

Psicologia dello Sport

Dott.ssa Valentina Buzzacchino

Psicologa - Psicoterapeuta

Docente Scuola dello Sport Coni - Puglia



International Society of Sport Psychology

LA PSICOLOGIA DELLO SPORT RIGUARDA QUELLE ATTIVITÀ ACCADEMICHE, DI RICERCA E PROFESSIONALI CHE FORNISCONO LA BASE PER COMPRENDERE E STIMOLARE LA PRESTAZIONE ED IL COMPORTAMENTO DEGLI ATLETI

obiettivo

Individuare e gestire quei fattori mentali che influenzano e sono influenzati dalla partecipazione e dalla prestazione nello sport, nell'esercizio e nell'attività fisica.

Un obiettivo fondamentale della psicologia dello sport è stato, inizialmente, quello di stabilire delle relazioni significative fra personalità e sport, utilizzando soprattutto strumenti diagnostici provenienti dalla psicologia clinica.

Successivamente si è specializzata nell'ambito della **preparazione mentale** e sulle abilità che possono essere incrementate nello sportivo, vale a dire l'attenzione, la concentrazione, la motivazione, la gestione dello stress e dell'ansia ed altro.

La **psicologia dello sport** è la disciplina che studia gli aspetti psicologici, sociali, pedagogici e psicofisiologici dello sport.



Trae quindi ispirazione e contenuto da molteplici discipline che vanno dalla medicina alle scienze motorie, ma ha trovato negli anni un suo preciso e definito percorso di ricerca e di intervento.

La psicologia dello sport deriva da:

PSICOLOGIA

- Psicologia generale
- Psicologia sperimentale/fisiologica
- **Psicologia comunicazione**
- Psicologia apprendimento
- Psicologia cognitiva
- Psicologia clinica
- Psicologia dello sviluppo
- Psicologia personalità
- Psicologia sociale/del lavoro e org.
- Psicologia salute
- Counseling/Coaching
- Psicologia disabilità/diversabilità
- Psicologia differenze genere

SCIENZE MOTORIE

- Metodologia allenamento
- Valutazione funzionale
- Sviluppo motorio
- Apprendimento e controllo motorio
- Discipline motorie e sportive
- Pedagogia sport
- Sociologia e Storia sport
- Attività motoria adattata
- Biomeccanica
- Ergonomia
- Fisiologia esercizio e sport
- Medicina sport
- Scienze alimentazione/endocrinologia

Psicologia dello sport : quali orientamenti?

Esattamente come un allenatore persegue il successo con strategie diverse (es. offensiva o difensiva), anche gli psicologi possono scegliere fra diversi orientamenti (teorici/applicativi) :

- 1) PSICOFISIOLOGICO (processi psicofisiologici)**
- 2) PSICOSOCIALE (interazione persona e ambiente)**
- 3) COGNITIVO-COMPORTAMENTALE (aspetti cognitivi e ambientali)**

Livelli di analisi e di intervento della psicologia dello sport

1) *livello individuale, per migliorare:*

- abilità mentali
- gestione emozioni/arousal

2) *livello di gruppo e di squadra, per favorire:*

- coesione e buona leadership
- comunicazione efficace

3) *livello organizzativo, per favorire:*

- buona relazione persona-organizzazione
- buon clima, soddisfazione e benessere organizzativo

Settori operativi della psicologia dello sport

- **RICERCA** (studi vs esperimenti, casi, teorie, congressi, ...)
E APPLICAZIONE (approccio attivo, conoscenza professionale)
- **FORMAZIONE** (accademica, sportiva, professionale)
- **CONSULENZA:**
 - **Clinical sport/exercise psychology** (severi disturbi)
 - **Educational sport/exercise psychology** (mental coaches)
 - **Organizational&Work psychology in sport/exercise**



INTEGRAZIONE del sapere scientifico e professionale

- OFFRE INFORMAZIONI sui fattori psicologici dello sport;
- MIGLIORA l'APPRENDIMENTO dello sport;
- AIUTA I GIOVANI a maturare con lo sport;
- prepara un PROGRAMMA di PREPARAZIONE MENTALE personalizzato;
- effettua CONSULENZA SPORTIVA;
- conosce ed utilizza le DINAMICHE DI GRUPPO;
- esegue una VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA;
- mira al BENESSERE psicofisico per ogni fascia di età.

La psicologia dello sport sta dando un enorme contributo alla comprensione del ruolo dello sport nello sviluppo dei bambini, evidenziando come debba rappresentare un'esperienza divertente, di crescita e consapevolezza del proprio corpo, dello stare bene con se stessi e gli altri (compagni di squadra e allenatore).

***Attraverso lo Sport è
possibile riuscire a
sviluppare tratti della
personalità***

quali la socievolezza,
l'autostima, l'attenzione, la
tenacia, l'accettazione dell'altro.

I Tecnici e i Dirigenti hanno il ***dovere di trasmettere i valori*** dello Sport anche attraverso il loro comportamento. Lo Sport è una occasione che viene data all'essere umano per sperimentare e migliorare la propria personalità con piacere e in un contesto libero

A PROPOSITO DI COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE & INSEGNAMENTO

- ❑ *Gli insegnanti: **GRANDI COMUNICATORI***
- ❑ *Insegnare bene significa comunicare efficacemente*
- ❑ *La comunicazione è efficace se raggiunge lo scopo*

COMUNICAZIONE



- La comunicazione è un processo fondamentale che risponde ai **bisogni** di tipo fisico, psicologico, strumentale
- Unità minima = **ATTO COMUNICATIVO**

COMUNICAZIONE = "porre in comune", "diffondere".

Cum= con, *munire*= legare, costruire



Si definisce **comunicazione** qualsiasi passaggio d'informazione che si verifichi all'interno del sistema, **indipendentemente dal mezzo che viene usato per comunicare** e indipendentemente dal fatto che i membri che comunicano ne abbiano o no coscienza. E' fortemente *legata al linguaggio* e riguarda aspetti sia di ordine cognitivo che emotivo.

La **comunicazione interpersonale** è quel processo dinamico che avviene tra un **EMITTENTE** ed un **RICEVENTE** in cui il primo manda un messaggio, verbale o non, al secondo.

Quest'ultimo elabora il messaggio codificandolo ed individuandone un successivo in risposta (anche un messaggio non inviato è una risposta!).

Formare alla comunicazione significa favorire la riflessione sulle regole che governano la comunicazione e che favoriscono la comprensione reciproca e l'avvicinamento e fornire un'occasione di crescita e miglioramento delle competenze relazionali.



COMUNICARE COMINCIA DA ...

Le domande sbagliate

- Che cosa devo dire ?*
- Che cosa voglio dire ?*
- Quali parole devo usare ?*
- Quali parole sono capace di usare ?*

Le domande giuste

- Che cosa voglio ottenere ?*
- Che cosa devo ottenere ?*
- Che cosa voglio comunicare ?*
- Che cosa devo comunicare ?*
- Come devo comunicare ?*
- A chi mi sto rivolgendo ?*
- Chi o cosa rappresento io per loro ?*

OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE

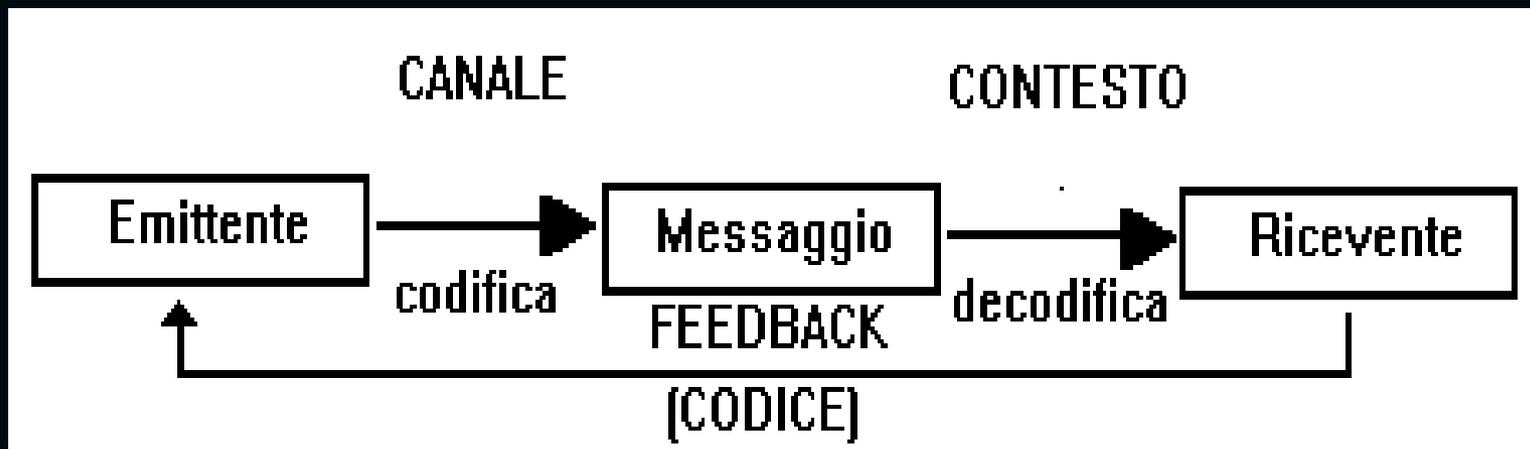
- ❑ *Non trasmettere semplicemente un messaggio o dire delle cose*
- ❑ *Impegnarsi per ottenere una reazione o influenzare un comportamento*
- ❑ *La comunicazione vera consiste nel risultato ottenuto non nel contenuto trasmesso*
- ❑ *Se il risultato ottenuto è coerente con l'obiettivo programmato, allora la comunicazione è stata efficace*

FONDAMENTI DELLA COMUNICAZIONE

- 1. La mappa della comunicazione*
- 2. I canali e della comunicazione*
- 3. L'ascolto e la comprensione dei fruitori*

COMPONENTI DELL'ATTO COMUNICATIVO

Il modello lineare



Componenti della comunicazione (adattato da Slama-Cazacu, 1973)

LIMITE: non tiene in considerazione la **QUALITA'** e le **CARATTERISTICHE** degli interlocutori

MODELLO DI COMUNICAZIONE NON LINEARE

Gli interlocutori (A e B) sono contemporaneamente Emittente e Ricevente durante l'interazione: quindi diventa difficile isolare un atto comunicativo da ciò che lo precede o lo segue.

La comunicazione non è qualcosa che uno fa a un altro, ma un processo in cui i soggetti creano una **relazione**, interagendo l'un l'altro e contribuiscono insieme a creare il significato degli scambi, a realizzare un progetto comunicativo comune.

La capacità di produrre e capire messaggi e quindi di interagire viene definita **COMPETENZA COMUNICATIVA**.

A e B possono appartenere ad ambienti diversi.

LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE

VERBALE PARAVERBALE
NON VERBALE



- **EMITTENTE:** colui che invia il messaggio; può essere un individuo, un gruppo, un ente.
- **RICEVENTE:** colui che riceve il messaggio e lo interpreta.
- **CODICE:** sistema di riferimento in base al quale il messaggio viene prodotto ed interpretato.
- **MESSAGGIO:** informazione trasmessa e prodotta secondo le regole del codice.
- **CONTESTO:** contesto in cui è inserito il messaggio e a cui si riferisce.
- **CANALE:** mezzo fisico ambientale che rende possibile la trasmissione del messaggio.
- **CONTATTO:** connessione psichica tra emittente e ricevente che consente loro di stabilire e di mantenere la comunicazione.
- **FEEDBACK:** controllo, da parte dell'emittente, dell'esito del messaggio e comprensione di come gli altri lo decodificano. E' indispensabile affinché la comunicazione sia efficace.

I CODICI E IL QUANTO

□ I CODICI DELLA COMUNICAZIONE

- *L'attribuzione di significato al messaggio e l'eventuale reazione, anche attraverso un'azione, sono regolati dai codici (linguaggi e metalinguaggi)*
- *I codici utilizzati da chi ascolta non sono necessariamente gli stessi usati da chi parla*

□ IL QUANTO DELLA COMUNICAZIONE

- *L'EMITTENTE - vuole comunicare il 100% - ma riesce a comunicare il 70%*
- *IL RICEVENTE - riceve il 50% - comprende il 20% - ricorderà il 10%*

CONTENUTO E RELAZIONE DELLA COMUNICAZIONE

- *In una comunicazione si rappresentano la dimensione del contenuto e quella della relazione*
- *La dimensione dei contenuti è relativa ai codici verbali, mentre quella della relazione riguarda i codici non verbali ed il metalinguaggio*
- *Il senso ed il significato di un messaggio viene interpretato dall'interlocutore nell'ambito della relazione*

LIVELLI O PIANI DELLA COMUNICAZIONE

LA COMUNICAZIONE AVVIENE SECONDO DUE PIANI O LIVELLI:

- ❑ IL PIANO DEI CONTENUTI
- ❑ IL PIANO DELLA RELAZIONE



I CANALI DELLA COMUNICAZIONE

- ❑ *il canale verbale (le parole)*
- ❑ *il canale paraverbale (la voce)*
- ❑ *il canale non verbale (il corpo)*

Si potrebbe pensare allora che l'efficacia di una comunicazione dipenda in parti uguali da questi tre canali; invece le parti sono:

- ❑ *il 7% comunicazione verbale*
- ❑ *il 38% comunicazione paraverbale*
- ❑ *il 55% comunicazione non verbale*

*Vale al pena di ricordare che al canale verbale afferisce il **COSA**, mentre ai canali paraverbale e non verbale afferisce il **COME** di una qualsiasi comunicazione.*

La **COMUNICAZIONE**, profondamente connaturata all'essenza dell'uomo, viene spesso vissuta e percepita come un evento che **"accade"** e sul quale è possibile esercitare poco controllo. Per questo motivo difficilmente viene considerata come uno **strumento** importante e utilizzabile in modo consapevole per costruire **relazioni efficaci**.

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Bateson, Watzlawick, Beavin e Jackson

Pragmatica, cioè l'analisi delle influenze che la comunicazione ha sul comportamento.

La comunicazione non viene più considerata come un semplice passaggio di informazioni, ma diventa un **atto**, un **evento**, un **processo**.

Essa viene definita considerando anche i **comunicanti** con tutto il loro bagaglio emotivo, culturale e sociale e l'ambiente in cui si attua e comprende gli effetti che esso ha sui partecipanti e sul loro comportamento durante l'interazione.

PRIMO ASSIOMA

NON SI PUO' NON COMUNICARE

Anche l'inattività e il silenzio hanno un valore di messaggio e, come tali, influenzano l'altro.

Ad esempio, il passeggero di un treno che guarda fisso in avanti sta comunicando che non vuole parlare.

SECONDO ASSIOMA

IN OGNI MESSAGGIO SI PUO' DISTINGUERE UN LIVELLO DI CONTENUTO E UNO DI RELAZIONE; IN MODO CHE IL SECONDO CLASSIFICA IL PRIMO ED E', QUINDI, METACOMUNICAZIONE

AMBIGUITA'

Esempio

Dire: "Fammi subito questo lavoro" e "Vorrei che mi facessi subito questo lavoro perché..." recano lo stesso contenuto, ma definiscono relazioni molto diverse. Nel primo caso definiscono una relazione di dominio-sottomissione, nel secondo caso una relazione di partecipazione-collaborazione.

TERZO ASSIOMA

LA NATURA DI UNA RELAZIONE DIPENDE DALLA PUNTEGGIATURA DELLE SEQUENZE DI COMUNICAZIONE TRA I COMUNICANTI

Quello che uno considera come causa è invece definito come effetto dall'altro.

Es. In una lite tra moglie e marito:

Lui punteggia il proprio comportamento come risposta a quello di lei e sostiene: "io mi chiudo in me stesso perché tu brontoli"

Mentre lei, interpretando il comportamento del marito come causa del proprio, dice: "io brontolo perché tu ti chiudi in te stesso".

CONFLITTI

QUARTO ASSIOMA

GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA CON IL MODULO NUMERICO CHE CON QUELLO ANALOGICO

Gli elementi della comunicazione digitale sono le parole, cioè la comunicazione verbale.

La comunicazione analogica corrisponde alla comunicazione non verbale, che accompagna quella verbale e consente di esprimere in modo più diretto gli umori, le emozioni e le reazioni alla comunicazione dell'altro.

Es. Un dirigente sta scrivendo dietro la sua scrivania entra un dipendente e dice: "Le posso parlare?" Il dirigente risponde: "Sì l'ascolto," e intanto continua a scrivere. In questo caso il dirigente con le parole avrà comunicato di ascoltare il dipendente, ma con il linguaggio non verbale avrà comunicato il contrario. Questa modalità comunicativa si chiama "**doppio messaggio**" e genera ambiguità e confusione nell'ascoltatore.

QUINTO ASSIOMA

GLI SCAMBI COMUNICATIVI POSSONO ESSERE SIMMETRICI O COMPLEMENTARI A SECONDA CHE SIANO BASATI SU UGUAGLIANZE O DIFFERENZE

Scambio simmetrico: i partecipanti si considerano sullo stesso piano (sociale, affettivo, di ruolo, ecc.)

Comunicazione complementare: quando uno dei partecipanti occupa una posizione che è considerata da entrambi superiore o inferiore in funzione, per esempio, del ruolo o della competenza.

Simmetria e complementarità non sono posizioni rigide; la relazione può modificarsi, nel tempo, verso una o l'altra direzione.

Es. rapporto genitore – figlio: inizialmente complementare, può diventare via via simmetrico quando il figlio cresce.

LE POSSIBILI BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE

SECONDO GORDON (1991)

1. Ordinare, esigere;
2. Minacciare;
3. Fare la morale;
4. Dare soluzioni già pronte;
5. Persuadere con argomentazioni logiche;
6. Giudicare, disapprovare, criticare;
7. Fare complimenti e approvare immeritatamente;
8. Umiliare, ridicolizzare;
9. Interpretare, diagnosticare, analizzare;
10. Consolare, minimizzare;
11. Schivare il problema e cambiare argomento;
12. Informarsi, interrogare



BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE SECONDO GORDON (1991)

Barriere solo quando la persona ha un **problema**.

Quando il rapporto si muove nell'area non problematica, molte di esse perdono quella qualità negativa e sono anzi appropriate e costruttive (ad esempio fare domande, scherzare, insegnare). Altre, come prendere in giro e canzonare sono sempre rischiose, essendo spesso fonte di problemi per la persona.



COMPONENTI CHE INFLUENZANO PROFONDAMENTE E POSITIVAMENTE LA RELAZIONE

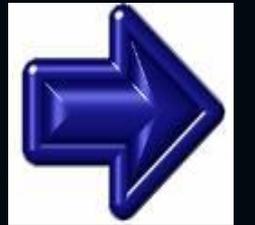
- **COMUNICAZIONE ASSERTIVA**
- **SVILUPPO DELLE CAPACITA' DI ASCOLTO (ASCOLTO ATTIVO/PASSIVO, MESSAGGIO IO/MESSAGGIO TU)**
- **SAPER UTILIZZARE IL FEEDBACK**

FEEDBACK

La direzione della comunicazione può essere a una o a due vie.



Nella comunicazione a una via il messaggio è espresso dall'emittente e raccolto dal ricevente senza che quest'ultimo possa intervenire;

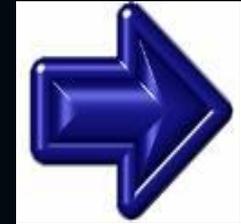


in quella a due vie il ricevente può rispondere con domande di chiarimento, richiesta di specificazioni, dubbi o commenti.



Nella **comunicazione a due vie** le risposte del ricevente vengono utilizzate come **feedback** dall' emittente.

COMUNICAZIONE A UNA VIA



- È più **rapida**
- Produce **meno confusione**, risulta più ordinata.

Può essere utile se l'obiettivo da raggiungere è semplice o se è necessario raggiungerlo in tempi brevi (urgenze).

Questo tipo di comunicazione è meno efficace quando l'obiettivo è la costruzione di una relazione.

Talvolta può venir usata con scopi difensivi, quando non si vuole interferenza da parte dell'altro.

COMUNICAZIONE A DUE VIE

- È meno rapida
- È più disordinata
- **Coinvolge il ricevente** che entra a far parte dell'interazione comunicativa
- **Coinvolge maggiormente l'emittente**

È molto impegnativa per l'emittente e lo costringe a una maggiore flessibilità.

COME COMUNICARE

Come comunicare significa in buona sostanza saper governare i canali paraverbali (voce) e non verbali (corpo) di una comunicazione.

Alcune regole generali

- *Saper leggere il contesto*
- *Saper interpretare i segnali (feedback)*
- *Saper usare il proprio stile naturale*
 - *Come governare la voce*
 - ❑ *Tono*
 - ❑ *Volume*
 - ❑ *Ritmo, velocità, modulazione*
 - ❑ *Pause, silenzi, attese*

IL CORPO COMUNICA

Come governare il linguaggio del corpo

- ✓ *Espressione del viso*
 - ✓ *Contatto visivo*
 - ✓ *Postura*
 - ✓ *Respirazione*
- ✓ *Gestione del territorio*
 - ✓ *Prosemica*
 - ✓ *Gestualità*
- ✓ *Abbigliamento & Status symbol*

COMUNICAZIONE VERBALE

Presuppone un **CODICE** composto di termini, cioè di parole conosciute ed organizzate in frase ed in discorso secondo regole comuni ad un determinato gruppo (linguistico e culturale), vale a dire secondo una grammatica ed una sintassi proprie di quella determinata lingua.

Fornisce anche numerose informazioni riguardo la classe sociale, la formazione, la provenienza geografica, la personalità, ecc. di chi sta parlando.



COMUNICAZIONE NON VERBALE

Per comunicazione **non verbale** intendiamo tutti i mezzi di espressione al di fuori della parola (gli atti, gli atteggiamenti simbolici, i movimenti del capo e del corpo, le espressioni del volto, ecc.).

I segnali non verbali sono azioni del corpo che possono assumere una notevole importanza per chi le invia e per chi le riceve; sono indicatori dello **STATO EMOTIVO** della persona che li emette (es. ansia, rabbia).

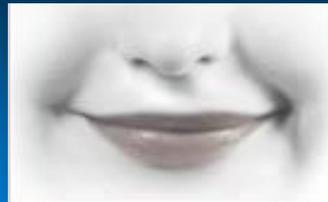
E' però importante sapere e ricordare che esistono differenze culturali, individuali, di genere e situazionali nell'utilizzo dei segnali non verbali.



COMUNICAZIONE NON VERBALE

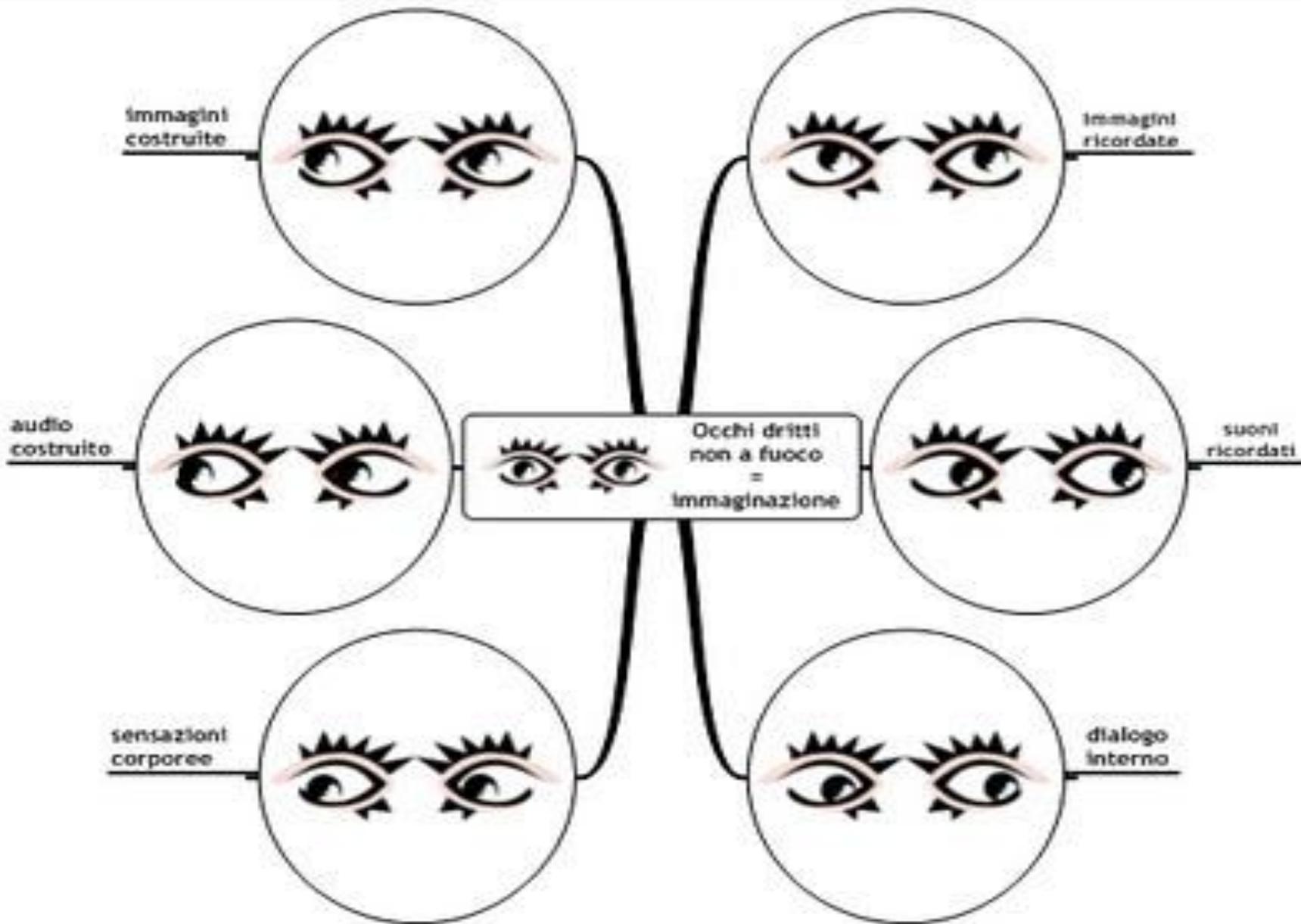
Nella comunicazione non verbale il **volto** acquista un significato particolare; le espressioni facciali fungono infatti da rinforzo alla parola parlata e da fonte di feedback quando sono gli altri a parlare.

Un segnalatore non verbale molto importante è il *sorriso*.



GLI ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE

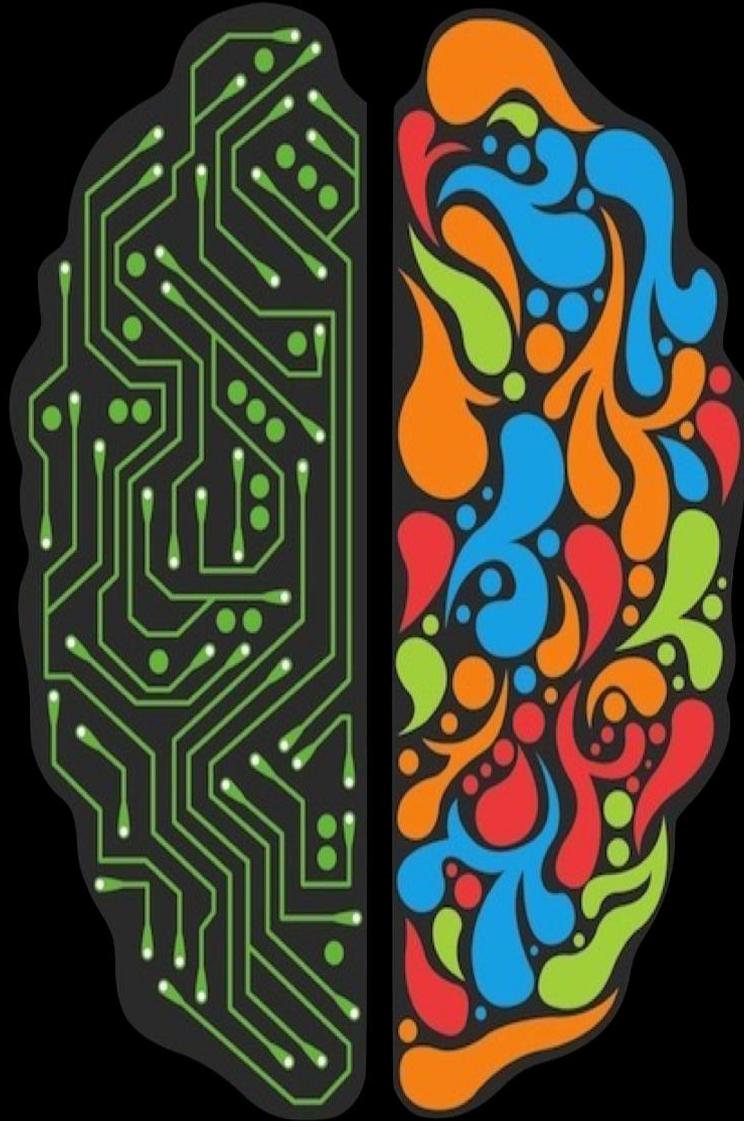
- Aspetto esteriore (conformazione fisica, abiti, trucco...)
- Volto (caratteristiche fisiche ed espressioni)
- Lo sguardo (essere guardati/guardare)
- La voce e gli aspetti non verbali del parlato
- Il comportamento spaziale, spazio prossemico
- Contatto corporeo (autocontatto/eterocotatto)
- Vicinanza/distanza – distanza intima (0-45cm), personale (45cm-1,20m), sociale (1,20m-3,65m), pubblica (oltre i 3,65m).
Norme culturali.
- Orientamento nello spazio (fianco a fianco-intimità, frontale-situazioni più formali).
- Postura (eretta, distesa, seduta, rannicchiata e in ginocchio).
- Movimenti del corpo e gesti (mani, cenni del capo, espressioni facciali, influenzati dalla socializzazione e dalla cultura).



Emisfero sinistro

Logico, numerico,
razionale, simbolico,
temporale, verbale.

E' la sede di tutte quelle
attivit  che coinvolgono
il linguaggio, la scrittura,
il calcolo.



Emisfero destro

Sintetico, concreto,
spaziale, intuitivo,
analogico, irrazionale,
olistico, atemporale
e non-verbale.

E' la sede delle attivita'
creative, della fantasia.

L'alfabeto delle pupille

Le pupille generano dei messaggi molto sottili ed è per questo che, in genere, non vengono percepiti. Tuttavia, le pupille hanno un loro alfabeto che è possibile decifrare. L'aspetto più visibile è la **dimensione, la quale cambia a seconda delle circostanze, senza che possiamo controllarlo.**

Normalmente le pupille si **dilatano se ci troviamo di fronte a qualcosa o qualcuno che ci piace e che accettiamo senza riserve. Evidentemente, diventano più grandi anche quando la luminosità è scarsa o abbiamo difficoltà a visualizzare qualcosa. Tuttavia, se le condizioni di illuminazione e visibilità sono normali, la dilatazione della pupilla è segno di piacere e **attrazione**.**

Al contrario, ovvero quando ci troviamo davanti a qualcosa che scatena in noi **rifiuto** o **timore**, le pupille tendono a **contrarsi**. Le pupille piccole rivelano **ostilità** o **cattivo umore**, anche se non stiamo guardando direttamente l'oggetto che è fonte di queste emozioni.

Per quanto riguarda le pupille contratte, è facile osservarle in tutte le **persone** pronte ad attaccare. Oltre a socchiudere gli occhi, se osserviamo attentamente, noteremo anche che il diametro delle loro pupille diminuisce.

Il movimento degli occhi

Gli occhi sono in continuo movimento, anche quando dormiamo. Normalmente, si tratta di piccoli movimenti delle palpebre o del bulbo oculare, piuttosto difficili da percepire. Nonostante ciò, esistono anche movimenti più espliciti che hanno permesso di identificare quello che si nasconde dietro questa dinamica.

Se gli occhi si muovono verso l'alto e si inclinano verso destra, probabilmente sono stati avviati i meccanismi della memoria del cervello. Il movimento denota la rievocazione di un dato o di una situazione passata. Se, al contrario, si muovono verso l'alto e verso sinistra, di sicuro si sono attivate le funzioni creative relazionate all'ambito visivo. Questo movimento si verifica quando captiamo un'immagine che ci risulta sorprendente.

Orientare gli occhi verso il basso significa che siamo entrati in un processo di introspezione. Se lo sguardo è rivolto verso sinistra, di sicuro è perché stiamo valutando una situazione o un messaggio. Se lo sguardo si sposta verso destra, è segno che stiamo portando a termine un processo di memoria legato a delle sensazioni fisiche.

Muovere gli occhi verso sinistra è segno che si è attivato un processo creativo. Muoverli verso destra, invece, indica che è in atto un processo di memoria.

Questi sono solo alcuni esempi dell'enorme universo che è la comunicazione non verbale. Anche se non possono essere utili per svelare tutto quello che dicono le persone con cui stiamo parlando, rivelano alcune informazioni isolate riguardo a quello che c'è nel nostro cervello, informazione che vanno sempre contestualizzate ed integrate con altri dati del processo comunicativo.

ASCOLTO

"Udire" è un atto fisico;
"ascoltare" è un'azione
intellettuale ed emotiva.



ASCOLTO

Le nostre abitudini di ascolto in qualche modo sono state influenzate dai **modelli appresi** da bambini e da come si è sviluppata la nostra integrazione nelle prime occasioni di socializzazione.

Con un certo **esercizio**, è possibile migliorare le proprie capacità di ascolto.

DIFFERENZE INTERCULTURALI

Per esempio il "non guardare negli occhi una persona anziana e autorevole" in un contesto culturale può essere segno di rispetto, mentre in un altro, segno di mancanza di rispetto.

I malintesi, l'irritazione, l'imbarazzo, la diffidenza in questi casi non sono risolvibili in termini di comportamenti "giusti o sbagliati", ma cercando di capire l'esperienza dell'altro.

EMPATIA

L'empatia nasce con Carl Rogers negli anni 50.

Rogers, psicologo umanista, notò che *tre* erano le *condizioni necessarie e sufficienti* per **produrre un cambiamento positivo in una persona**.

L'empatia: capacità di mettersi nei panni dell'altro, pensare e sentire "come se" si fosse l'altro, mantenendo nel contempo il contatto con se stesso e con le proprie emozioni.

La congruenza: stato di accordo interno.

L'accettazione positiva dell'altro: presuppone una visione alterocentrica della vita, secondo la quale si dà per scontato che ogni persona è diversa dall'altra⁵⁹

EMPATIA

Considerando l'empatia la capacità di entrare nell'altro, si può pensare alla condivisione di un **ruolo intellettuale** o di una **condivisione emozionale**.

Nella **prima ipotesi** l'operatore vede le cose nella prospettiva dell'altra persona, mentre nella **seconda** ne sente le emozioni.

- Empatia non è però sinonimo di distanza/vicinanza emotiva.
- Non significa essere più buoni. Si può essere empatici e allo stesso tempo mantenere la distanza (capire i punti di vista della persona riguardo al problema, ma non addossarsi i suoi sentimenti di paura, collera, vergogna, colpa e così via)
- L'empatia è inoltre diversa dal contagio emotivo; è un processo che implica l'esercizio della propria volontà.
- L'empatia è intelligenza percettiva, modalità relazionale cognitiva di ordine sia verbale che non verbale.

GLI STRUMENTI DI APPLICAZIONE DELL'EMPATIA

ASCOLTO PASSIVO

Nell'ascolto passivo i canali di comunicazione non verbale che entrano in gioco più degli altri sono il **contatto oculare** (sguardo) e la **postura aperta e leggermente inclinata** in avanti, perché questi due elementi denotano abilità di mostrare attenzione.

Altro elemento importante che entra in gioco nell'ascolto passivo è il **silenzio**.

Silenzio non solo in senso verbale, di non-parole, ma anche e soprattutto **silenzio interiore**, come vuoto interno di pensieri e sentimenti, come presupposto per il sentire e l'esprimere verso l'altro, interesse e accettazione.

Si avvale della comunicazione non verbale ma anche della comunicazione verbale (esprimendo , mentre si ascolta una persona, con parole e suoni, riconoscimento e accettazione. Es. "Va bene".... "Sì"... "Uhm"....).

ASCOLTO ATTIVO (Gordon, 1991)



L'ascolto attivo si basa sull'**empatia** e sull'**accettazione**.

"un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa" e non giudicata.

Permette all'altro di comunicare il suo disagio e quindi di favorire l'attivazione di risorse adeguate per superarlo. Ascoltare in modo attivo contribuisce a stabilire uno stile di influenza costruttivo nei rapporti, che include una varietà di comportamenti per comunicare all'altro che lo si considera, lo si comprende e lo si accetta come persona.

ASCOLTO ATTIVO

(Gordon, 1991)



Quando si pratica l'ascolto attivo, invece di porsi con atteggiamenti che tradizionalmente vengono considerati da "buon osservatore", ossia, come persone impassibili, "neutrali", sicure di sé, incuranti delle proprie emozioni e tese a nascondere e ignorare le proprie reazioni a quanto si ascolta, è più opportuno rendersi **disponibili** anche a comprendere realmente ciò che **l'altro** sta dicendo, mettendo anche in luce possibili difficoltà di comprensione.

In questo modo è possibile stabilire rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco.

Per diventare "attivo", l'ascolto deve essere **aperto** e disponibile non solo verso l'altro e quello che dice, ma anche verso **se stessi**, per ascoltare le proprie reazioni, per essere consapevoli dei limiti del proprio punto di vista e per accettare il non sapere e la difficoltà di non capire.

ASCOLTO ATTIVO

Si avvale della comunicazione verbale e anche della comunicazione non verbale (esprimere empatia attraverso il tono della voce e l'espressione facciale).

L'ascolto attivo si avvale delle seguenti tecniche:

- La **riflessione del contenuto** di ciò che dice il parlante,
- la **riflessione del sentimento** sottostante al messaggio
- il **confronto** attraverso il messaggio in prima persona.
(Secondo me...lo penso che...responsabilità del proprio pensiero).

CLIMA DI FIDUCIA

TECNICA DELL'ASCOLTO ATTIVO - Gordon



- **ascolto passivo**, ascolto dell'altro in silenzio (esteriore e interiore), interesse, attenzione e rispetto dei tempi altri dai nostri;
- **messaggi di accoglimento**, consistono in messaggi sia verbali (ti ascolto..., sto cercando di capire...) che non verbali (cenni del capo, sguardo, sorriso...) che sottolineano l'atteggiamento di ascolto;
- **inviti calorosi**, si tratta di messaggi verbali che incoraggiano il soggetto ad approfondire quanto sta dicendo (dimmi..., spiegami meglio...) senza valutare o giudicare ciò che viene detto;
- **Ascolto attivo**, durante questo passaggio chi ascolta "riflette" il contenuto del messaggio dell'altro restituendoglielo con parole diverse. Questo permette di verificare se il messaggio, così come lo si è compreso, è corretto.

TECNICA DELL'ASCOLTO ATTIVO - Gordon

Esempi di frasi introduttive all'ascolto attivo
possono essere:

Ti senti...

Dal tuo punto di vista...

Mi stai dicendo che...

Sembra che tu...

Mi pare di capire...

Vediamo se ho capito...



MESSAGGIO IO o MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA

Si tratta di una comunicazione dei propri pensieri, sentimenti, opinioni, bisogni, che fa sapere agli altri cosa proviamo e in che situazione ci troviamo.

Esprime la nostra **realtà interiore**, non contiene valutazioni, giudizi o interpretazioni sugli altri.

Descrive il **comportamento dell'altro**, ciò che egli ha fatto o detto e non l'interpretazione che noi diamo di questo comportamento.

Offrono un modo **costruttivo** per esprimere agli altri sentimenti spiacevoli

Ci permettono di **assumerci la responsabilità** dei nostri sentimenti e del modo in cui reagiamo a ciò che gli altri dicono o fanno.

MESSAGGIO IO o MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA

Tomas Gordon (1991) classifica i messaggi in prima persona in quattro categorie:

1. **Messaggi in Prima persona Positivi**
2. **Messaggi in Prima persona Dichiarativi**
3. **Messaggi in Prima persona Preventivi**
4. **Messaggi in Prima persona di Confronto**

I messaggi in prima persona (o messaggi-io) positivi, dichiarativi e preventivi sono utili nell'Area non problematica, cioè quando non ci sono problemi di relazione. Gli ultimi sono invece utili nell'Area di Rifiuto, l'area nella quale sono presenti comportamenti inaccettabili degli altri e quindi noi abbiamo un problema, siamo in difficoltà.

MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA POSITIVO

Un messaggio in prima persona positivo contribuire molto a rafforzare il rapporto quando non ci sono problemi, comunica sentimenti positivi e descrive gli effetti concreti positivi che il comportamento di un'altra persona ha su di voi.

Spesso vostro figlio si comporta in modo particolarmente accettabile per voi, assume comportamenti che vi piacciono, che apprezzate, che vi rallegrano e per cui vi sentite grati.

- **"Sono molto contento dei progressi che hai fatto a scuola" (comportamento, sentimenti). Messaggio semplice: "Ti voglio bene" (sentimenti).**

MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA DICHIARATIVI

Ci si può comprendere molto meglio se impariamo a condividere spesso e apertamente idee, opinioni e sentimenti. Si eviterebbero malintesi e problemi, e il rapporto diventerebbe più intimo e sincero.

Possiamo usare messaggi in prima persona dichiarativi che esprimano i sentimenti del momento, simpatie e avversioni, convinzioni, opinioni, ecc.

"Credo che l'istruzione sia molto importante per il futuro".

"Le notizie di questi giorni mi deprimono profondamente".

"Mi piace quando ci riuniamo tutti insieme a parlare e giocare".

MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA PREVENTIVI



I messaggi in prima persona preventivi mettono a conoscenza gli altri dei nostri bisogni futuri; gli altri avranno così la possibilità di collaborare o cambiare in modo da non ostacolare il soddisfacimento di un nostro bisogno, prevenendo perciò il problema o il conflitto.

Esempi:

"Domani pomeriggio mi serve la macchina per andare all'aeroporto".

"Domenica mi piacerebbe fare una gita".

Come per i messaggi in prima persona positivi, anche in questo caso la motivazione non può mai essere la manipolazione o il controllo dell'altro ma solo una comunicazione sincera.

MESSAGGI IN PRIMA PERSONA DI CONFRONTO

Sono formati da tre parti:

Identificazione del comportamento, descrizione oggettiva, non valutativa, né interpretativa, del comportamento che non accettiamo.

Espressione dei sentimenti provati come conseguenza del comportamento (importante essere consapevoli dei nostri sentimenti e decidere se è opportuno o utile manifestarli in quel contesto).

Spiegazioni delle ragioni che motivano quei sentimenti o esposizione degli effetti concreti e tangibili che il comportamento ha sul nostro lavoro.

MESSAGGI IN PRIMA PERSONA DI CONFRONTO

- **Quando tu...** (dichiarante il comportamento problematico).
- **Io mi sento...**(esprime il sentimento).
- **Perché...** (esprime le ragioni).

MESSAGGI IN PRIMA PERSONA DI CONFRONTO

Esempio:

Un membro del vostro gruppo vi interrompe costantemente mentre state parlando.

Dichiarazione con “TU”: “Sei così maleducato!
Non mi lasci mai dire niente!”

Dichiarazione con “IO”: “Quando mi interrompi,
mi sento veramente offeso perché penso che anche
quello che ho da dire io sia importante...oppure...
perché mi fai perdere il filo e non riesco a dire quello
che avevo pensato”

MESSAGGI IN PRIMA PERSONA DI CONFRONTO

Questo tipo di messaggio lascia **all'altro** **la libertà di decidere** se modificare o meno il suo atteggiamento o comportamento.

Se lo riteniamo utile, possiamo segnalare anche il comportamento adeguato che ci aspettiamo , sotto forma di desiderio o invito, non di ordine o comando.

RICHIESTE POSITIVE

Le richieste positive aiutano le persone a spostarsi da una semplice comprensione all'azione vera e propria.

Ci si concentra non su ciò che non si vuole che l'altro faccia, ma sulle **azioni specifiche** che vogliamo che faccia. “Che cosa vorrei che tu facessi in modo diverso e come dovrebbe essere la nuova azione?” specifici e positivi, non vaghi e negativi.

RICHIESTE POSITIVE

Negativo: *“Piantala di interrompermi”.*

Neutro: *“Voglio che tu mi ascolti”*

Positivo, specifico: *“Prima che cominci a parlare, vorrei che aspettassi finché non ho finito”*

Negativo: *“Smettila di urlare!”*

Neutro: *“Voglio che tu abbassi la voce”*

Positivo, specifico: *“Mi piacerebbe che tu ...”*

Le richieste positive di solito iniziano con “vorrei che tu...”, “mi piacerebbe che tu...”, ho bisogno che tu...”.

DAL DIALOGO NASCE IL CONFLITTO.

COSA SIGNIFICA CONFLITTO?

Il conflitto è comunicazione e comunicazione è conflitto.

Il conflitto nasce dal contrasto fra due linguaggi diversi.

Per comunicare bisogna creare un linguaggio comune, ma ciò si crea in funzione di un precedente conflitto che rende possibile questo risultato.

Senza conflitto non c'è comunicazione.

Il conflitto, di per sé, è quindi solo un incontro fra due entità differenti, può invece prendere una forma positiva o negativa a seconda di come avviene l'interazione.

QUINDI...

- È impossibile non comunicare.
- La sfera del non verbale è vastissima: i messaggi non verbali sono più veritieri, più efficaci, più diretti di quelli verbali.
- La percezione dipende anche da fattori soggettivi.
- Ognuno invia e riceve una molteplicità di messaggi che codifica e decodifica soggettivamente e che non sempre sono chiari e diretti.
- La comunicazione è uno strumento per costruire la **RELAZIONE**.
- Il conflitto è comunicazione e comunicazione è conflitto.
- Si può apprendere a comunicare in modo efficace.
- Si può comunicare in modo efficace solo riconoscendo l'importanza di un pensiero responsabile e consapevole.

MODALITA' INADEGUATE DI COMUNICARE

Non sapere ascoltare ma interessarsi più a noi, ai nostri problemi, che all'altro.

Giudicare perentoriamente e consigliare in modo "imperativo".

Non accettare gli argomenti proposti dall'altro, cambiare discorso su ciò che interessa a noi etc...

Usare spesso frasi fatte e stereotipate, banali

Difendere ad oltranza determinate idee, ruoli etc... (se stessi).

Tutte queste modalità comunicano all'altro un nostro rifiuto di lui, dei suoi problemi, delle sue idee, delle sue rivendicazioni.

Altri ostacoli alla comunicazione:

- **Deficit fisici-sensoriali**
- **"Rumore" esterno e "distrazioni" interne**
 - **Errori di giudizio**
 - **Opinioni incompatibili**
 - **Difese inconsce**
 - **Emittenza confusa**



L'ASCOLTO E LA COMPRENSIONE DEI FRUITORI

Tre punti importanti

- ❑ *GLI OBIETTIVI DELL'ASCOLTO*
- ❑ *L'ASCOLTO DIFFICILE*
- ❑ *LA CAPACITA' DI ASCOLTO*

"Saper ascoltare è lo strumento che guida la comunicazione" (C.Rogers)

GLI OBIETTIVI DELL'ASCOLTO

Il primo obiettivo è costituito dalla conquista della fiducia di chi ci ascolta. Essa si conquista per gradi attraverso:

- 1. Ascolto*
- 2. Empatia*
- 3. Relazione d'aiuto*
- 4. Condivisione degli obiettivi*
- 5. Autorevolezza*

*Il secondo obiettivo è rappresentato dalla comprensione dei
bisogni.*

*Soltanto attraverso l'ascolto si può comprenderli e quindi
averne maggiore consapevolezza .*

L'ASCOLTO DIFFICILE

Perché:

- Non hai tempo*
- Hai già una tua opinione*
- Chi hai davanti non ti piace*
- Il fatto è reciproco*
- Sei concentrato solo sui tuoi obiettivi*
- Sei convinto d'aver capito cosa serve a chi hai davanti*
- Sei impegnato a parlarti addosso, a non far parlare e soprattutto ... a non ascoltare*

Per rendere facile l'ascolto basta declinare al contrario i punti precedenti !

LA CAPACITA' DI ASCOLTO

- ❑ *Ascoltare con empatia e senza pregiudizi*
- ❑ *Armonizzarsi con i tempi e i modi dell'interlocutore*
- ❑ *Non distrarsi inseguendo altri pensieri*
- ❑ *Non interrompere e usare il silenzio e le pause*
- ❑ *Ascoltare con gli occhi e con la mente ... e col cuore*
- ❑ *Cercare prima di capire e poi di farsi capire*
- ❑ *Ascoltare gli altri come se poi si dovesse raccontare quello che hanno detto*
- ❑ *Accertarsi che l'interlocutore abbia compreso*
- ❑ *Incoraggiare tutti ad esprimersi*
- ❑ *Impegnarsi per diventare ascoltatori migliori*

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

La comunicazione efficace produce effetti positivi in relazione a:

clima positivo nelle dinamiche sociali



costruzione dell'autostima



comprensione dei messaggi



processi d'apprendimento



livello di consapevolezza



motivazione al compito



Grazie per l'attenzione

valentinabuzzacchino.it

valentinabuzzacchino@libero.it

