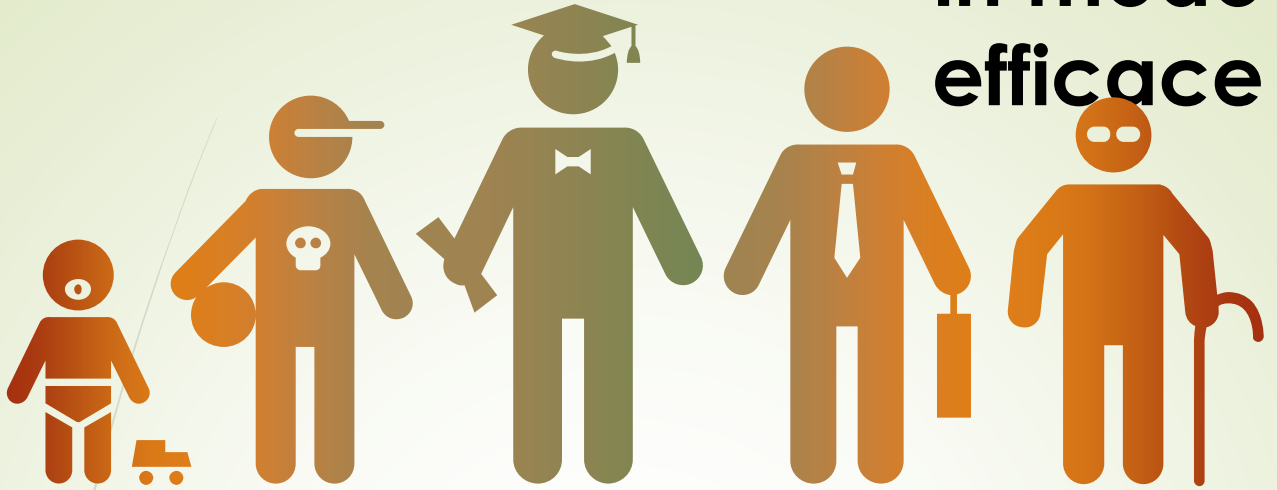




Comunicare in modo efficace





**Formazione
servizio civile
progetto
Consulta
Diocesana**


*Fabio
Gerosa*

L'approccio integrato di Gordon

I testi di riferimento

Rogers C., La terapia centrata sul cliente, Ed. Martinelli, Firenze, 1970

Gordon Th., Insegnanti efficaci. Il metodo Gordon: pratiche educative per insegnanti genitori e studenti, Giunti Lisciani, Teramo, 1991



**In questi due incontri
parleremo di
ascolto attivo ovvero di
come poter mantenere
viva una comunicazione
e di
come rendere efficaci i
messaggi in prima
persona**

**Gli educatori vivono di
volta in volta due
sentimenti diversi nei
confronti degli educandi:
Accettazione e non
accettazione**

Comportamenti
accettabili

Comportamenti
inaccettabili

Comportamenti
accettabili

Comportamenti
inaccettabili

**Accettare o meno un
comportamento di un'altra
persona dipende da**

**fattori interni (che carattere hai,
come stai in quel momento, ...)**

**e da fattori esterni (cosa fa
l'altro, chi è, in che situazione ci
si trova ...)**

Falso Mito: l'educatore deve accettare tutti i comportamenti dell'educando



Comunque produco segnali divergenti – i segnali del corpo.

Ambiguità di ricezione del messaggio.

**Falso Mito:
accetto te ma non il tuo
comportamento.**

**Far capire ad un bambino che il
genitore (l'educatore) accetta
lui ma non quello che fa, è
difficile come far credere che le
sculacciate che gli vengono
date «fanno più male al
genitore che al bambino»**

«Ti accetto, ma smetti di fare quello che fai»
«Quando fai così non ti accetto»

Il linguaggio dell'accettazione

Sentirsi accettato è una delle condizioni più essenziali per contribuire alla crescita e al cambiamento che normalmente si verifica se si usa il linguaggio della accettazione.



Quando incontriamo qualcuno che ci accetta, ci si sente amati. Accettare è un atto di amore.

Il linguaggio dell'accettazione

Non basta provare
accettazione, occorre
anche che l'altro senta
di essere accettato.
Occorre imparare a
manifestare la propria
accettazione in modo
che l'altro lo
percepisca.



Accettare non è un movimento passivo!
La parola può guarire, ma deve essere la giusta
parola!

Il linguaggio dell'accettazione

Comunicare in modo
non verbale.

Il linguaggio del corpo è
molto esplicito.

Non intervenire mentre
l'altro fa qualcosa.



Gli permetto di fare
errori, l'altro accetta
ciò che sto facendo.

Il linguaggio dell'accettazione

L'ascolto attivo.
Accettare parlando.
Parlare è importante ma
il punto cruciale è
...come parlare

Non ne posso più della
scuola...



Perché devo portare sempre io fuori la spazzatura? L'altro educatore non ci chiede mai di fare queste cose. Non è giusto! Le altre comunità non fanno fare tutte queste cose. Nessuno della comunità fa quello che faccio io!

Il linguaggio dell'accettazione

Le 12 risposte tipiche

Mi fanno smettere di parlare

Mi fanno mettere sulla difensiva

Mi fanno discutere e controbattere

Mi fanno sentire inadeguato

Mi suscitano rabbia e rancore

....

Il linguaggio dell'accettazione

Le frasi invito. Il primo passo dell'ascolto attivo..

Capisco...

Davvero...

Ah!

Non mi dire...

Mmm...

Incredibile

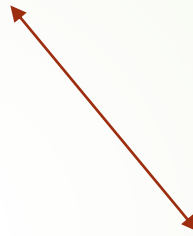
Ma guarda un po' ...

Ah sì, eh?

Interessante...

Ma veramente!

....




Facilitano molto la comunicazione

Le frasi invito aprono la porta alla comunicazione!

Il linguaggio dell'accettazione

Le frasi invito. Il primo passo dell'ascolto attivo..

Raccontami..
Di che si tratta?
Spiegati meglio..
Vorrei sapere cosa ne pensi..
Ti va di parlarne?
Paliamone...
Cosa vuoi dire...
Dimmi tutto...
Parla, ti ascolto...
Mi pare che tu voglia dire qualcosa...
Mi sembra che sia molto importante per te...



Impediscono ai nostri sentimenti di interferire nel processo di comunicazione

Le frasi invito aprono la porta alla comunicazione!

Il linguaggio dell'accettazione

L'ascolto attivo..

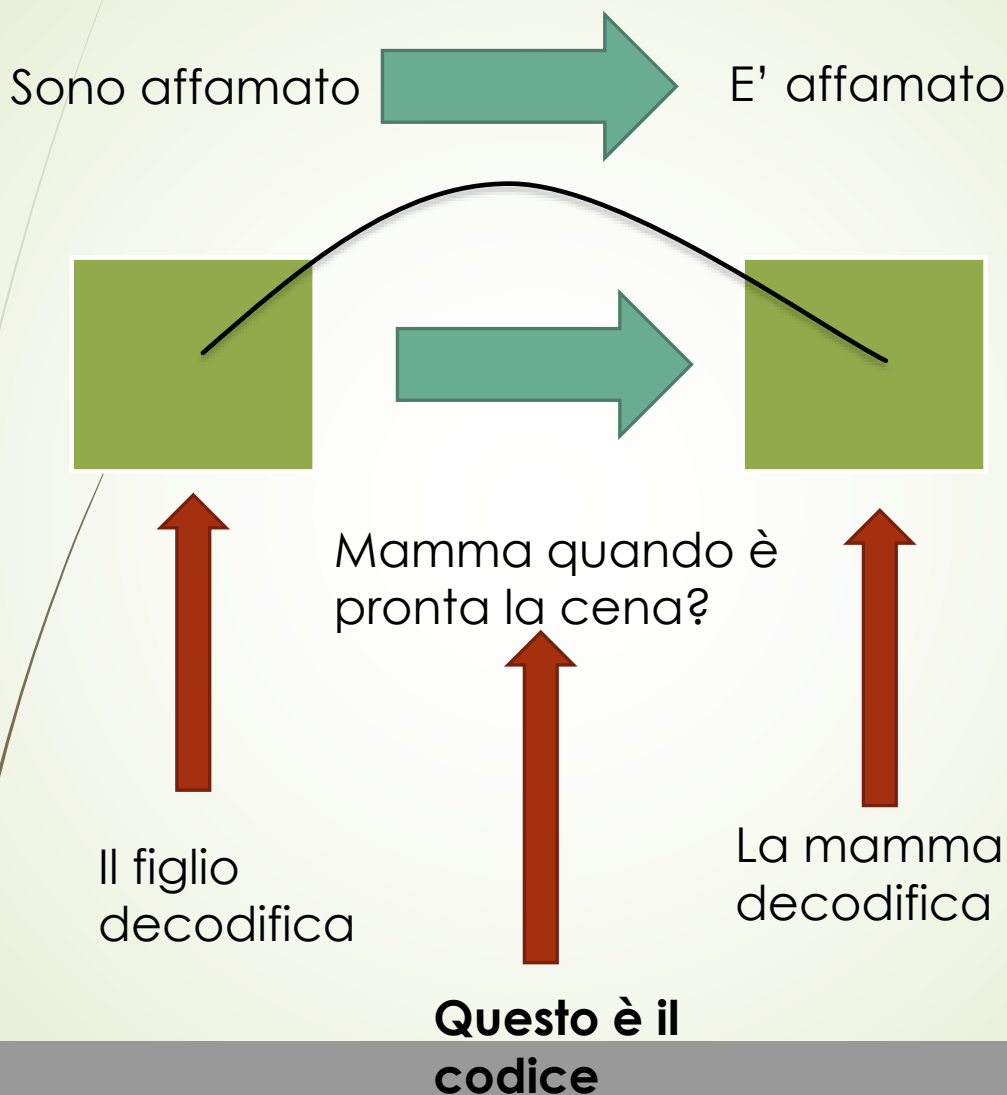


Mamma quando è
pronta la cena?

L'ascolto attivo tiene aperta la porta
della comunicazione!

Il linguaggio dell'accettazione

L'ascolto attivo..



L'ascolto attivo tiene aperta la porta della comunicazione!

Il linguaggio dell'accettazione

L'ascolto attivo..

L'ascolto attivo mette da parte i propri pensieri

Si concentra sul messaggio dell'altro

L'educatore deve mettersi nei panni dell'altro, nel suo mondo

Il feed back è solo un controllo per verificare l'accuratezza del proprio ascolto

Mira a capire esattamente i sentimenti ed i pensieri dell'altra persona

Vedere il mondo coi suoi occhi

... produce cambiamenti anche in noi...

L'ascolto attivo tiene aperta la porta della comunicazione!

Il linguaggio dell'accettazione

L'ascolto attivo.. Capire quando va usato

Di chi è il problema?...

Comportamenti accettabili	Esprimono un problema per l'alunno (ma non recano danno: isolarsi, distrarsi, ...)	Tecnica dell'ascolto attivo
Nessun problema	Non esprimono né causano problemi: è la situazione ideale per educare	
Comportamenti inaccettabili	Esprimono un problema per l'educatore (impediscono un lavoro sereno)	Tecnica del messaggio-Io

L'ascolto attivo tiene aperta la porta della comunicazione!

Come parlare in modo efficace, e quando...

Affrontare l'area della non accettazione

Di chi è il problema?...

- ✓ **Ci sono dei momenti in cui occorre riconoscere la legittimità dei propri bisogni**
- ✓ **Dei momenti in cui il comportamento dell'altro non riusciamo ad accettarlo sinceramente**
- ✓ **Dei momenti in cui sentiamo le nostre emozioni negative invaderci a causa del comportamento dell'altro**

I messaggi «io»

**Come parlare in modo
efficace, e quando...**

Affrontare l'area della non accettazione

- ✓ **C'è un modo di parlare all'altro di questa nostra fatica ... senza distruggerlo, senza distruggerci?**

***In questo caso il problema è
nostro, non dell'altro...***

Come parlare in modo efficace, e quando...

Riconoscere quando il problema è nostro (l'area della non accettazione)

- ✓ *Ci sta interrompendo mentre parliamo*
- ✓ *Ci viene addosso mentre siamo leggendo*
- ✓ *Ha rotto una cosa che per noi aveva valore*
- ✓ *Non fa i compiti che gli abbiamo assegnato*
- ✓ *Usa le nostre cose e poi le trascura*
- ✓ *Guida la nostra macchina troppo veloce*

Come parlare per farsi ascoltare

QUANDO IL PROBLEMA NON E' MIO	QUANDO IL PROBLEMA E' MIO
L'altro inizia la comunicazione	Sono io che inizio la comunicazione
lo ascolto	lo parlo
lo vorrei aiutare l'altro	Vorrei aiutare me stesso
Mi metto nella posizione di cassa di risonanza	Vorrei dire come la penso
Cerco di facilitare la soluzione del suo problema	Devo trovare una soluzione per me
Sono interessato ai bisogni dell'altro	Sono interessato ai miei bisogni
Sono più passivo	Mi sento più aggressivo

I messaggi «io»

Come parlare per farsi ascoltare

SITUAZIONI DOVE IL PROBLEMA E' MIO	CHE RISPOSTA DARESTI?
Un bambino lascia il coltello affilato sul tavolo della cucina dove ci sono altri bambini più piccoli	
Seduti sul divano due ragazzi litigano per decidere quale programma televisivo vedere...	
Chiediamo ad un ragazzo di fare una cosa per noi, lui esce e ritorna dopo tanto tempo senza averla fatta...	
Un ragazzo parla male di voi al responsabile della comunità	
Uscite dalla comunità per mezz'ora e tornate trovando tutto in disordine	
Entrando in camera di un ragazzo sentite un odore forte e sgradevole di piedi...	

I messaggi «io»

Come parlare per farsi ascoltare

TIPI DI RISPOSTE DISFINZIONALI: I MESSAGGI RISOLUTIVI	ESITI DELLE RISPOSTE NON «IO»
DARE ORDINI, DIRIGERE, COMANDARE	Siete voi il capo! Lui è escluso da tutto. L'ALTRO OPPONE RESISTENZA ○ Non mi fido della soluzione che tu faresti. SFIDUCIA
AVVERTIRE, AMMONIRE, MINACCIARE	
ESORTARE, FARE LA PREDICA, MORALEGGIARE	
CONSIGLIARE, SUGGERIRE	

I messaggi «io»

Come parlare per farsi ascoltare

TIPI DI RISPOSTE DISFINZIONALI: I MESSAGGI DI DISAPPROVAZIONE	ESITI DELLE RISPOSTE NON «IO»
GIUDICARE, CRITICARE, RIMPROVERARE	Questi messaggi attaccano il carattere dell'altro, lo sminuiscono come persona, ledono la sua autostima, sottolineano le sue mancanze, lo giudicano L'ALTRO SI SENTE COLPEVOLE, VITTIME DI INGIUSTIZIA, NON AMATI E RESPINTI,
PRENDERE IN GIRO, RIDICOLIZZARE, UMILIARE	
INTERPRETARE, DIAGNOSTICARE, PSICOANALIZZARE	
MONTARE IN CATTEDRA, AMMAESTRARE	

I messaggi «io»

SITUAZIONE DOVE IL PROBLEMA E' MIO	MESSAGGI IN SECONDA PERSONA	MESSAGGI IN PRIMA PERSONA
Un bambino lascia il coltello affilato sul tavolo della cucina dove ci sono altri bambini più piccoli	Quante volte di ho detto di non lasciare il coltello sul tavolo! (moraleggiare)	Sono sempre preoccupato che qualcuno si faccia male quando lasci il coltello incustodito sul tavolo
Seduti sul divano due ragazzi litigano per decidere quale programma televisivo vedere...	Adesso la smettete e basta! (Ordinare)	Ragazzi quando non riuscite a mettervi d'accordo io mi sento sfiduciato perché non mi sembra di fare bene il mio lavoro
Chiediamo ad un ragazzo di fare una cosa per noi, lui esce e ritorna dopo tanto tempo senza averla fatta...	Sei proprio un buono a nulla! (Giudicare)	Accidenti, mi serviva proprio quella cosa, il fatto che te la sei dimenticata mi mette un po' in difficoltà..
Un ragazzo parla male di voi al responsabile della comunità	Certo certo, sei proprio la spia che tutti dicono di te (umiliare)	Mi sento ferito da questo tuo giudizio su di me, pensavo di farti un'impressione diversa, magari possiamo parlarne insieme...
Uscite dalla comunità per mezz'ora e tornate trovando tutto in disordine	Siete ancora immaturi e non vi si può lasciare un attimo da soli (moraleggiare, giudicare, umiliare..)	Mi sento davvero scoraggiato e devo mettere in ordine adesso che sono anche stanco...
Entrando in camera di un ragazzo sentite un odore forte e sgradevole di piedi...	Mamma mia che puzza! Sei davvero un maiale che non si lava mai! (Giudicare)	Mamma mia che puzza! Faccio fatica ad stare in un ambiente così

Il messaggio «io»

Quando il problema è mio



I messaggi «io»

Come parlare in modo efficace, e quando...

*Per certi versi riuscire ad inviare messaggi in prima persona richiede un **coraggio** non indifferente, a fronte di ricompense emotive di grande valore umano.*

*Ci vogliono coraggio e **sicurezza** interiore perché una persona possa esprimere i propri sentimenti più profondi in una relazione.*

*Ci si fa conoscere per quello che si è, in **trasparenza** e rivela la propria umanità.*

*Il premio è una **relazione autentica**.*

I messaggi «io»