errate.



I presupposti della comunicazione

Non si può non comunicare.*

Il significato della comunicazione non sta nelle intenzioni di chi comunica ma nel responso che se ne ottiene.

*

Watzlawick, P. (1964). *An Anthology of Human Communication*. Palo Alto: Science and Behaviour Books

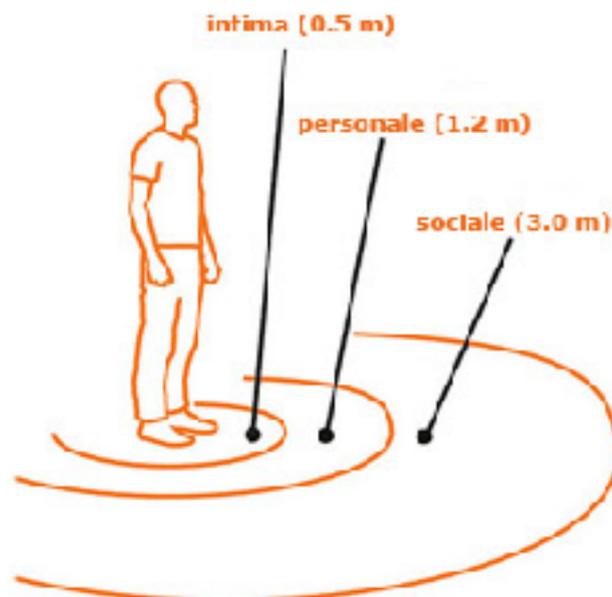
Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D. (1967). *Pragmatica della comunicazione umana*. Roma: Astrolabio.



I tre livelli della comunicazione

VERBALE
(parole, registro linguistico,
funzione)

PARAVERBALE
(tono, timbro, tempo, volume,
chiarezza, espressioni sonore)



NON VERBALE
(prossemica, postura, movimento,
sguardo, mimica facciale, gesti,
vicinanza affettiva)



La competenza comunicativa

Consiste nel sapere analizzare i dati del contesto e nel sapere adottare lo stile più opportuno per il conseguimento degli obiettivi.



Fattori di efficacia della comunicazione interpersonale

- Consapevolezza della propria identità in relazione all'interlocutore
- Correttezza e completezza del contenuto
- Congruenza tra gli aspetti verbali e non verbali
- Corretto uso del canale utilizzato
- Uso appropriato del contesto
- Pertinenza dell'obiettivo
- Efficacia dello stile adottato



Per comunicare con efficacia occorre:

- Essere coscienti della dinamica della comunicazione, saper cogliere i messaggi degli interlocutori che possono avvenire in pochissimi secondi.
- Ricercare la massima congruenza nella nostra comunicazione, armonizzando tra loro i tre livelli, che così si rafforzano reciprocamente.

Come possiamo rendere più efficace la comunicazione?

Ascoltare e osservare



- Utilizzare un codice comune mantenendo l'attenzione al contesto socio-culturale e psicologico dell'interlocutore
- Osservare ogni feedback
- Essere flessibili e rimodulare il messaggio se ci rendiamo conto di non essere stati compresi
- Avere la consapevolezza di essere agiti da meccanismi di difesa e da quelli della percezione



Per comunicare con efficacia

Occorre *flessibilità*:

- Percettiva: osservare e ascoltare ciò che ci accade intorno
- Cognitiva: adottare sempre una posizione di incertezza su conoscenze ed esperienze diverse
- Relazionale: privilegiare ognuno e a seconda dei casi scegliere la modalità più opportuna
- Emotiva: riconoscere ed utilizzare le proprie emozioni e quelle degli altri
- Comportamentale: variare gli aspetti della comunicazione non verbale e le strategie da utilizzare
- Linguistica: adottare lo stile linguistico più adeguato in rapporto alla relazione, alle circostanze, all'identità dell'interlocutore



Empatia: radar della comunicazione

“Vedere con gli occhi di un altro, Ascoltare con le orecchie di un altro, Sentire con il cuore di un altro.”

A. Adler



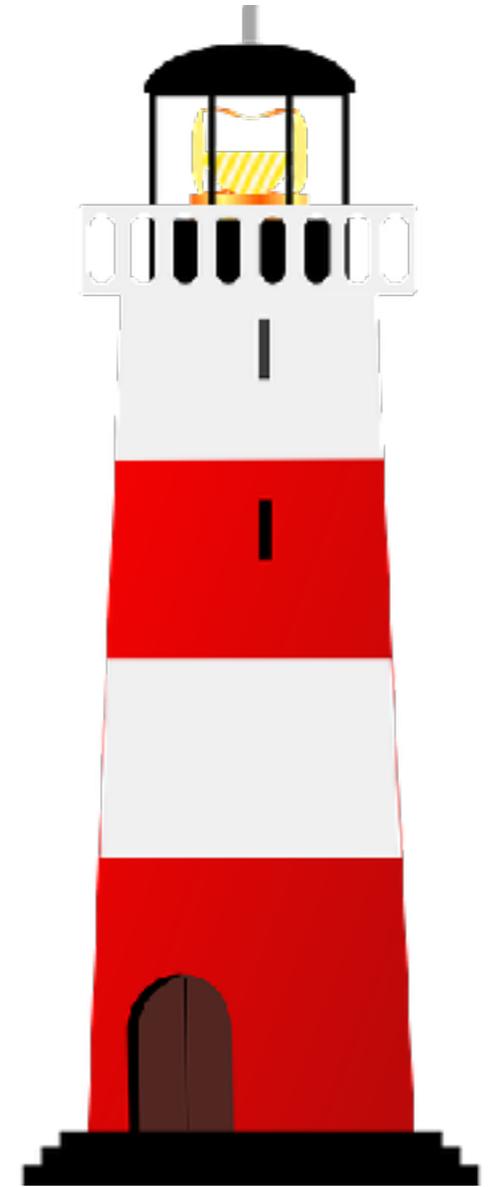
Per una Comunicazione efficace

- * Chiarezza e completezza nell'esposizione.
- * Suscitare interesse, essere persuasivi, ottenere consenso.
- * Ascoltare: lasciar parlare, mostrare empatia, verificare la comprensione.
- * Adattare il linguaggio, risolvere dubbi, dare il feedback.



In sintesi

- * CHIAREZZA
- * COMPLETEZZA
- * CONCISIONE
- * CONCRETEZZA
- * CORRETTEZZA



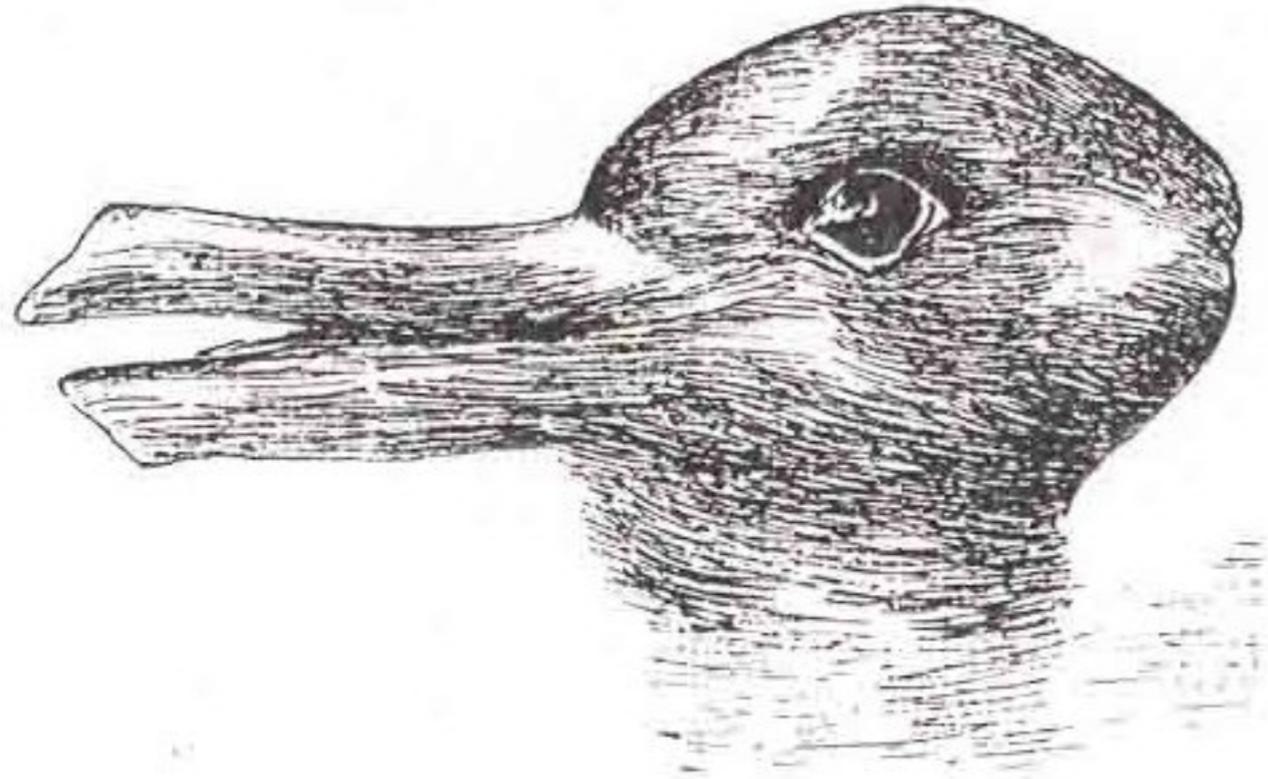
Tutto quello che vediamo ci COMUNICA qualcosa...

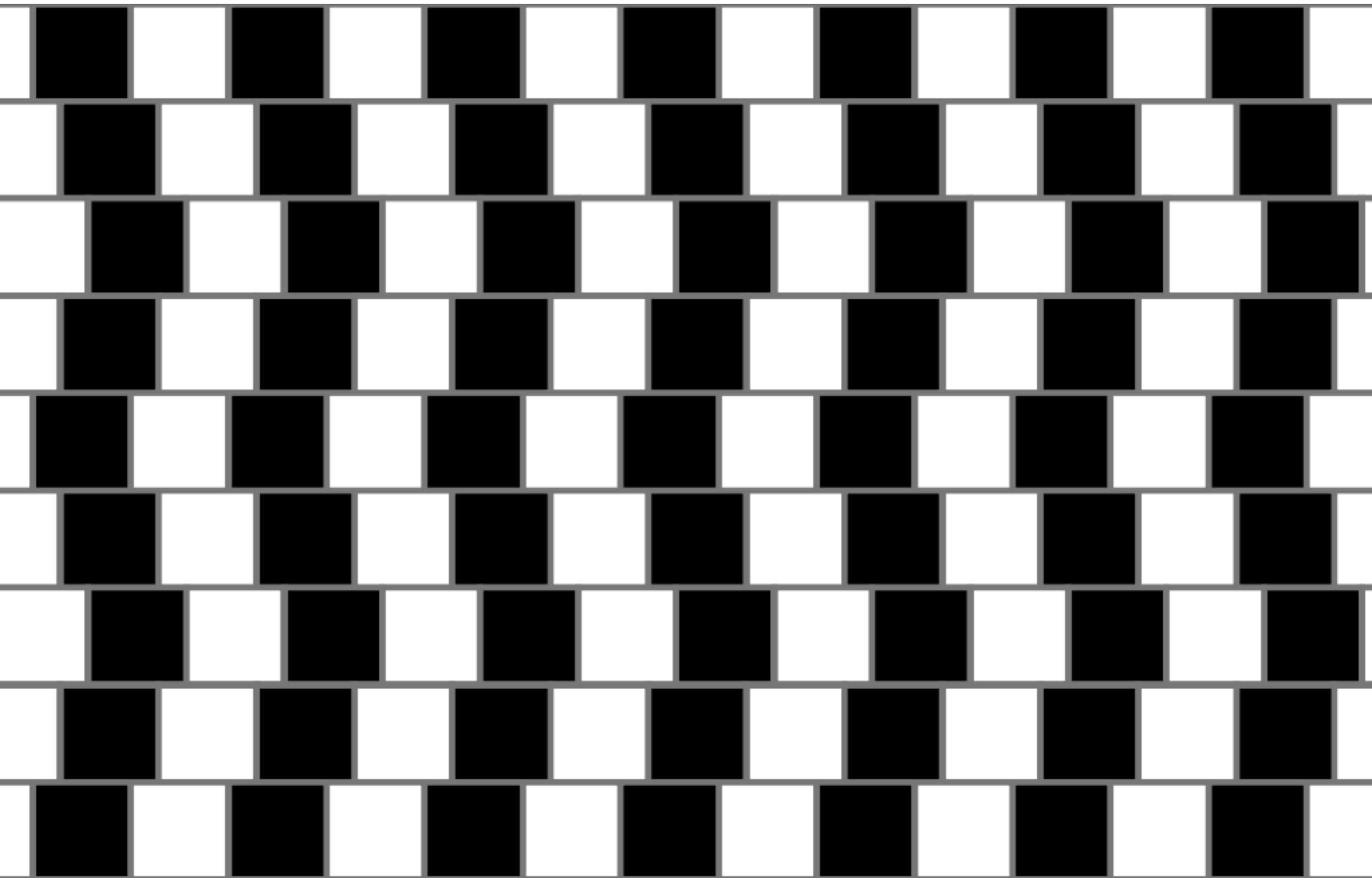
E ciascuno di noi interpreta quello che percepisce...

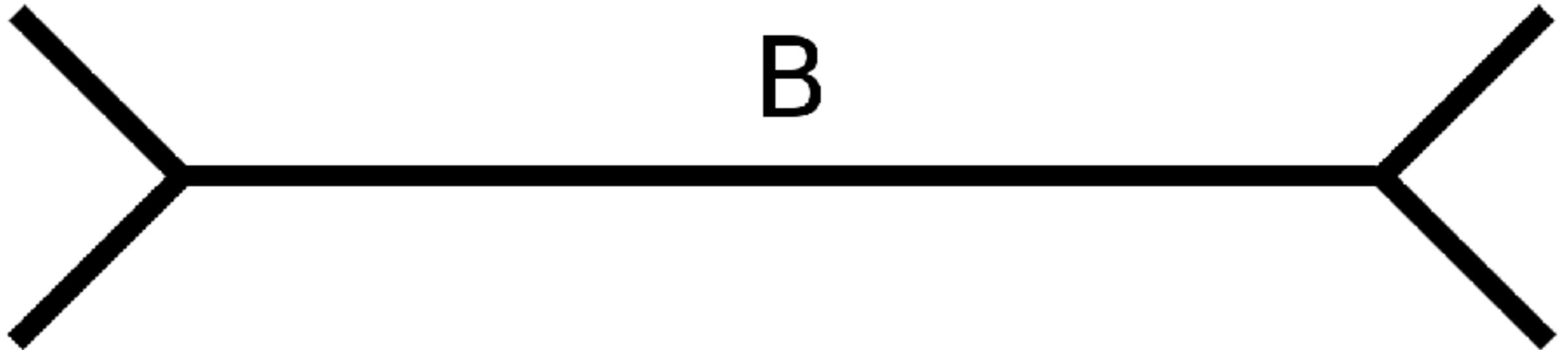
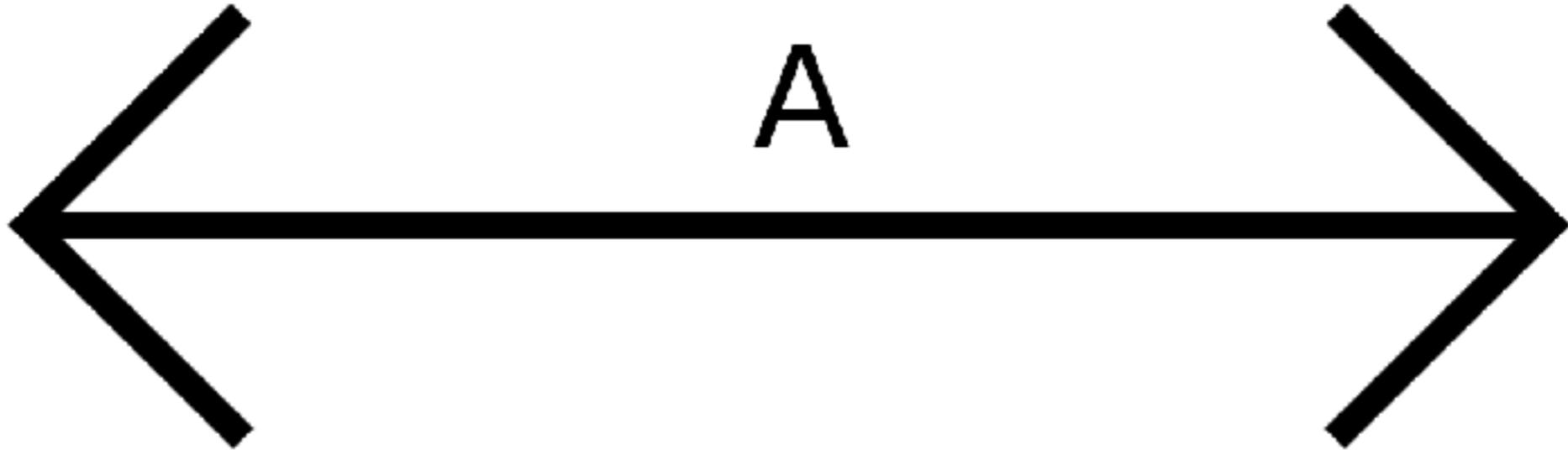
GIOCHIAMO UN PO'...













Carta dei diritti alla Comunicazione

Ogni persona indipendentemente dal grado di disabilità, ha il diritto fondamentale di influenzare, mediante la comunicazione, le condizioni della sua vita.

Oltre a questo diritto di base, devono essere garantiti i seguenti diritti specifici:

1

Il diritto di chiedere oggetti, azioni, persone e di esprimere preferenze e sentimenti

2

Il diritto di scegliere tra alternative diverse

3

Il diritto di rifiutare oggetti, situazioni, azioni non desiderate e di non accettare tutte le scelte proposte

4

Il diritto di chiedere e ottenere attenzione e di avere scambi con altre persone.

5

Il diritto di richiedere informazioni riguardo oggetti, persone, situazioni o fatti che interessano.

6

Il diritto di attivare tutti gli interventi che rendano loro possibile comunicare messaggi in qualsiasi modo e nella maniera più efficace indipendentemente dal grado di disabilità.

7

Il diritto di avere riconosciuto comunque il proprio atto comunicativo e di ottenere una risposta anche nel caso in cui non sia possibile soddisfare la richiesta.

8

Il diritto di avere accesso in qualsiasi momento ad ogni necessario ausilio di comunicazione aumentativa-alternativa, che faciliti e migliori la comunicazione e il diritto di averlo sempre aggiornato e in buone condizioni di funzionamento.

9

Il diritto a partecipare come partner comunicativo, con gli stessi diritti di ogni altra persona, ai contesti, interazioni e opportunità della vita di ogni giorno.

10

Il diritto di essere informato riguardo a persone, cose e fatti relativi al proprio ambiente di vita.

11

Il diritto di ricevere informazioni per poter partecipare ai discorsi che avvengono nell'ambiente di vita, nel rispetto della dignità della persona disabile.

12

Il diritto di ricevere messaggi in modo comprensibile e appropriato dal punto di vista culturale e linguistico

National Committee for the Communication Needs of Persons with Severe Disabilities, 1992

Tradotto a cura del Servizio di Comunicazione Aumentativa e Alternativa del Centro Benedetta d'Intino di Milano

Membro Institutional di ISAAC- ITALY

Espressione dei bisogni e dei talenti personali

Esperienze pregresse

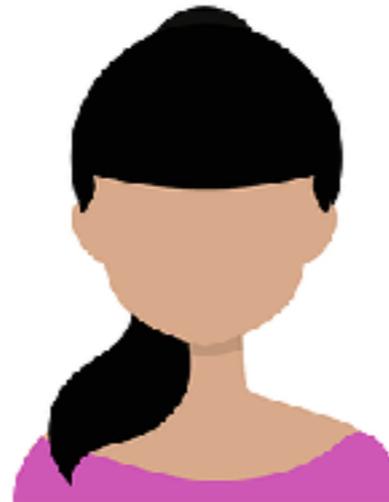
Punti di debolezza

Ambiente scolastico

Ambiente familiare

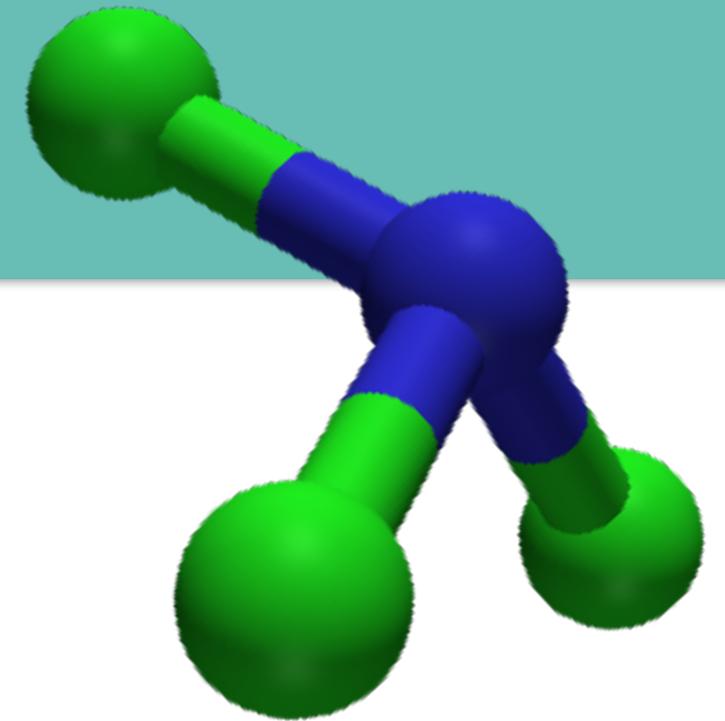
Specifiche necessità
fisiche, psichiche, relazionali

Punti di forza,
competenze,
abilità



La persona

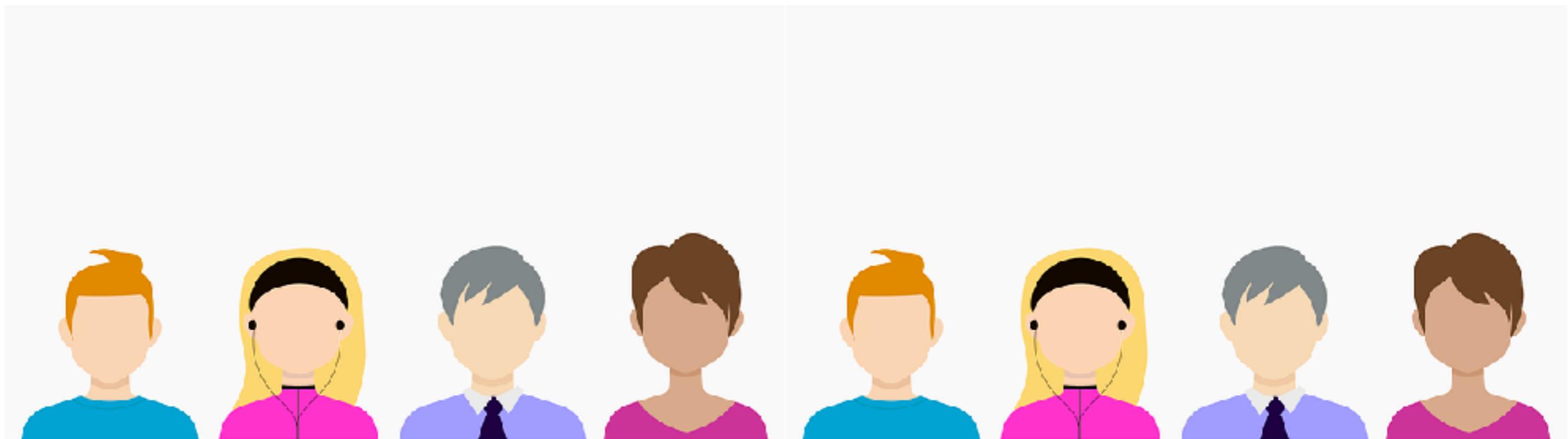
Contesto



- * Creare un reale rapporto comunicativo.
- * Ruolo svolto dagli strumenti in questo ambito.
- * Motivare a comunicare in modo diverso.
- * Cosa succede quando uno strumento consente di significarsi.

I ragazzi per esprimersi e rispondere ai nostri input hanno bisogno:

- di tempo
- di sapere accettate le loro risposte e, se scorrette, ricevere nuove indicazioni
- di fronteggiare un atteggiamento non giudicante
- ...





Gli strumenti della comunicazione



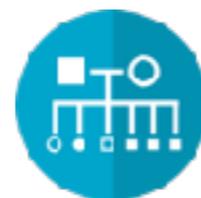
La scelta



La proposta



La verifica



L'implementazione o
la riduzione



Primo step

- accesso all'informazione



Secondo step

- comunicazione con gli altri
(attraverso sistemi di comunicazione
sincrona o asincrona)



Terzo step

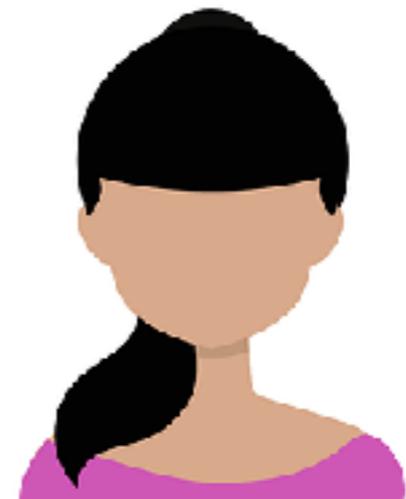
- condivisione delle conoscenze



Finalità

Fare in modo che lo studente

- si senta parte del gruppo,
- che chi gli è accanto tiene a lui
- riesca a soddisfare il suo bisogno di essere accettato e riconosciuto con le sue peculiarità



Clotilde Pontecorvo

Negoziazione sociale dei significati, negoziazione e
condivisione degli scopi.

Scuola come centro di elaborazione.

**Pontecorvo- *La scuola come contesto. Prospettive psicologico-culturali
(Dimensioni della psicologia)* Ed Carocci 2016**

LA FAMIGLIA

“Essere “sistemi” per superare i conflitti” E. Nigris (2002)

Legami, attitudine di ascolto.



Relazioni cariche di molteplici aspetti, tenerne conto e negoziare i significati

Carattere pluridimensionale della comunicazione:

- contenuti sociali (ruoli)
- contenuti emotivi (aspettative)
- contenuti rappresentazioni (immagine del figlio e del servizio)

Rapporti scuola/famiglia

Relazioni negative:

fusione

complicità (contro altri)

neutralità (freddezza)

Relazioni positive:

accettazione dell'altro

collaborazione

cooperazione



educatori

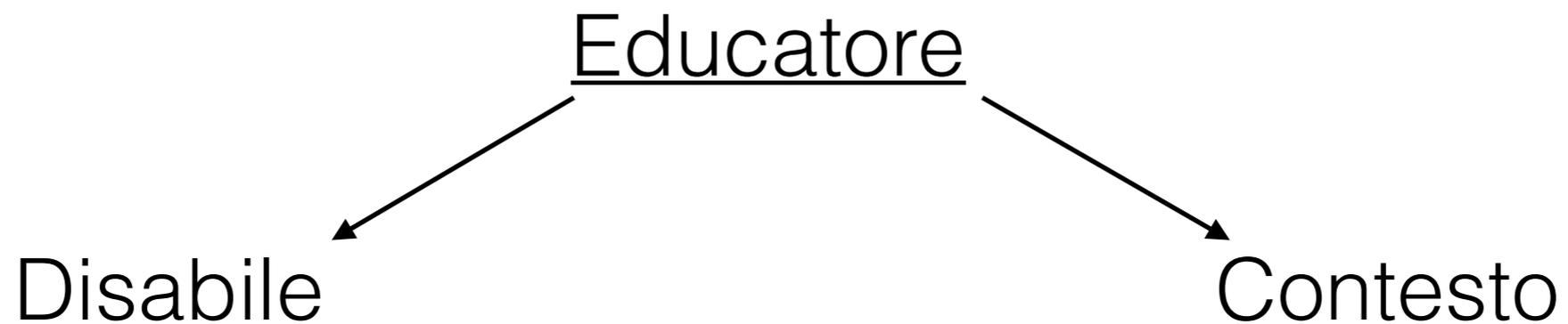


famiglia

Due sistemi aperti, coinvolti,
“non autosufficienti” singolarmente.



Rischi nelle relazioni



- **fusione** (anticipa, limita le autonomie)
- **onnipotenza**
(spesso accentuazione tecnicistica-
metodo salvifico)

- **sudditanza** (al referente, al DS...)
- **sostituzione** (quando ha la
delega completa)
- **isolamento**

Rischi nelle relazioni

Famiglia

- Eccesso di protezione
- Aspettative non realistiche
- Apprezzamento carente
- Meccanismi di delega o abbandono

Ricerca di soluzioni

“Tessitura” continua e flessibile fra
conoscenza, relazioni e azioni.

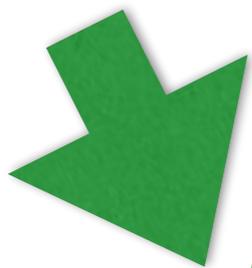


Passi per la costruzione di legami significativi

- **Instaurare un rapporto di fiducia**
- **Co-costruire le conoscenze**
- **Criterio dell'universalismo**, essere soggetto e non solo oggetto dei processi d'insegnamento / apprendimento, di inclusione
- **Criterio della trasparenza, della visibilità**, attraverso l'esplicitazione dei contenuti, delle modalità e degli obiettivi relativi alle pratiche didattiche ma anche l'organizzazione complessiva del lavoro
- **Senso di responsabilità**
- **Riconoscimento della soggettività dello studente**, senza considerarlo soltanto in base a quei tratti che ne confermano una classificazione data a priori (il pre-giudizio), negandone quindi la complessità
- **Ascolto attivo**

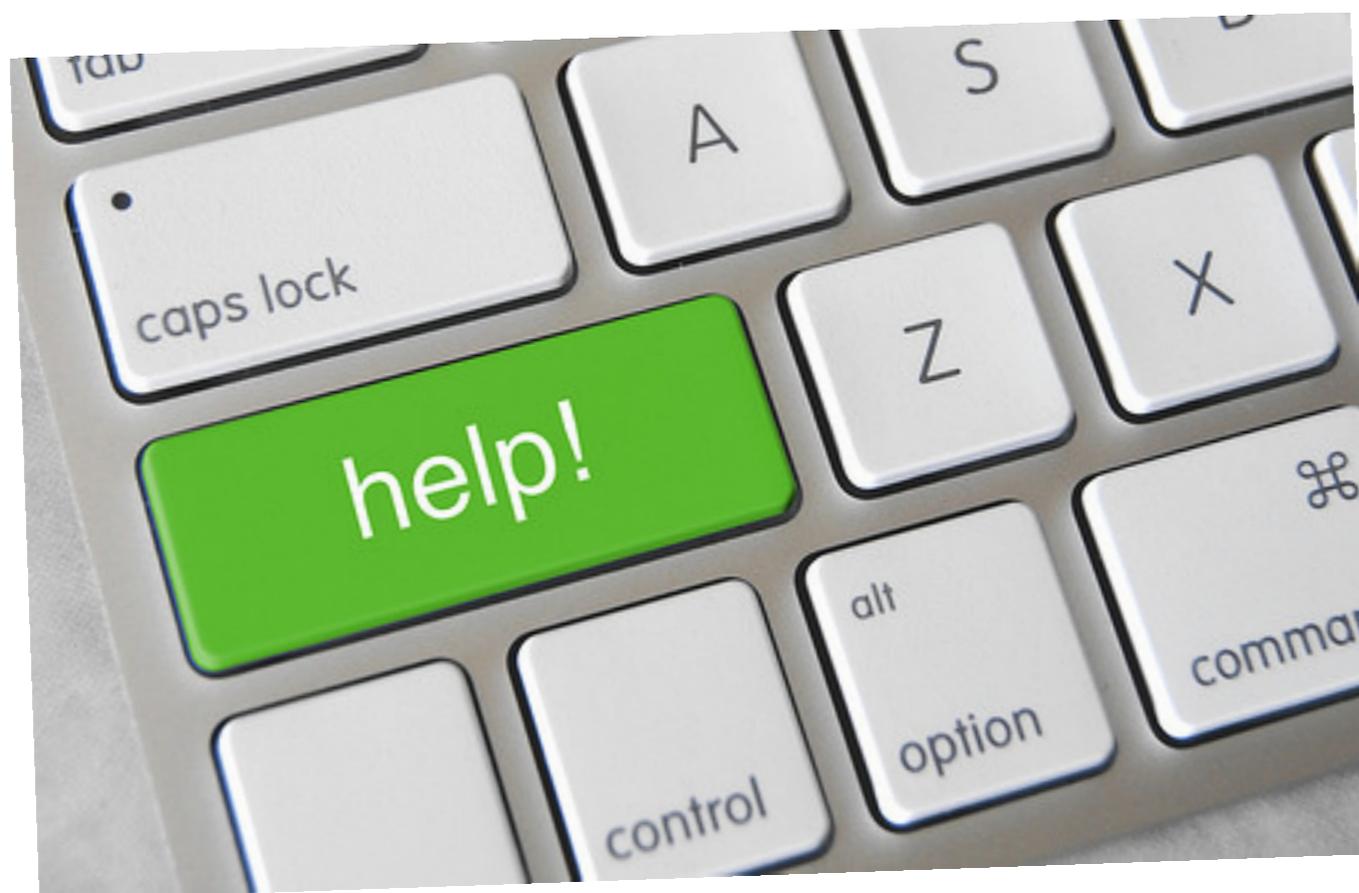
Necessità, per chi lavora insieme (sia istituzioni sia persone), di avere una visione condivisa e un obiettivo comune.

Confronto sugli obiettivi, diversi, che ogni istituzione, ogni persona, necessariamente si pone e che sono non sempre facilmente conciliabili, ma che il dialogo aiuta ad avvicinare.

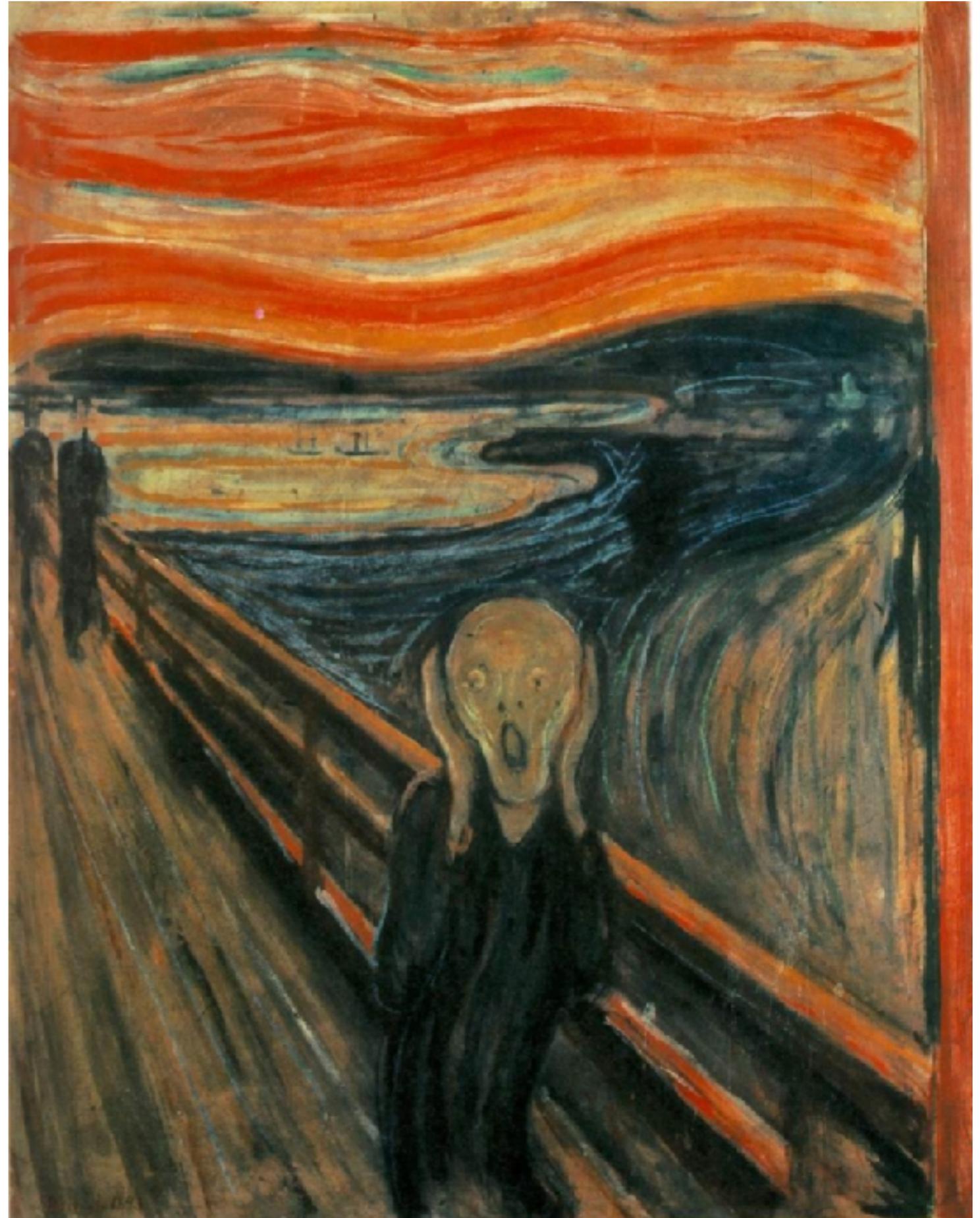


La comunicazione e la reciprocità nella informazione, il collegamento di attività, di risorse finanziarie ed umane necessitano di un coordinamento delle diverse iniziative per razionalizzarle, renderle coerenti e visibili.

Una grande abilità da condividere



Non dovremmo
raggiungere livelli
di disperazione





Essere autonomi
non vuol dire fare tutto da soli,
ma unire le proprie competenze
con quelle degli altri.



Cosa chiedere e cosa fare per i nostri ragazzi?



Occorre metterli in condizione di...

provare le loro abilità



Your Needs

Esprimere i propri bisogni e le proprie emozioni



Responsabilità sociale

Ambiente

Disabilità

Difficoltà/Situazione

I care

Le cure

Responsabilità degli adulti

Costruire

percorsi di crescita adeguati

per la realizzazione

del massimo sviluppo

della persona.

Famiglia

ASL

Scuola

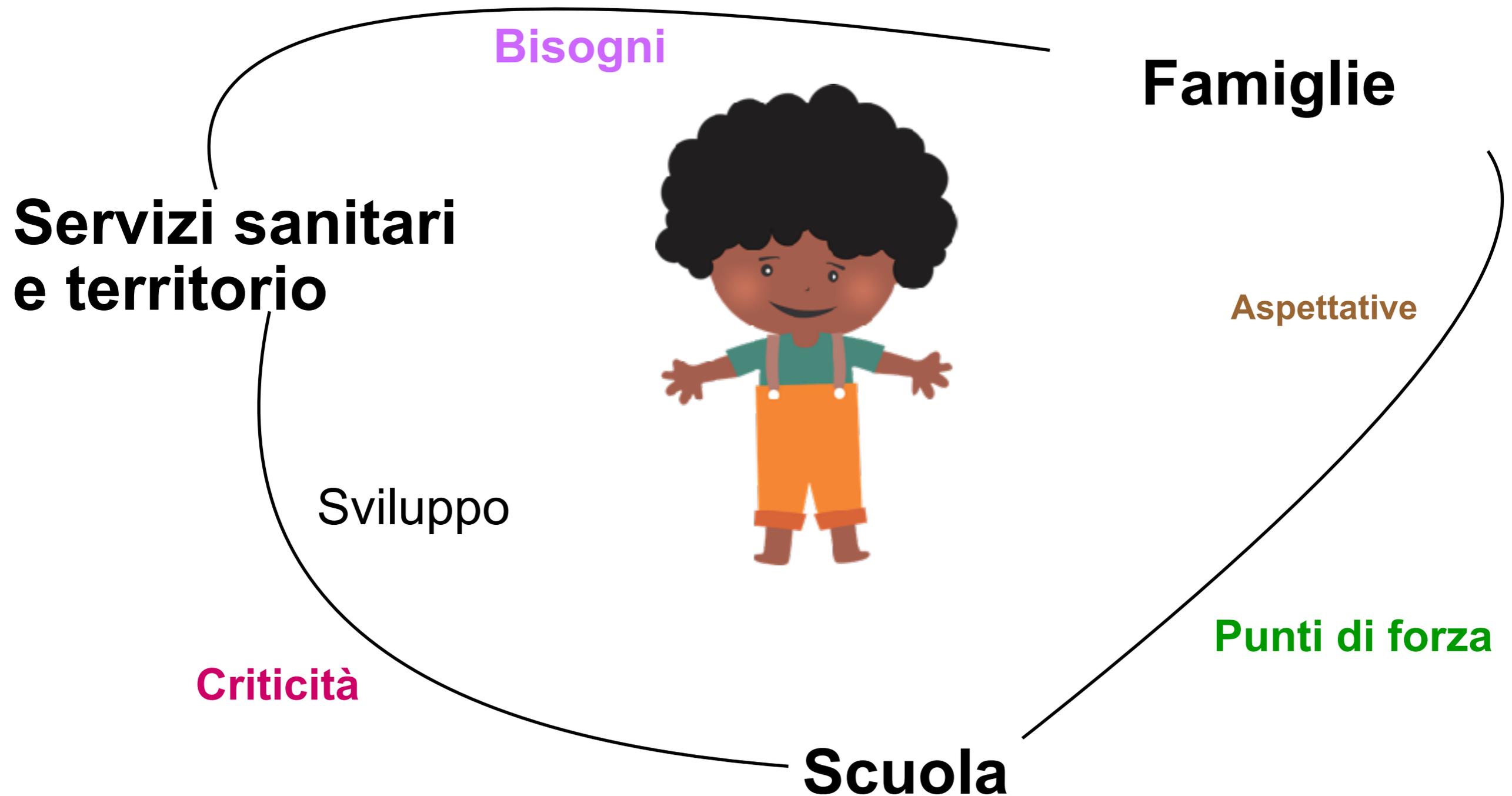
Servizi



INSIEME

Fare rete

Condividere i percorsi



Occorre creare progetti condivisi, chiari e praticabili che partano dai

Bisogni

Punti di forza

Conoscenze

Criticità

Attitudini

Interessi



Progettare non è sempre così semplice

Linguaggi diversi



Idee condivise

Tempi diversi

New York

London

Moscow

Tokyo



Modalità di lavoro

Progettare



Come proposto dallo sponsor del progetto



Come specificato nella richiesta di progetto



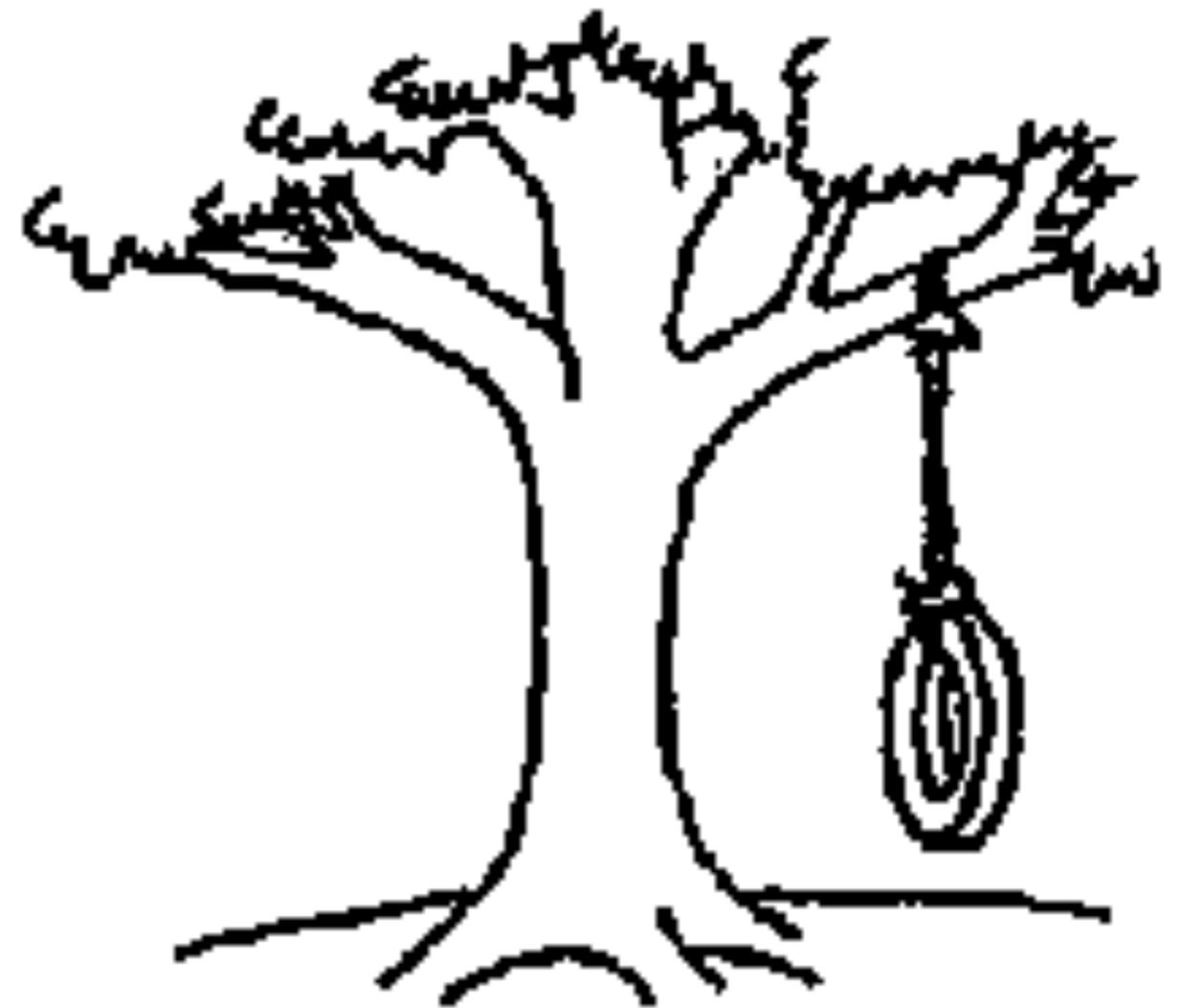
Come disegnato dall'analista capo



Come prodotto dai programmatori



Come implementato sul sito dell'utente



Ciò che l'utente desiderava

Fonte: [Tire Swing Cartoon](#), nelle pagine di [Fred Tepfer](#) sul sito della University Of Oregon - il quale è architetto e progettatore, specializzato nell'accessibilità e nell'universal design.

(Anni 70 programmi di sviluppo delle nazioni unite- UNDP)

Come realizzare i nodi e i tratti lineari della “rete”?

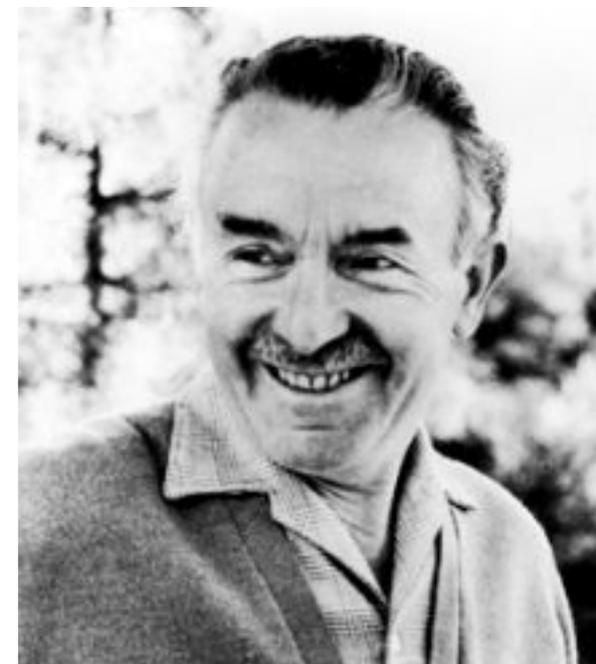
- **Riconoscimento della persona**
- **Rispettando i punti di vista altrui**
- **Disponendosi in modalità di ascolto**
- **Costruendo alleanze pedagogiche**
- **Attivando tutte le risorse possibili**

...



...

Célestin Freinet



“Essere insieme sostegno e barriera.”

“Per contenere senza chiudere però gli spazi di sperimentazione e creatività del bambino.”



Alain Goussot



“...il valore del cosiddetto esperto sta nell’essere veramente esperto di vita..., della relazione umana che non inganna e non s’inganna, che sappia aprire la finestra del rischio e dell’incertezza dell’incontro.”

“...il vecchio Rousseau ci ha insegnato che la cosa più importante è il sentimento dell’uguaglianza, cioè il sentire che l’altro sente come noi anche se lo fa in modo diverso e incomprensibile.”

*A chi sa quale valore di liberazione
possa avere la parola.*

Gianni Rodari

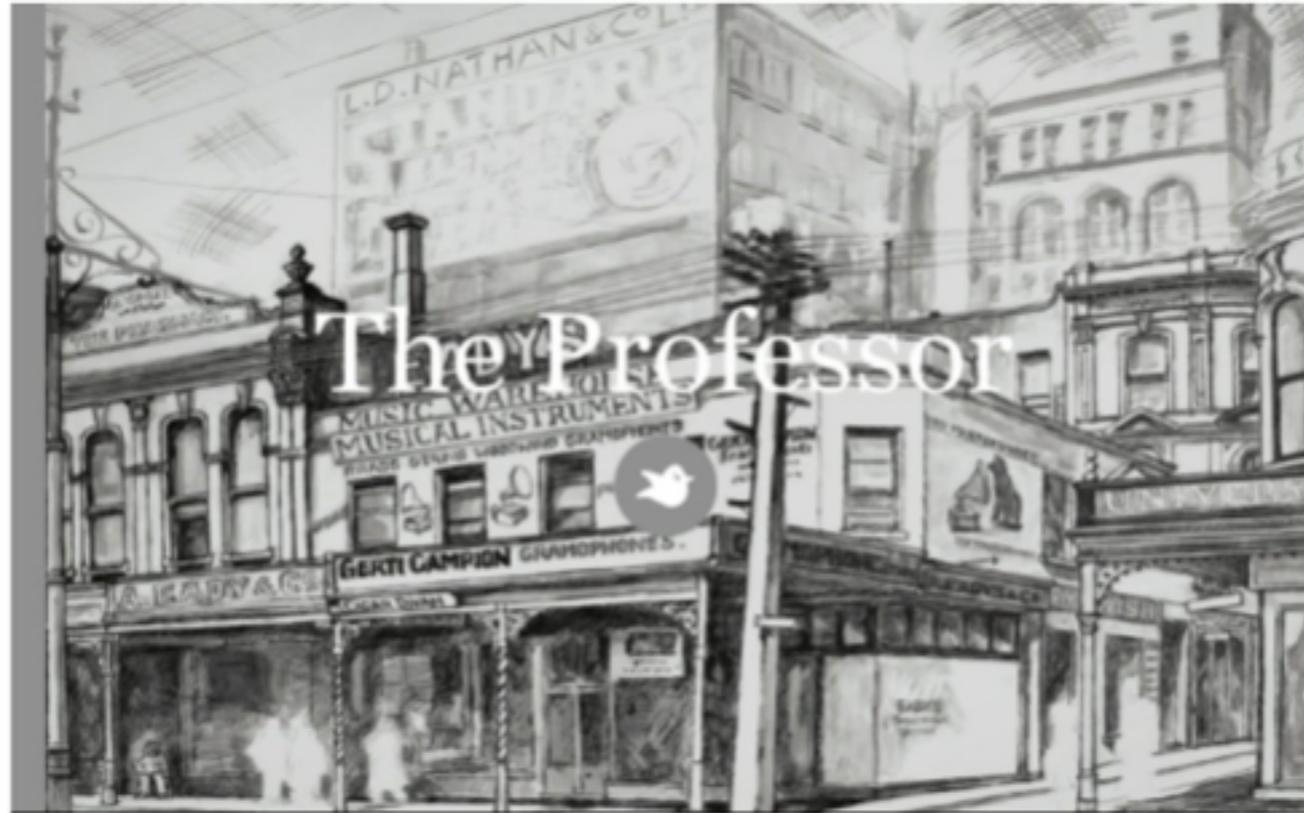




Strumento:

- di comunicazione delle esperienze,
- di riflessione per la costruzione di significati interpretativi della realtà
- di ricerca : possibilità di lettura dei fenomeni e processi
- di strategia didattica: per produrre azioni e cambiamenti intenzionali, per penetrare in profondità nelle cause e nelle ragioni di eventi

Promuove uno sviluppo generativo tra l'esperienza, l'osservazione della stessa e le intuizioni che ne derivano.



The Professor by Booknerd13 - Professor Peter Andes and Ms. Robin Emmett look to find clues for a missing and extremely expensive diamond

Storybird

<https://storybird.com>

A word game to communicate in any language

Ajii Narayanan



FreeSpeech



avaz

https://www.ted.com/talks/ajit_narayanan_a_word_game_to_communicate_in_any_language#t-803579

(13'30)

circa 15'



Grazie

Grazia Mazzocchi

mazzocchi@istruzioneer.gov.it