



Risorse Umane Europa

TECNICHE DI COMUNICAZIONE IN FAMIGLIA

Incontro “Comunità genitori del Volterra”

*Come entrare in sintonia con un mondo dominato
dal frastuono e dai rumori di sottofondo che
ritmano la quotidianità?*

O.V.

La comunicazione familiare è, prima di tutto, una questione di clima: non può esserci il consenso ad “aprire” il proprio cuore se manca la verifica ordinaria di un atteggiamento di apertura, di comprensione, di solidarietà. E questo vale per tutti. Senza reciprocità, i dialoghi si immiseriscono in patetici monologhi.

È dialogo anche il discutere e il litigare. Il conflitto, se vissuto come ricerca di una verità e come scoperta del valore delle differenze, è una delle esperienze importanti per la formazione-educazione. Ciò significa che il dialogo non potrà mai divenire routine: la comunicazione non è mai scontata, facile, accomodante; è, invece, continua tensione, sforzo, impegno, responsabilità; non è esente da fallimenti o quanto meno dalla consapevolezza che resta un divario incolumabile fra attese e realizzazioni. Il volersi bene non è garanzia di successo immediato, ma riconoscimento che è possibile ritentare giorno per giorno di percorrere una strada poco agevole. Perciò in casa, più che altrove, si sperimenta la capacità di perdonarsi reciprocamente di fronte alle povertà comunicative di tutti. Affrontando l’impegno del comunicare, un genitore sa bene che, oggi più che mai, deve farsi carico della difficoltà di catturare l’attenzione dei giovanissimi.

Di conseguenza tutte le tecniche che si possono analizzare in merito alla comunicazione sono solo strumenti a disposizione per migliorarla ma sono valide fino ad un certo punto perché ogni situazione familiare è a sé e deve tenere conto di tanti elementi differenti tra di loro. L’importante è sapere, conoscere, essere consapevoli che esiste un tipo di comunicazione che rende la stessa più efficace, indipendentemente dai problemi che possono esserci dietro.

Fattori che contribuiscono a creare rapporti validi

1) **ASCOLTARE** prima di tutto se stessi

Tappe per l'autoascolto

- ⇒ focalizzazione
- ⇒ personalizzazione
- ⇒ attivazione

Mettere a fuoco l'evento che mi ha creato una emozione (negativa o positiva che sia), cerco allora di capire che problema ho creato in me e mi attivo per modificare le cose,

2) **ASCOLTO** degli altri

Per non incorrere nel pericolo di reagire verbalmente usando delle "barriere" che comunicano la non accettazione del problema del figlio, è preferibile applicare la tecnica dell'ascolto attivo.

Ma quali sono le caratteristiche o condizioni che devono essere presenti affinché una persona in difficoltà (figli) si senta aiutata?

Quest'ultima deve sentire che chi si offre di aiutarla è una persona:

1. Accettante: mi lascia essere quello che sono, con il mio modo di pensare, sentire, parlare e agire. Non mi chiede di essere diverso o di cambiare i miei sentimenti.
2. Empatica: Mi comprende davvero, intuisce i miei veri sentimenti, mi fa capire che mi sta ascoltando con attenzione. Sa mettersi nei miei panni e mi comunica la sua percezione di quell'esperienza.
3. Autentica: antepone la sincerità, l'onestà e la genuinità all'assunzione di un ruolo.

Ascolto Passivo

- Intenzione
- Attenzione
- Silenzio
- Cenni di conferma

Fraasi invito o apriporta

- Dimmi pure..
- Vuoi dirmi che...
- Continua pure
- Mhm...mhm
- Certo...

Ascolto attivo

Il *silenzio*, i *cenni di attenzione*, le *espressioni facilitanti* hanno dei limiti; limitano notevolmente l'interazione; chi parla, infatti, fa tutto da sé. Inoltre, chi parla non riesce a capire se l'altro lo comprende; sa soltanto che lo sta ascoltando. Tali atteggiamenti di solito non riescono ad andare a fondo del problema e a delinearne le cause. Inoltre, l'altro non può sapere se chi ascolta sta accettando lui e il suo messaggio. Sa soltanto che lo ascolta.

In breve, questi *tre sistemi di ascolto* sono *relativamente passivi* e non provano che chi sta ascoltando abbia effettivamente capito.

Ciò che viene definito come "*ascolto attivo*" richiede molta più interazione e molte più prove che chi sta ascoltando non abbia soltanto sentito ma abbia davvero capito.

L'ascolto attivo, in quanto opposto all'ascolto passivo (silenzio), comporta l'interazione con l'altro, e fa anche in modo che l'altro abbia delle prove (feedback) che lo si capisce.

Il *rimando empatico* è la *forma di comunicazione* che dà:

- chiara percezione di essere stati **capiti** sia nei sentimenti che nelle idee;
- chiara percezione di essere stati **accettati** sia nei sentimenti che nelle idee;
- chiara percezione di essere stati **rispettati** sia nei sentimenti che nelle idee;
- **aiuta ad approfondire** la comunicazione;
- **abbassa le tensioni emotive**, il senso di minaccia e libera dall'ansia;
- **aiuta ad accettare** come naturali ed umani i propri sentimenti e ad imparare che il sentimento è un amico;
- **facilita la chiara percezione del reale problema** e di conseguenza inizia la risoluzione dello stesso; tuttavia **lascia alla persona la responsabilità di trovare una soluzione**.

Sul piano relazionale:

- consolida il rapporto tra i membri dell'interazione, incrementando il mutuo rispetto e la reciproca attenzione all'altro;
- consolida l'alleanza terapeutica.

L'ascolto attivo è un processo di comunicazione completo che implica i seguenti momenti:

1. Osservare ed ascoltare con attenzione il messaggio verbale dell'altro
2. Fare una ipotesi in merito al vissuto dell'altro
3. Comunicare la propria impressione (verbalmente e non verbalmente) con empatia
4. L'altro conferma o corregge il feed-back .

- ⇒ L'ascolto attivo funziona perché aiuta chi ha il problema a scaricare le emozioni intense e a elaborare il suo problema in vista di una soluzione.
- ⇒ L'ascolto attivo è l'abilità che meglio riassume le tre caratteristiche della relazione d'aiuto: empatia, accettazione, autenticità, per facilitare la soluzione del problema da parte della persona.
- ⇒ L'ascolto attivo è un modo particolare di rispecchiare ciò che l'altro ha espresso per fargli capire che lo ascoltate e dargli modo di verificare se e quanto avete compreso il suo messaggio.
- ⇒ L'ascolto attivo è una riformulazione della comunicazione globale dell'altro, nelle sue componenti verbali ed emozionali.
- ⇒ L'ascolto attivo richiede di mettersi nei panni dell'altro cercando di cogliere i suoi pensieri e sentimenti, e che gli esprimiate quanto avete compreso con calore e accettazione.

L'ascolto attivo permette a noi (genitori) e all'altra persona (figli) di comprendere l'esperienza che sta vivendo.

Questa reciproca comprensione permette all'altro di esprimere ed esplorare il problema, aprendo la strada così a una soluzione. A volte, un figlio che soffre conoscendo perfettamente il motivo della sua sofferenza, può esprimere il problema con chiarezza e risolverlo con i mezzi propri.

Più spesso però, i figli in difficoltà non sanno bene cosa provano, si esprimono solo attraverso "indizi e sintomi" e cercano qualcuno che li ascolti e li comprenda.

Quando e perché non ascoltiamo

- *quando pensiamo di sapere già quello che l'altro sta dicendo.....*
- *quando temiamo che l'altro possa minacciare le nostre certezze....*
- *quando cerchiamo di manipolare quello che dice l'altro facendolo assomigliare a quello che diremmo noi.....*

Non ascoltiamo quando ci poniamo di fronte all'altro in un ottica di soluzione del problema.

Comunicare vuol dire rispondere ad un bisogno. Accogliere il problema dell'altro non risolverlo. La comunicazione non è richiesta di aiuto all'inizio e non richiede una risposta immediata alla soluzione del problema, ma **una comunicazione richiede solo di essere accolta.**

Ascolto = lo spazio concesso all'altro.

Prima viene l'accoglienza poi semmai in un secondo tempo la risoluzione all'eventuale problema, Ma la **comunicazione non nasce dal bisogno della risoluzione del problema.**

LA COMUNICAZIONE

E' una forma di interazione sociale comunicativa tra persone che intendono **mettere in comune** una parte di loro conoscenza. Non è una semplice trasmissione di informazioni, ma una forma di **condivisione** dove il significato che emerge non è stabilito a priori.

Comunicazione come condivisione

Il processo di comunicazione è finalizzato alla messa in comune di due o più interlocutori (genitori e figli), di esperienze, informazioni, emozioni ecc.

Per una efficace comunicazione ci vuole:

- ⇒ *volontà*
- ⇒ *motivazione*

La comunicazione **in caso di mancata volontà e motivazione è una comunicazione falsa, o comunque inefficace e sterile, o semplice comunicazione oggettiva.**

Nella comunicazione è la **Logica dello Scambio** che deve prevalere rispetto **alla Logica del Possesso**. Situazione non sempre "nota" ai genitori nella relazione con i figli.

L'unica certezza è che **NON SI PUO'NON COMUNICARE**.

Anche il silenzio è comunicazione. Le parole, il silenzio, l'attività, l'inattività hanno tutti il valore di messaggio (P. Watzlawick 1971)

COMUNICAZIONE VERBALE

E' la più importante e difficile.

L'individuo sente qualcosa = manda messaggi non verbali = è consapevole del bisogno = a quel punto esterna verbalmente.

La comunicazione nasce da un bisogno

LA CODIFICA

L'individuo **sente un bisogno** (ha fame) = **codifica** = **messaggio verbale** = ho fame

Non sempre lo stesso soggetto riesce a comunicare verbalmente il proprio bisogno.

Ecco che diventa importante da parte dell'adulto (genitori) una decodifica giusta.

La codifica è la **fase in cui si scelgono i codici verbali per esprimere bisogni e sentimenti.**

QUALE DECODIFICA?

Esempio: mia figlia riceverà domani una pagellina inadeguata esprime quindi : preoccupazione e frustrazione

CODIFICA = “senti io esco tanto.....”

DECODIFICA

1. “ma come domani hai la pagellina ed esci....”
2. “guarda tuo fratello come studia quando sa che deve recuperare....”
3. “sei scoraggiata.....”

Naturalmente il terzo atteggiamento del genitore è la decodifica giusta.

La comunicazione è apertura (ascolto attivo), consente di continuare la comunicazione.

Domandare il perché? Costringe l'altro alla chiusura molto meglio “mi piacerebbe parlarne con te.....” le domande chiuse, chiudono la comunicazione.

“Sei preoccupato.....” (lasciare aperta la comunicazione non lo diciamo come una affermazione o come un dato di fatto)

LE BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE

Quando i figli hanno un problema, di frequente i genitori si intromettono cercando di aiutarli con dei "buoni consigli", con dei "suggerimenti" tratti dalla loro stessa esperienza o invitandoli a riconoscere la realtà dei "fatti" ed ad attenersi ad essa. Nonostante le buone intenzioni, spesso questi tentativi creano più problemi di quanti ne risolvano e finiscono per bloccare la voglia di comunicare nel figlio. Questi tentativi vengono definiti "metodi tradizionali di aiuto" o "barriere della comunicazione" e sono dodici:

1. dare ordini, comandare, dirigere;
2. minacciare, ammonire, mettere in guardia;
3. moralizzare, far prediche;
4. offrire soluzioni, consigli, avvertimenti;
5. argomentare, persuadere con la logica;
6. giudicare, criticare, biasimare;
7. fare apprezzamenti, manifestare compiacimento;
8. ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte;
9. interpretare, analizzare, diagnosticare;
10. rassicurare, consolare;
11. indagare, investigare;
12. cambiare argomento, minimizzare, ironizzare.

STIMOLI ALLA COMUNICAZIONE

- ascolto passivo
- cenni di attenzione
- espressioni facilitanti
- feed back (segnali di richiamo continui)
- comunicazione descrittiva
- comunicazione rappresentativa
- riformulazione

PARAMETRI DELLA COMUNICAZIONE RAPPRESENTATIVA

- l'io come portatore di esperienze = **MESSAGGI IN PRIMA PERSONA**
io esco da me e rappresento all'esterno il mio sentimento
- dare un indice referenziale, uscire dal generico, descrivere i fenomeni che hanno portato quella persona a quello stato d'animo.

Esempio: una figlia che frequenta un amico poco raccomandabile

“non devi vedere quel cretino di Marco” = **COMUNICAZIONE DIRETTIVA**

“credo che Marco sia un cretino = **COMUNICAZIONE VALUTATIVA**

“sai sono confusa.....” = **COMUNICAZIONE GENERICA** da cui scaturisce un perché esplicito o meno, a cui far seguire

“sono confusa quando dici che da una parte consideri Marco un semplice amico e dall'altra poi non puoi fare a meno di vederlo.....” = **COMUNICAZIONE RAPPRESENTATIVA**

Questo non significa non poter esprimere il proprio parere, cioè pensare che Marco sia un cretino, ma ai fini di una comunicazione efficace non ha valore dare valutazioni, **meno siamo valutativi e meglio è la comunicazione**. Poi in un secondo momento, in altre occasioni si può esprimere il proprio parere e comunicarlo alla figlia tranquillamente.

Le cose da non fare comunicando

CRITICARE (la persona)	Non stai attento a..... non capisci nulla
GIUDICARE (")	Ti comporti come un bambino
IMPORRE	Si deve fare così
MINACCIARE	Se non fai io....tu.....
MORALIZZARE	Dovresti capire cheè bene che....

SVALUTARE	“ Ma lascia perdere” pensa a...
INCALZARE	E' così no? Rispondi fammi un esempio. Perché non dici nulla?
ACCUSARE	Stai polemizzando invece di ascoltare
PREVARICARE	Lascia stare, faccio io!
ISOLARSI	Con voi non parlerei

Le cose da fare comunicando

FARE DIAGNOSI	Mi sembra di capire che
CONSIGLIARE	Se fossi al tuo posto farei
RAZIONALIZZARE	Tieni conto che ...Cerca di capire che
RASSICURARE	C'è sempre un aspetto positivo
APPROVARE	...ecco così mi piaci
RISPETTARE	Prendiamo atto di quello che dici, capisco il tuo punto di vista
COINVOLGERE	Sentiamo il parere di
INCORAGGIARE	Sarebbe interessante approfondire
RICHIAMARE	Teniamo presente che...
PORRE DOMANDE,	
RIFORMULARE	Raccontami meglio, potrei avere capito male...

Orsolina Valeri

S.Donà di Piave, 16 ottobre 2009

BIBLIOGRAFIA

- Milton Cameron - *Ascoltando s'impara* - Ed.Armenia - 2008
Philippe Jeammet – *Adulti senza riserva* – Cortina Editore , 2009
Thomas Gordon - *Genitori efficaci* - Ed. La meridiana
Daniele Novara - *Il genitore che ascolta* – Piacenza , Berti 2005