

## LA COMUNICAZIONE FUNZIONALE IN AMBITO SCOLASTICO

*Prima parte*

Dott.ssa Susanna Carlovich  
Pordenone, 27 febbraio 2018

1

---

---

---

---

---

---

---

---

### **COSA SIGNIFICA COMUNICAZIONE FUNZIONALE?**

- ▶ è efficace: il messaggio passa chiaramente e le aspettative reciproche sono soddisfatte
- ▶ è gratificante: la relazione viene salvaguardata

⇒ **AREA DEL BENESSERE**

Istituto Gestalt Pordenone

2

---

---

---

---

---

---

---

---

### **La comunicazione efficace in classe**

- ▶ ha un impatto sul clima della classe
- ▶ ha un impatto sull'apprendimento degli alunni
- ▶ ha un impatto sull'autostima e sul senso di autoefficacia dell'insegnante

Istituto Gestalt Pordenone

3

---

---

---

---

---

---

---

---

## La comunicazione in classe

Dipende dagli **stili comunicativi** dell'insegnante:

*forme espressive, comportamenti, atteggiamenti*, che vanno a determinare la relazione insegnante-alunni, influenzando positivamente o negativamente i domini affettivi e comportamentali dei ragazzi

Istituto Gestalt Pordenone

4

---

---

---

---

---

---

---

---

*"Cercare di cambiare gli atteggiamenti e i comportamenti esteriori serve molto poco nel lungo periodo se non si esaminano i paradigmi fondamentali da cui tali atteggiamenti e comportamenti scaturiscono"*

(S.R. Covey)

Istituto Gestalt Pordenone

5

---

---

---

---

---

---

---

---

## Per comunicare in modo efficace...

▶ dobbiamo sapere DOVE ci troviamo (saper, cioè, leggere le situazioni relazionali in cui ci troviamo correttamente)

▶ per AGIRE di conseguenza

... ed è un **PROCESSO CONTINUO: circolarità della comunicazione**

Istituto Gestalt Pordenone

6

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

### Paradigma Comunicativo

**"Mappa" o "sistema di riferimento"** che condiziona il comportamento comunicativo e che dipende da:

- Percezione dell'altro
- Motivazione ed Intenzione nei confronti dell'altro

Istituto Gestalt Pordenone 8

---

---

---

---

---

---

---

---

### Nel rapporto con gli altri ...

... noi agiamo SEMPRE da dietro un paradigma:  
 il nostro comportamento è un RIFLESSO dei paradigmi/schemi da cui guardiamo il mondo, visto che *le nostre risposte dipendono dalle nostre interpretazioni*

Istituto Gestalt Pordenone 9

---

---

---

---

---

---

---

---

## I tre passi della comunicazione

1. **Ricezione** del messaggio
2. **Interpretazione** del messaggio in base al proprio schema di pensiero
3. **Reazione** ad esso attraverso emozioni e comportamenti +/- consci che determineranno la risposta

Istituto Gestalt Pordenone

10

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'interpretazione del messaggio

può essere di due tipi:

- **Ok:** conforme al mio mondo interno; il messaggio conferma i miei valori, le mie idee, le mie aspettative e i miei bisogni
- **Non-ok:** non conforme al mio mondo interno; il messaggio mette in discussione il mio schema mentale: sensazione di disagio, malessere, pericolo

Istituto Gestalt Pordenone

11

---

---

---

---

---

---

---

---

## Da cosa dipende l'interpretazione del messaggio?

- Proprio sistema percettivo
- Concetto di sé
- Storia personale
- Bisogni e legami affettivi
- Formazione intellettuale e culturale
- Valori di riferimento
- Motivazione e aspettative
- Ruoli psico-sociali e professionali

Istituto Gestalt Pordenone

12

---

---

---

---

---

---

---

---

**QUINDI La nostra comunicazione :**  
Riflette il paradigma da cui guardiamo l'altro, riflette, cioè, la **PERCEZIONE DELL'ALTRO**, che risponde essenzialmente a due domande:

- *Chi è l'altro per me?*
- *Che posto occupa?*

Istituto Gestalt Pordenone

13

---

---

---

---

---

---

---

---

### Chi è l'altro?

1. "Nemico"
2. "Preda"
3. "Diverso"
4. "Simile"

Istituto Gestalt Pordenone

14

---

---

---

---

---

---

---

---

### 1. L'altro come NEMICO:

- **Predatore/Criminale**
- **Rivale**
- **Sfruttatore/Parassita**
- **Dominatore**
- **Giudice**

⇒ **Paradigma di OSTILITÀ**

Istituto Gestalt Pordenone

15

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2. L'altro come PREDA:

- **Boccone**
- **Oggetto/Strumento**

⇒ **Paradigma di POSSESSO/  
SFRUTTAMENTO**

Istituto Gestalt Pordenone

16

---

---

---

---

---

---

---

---

## 3. L'altro come DIVERSO:

- **Difetto**
- **Scarto**
- **Niente**

⇒ **Paradigma di ARROGANZA/  
DISGUSTO/RIFIUTO**

Istituto Gestalt Pordenone

17

---

---

---

---

---

---

---

---

## 4. L'altro come SIMILE:

- **Essere umano**

⇒ **Paradigma di RICONOSCIMENTO**

Istituto Gestalt Pordenone

18

---

---

---

---

---

---

---

---

**Da un paradigma di OSTILITÀ:**  
*(l'altro come nemico: predatore, rivale, sfruttatore, dominatore, giudice)*

- C'è "difesa" o "attacco"
- Dinamica vittima e persecutore
- Sistema emozionale della paura
- La comunicazione è distruttiva (passiva e/o aggressiva)
- La comunicazione è "dal basso all'alto"

⇒ **"IO SONO VITTIMA"**

Istituto Gestalt Pordenone 19

---

---

---

---

---

---

---

---

**Da un paradigma di SFRUTTAMENTO:**  
*(l'altro come preda: boccone, oggetto/strumento)*

- Qualcuno prende più di quello che dà
- Sistema emozionale dell'appetito o del possesso
- La comunicazione è manipolativa
- La comunicazione è "dall'alto al basso"

⇒ **"IO HO PIÙ DIRITTO"**

Istituto Gestalt Pordenone 20

---

---

---

---

---

---

---

---

**Da un paradigma di ARROGANZA/  
 rifiuto:**  
*(l'altro come diverso: difetto, scarto, niente)*

- Sistema emozionale del disprezzo/ disgusto
- Non c'è scambio tra gli interlocutori
- La comunicazione è aggressiva
- La comunicazione è "dall'alto al basso"

⇒ **"IO SONO MEGLIO"**

Istituto Gestalt Pordenone 21

---

---

---

---

---

---

---

---

## Da un paradigma di RICONOSCIMENTO

*(l'altro come simile: essere umano)*

- Sistema emozionale della sicurezza e del coinvolgimento sociale
- La comunicazione è collaborativa, costruttiva e soddisfacente
- La comunicazione può essere assertiva
- L'impostazione è corretta in base al tipo di rapporto

➔ **"IO SONO UN ESSERE UMANO, PROPRIO COME TE"**

Istituto Gestalt Pordenone

22

---

---

---

---

---

---

---

---

## Cosa è preferibile?

- ▶ **OSTILITÀ ?**
- ▶ **MANIPOLAZIONE ?**
- ▶ **DISPREZZO ?**
- ▶ **COLLABORAZIONE ?**

difficile scegliere...  
**...dipende dalle situazioni !**

Istituto Gestalt Pordenone

23

---

---

---

---

---

---

---

---

comunicazione FUNZIONALE	comunicazione DISFUNZIONALE
Paradigma di riconoscimento	Paradigma di ostilità; di correzione; di rifiuto o sfruttamento
L'altro va bene! È un "essere umano" come me	L'altro non va bene! È un "nemico", uno "sbagliato", una "merda" o un "oggetto".
Fiducia e apertura	Sospetto e chiusura
Attenti al <i>problema</i>	Attenti all' <i>identità dell'altro</i>
Atteggiamento costruttivo e propositivo nei confronti della situazione condivisa con l'altro.	Atteggiamento di difesa, di ostilità, correttivo, emarginante nei confronti dell'altro.

Istituto Gestalt Pordenone

24

---

---

---

---

---

---

---

---

## MA PERCHE' LA COMUNICAZIONE SPESSO FALLISCE?

Perché è fisiologico che emergano dei problemi: aspettative e richieste non soddisfatte, incomprensioni, bisogni contrapposti, divergenze di opinioni, diversità di gusti, ecc.

→ la nostra percezione nei confronti di qualcuno, quindi, CAMBIA...

... passiamo, cioè, da un paradigma comunicativo ad un altro, spesso in maniera inconsapevole...

Istituto Gestalt Pordenone

25

---

---

---

---

---

---

---

---

## Viraggio comunicativo o "salto di paradigma"

Passaggio da un paradigma comunicativo ad un altro...

... causato dall'impossibilità di risolvere una situazione problematica:

*stato di impotenza*

... e/o a causa di pregiudizi:

*stato di intolleranza*

Istituto Gestalt Pordenone

26

---

---

---

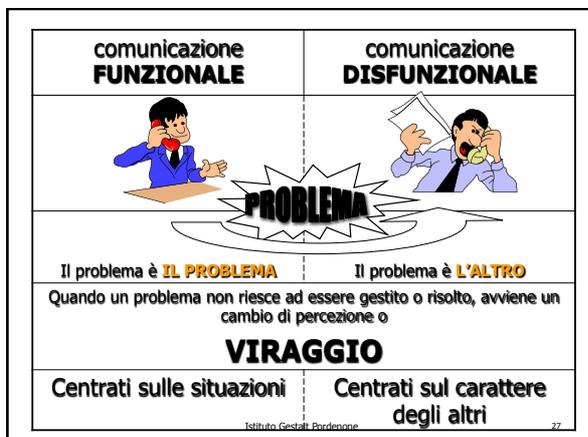
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

### ... Perché ci si arrabbia?

La collera è il risultato di una serie di valutazioni pressoché istantanee che ci fanno concludere che l'evento è:

- Indesiderabile (*frustrazione*)
- Intenzionale (*volontà*)
- Contario al nostro schema di valori (*reciprocità*)
- Controllabile mediante la nostra reazione di collera (*sottomissione/intimidazione*)

Istituto Gestalt Pordenone

28

---

---

---

---

---

---

---

---

### Funzioni della collera

1. Prepararci al combattimento (alto rischio di sopravvivenza e alto dispendio energetico)
2. Renderlo inutile intimidendo l'altro (funzione comunicativa)

Istituto Gestalt Pordenone

29

---

---

---

---

---

---

---

---

### Tipologie di collera

- ***Collera passiva***: auto-accusatoria, manipolativa, evasiva;
- ***Collera aggressiva***: minacciosa, vandalica, accusatoria, arrogante, esplosiva;
- ***Collera assertiva*** è diretta, etica, focalizzata, tenace, diretta alla prestazione e non alla persona.

Istituto Gestalt Pordenone

30

---

---

---

---

---

---

---

---

### Le barriere all'ascolto

- si ascolta solo ciò che si vuole sentire (filtro)
- si pensa a cosa si dirà, non concentrandosi su ciò che sta dicendo l'interlocutore (ruminazione)
- si riferisce tutto quanto si ascolta alla propria esperienza (identificazione)
- si snobba o si accantona quanto viene detto perché ritenuto di poca importanza (denigrazione)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Le barriere all'ascolto

- si esprime accordo per ogni cosa viene detta (accondiscendenza)
- si cambia troppo rapidamente argomento mostrando disinteresse (deviazione)
- si giudica (valutazione)
- si agisce per gestire l'ansia dovuta alla percezione di "eccessiva vicinanza con l'altro" (evitamento)

---

---

---

---

---

---

---

---

### La comunicazione funzionale, quindi...

- È fondata su un paradigma di riconoscimento;
- Sta all'interno di rapporti impostati correttamente;
- Prevede una gestione oggettiva dei problemi (senza farne una questione personale);
- È costruttiva e orientata alle soluzioni

---

---

---

---

---

---

---

---

## Le competenze relazionali, quindi...

- Consistono nella capacità di gestire ciò che accade all'interno di un rapporto restando il più possibile all'interno di un paradigma di riconoscimento
- Necessitano di *abilità di lettura*
- Necessitano di *abilità di risposta*

Istituto Gestalt Pordenone

34

---

---

---

---

---

---

---

---

## Appartenenza del problema



Istituto Gestalt Pordenone

35

---

---

---

---

---

---

---

---

## Obiettivi della comunicazione efficace

- ESSERE ASCOLTATI ⇔ COINVOLGIMENTO
- ESSERE CAPITI ⇔ RICONOSCIMENTO
- ESSERE SENTITI ⇔ CONFERMA
- ESSERE RICORDATI ⇔ MEMORIZZAZIONE

Istituto Gestalt Pordenone

36

---

---

---

---

---

---

---

---