



Interreg
ALCOTRA

Fonds européen de développement régional
Fondo europeo di sviluppo regionale



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA



Trasmettere Ricerca Archeologica
nelle Alpi del Sud

Transmettre la Recherche
Archéologique dans les Alpes du Sud

Comunicazione, accoglienza e disabilità

A cura di Franco Tartaglia



Comune di
Bene Vagienna



Ville de
Castellane



Comune di
Chiusa di Pesio



Città di Cuneo



ALPES DE HAUTE
PROVENCE
LE DÉPARTEMENT



Ente di gestione delle Aree protette
delle Alpi Marittime



Comune di
Costigliole Saluzzo



Unione del Fossanese

Obiettivi



- Riflettere sul ruolo della comunicazione nella relazione interpersonale e nelle situazioni di accoglienza
- Conoscere le diverse fasi del processo di comunicazione
- Migliorare la propria capacità di comunicare in modo efficace, con particolare attenzione alla relazione con persone disabili e con i loro familiari
- Migliorare la propria capacità di gestire la relazione nelle situazioni critiche



Elementi introduttivi della comunicazione interpersonale

La comunicazione è:

uno scambio di
informazioni e di
influenzamento reciproco
che avviene in un
determinato contesto



Comunicazione

- **Trasmissione tra due o più persone di :**
 - Idee/opinioni
 - Messaggi
 - Fatti
 - Sentimenti
 - Comandi
 - Richieste
 - Proposte
 - Presentazioni di se

Possibili obiettivi della comunicazione

- ❑ Trasmettere informazioni, farsi capire
- ❑ Ricevere informazioni, capire
- ❑ Stabilire relazioni interpersonali
- ❑ Offrire aiuto
- ❑ Produrre un cambiamento nell'interlocutore
- ❑ Insegnare
- ❑ Persuadere, convincere “vendere”
- ❑ Negoziare, ricercare accordi condivisi
- ❑ Gestire conflitti
- ❑ Creare un clima di collaborazione in gruppo
- ❑ Guidare, orientare, influenzare
- ❑ Motivare, coinvolgere
- ❑ Dare regole, porre limiti, vietare
- ❑

La comunicazione

ci serve per creare le nostre relazioni con gli
altri

Buona comunicazione

=

Buona relazione
tra le persone



Fattori di successo e killer nella comunicazione e nella relazione interpersonale

Esercitazione

Fattori di successo e killer nella comunicazione e nella relazione interpersonale

Istruzioni

- Individuate, nell'ambito del vostro lavoro, le attenzioni/strategie efficaci per il buon funzionamento della comunicazione e della relazione con i visitatori disabili e con le loro famiglie
- Annotate in modo sintetico quanto emerge dalla discussione e preparatevi ad esporlo in plenaria
- Individuate, sempre pensando al vostro lavoro, i "killer" della comunicazione e della relazione con i visitatori disabili e con le loro famiglie, vale a dire tutto ciò che crea disagio, insoddisfazione, tensione....
- Annotate in modo sintetico quanto emerge dalla discussione e preparatevi ad esporlo in plenaria

Barriere architettoniche



Viene definita **barriera architettonica** qualunque elemento costruttivo che impedisca, limiti o renda difficoltosi gli spostamenti o la fruizione di servizi (specialmente per le persone con limitata capacità motoria o sensoriale, cioè portatrici di handicap)
“Wikipedia”

Barriere relazionali



Qualunque **elemento relazionale** (comunicativo/emotivo) che impedisca, limiti o renda difficoltosa/disagevole/insoddisfacente la fruizione di servizi (specialmente per le persone con limitata capacità motoria o sensoriale, cioè portatrici di handicap)

Le più frequenti barriere relazionali nella visita museale



- Assenza
- Disinteresse
- Mancanza di empatia
- Squalifica
- Aggressività
- Compatimento/pietismo
- Assistenzialismo

Barriere architettoniche e barriere relazionali

Barriere arch. assenti	Disagio Conflittualità Vissuti negativi	Massima soddisfazione
Barriere arch. presenti	Massima insoddisfazione	Frustrazione ma anche: Supporto/Empatia Soluzioni negoziali alternative
	Barriere rel. presenti	Barriere rel. assenti

Il modello di riferimento: le 4 competenze





La Signora Rossi

Esercitazione

Una criticità della comunicazione

LA DISTORSIONE DELLE INFORMAZIONI

=

Il messaggio perde di efficacia e quindi non serve
più per farsi capire

In ogni comunicazione il rischio di
fraintendimento è elevato

Per esporre efficacemente: attenzione alle caratteristiche dell'interlocutore

- L'efficacia della comunicazione richiede una diagnosi consapevole, finalizzata e articolata delle persone coinvolte nel processo di comunicazione
- Persone diverse richiedono modalità di comunicazione diverse
- Conoscere i propri interlocutori permette di ottimizzare la comunicazione, personalizzare il messaggio, capirsi, mettere a proprio agio
- Il buon comunicatore è flessibile

Per esporre efficacemente: chiarezza

- ❑ Reformulare il discorso sottolineando i passaggi chiave
- ❑ Chiarirsi bene il messaggio prima di esprimerlo
- ❑ Usare esempi e fare riferimento ad esperienze concrete

Per esporre efficacemente: essere completi

- ❑ Chiarire lo scopo per il quale si trasmettono le informazioni
- ❑ “Ti dico questo perché....”
- ❑ Spiegare il significato delle informazioni in relazione al contesto in cui avviene la comunicazione
- ❑ Fornire senza reticenze tutte le informazioni che servono all'interlocutore

Per esporre efficacemente: essere aderenti al tema

- ❑ Sintetizzare il discorso e fare periodicamente il punto (ricapitolare)
- ❑ Essere focalizzati sulle informazioni essenziali evitando di fornire più informazioni di quelle che servono
- ❑ Evitare di disperdersi fornendo informazioni inutili o ridondanti

La qualità della comunicazione

Esistono due forme di comunicazione

Verbale

Non verbale

- ▶ La comunicazione verbale si basa sull'uso del linguaggio.
- ▶ La comunicazione non verbale non fa uso di parole ma di segni per lo più corporei; si parla infatti di linguaggio di gesti o linguaggio del corpo.



Il linguaggio verbale è particolarmente adatto a trasmettere pensieri e descrizioni di fatti

La comunicazione non verbale è più adatta a trasmettere emozioni e sentimenti.

La comunicazione **non verbale**:

- ▶ E' spontanea, automatica, spesso inconsapevole, più difficile da controllare
- ▶ E' percepita dall'interlocutore come la vera fonte di informazioni: vince sul verbale, è considerata più "onesta", più spontanea e sincera
- ▶ In questo senso può rinforzare il messaggio verbale rendendolo più credibile, o, viceversa, indebolirlo facendolo perdere di credibilità

I canali della comunicazione non verbale

Paralinguistico

- ★ Tono di voce
- ★ Ritmo della conversazione
- ★ Velocità di eloquio
- ★ Intensità del suono
- ★ Pause/silenzi
- ★ Inflessioni dialettale

Cinesico

- ★ Postura
- ★ Gestualità
- ★ Movimenti/assenza di movimenti
- ★ Mimica facciale
- ★ Sguardo

Prosemico

- ★ Uso dello spazio
- ★ Distanza dagli altri

Simbolico

- ★ Utilizzo di oggetti/elementi concreti/situazioni per comunicare status, ruoli, ideologie, ceti sociali, appartenenze a gruppi...



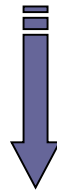
Esercitazione: casi di discussione

- *Leggete individualmente i casi che vi sono stati consegnati*
 - *Confrontatevi all'interno del gruppo e condividete alcune valutazioni comuni e rispondete alle domande*
 - *Individuate un relatore che in 5 minuti presenti le vostre considerazioni*
-

ASCOLTO ATTIVO








L'ASCOLTO

- Un buon comunicatore è efficace quando insieme alla presentazione efficace delle informazioni è capace di ascoltare
- Ascoltare vuol dire concentrarsi sulle informazioni che invia l'altro e comunicare la nostra intenzione di capire prima di giudicare



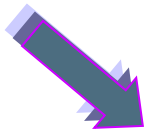
- In questa prospettiva l'ascolto è anche strumento di stima e valorizzazione dell'altro

I più comuni errori nell'ascolto

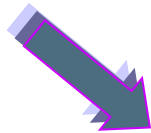
Non prestare attenzione		ci si distrae o si pensa ad altro
Pseudo ascolto		si finge di ascoltare
Sentire ma non ascoltare		dentro da un orecchio fuori dall'altro
Concentrazione su di sé		aspetto l'occasione per dire ciò che penso
Interruzione		si interrompe, ci si inserisce
Ascoltare ciò che si desidera		so già quello che dirai
Ascoltare per dissentire		si ascolta per esprimere disaccordo

L'ASCOLTO ATTIVO

MANIFESTAZIONI DELL'INTERESSE



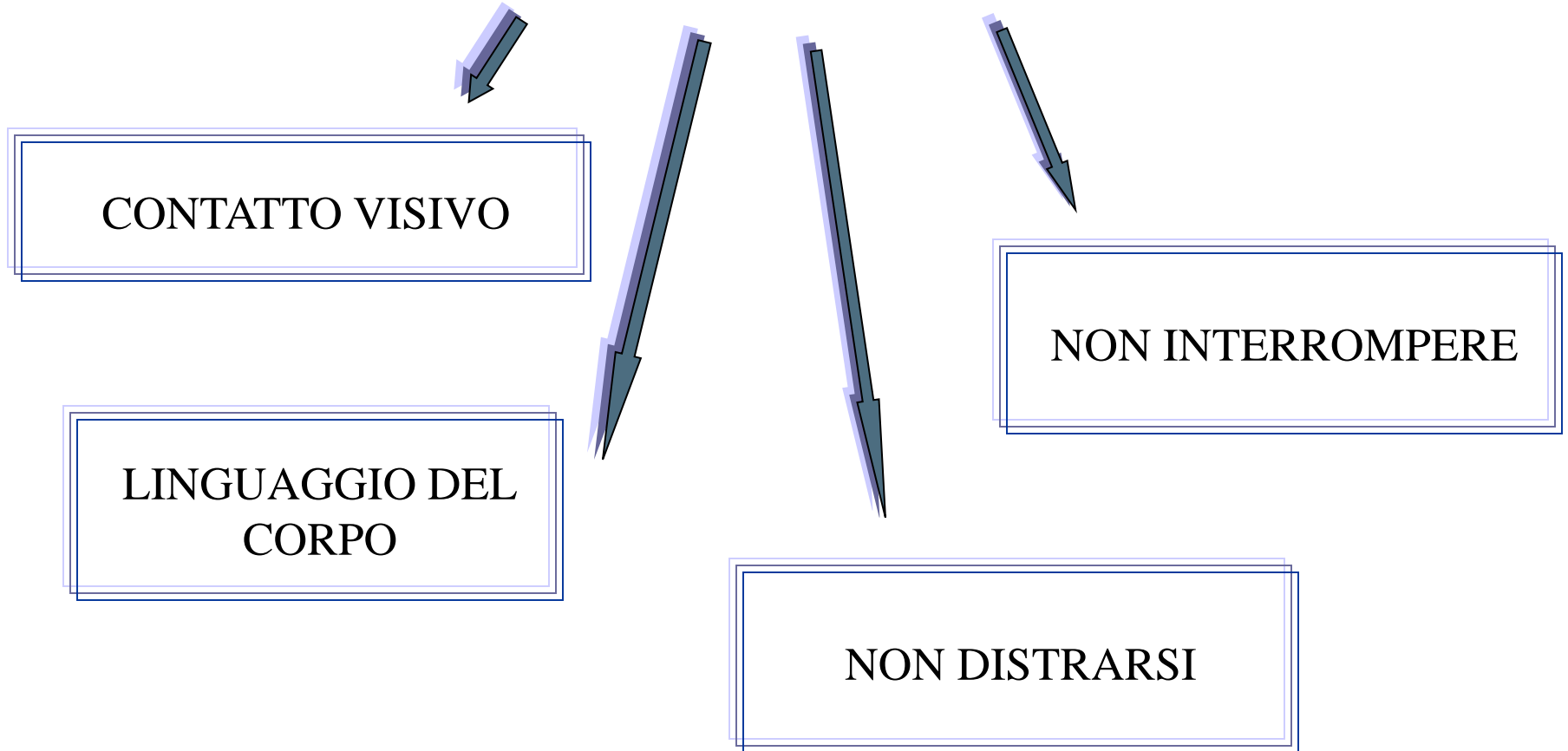
RICHIESTE DI INFORMAZIONI



ESPRESSIONI DI INTESA

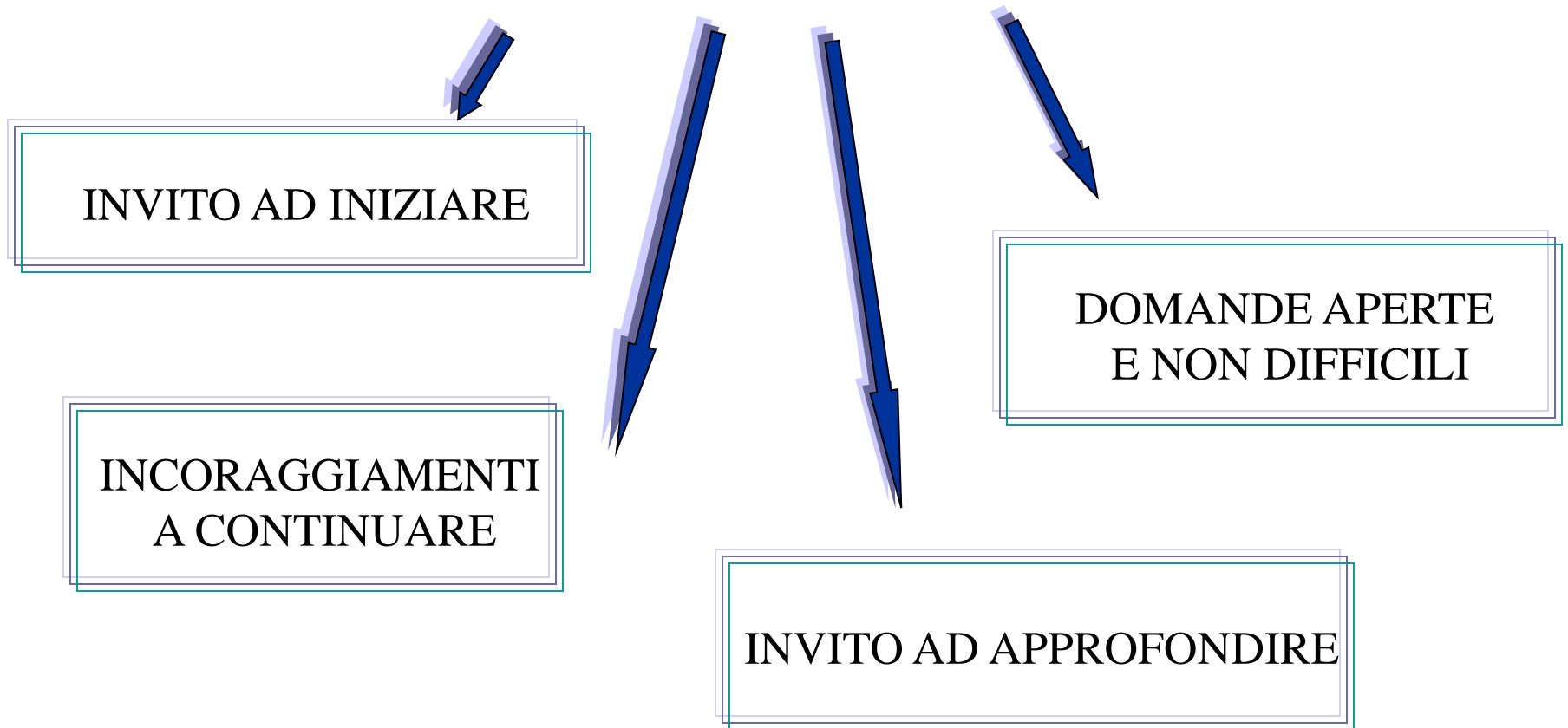
L'ASCOLTO ATTIVO

Manifestazioni dell'interesse



L'ASCOLTO ATTIVO

Richiesta di informazioni



L'ASCOLTO ATTIVO

Espressioni di intesa

PARAFRASARE
IL CONTENUTO

RIASSUMERE

RIFLETTERE IL SENTIMENTO E
L'INTENZIONE DELL'INTERLOCUTORE

LA RIFORMULAZIONE

Ripetere con parole proprie, usando esempi e concetti diversi, per verificare di aver capito



Ripetere per dedurre conseguenze logiche da ciò che è stato detto



Ripetere per verificare di aver capito e per dare valore aggiunto alla comunicazione, collegando ciò che è stato detto a situazioni compatibili o a interventi precedenti

LA RIFORMULAZIONE

Riformulare comunica all'altro
che lo si sta ascoltando e si sta facendo
uno sforzo di comprensione



Riformulare crea un clima di
disponibilità all'ascolto

Atteggiamenti, comunicazione e relazione

Gli atteggiamenti nella comunicazione

Il livello del **contenuto**:

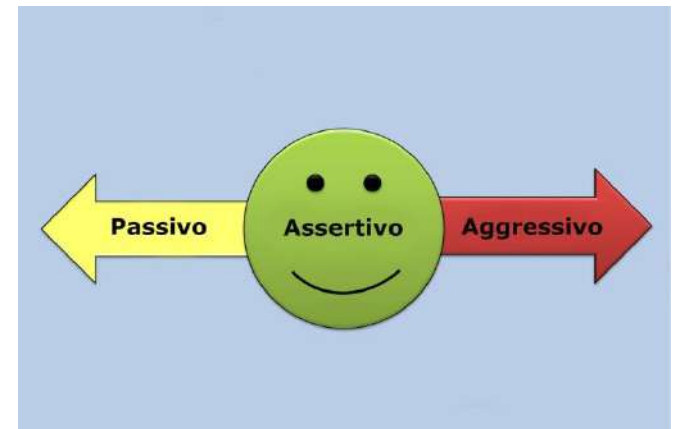
- › fa riferimento al che **cosa** comunichiamo ed è prevalentemente verbale

Il livello **dell'atteggiamento**:

- › fa riferimento soprattutto al **come** comunichiamo ed è prevalentemente non verbale. Questo livello “implicitamente” comunica all'interlocutore il livello di considerazione/valorizzazione nei suoi confronti. E' come se dicesse: “ecco cosa penso di quello che dico”, “ecco cosa penso di te”.

Tipologia di atteggiamenti relazionali

- **AGGRESSIVO:** lo sono ok, tu non sei ok
 - IO UP - TU DOWN
- **PASSIVO:** lo non sono ok, tu sei ok
 - IO DOWN - TU UP
- **ASSERTIVO.** lo sono ok, tu sei ok
 - IO UP - TU UP



Tipologia di atteggiamenti relazionali

PASSIVO



- Scarsa valutazione di sè e autostima
- Ipervalutazione dell'altro
- “Io non sono ok!”

AGGRESSIVO



- Ipervalutazione di sè
- Svalutazione dell'altro
- “Io sono ok!
Tu non sei ok!”

ASSERTIVO



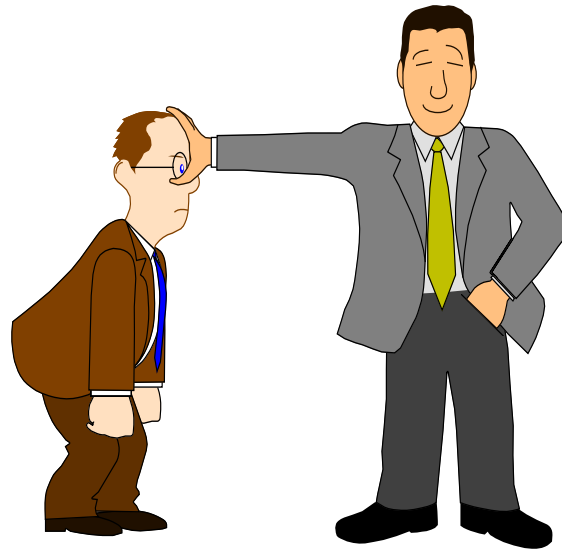
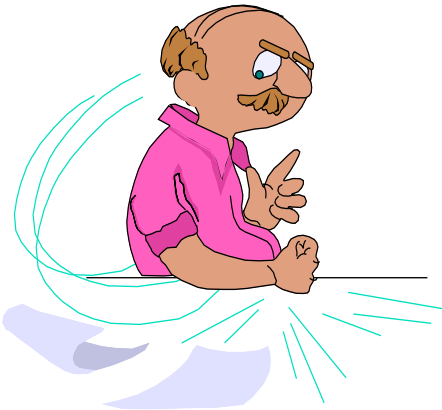
- Consapevolezza del proprio valore
- Rispetto dell'altro
- “Io sono ok!
Tu sei ok!”

3 Tipi di atteggiamento

● Aggressivo

● Passivo

● Assertivo



Strategie di difesa

Modalità di aggressione

- **Intimidire/minacciare:**
rendere l'altra persona timorosa di agire
- **Svalutare:**
far sentire gli altri privi di valore (e considerare sè perfetti e unici)
- **Pretendere:**
investire l'altro con le proprie richieste e esigenze
- **Non gestire le proprie emozioni:**
non contenere i propri sentimenti, non mediarli
- **Attaccare indiscriminatamente:**
attaccare in ogni situazione, senza fare valutazioni e discriminazioni
- **Disimpegnarsi:**
indifferenza, non ascolto

Modalità per restare passivi

- **Svalutarsi:**
la sindrome del “perdente”
- **Fare la vittima:**
la sindrome del “poverinismo” ovvero il “condannato senza camicia”
- **Sacrificarsi:**
la sindrome della “rinuncia”
- **Idealizzare gli altri:**
la sindrome della “erba del vicino”
- **Paralizzarsi:**
incapacità di esprimere le proprie capacità, competenze, idee/ pensieri/volontà
- **Subire:**
incapacità di esprimere punti di vista diversi da quelli dei nostri interlocutori, affermando le proprie ragioni
- **Colludere:**
cercare complicità/benevolenza assecondando l’opinione dell’interlocutore, anche svalutando sé stessi o la propria organizzazione

Assertività

- **E' un'alternativa produttiva all'essere passivi o aggressivi.**
- **Tendenza a comunicare in modo chiaro, diretto e appropriato:**
 - Affermando i propri diritti, idee, sentimenti
 - Rispettando e tenendo conto dei diritti, idee, sentimenti altrui



L'assertività

- **Obiettivo:** comunicazione e rispetto reciproco. Non sacrificare la propria personalità, ne' prevaricare quella dell'altro. Cooperare. Vincere insieme e entrambi.
- **Messaggio:** “Questo è come vedo io la situazione, quello che ne penso e quello che sento”
- **Comunicazione non verbale:**
 - tono di voce fermo, caldo, ben modulato
 - sguardo diretto, aperto, franco
 - atteggiamento rilassato, ben bilanciato, movimenti “non spigolosi”



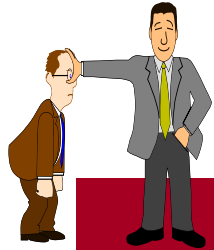
In sintesi...



AGGRESSIVO

Impone la propria
Superiorità

Annullando
ragioni
bisogni-obiettivi
dell'altro



PASSIVO

Evita
Rischi/attacchi

Cercando ad
ogni costo
di andare
d'accordo



ASSERTIVO

Risolve problemi/
ottenere risultati
oggettivi

Utilizzando in
modo sinergico
le risorse
personali ed
altrui

L'atteggiamento assertivo

1. In entrata: è focalizzato sull' **ASCOLTO**

- attenzione per l'altro
- sforzo di comprendere la sua posizione
- riconoscimento della sua identità e diversità

2. In uscita: è focalizzato sull'**ESPRESSIONE**

- chiarire all'altro, chiunque esso sia, la nostra posizione
- fargliela riconoscere e rispettare
- ragionare in termini di utilità e fattibilità
- tendere allo sviluppo di cose e persone



Esercitazione: casi di discussione

- *Leggete individualmente i casi che vi sono stati consegnati*
 - *Confrontatevi all'interno del gruppo e condividete alcune valutazioni comuni e rispondete alle domande*
 - *Individuate un relatore che in 5 minuti presenti le vostre considerazioni*
-

Facilitare la comunicazione nella relazione con le persone disabili

Persone con mobilità ridotta

■ Facilita la relazione.....

- ❑ Identificare, con il suo aiuto, quali sono le sue esigenze personali
- ❑ Lasciate tempo alla persona per esprimere ciò che desidera
- ❑ Rivolgetevi direttamente alla persona, non al suo accompagnatore
- ❑ Lasciate che la persona esprima le proprie necessità, non presupponetele
- ❑ Date informazioni accurate sul livello di accessibilità
- ❑ Chiedete prima di aiutare rispettando il naturale desiderio di autonomia. Offrite il vostro aiuto se e come viene richiesto
- ❑ Parlate con lui direttamente, capite le sue esigenze per poterle soddisfare
- ❑ Identificate gli ostacoli ed intervenite (es: ostacoli rimovibili lungo il tragitto)

Persone non vedenti o ipovedenti

■ Facilita la relazione....

- ❑ Scambio continuo di informazioni vocali, descrizioni accurate
- ❑ Spiegazioni e descrizioni dell'ambiente chiare per identificare percorsi ed ostacoli
- ❑ Prevedere la possibilità di far toccare oggetti/persone per identificarli adeguatamente
- ❑ Rivolgere la parola alla persona e non al suo accompagnatore
- ❑ Fatevi comprendere con le parole. Ricordatevi che non può cogliere espressioni o gesti.
- ❑ Richiamate la sua attenzione chiamandolo per nome o toccandolo leggermente sul braccio
- ❑ Se chiede di essere guidato, offrite il vostro braccio e procedete con lui precedendolo leggermente.
- ❑ Avvisate di scale, gradini, se a salire o scendere

Persone non udenti e ipoudenti

■ Facilita la relazione.....

- ❑ Per parlare ponetevi di fronte, contatto visivo
- ❑ Controllate la vostra posizione: non spalle alla luce, no mani davanti alla bocca per consentire la lettura delle labbra
- ❑ Considerati i tempi di comunicazione più lunghi. Siate pronti a ripetere le indicazioni
- ❑ Ricordate: la lettura labiale non consente di seguire agevolmente la comunicazione tra più di due persone
- ❑ Non parlate troppo in fretta né troppo lentamente, usate frasi brevi
- ❑ Non esagerate i movimenti della bocca, usate le espressioni del viso, accompagnate le parole con gesti
- ❑ Accertatevi sempre che la comunicazione sia stata ben compresa. Siate pronti a ripetere o a scrivere ciò che avete detto
- ❑ Anche se c'è un accompagnatore rivolgetevi comunque prima alla persona non udente

Disabilità mentali

■ Problemi

- Manifestazioni molto diversificate
- In generale: reazioni non in linea con l'età
- Presentano spesso difficoltà di orientamento, di comprensione e decisione
- Comportamento imprevedibile
- Espressione non mediata delle emozioni
- Viaggiano spesso con accompagnatore o familiare

Disabilità mentali

■ Facilita la relazione...

- ❑ Questa utenza è più sensibile nel percepire situazioni di disagio
- ❑ Riflettete sui vostri pregiudizi e sulle vostre difficoltà. Solo così è possibile assumere un atteggiamento rilassato
- ❑ Rispettate i ritmi di reazione e comprensione, non lesinate disponibilità e prevedete più tempo
- ❑ Pazienza nell'ascoltare (spesso l'eloquio può essere incerto, lento, stentorio o sommesso) o nel ripetere i messaggi
- ❑ Esprimetevi in modo chiaro e semplice ma non infantile
- ❑ Evitate spiegazioni lunghe e confuse
- ❑ Assumere un atteggiamento disponibile, rassicurante, tranquillizzante
- ❑ Generalmente, disponibilità, flessibilità, cortesia ed attenzione sono sempre la chiave di una buona relazione con la persona con disabilità psichica
- ❑ In caso di crisi non agitatevi a vostra volta, siate fermi e rassicuranti, se possibile chiedete supporto agli accompagnatori

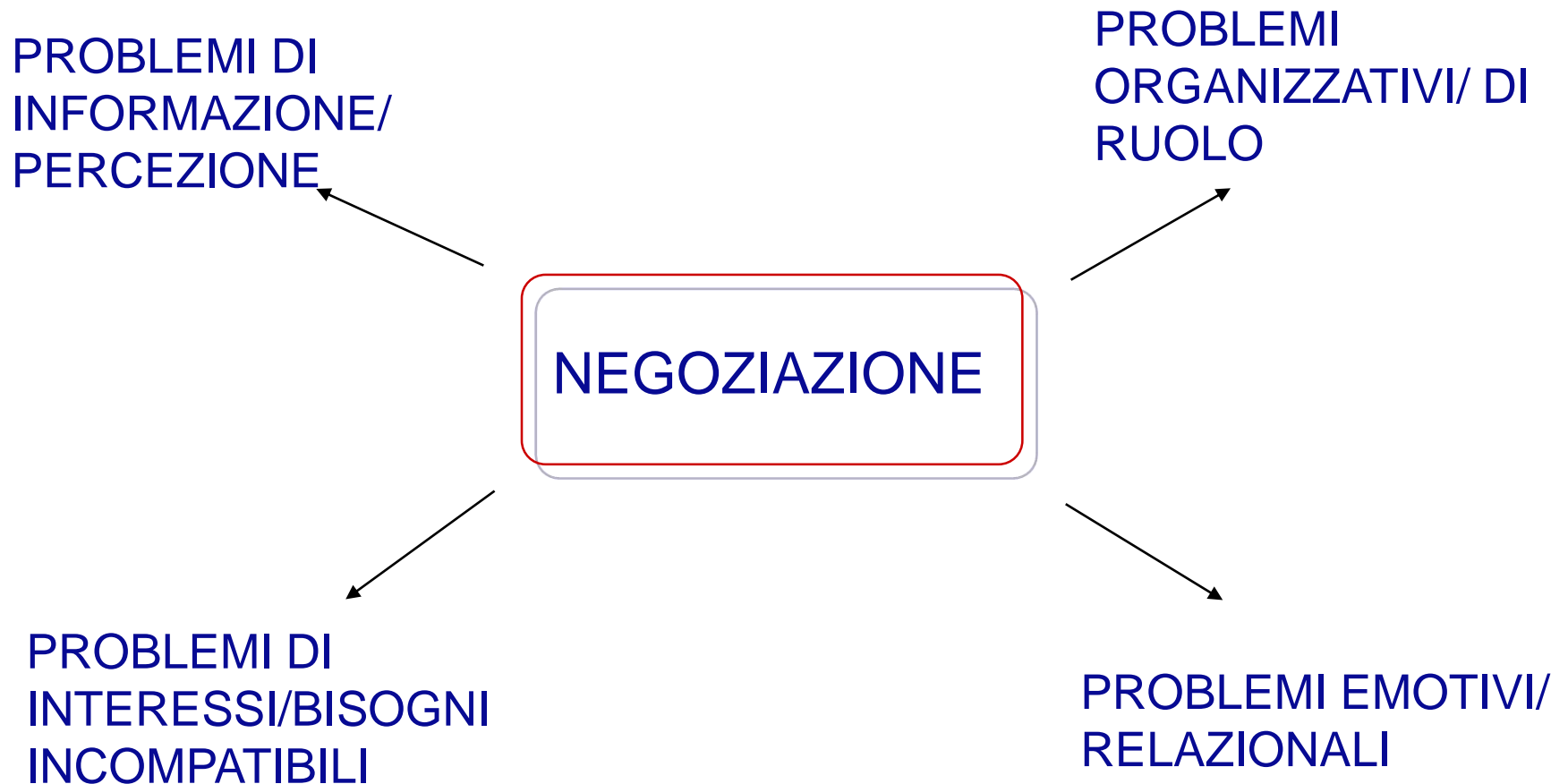


I problemi relazionali e le situazioni critiche o conflittuali

Il conflitto con i visitatori: possibili cause

- Non si sono realizzate le loro aspettative (relative ad esempio ad orari, allestimenti, supporti, attività), o perché erano inadeguate o per un problema di effettiva carenza nel servizio
- Erano già irritati per altri motivi: è il caso del visitatore che arriva già di cattivo umore e ogni minimo problema è fonte di grande irritazione
- Si sentono privato di ogni forma di potere (capita soprattutto di fronte ad operatori aggressivi ed autoritari che fanno sentire il visitatore “down”)
- Pensano che nessuno li ascolterà se non urlano e minacciano, o pensano di poter ottenere di più se fanno la voce grossa
- Qualcuno gli ha fatto promesse che non sono state mantenute: per esempio le promesse delle persone con cui ha prenotato la visita telefonicamente, oppure quanto trova scritto sul sito, non corrispondono a quanto trova nel museo
- Qualcuno li ha trattati in modo scortese, distratto o sbrigativo
- Alcune informazioni gli hanno fatto commettere errori (è un effetto della cattiva comunicazione di cui si parlava nelle pagine precedenti)
- Pensano che gli operatori abbiano avuto un atteggiamento poco corretto nei loro confronti
- Pensano di non essere stati debitamente ascoltati
- Non ci si è dimostrati in grado di risolvere la loro situazione quando si presenta un problema

Perché può essere difficile affrontare un conflitto



I due livelli a cui gestire il conflitto

- Il **contenuto** del conflitto: è l'”oggetto” del conflitto, va affrontato cercando di capire il motivo della conflittualità e provando a proporre soluzioni
- Il **clima relazionale** del conflitto: è la relazione che si crea. Occorre mostrare comprensione per eventuali disagi, ascoltare con attenzione, utilizzare una comunicazione non verbale cortese ma ferma nel proporre soluzioni o porre limiti, spiegare perché si può o non si può fare, mostrare sempre rispetto per l'interlocutore



Stili di gestione del conflitto

	IO VINCO	IO PERDO
TU VINCI	NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA PARTNERSHIP SODDISFAZIONE DI BISOGNI/INTERESSI DI TUTTE LE PARTI	LOGICA RINUNCIATARIA SODDISFAZIONE DI BISOGNI INTERESSI DELL'ALTRO
TU PERDI	LOGICA COMPETITIVA AVVERSARI SODDISFAZIONE DEI PROPRI BISOGNI	LOGICA DISTRUTTIVA DANNO MIO DANNO TUO PERDIAMO ENTRAMBI