

Educare (anche) con le parole

L'importanza della
comunicazione verbale
nella relazione educativa

Comunicare?

- ▶ **Comunicare è una parola che viene da lontano : deriva dal latino communis, ovvero ciò che è comune, che appartiene a parecchi: un aggettivo poi sostantivato in 'comunità, nazione, bene comune.**
- ▶ **il primo significato di comunicare è quello di mettere in comune qualche cosa, quindi condividere.**

Comunicare non è....

- ▶ Non è un semplice trasferimento 'da ...a'
- ▶ Non è soltanto un passaggio

Comunicare è scambio!

“Comunicare è lo scambio di informazioni tra due o più entità che possono emettere e ricevere segnali: un processo interattivo in cui c’è un meccanismo di retro-azione.” (A. Testa, *Farsi capire*, Rizzoli 2009)

Quali sono le condizioni necessarie perché questo scambio avvenga?

- Che ci sia una fonte , ma anche l'“altro” inteso come soggetto senziente, in grado di recepire il messaggio, a livello percettivo, e di rielaborarlo, a livello cognitivo.
- Che ci sia un contesto relazionale in cui ciascuno sa qual è il suo ruolo.
- Che il codice sia condiviso.
- Che ci sia una risposta.

Nella sua “Etica della comunicazione”
(Carocci 2006) Adriano Fabris afferma che

“comunicare significa dischiudere uno spazio comune di relazione fra interlocutori”

La relazione è la struttura degli scambi interpersonali: dentro la relazione capiamo chi siamo ed esercitiamo sia la nostra individualità, sia il nostro ruolo, sia le nostre scelte comunicative.

Ogni comunicazione è un
processo circolare interattivo
all'interno del quale si co-
costruiscono dei significati

All'aggettivo **interattivo** aggiungerei:

- **vincolato e flessibile**, allo stesso tempo
- **sistemico**, in quanto le persone coinvolte fanno parte di un sistema di influenzamento reciproco
- **pragmatico**, in quanto ciò che conta sono gli effetti del comunicare, non le intenzioni
- **strategico**, in quanto la persona che ha chiari obiettivi da raggiungere si dota di una strategia ben precisa.

**Quando la comunicazione,
intesa come dialogo interpersonale,
all'interno della relazione educativa,
risulta efficace? ...**

**Occorrono valori di (s)fondo
e tecniche**

Valori di sfondo, quali:

- contestualizzazione → adattamento all'ambiente
- intenzionalità → consapevolezza della non cancellabilità del messaggio
- empatia → capacità di decifrare i segnali emozionali dell'altro
- congruenza → "*to walk the talk*",
"camminare sulle (proprie) parole"

Questi i valori di sfondo, ma...
Tanto valgono le tecniche comunicative
utilizzate e ai canali percettivi sollecitati

verbale → udito → 20%

iconico/ grafico/gestuale → vista → 30%

verbale + grafico / iconico / gestuale →

udito + vista → 50%

**La discussione d'appoggio e la sperimentazione
diretta portano la soglia dell'apprendimento a
livello del 70, 90%.**

Eppure ...piccolo elogio del verbale?

Riscopriamo la parola bella, la parola del bello, capace di essere parola del dialogo, in tempi di scorciatoie e appiattimenti, di anoressia verbale.

Prendersi cura delle parole è prendersi cura delle persone e dei rapporti fra le persone.

Condividere le parole e il loro senso crea comunità e apre al dialogo

La parola del colloquio va salvata
e usata in direzione di un dialogo
–sia con la propria interiorità
–sia nella costruzione del
rapporto con gli altri.

–Le parole sono aggregatori di idee, condensatori di saperi, utili per dare nome e attributi alle cose, ma anche per leggere noi stessi e per comprendere la realtà.

Le parole hanno una 'missione' sociale

“Il numero di parole conosciute e usate è direttamente proporzionale al grado di sviluppo della democrazia. Poche parole, poche idee, poca democrazia; più sono le parole che si conoscono, più ricca è ... la vita democratica”.

Gustavo Zagrebelsky, *Imparare democrazia*, Einaudi, 2007

ALLORA...

Come si può rendere efficace la comunicazione che utilizza, in un contesto formativo, il linguaggio verbale?

a livello di codice:

- accertarsi se il codice linguistico che si usa sia un codice condiviso
- costruire una costellazione di significati comuni

a livello sintattico:

ricorrere a

- frasi brevi, incisive, essenziali
- continua ripresa del soggetto esplicitato
- limitazione delle subordinate e delle pronominalizzazioni

a livello semantico:

- limitazione di sottintesi e di eufemismi: parole non ambigue
- spiegazione dei termini specialistici
- rinuncia alle sigle e agli acronimi
- utilizzo di termini potenzianti che accrescano la coesione del gruppo ... io, tu, noi, voi disegnano pianeti diversi

a livello di contenuto:

- operazionalizzare , dividere in sequenze, segmentare
- utilizzare degli anticipatori cognitivi, per richiamare le conoscenze di sfondo
- riprendere
- riassumere– schematizzare

a livello di relazione:

- ASCOLTARE

- INFONDERE ENERGIA

- valorizzare il positivo e poi correggere
- limitare ammiccamenti ad esperienze precedenti che differenzino la ricezione.
(ricordare che non si parla a qualcuno ma a ciascuno)

- evitare i pronomi che creano scarto, ricordando che
 - il *noi* è un pronome inclusivo,
 - il *tu* focalizza l'attenzione su un soggetto,
 - il *voi* sta a indicare un rapporto di alterità
- lasciare spazio a domande e a punti di vista diversi

**Senza dimenticare che il linguaggio
verbale e altri linguaggi non si
escludono reciprocamente,
ma si potenziano,
se usati con misura e valorizzati
nelle loro diverse peculiarità e
funzioni**

**Quando comunichiamo,
comunichiamo con tutta la
nostra persona,
come suggerisce
l'ideogramma cinese
della
COMUNICAZIONE**

Ideogramma cinese del comunicare

Ascoltare

Orecchio



Occhi

**Attenzione
completa**

Cuore

Siamo una ‘macchina felice’ di linguaggi che operano fianco a fianco, una ‘babele’ produttrice di senso, che va incanalata verso l’efficacia

- per costruire ponti e non muri,**
- per fare ‘comunità’ in un’ottica di reciproca responsabilità**

Quale responsabilità?

l'emittente si assume 'la responsabilità del dire',
con qualsiasi linguaggio riterrà opportuno,
il ricevente si assume 'la responsabilità di
rispondere a'.

Responsabilità = 'rispondere di' e
'rispondere a'

... Con la consapevolezza che le pratiche comunicative, in un contesto educativo, hanno un orientamento aggiuntivo rispetto alle relazioni quotidiane.

**All'interno di un processo d'azione educativa,
diventa allora opportuno, dal punto di vista della
comunicazione,**

- conoscere a livello teorico alcuni approcci che facilitano la comunicazione
- dotarsi di alcune competenze strategiche per rendere più consapevole ed efficace

la costruzione di messaggi

In ordine alla prima direzione, (conoscere a livello teorico alcuni approcci facilitatori)

molti stimoli e molti consigli provengono dalle proposte elaborate dalla psicologia umanistica.

in ordine alla seconda direzione, (dotarsi di alcune competenze strategiche)

è utile rilevare gli intoppi, gli strappi che bloccano la circolarità comunicativa, conoscere e scegliere i possibili rinforzi fra gli stili comunicativi più funzionali.

Approcci facilitatori ... La radice

E' l'approccio della psicologia umanistica (Carl Rogers e Abraham Maslow) ad orientare molte scuole di pensiero.

Questo approccio si fonda sul principio della valorizzazione della persona, che va accompagnata e non diretta nel suo percorso di crescita personale.

Alcuni principi:

- ▶ Accoglienza della persona nella sua interezza (dimensioni bio-psico-sociali) → **attenzione alla multiculturalità, dunque!**
- ▶ Accompagnare le persone a sviluppare il proprio potenziale e la capacità di fare delle scelte personali e autonome.
- ▶ Rispetto dell'esperienza e dignità dei soggetti, della loro creatività e responsabilità.
- ▶ Accento sul “qui e ora”, su ciò che la persona sente, vive e sperimenta (e sul significato che tutto ciò assume per lei).

Caratteristiche dell'educatore

- ▶ Autenticità: Mostrarsi per quello che è, aperto e trasparente senza nascondersi dietro il proprio ruolo o le regole.
- ▶ Empatia: saper assumere il punto di vista dell'allievo che in questo modo si sente meglio compreso e apprezzato e lascia quindi emergere pensieri o sensazioni più profonde che prima temeva di portare a livello cosciente e verbalizzare.
- ▶ Accettazione positiva: Fiducia nelle capacità di autorealizzazione dell'altro e astensione da qualunque giudizio o valutazione

Gli sviluppi

- il metodo della “Comunicazione efficace” di Thomas Gordon,
- il metodo ESPÈRE, di Jacques Salomé
- il metodo della Comunicazione Non Violenta (CNV) di Marshall Rosenberg.



linguaggio giraffa o linguaggio sciacallo?

Quello giraffa, perché privo di comandi e di pretese

Alcuni suggerimenti bibliografici

Scaramuzza, M. S. (2003). L'approccio integrato di Gordon. Laboratorio di didattica delle interazioni educative. Documento interno al corso di F. Tessaro – *Psicopedagogia del linguaggio e della comunicazione – SSIS Veneto*.
[[/www.scuolaedidattica.com/speciale/tessaro%20did%2005.pdf](http://www.scuolaedidattica.com/speciale/tessaro%20did%2005.pdf)
]

Salomé, J. (2004). *Pour ne plus vivre sur la planète TAIRE*. Paris : Albin Michel

Rosenberg M. B. (2003). *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla comunicazione nonviolenta*. Reggio Emilia: Esserci.

in ogni scambio comunicativo, però, si verificano **DISTORSIONI E DISPERSIONI DEL MESSAGGIO.**

La dispersione è stata anche crudelmente quantificata:

Ciò che ho intenzione di dire è **100**

Ciò che dico veramente è **70**

Ciò che l'altro ha sentito è **40**

“ Ciò che l'altro ha capito è **20**

“ Ciò che l'altro ricorda è **10**

La distorsione porta a strappi nella comunicazione.

La distorsione può nascere:

- dalla percezione,
- dalla scarsa conoscenza, da parte dell'emittente, delle aspettative del ricevente, della sua enciclopedia del mondo,
- dalla qualità dell'ascolto,
- dal contesto (disturbante)
- dal canale (mal funzionante)
- dal codice (non condiviso)

Esempi di disconferma e squalifica

- risposte di ‘cementazione’ della relazione:
- risposte di interruzione
- risposte irrilevanti
- risposte in tangenza
- risposte ambigue
- risposte incongruenti

Per tirare le fila

- ▶ La comunicazione verbale è efficace quando l'emittente si fa carico della varietà dei suoi destinatari, delle loro aspettative e dei loro bisogni e li assume in una relazione empatica, basata su trasparenza, autocontrollo, assenza di giudizio.
- ▶ La comunicazione verbale è efficace quando costruisce una coperta relazionale morbida e resistente agli strappi.
- ▶ La comunicazione verbale quando toglie l'altro dalla invisibilità

Per togliere l'altro dall'invisibilità,
occorre

- recuperare il concetto di prossimità, ovvero di vicinanza nella relazione

Se l'altro esce dalla distanza non è più invisibile.
Acquisisce un volto.

Allora perché non ricordare la lezione di
Emmanuel Lévinas?

- ▶ In ogni essere umano è iscritta la domanda *dove sei tu?* Se ci si avvicina la si avverte.
- ▶ E la risposta *eccomi* costruisce l'uscita dalla invisibilità dell'uno e dell'altro, dell'uno rispetto all'altro, in totale reciprocità.
- ▶ Questa è l' *etica del volto*, che coglie l'lo come "eccomi", cioè come prima persona «che ha delle risorse per rispondere all'appello» dell'altro, che chiede “dove sei tu?”

- ▶ Ciò fa della persona una persona unica che qui, ora, risponde all'altro ed è responsabile di lui, come il piccolo principe che addomestica la volpe.
- ▶ Ad domum...questo vuol dire addomesticare, non ammaestrare, ma portare nella vicinanza della casa, cioè **dentro la relazione**.
- ▶ Allargare la casa significa allargare la relazione: a questo slargo corrisponde la comunicazione bella.

Nella prossimità allargata della relazione, l'incontro diventa dialogo con l'altro che ci cambia e insieme ci definisce.

«Straniero, se passando m'incontri e
desideri parlarmi,
perché non dovresti parlarmi?
E perché io non dovrei parlare a te?»

Walt Whitman

Il primo tangibile risultato è l'inclusione e la
responsabilità di allargarla.



Grazie! >>
Zena Roncada