

*“Insieme è meglio:  
Come potenziare le buone relazioni all'interno della  
scuola”*

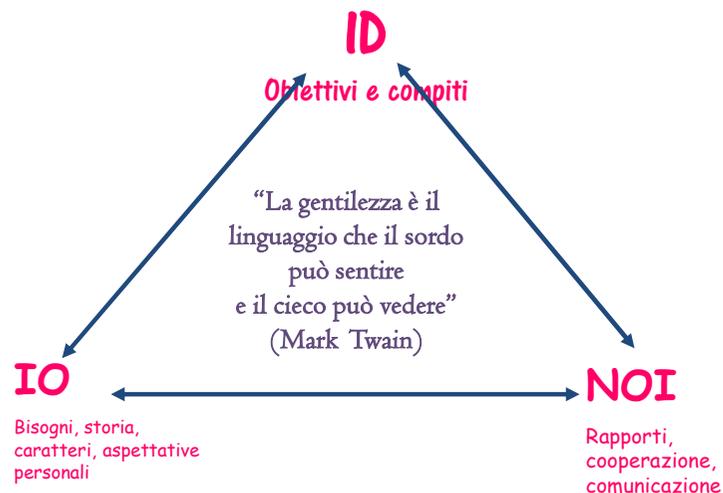


*Formazione con e per Personale ATA*

*24 e 30 novembre 2020*

*Dott.ssa Sonia Marcon*

**La scuola... un gruppo di lavoro per tutti**



 **INTERDIPENDENZA**  
L'agire di ogni membro di un gruppo ha delle conseguenze su tutti gli altri membri e sulla vita e il funzionamento del gruppo stesso

 **INTERDIPENDENZA DEL COMPITO**  
L'agire di ogni membro di un gruppo che condivide scopi e persegue obiettivi comuni ha delle ricadute sul risultato individuale e di tutti gli altri

 **INTERDIPENDENZA POSITIVA**  
“... Condizione che fa sì che ogni membro agisca e si comporti in modo collaborativo perché convinto che solo dalla collaborazione può scaturire il proprio successo e quello degli altri membri del gruppo” (cfr Comoglio)



## BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE



Percezione soggettiva della realtà



Definizioni inappropriate della relazione mentre si comunica



Comportamento non adeguato quando si svolge il ruolo di emittente o di ascoltatore

### Massima di Qualità:

«dai un contributo che credi sia vero»

e quindi

«non dire ciò che credi essere falso»

«Non dire ciò per cui non hai prove adeguate»

### Massima di Relazione:

- «fornisci contributi pertinenti»

(Mauri-Tinti, 2004, 59)

4 massime conversazionali (Grice):

### Massima di Quantità:

«dai tante informazioni quante sono quelle necessarie agli scopi del discorso»

«non dare più informazioni di quelle necessarie e richieste»

(Mauri-Tinti, 2004, 59)

### Massima di Modalità:

«sii chiaro»

E quindi

«evita l'oscurità di espressione»

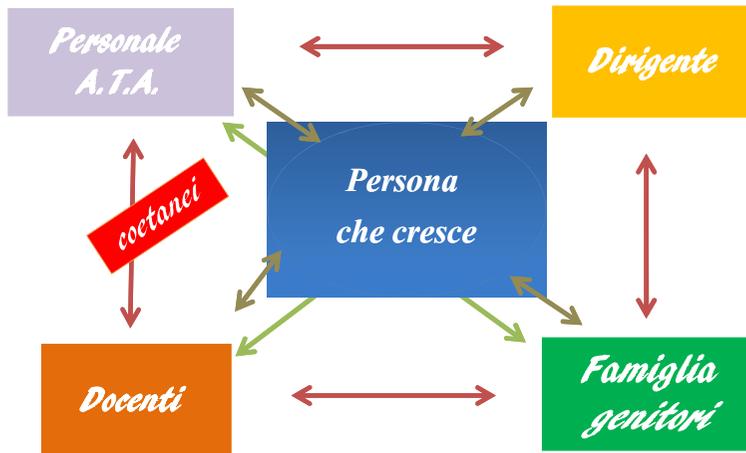
«Evita l'ambiguità».

« sii breve».

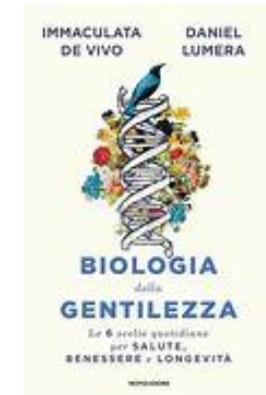
«Sii ordinato nell'esposizione»

(Mauri-Tinti, 2004, 59)

## I contesti del vostro agire



“La gentilezza, come principio sociale indispensabile e imprescindibile, dovrebbe essere alla base di qualunque rapporto tra gli esseri umani, perché possano relazionarsi nella maniera più utile, fraterna ed elevata possibile”



(Daniel Lumera, da Biologia della gentilezza, 2020, p. 25)

## Di cosa è fatta la gentilezza?

*UMILTA' PERDONO CONTATTO RISPETTO*  
*SINCERITÀ APPARTENENZA GENEROSITÀ*  
*CALORE ATTENZIONE FLESSIBILITÀ FIDUCIA*  
*EMPATIA MEMORIA LEALTÀ GIOIA*  
*UMILTA' PAZIENZA SERVIZIO GRATITUDINE*

Tratto da "La forza della gentilezza" di Piero Ferrucci

## Quanto costa essere gentili ?

- Allenarsi ad essere pazienti
- Accettare di non essere sempre i primi e i vincitori
- Ci vuole tempo per Con-Vincere insieme
- Uscire dal nostro Ego per andare verso l'altro
- È necessario muoversi dalla propria comodità
- Richiede autocontrollo emotivo

<https://youtu.be/ict2yvknYLM>

## Quanto ci conviene essere gentili ?

- Si dorme meglio!
- Si mantiene la calma
- Hai più amici e più disponibili
- È contagiosa
- Si costruiscono e migliorano i rapporti interpersonali
- Ci si concentra sulla soluzione di problemi anziché sulla ricerca di colpe
- Di fondo senti di aver dato un contributo costruttivo alla tua via e al tuo mondo
- Dopamina Ossitocina Serotonina Endorfine a go go

## Tratti della comunicazione di Qualità

### A) ASCOLTO

- riconoscere l'importanza che ognuno ha, accettarlo così come è... Senza pregiudizi...
- Apertura, attenzione, disponibilità, pazienza, empatia
- Impegnarsi ad uscire da sé e dal proprio egoismo per andare verso l'altro, per comprendere il suo punto di vista
- stare in silenzio e non interrompere, per riuscire a comprendere fino in fondo

Atteggiamenti  
che ostacolano o che facilitano  
autentiche comunicazioni umane



- **Valutare** ⇒ *descrivere*
- **Controllare** ⇒ *orientarsi sul problema*
- **Manipolare** ⇒ *essere autentici*
- **Essere neutri** ⇒ *essere empatici*
- **Considerarsi** ⇒ *considerarsi uguali*
- **Essere dogmatici** ⇒ *essere flessibili*

Franta, 1988

### B) TRASMETTERE MESSAGGI COSTRUTTIVI

- Rispettare la dignità e l'unicità di ogni persona...
- Riconoscere esplicitamente i meriti e i successi  
*"mi piace molto..."*  
*"bravo"*  
*"hai fatto proprio una bella cosa"*
- Criticare i comportamenti e non demolire la persona  
*"mi dispiace ma questo tuo comportamento non è corretto..."*  
*Perché..."*

- Incoraggiare senza svalutare la realtà
- Usare espressioni positive
  - “Ce la puoi fare”*
  - “Sei in gamba...”*
  - “Io so che è difficile ma insieme troveremo la soluzione...”*
  
- Saper fare domande per stimolare, comprendere e chiarire eventuali malintesi
  - *Mi sembra che... Che ne pensi?*
  - *Forse ho capito male...*
  - *Cosa intendevi dire?*
  - *Cosa è successo?*
- Saper chiedere PERDONO
  
- PERDONARE ... non RIVANGARE né RIMUGGINARE

### C. AUTOCONTROLLO E CAMBIAMENTO

- Credere fermamente che sia sempre possibile modificare le proprie disposizioni interiori per modificare la comunicazione con gli altri
  
- Avere senso dello humor, saper sdrammatizzare, saper ridere con... e mai di...

### D. AUTENTICITÀ DEI MESSAGGI

- Adeguare il comportamento ai sentimenti dichiarati
  
- Essere sinceri, evitare ipocrisia e formalismi
  
- Parlare in modo chiaro e diretto

## E nei conflitti?

### Dal malinteso al conflitto

I malintesi sono frequenti nella comunicazione interpersonale e **possono dipendere da**:

- Ascolto non attento
- Dare per scontato di aver capito
- Dare significati diversi a termini ed espressioni
- Fare supposizioni e trarre conclusioni affrettate
- Attribuire intenzioni senza averne la prova
- Non parlare in modo chiaro
- Non voler capire

## E allora che fare?

- Utilizzare autenticamente il corpo e lo spazio... il volto.. lo sguardo.. i gesti... il silenzio... la vicinanza...
- Prima di parlare domandati se ciò che dirai corrisponde a verità... se non provoca male a qualcuno... se è utile... infine se vale la pena turbare il silenzio per ciò che vuoi dire

## Qualche suggerimento...

- ▶ Non fare muro contro muro
- ▶ Non prendere sempre tutto alla lettera...
- ▶ Prendere tempo... lasciar decantare
- ▶ Distinguere la persona dal problema
- ▶ Esplicitare costruttivamente il conflitto:
  - Trovare il momento adatto per parlarne
  - Circoscrivere il conflitto
  - Condividere il significato specifico (es. il perché per noi, i sentimenti...)
  - Fare una richiesta (proposta...)
  - Cercare una soluzione insieme
  - Proporre i vantaggi che si pensa si possano ottenere

### Valore di un sorriso

Donare un sorriso  
rende felice il cuore.  
Arricchisce chi lo riceve  
senza impoverire chi lo dona.  
Non dura che un istante  
ma il suo ricordo rimane a lungo.

Nessuno è così ricco da poterne fare  
a meno  
né così povero da non poterlo  
donare.  
Il sorriso crea gioia in famiglia  
Dà sostegno nel lavoro  
Ed è segno tangibile di amicizia.

Un sorriso dona sollievo a chi è stanco  
rinnova il coraggio nelle prove  
e nella tristezza è medicina.  
E se poi incontri chi non te lo offre  
sii generoso e porgigli il tuo:  
nessuno ha tanto bisogno di un sorriso  
come colui che non sa darlo.

(P. Faber)