ITALIA CONI
COMITATO REGIONALE LIGURIA

Appunti per:

Comunicare efficacemente con i nostri atleti

A cura di **Sabrina Benvenuto**

Santa Margherita, 06 maggio 2017

Come comunicare efficacemente

Programma

Relazione

Ascolto e Comunicazione

Empatia

Ruolo dell'allenatore

Il ruolo dell’allenatore

L’allenatore ha l'impegno di **”capire” che pur mantenendo l’obiettivo cardine attorno al quale si sviluppa l’intero gruppo o il singolo atleta, esistono: singole personalità, vissuti, interazioni, dinamiche emozionali che....**

Il ruolo dell’allenatore

… non possono in nessun modo essere ignorati o sottovalutati perché vanno a costellare l’ambito delle potenzialità prestazionali sia del gruppo sia del singolo atleta

Il ruolo dell'allenatore

Le funzioni a cui consapevolmente o inconsapevolmente l'allenatore assolve:

- Professionista (tecnica)
- Insegnante (apprendimento)
- Educatore (personalità)
- Genitore (sostegno)
- Psicologo (bisogni)

Il ruolo dell'allenatore

Le competenze che l'istruttore consapevolmente o inconsapevolmente deve curare sono:

- **Saper risolvere problemi e prendere decisioni**
- **Saper costruire una relazione, motivare**
- **Saper gestire situazioni di stress**
- **Essere consapevole di avere un modello di riferimento per definire se stesso e gli altri**
- **Saper comunicare in maniera ottimale**

La funzione educativa dello sport

Diritto di essere circondato ed allenato da persone competenti

La funzione educativa dello sport

Diritto di non essere un campione

La funzione educativa dello sport

Bisogna riconoscere che chi si occupa di giovani lo fa investendo tempo e volontà; ciò non toglie tuttavia l'impegno a formarsi, conoscere i principi dello sviluppo psicologico e fisiologico dell'atleta onde evitare grossolani errori.

Apprendimento

L’apprendimento è una modificazione relativamente duratura e stabile del comportamento, a seguito di una esperienza, di solito ripetuta nel tempo.

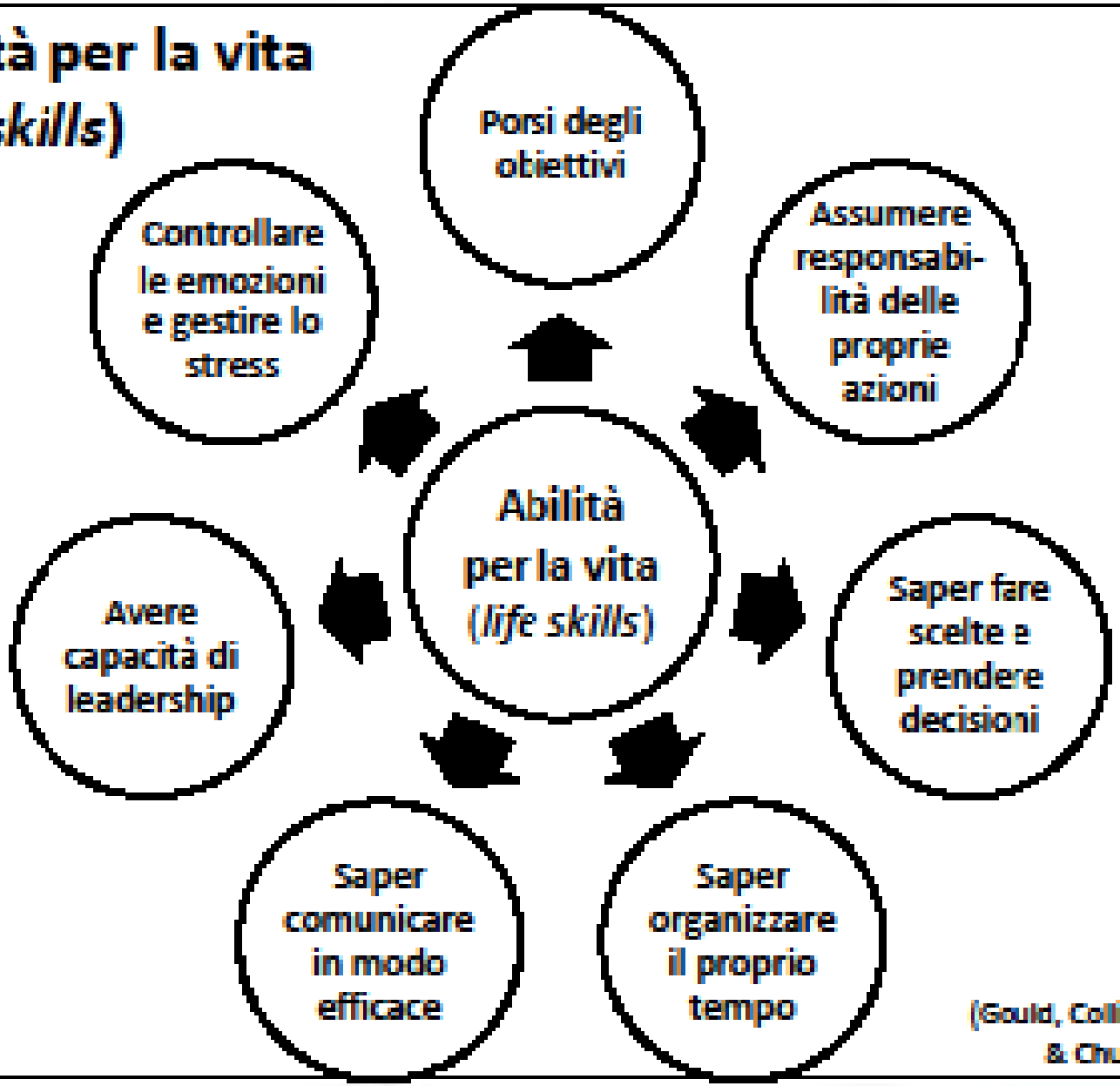
Apprendimento

- Non tutti apprendono con la stessa velocità
- Non tutti rispondono agli stessi stimoli con le stesse risposte
- Le risposte diverse non sono sempre errori
- Gli errori fanno parte dell'apprendimento

Apprendimento

Il ragazzo va considerato non solo in virtù di una buona competenza sportiva o di una qualsiasi eccellenza dei suoi risultati, ma anche e soprattutto con i sui limiti e la sua inesperienza. Ma è anche diritto di essere un campione, se il giovane ne ha il talento e la voglia, a condizione che non serva unicamente ad appagare l'ambizione dei genitori, allenatori o dirigenti.

Abilità per la vita (*life skills*)



(Gould, Collins, Lauer, & Chung, 2006)

Relazione

Il contesto

Per comprendere l'altro è necessario porre attenzione al contesto ovvero… lo sfondo.

E' lo sfondo che determina l'osservazione del quadro

Empatia

E' la capacità di immedesimarsi con gli stati d’animo e con i pensieri dell’altro, sulla base della comprensione dei suoi segnali emozionali, dell’assunzione della sua prospettiva soggettiva e della condivisione dei suoi sentimenti.

Empatia

Componenti dell'empatia

- trasparenza
- comprensione empatica
- accettazione incondizionata

Empatia

Trasparenza, congruenza

è l’accordo tra i sentimenti manifestati e quelli realmente provati. Se l’interlocutore percepisce trasparenza, si apre, altrimenti si chiude difensivamente. Non significa rivelare impulsivamente tutti i sentimenti, e nemmeno simulare un sentimento quando in realtà se ne prova un altro.

Empatia

Comprensione empatica

consiste nell’immedesimarsi nell’interlocutore per comprendere il suo punto di vista, senza assumerlo come proprio, ma mantenendo l'autocontrollo

Empatia

Accettazione incondizionata

consiste nell'astensione da valutazioni, da approvazioni o disapprovazioni e da correzioni. La comprensione empatica implica la sospensione dei giudizi morali sui sentimenti riferiti dall’interlocutore.

La Comunicazione

ASCOLTO ATTIVO

"L'uomo che sa ben parlare non vale quello che sa ascoltare con attenzione"

(proverbio cinese)

Ascolto attivo

Ascoltare o Sentire

… che differenza c'è?

Ascolto attivo

- Ascoltare il contenuto
- Recepire il significato emotivo
- Recepire i significati sottostanti
- Valutare con la vostra comunicazione non verbale
- Partecipare e non giudicare

I due atteggiamenti opposti

- si pensa di dover restare in silenzio per dare all'altro modo di tirare fuori tutto

- si comincia subito a elaborare risposte e soluzioni che esporrà con zelo cogliendo al volo la prima pausa nel racconto

Gli errori più comuni:

giudicare, criticando o approvando il modo in cui l'interlocutore si è comportato, ciò che ha detto, il modo in cui racconta di essersi sentito ecc..

interpretare il messaggio secondo le proprie credenze e opinioni, quindi trasformandone il significato in qualcosa di diverso da ciò che l'interlocutore intendeva esprimere;

Gli errori più comuni:

trovare soluzioni per l'interlocutore, comunicando implicitamente che non è in grado di trovarle lui per sé stesso e che abbiamo fretta di sbarazzarci delle sue lamentele;

porre domande indagatrici che comunicano all'interlocutore che desideriamo che arrivi al punto ed eviti di girarci inutilmente intorno;

sostenere, incoraggiare, consolare minimizzando le preoccupazioni dell'altro;

Ascolto Attivo

· diventare più sensibili e attenti al vissuto emotivo che accompagna ogni comunicazione e si esprime attraverso il linguaggio paraverbale e non verbale, consentendoci di andare oltre ciò che viene espresso con le parole;

· padroneggiare la tecnica del "rispecchiamento empatico" che ci consente di comunicare all'altro la nostra presenza nella relazione e gli darà la netta sensazione di essere ascoltato e compreso.

Rispecchiamento empatico

consente di entrare in sintonia emotiva con l'altro rispecchiandone gli stati interni. E' una tecnica che consiste nel restituire all'altro la nostra comprensione permettendo di percepire la nostra attenzione, presenza, accoglienza relazionale.

Rispecchiamento empatico

Essendo una tecnica, si serve di modalità specifiche

RIFORMULAZIONE: si approfitta di un momento di pausa nella conversazione per riformulare quanto è stato detto senza aggiungere contenuti propri. La persona che si riconosce nella riformulazione è sicura di essere stata ascoltata e sarà quindi motivata a collaborare ancora e a rimanere aperta nella relazione. Grazie al suo feedback potremo essere sicuri di aver capito bene ciò che intendeva dirci.

Rispecchiamento empatico

Riformulazione semplice: «mi stai dicendo che….» e si usano le stesse parole dell'interlocutore per essere sicuri di aver capito bene ciò che intendeva dirci

Parafrasi: si riformula con parole proprie

Riepilogo: si riassume sinteticamente un contenuto prolisso o caotico

Eco: si ripetono le ultime parole pronunciate

Rispecchiamento empatico

DELUCIDAZIONE: agevola l'autocomprensione perché si sottolineano i sentimenti che accompagnano i contenuti cognitivi. Ad esempio: "Mi sembra di cogliere dal tuo sguardo che sei preoccupato…"

Rispecchiamento empatico

USO DEI MESSAGGI IN PRIMA PERSONA: come ad esempio "Io penso che…", oppure "Secondo me…" servono a

- **distinguere ciò che riguarda noi da ciò che riguarda l'interlocutore;**
- **evitare situazioni conflittuali**
- **favorire un clima non giudicante e un processo decisionale autonomo.**

Rispecchiamento empatico

CAPACITA' DI FARE DOMANDE: per approfondire aspetti della conversazione e chiarire elementi confusi:

- **aperte: tendono ad ampliare e approfondire la relazione, stimolano l'esposizione**
- **chiuse: servono a puntualizzare alcuni dati e lasciano poco spazio all'interlocutore per formulare risposte complesse (es. quando? chi? Dove?)**

Dovrebbero essere evitate le domande che cominciano con "perché…?" in quanto possono essere percepite come colpevolizzanti o accusatorie

La Comunicazione

COMUNICAZIONE EFFICACE

… Noi siamo le parole che pronunciamo e come le diciamo …

La Comunicazione

- è alla base di qualsiasi rapporto
- è impossibile non comunicare
- anche il silenzio comunica
- esistono tre tipi di comunicazione contemporaneamente:

  verbale (parlata - scritta)

  non verbale (espressioni facciali, postura, gesti, distanza e orientamento spaziale, abbigliamento)

  paraverbale (pause – tono della voce)

La Comunicazione

Incidono quattro aspetti fondamentali:

- Contesto
- Ambiente
- Contenuto
- Relazione

La Comunicazione

La comunicazione ottimale si basa sul:

- Riconoscere il bisogno del nostro interlocutore
- Promuovere un'autoconsapevolezza
- Utilizzare il feedback (risposte di ritorno)
- Utilizzare messaggi relazionali
- Utilizzare l'ASCOLTO ATTIVO

La Comunicazione

Le parole che....

- Squalificano (fifone, cicciottina)
- Che fanno paragoni (hai visto marco come è stato bravo....)
- Non dette (non parlo....perchè se apro bocca...)
- Subdole (troppi complimenti)
- Emicrania (80% superfluo)
- Ingrassano (cicci, micio)
- Tristezza (mi ricordo quando...)
- Ansia/panico (...non vorrei, sai!)
- Rigidità (cosi e stop)
- Rinuncia (non sono capace, non riesco)

Funzione della CNV

- evitiamo segni di impazienza o di disagio;
- evitiamo di interrompere o distrarsi;
- diamo all'interlocutore la netta impressione che ciò che sta dicendo ci interessa
- assumiamo in maniera naturale e automatica posizioni del corpo simili a quelle dell'interlocutore alla ricerca dell'armonia.

Funzione della CNV

- manteniamo il contatto visivo;
- evitiamo tutte quelle che si definiscono “barriere della comunicazione”, le quali, in modo più o meno esplicito, costituiscono messaggi di rifiuto: dare ordini, mettere in guardia, moralizzare, persuadere con la logica, elogiare, ridicolizzare, interpretare, consolare, cambiare argomento.

Grazie per l'attenzione

selettra@hotmail.com