



Regione Lombardia

Pillole di *LifeSkills Training* - 6

ABILITÀ COMUNICATIVE



INTRODUZIONE

Ciascun individuo è chiamato a interagire quotidianamente con gli altri. Padroneggiare in modo efficace le proprie abilità comunicative permette di relazionarsi con successo con amici, familiari e persone appena conosciute.

Il programma LST Lombardia propone agli studenti indicazioni su come utilizzare le abilità comunicative verbali e non verbali per evitare malintesi e comunicare chiaramente il proprio pensiero. Permette agli studenti di sperimentare tecniche per evitare malintesi anche nella comunicazione scritta e l'importanza di fare domande. Offre loro opportunità di sperimentare ripetutamente diverse tecniche per comunicare efficacemente integrandole nella routine scolastica e rinforzandole di anno in anno.

In questo momento, le interazioni con gli altri possono essere difficili. A volte le comunicazioni con i propri familiari con cui si condividono gli stessi spazi tutto il giorno e in un momento in cui si prova ansia e fatica possono portare a litigi o incomprensioni. Molte comunicazioni, inoltre sono mediate da dispositivi tecnologici. Le lezioni si fanno on line, si parla con i parenti e gli amici tramite le applicazioni e le videochiamate, spesso di gruppo. Nelle comunicazioni a distanza viene a mancare una parte fondamentale della comunicazione, quella non verbale. Comunicare solo con la voce o solo con la scrittura è come guardare una persona con un solo occhio, spesso ci sfuggono aspetti o sfumature importanti con il rischio di male interpretare il messaggio. Per questo è importante prestare molta attenzione ai messaggi che mandiamo e allenarsi nel chiedere chiarimenti agli altri per evitare fraintendimenti.

Questa Pillola del LST aiuta gli studenti a esercitarsi nel gestire i malintesi che possono nascere nel comunicare a distanza, attraverso alcune tecniche di comunicazione efficace: inviare lo stesso messaggio sul canale verbale e non verbale, essere precisi, fare domande, parafrasare, considerare le specificità del canale comunicativo.

ATTIVITÀ: ABILITÀ COMUNICATIVE

Dire agli studenti che noi siamo “esseri sociali” in quanto passiamo la maggior parte della nostra vita comunicando con altre persone. In questo momento la nostra socialità è fortemente modificata: siamo in contatto molto stretto e continuativo con i familiari dentro casa e comunichiamo a distanza con tutti gli altri. Alcune abilità comunicative ci aiutano ad affrontare più efficacemente le relazioni interpersonali, anche quando le nostre interazioni avvengono attraverso i



canali multimediali e possono così mancare alcuni elementi fondamentali della comunicazione non verbale.

CHE COS'E' LA COMUNICAZIONE

1. Chiedere agli studenti di definire la comunicazione.

Definizione

La comunicazione consiste nell'atto di esprimere sé stessi in modo tale da essere capiti dagli altri.

2. Chiedere agli studenti quali sono le condizioni che permettono una comunicazione efficace.
3. Fare un elenco delle cose che rendono efficace una comunicazione (es. potersi guardare, quando c'è corrispondenza tra il messaggio verbale e non verbale, quando il ricevente interpreta il messaggio allo stesso modo in cui è stato inteso dall'emittente, ecc.)
4. Chiedere agli studenti quali aspetti della comunicazione efficace possono essere messi in pratica anche nelle comunicazioni a distanza.

TIPI DI COMUNICAZIONE

Dire agli studenti che esistono diversi tipi di comunicazione e che i messaggi possono essere verbali e non verbali. Alcuni esempi di comunicazione verbale sono il parlato, lo scritto, la musica e il materiale audiovisivo

1. Chiedere agli studenti quale tipo di comunicazione stanno utilizzando di più in queste settimane.
2. Chiedere agli studenti in quali occasioni comunicano, con chi e con quale mezzo (verbale, non verbale, tramite cellulare, su pc).
3. Dire agli studenti che in alcuni scritti la comunicazione non verbale può essere esplicitata. Chiedere alcuni esempi (ad esempio descrivere l'emozione, emoticons, simboli, gif).



COMUNICARE CHIARAMENTE: EVITARE MALINTESI

1. Chiedere agli studenti che cosa s'intende per malinteso.

Definizione

Il malinteso è un fallimento della comunicazione che avviene quando il ricevente interpreta il significato del messaggio in modo differente da come è stato inteso dall'emittente.

Chiedete agli studenti di allenarsi per risolvere un malinteso applicando le tecniche sottostanti:

Comunicare chiaramente: evitare malintesi

Il malinteso è il risultato di una comunicazione poco chiara. L'emittente comunica un messaggio ma il ricevente sente o percepisce un messaggio differente da quello che l'altro voleva mandare. Qui sotto trovi alcuni semplici modi per comunicare chiaramente. Metti in pratica queste abilità applicandole al malinteso descritto sopra ed utilizzale il più spesso possibile.

1. Inviare lo stesso messaggio sia sul canale verbale sia su quello non verbale

Assicurati che quello che dici sia coerente con il modo in cui lo dici. Ricordati che il modo in cui dici qualcosa è spesso importante tanto quanto il contenuto di quello che dici. Il tuo tono di voce, le espressioni facciali, la posizione del corpo, inviano messaggi importanti. Se dici qualcosa con un'espressione facciale non coerente con quello che stai dicendo, la persona che ti ascolta sarà confusa. Per esempio se dici che sei arrabbiato, ma mentre lo dici sorridi, la persona che ti sta ascoltando non ti prenderà sul serio.

2. Essere precisi

Dì esattamente quello che intendi. Se non sei preciso le altre persone faranno delle supposizioni per indovinare quello che vuoi dire. Questo può portare a malintesi. Per esempio, invece di dire "Ti vedrò sabato pomeriggio", specifica l'ora e dove, "Verrò a casa tua sabato alle 14.00".



3. Fare domande

Questo è qualcosa che puoi fare sia se sei la persona che sta inviando il messaggio sia se sei quella che lo sta ricevendo. Fare domande può essere utile se stai dicendo a qualcuno come fare qualcosa.

Se qualcuno ti dice qualcosa che non è chiaro, puoi fare domande per ottenere spiegazioni più specifiche.

Per esempio “non ho capito, puoi rispiegarmelo?”

4. Parafrasare

Parafrasare significa ripetere con le nostre parole quello che pensiamo l'emittente voglia dire.

Se dici qualcosa a qualcuno e vuoi essere sicuro che abbia capito chiedigli di parafrasare quello che hai detto.

Se qualcuno ti dice qualcosa e vuoi essere sicuro di aver capito correttamente puoi ripetergli quello che ti ha detto.

Per esempio puoi dire, “Ok, fammi essere sicuro di aver capito quello che vuoi dire” e poi ripetere quello che la persona ti ha detto.

5. Considerare le specificità del canale che si sta utilizzando

La comunicazione può avvenire direttamente di persona o attraverso telefono, chat, social, testi scritti, ecc. Ciascuno di questi canali ha delle specificità che devono essere considerate e alcune delle strategie identificate possono essere particolarmente importanti.

Per esempio, in un testo scritto non è presente la comunicazione non verbale. Esplicita il tono che vuoi utilizzare e l'emozione che vuoi trasmettere. Nelle chat spesso si scrive velocemente. Rileggi quello che hai scritto e assicurati di essere stato preciso.

2. Chiedere agli studenti di pensare a un esempio di malinteso che hanno sperimentato nelle ultime settimane con i propri familiari, amici o compagni.



3. Chiedere loro di identificare e scrivere in un foglio le cause del malinteso e i modi in cui avrebbe potuto essere evitato facendo riferimento alle tecniche descritte
4. Chiedere agli studenti quali aspetti dei mezzi usati per comunicare con gli altri in questo periodo (tablet, smartphone, pc, telefono, email, piattaforme web...), favoriscono malintesi specifici nella comunicazione o al contrario favoriscono una comunicazione efficace (per esempio interpretare in modo differente il tono di una frase, utilizzare emoticons per esprimere stati d'animo, rispettare il turno di parola in una comunicazione di gruppo...)

Per concludere

Dopo avere sperimentato queste tecniche rivolgete queste domande per concludere:

- Siete riusciti ad applicare queste tecniche a un malinteso capitato di recente?
- Come è andata? La comunicazione era effettivamente più chiara ed efficace?
- Quale tecnica era migliore per voi?
- Cosa succederebbe se applicaste queste tecniche nelle situazioni quotidiane di comunicazione a distanza? E in famiglia?
- In quali situazioni le applichereste?