

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)
Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza – Comunicazione
Profilo Collaboratore scolastico

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Il quadro normativo di riferimento

- Art. 21 L. 59/97 introduce l'Autonomia delle II.SS
- D.Lvo 59/98 disciplina della qualifica dirigenziale dei Capi i Istituto delle II.SS autonome
- Dpr 275/99 Regolamento Autonomia Scolastica

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Il quadro normativo di riferimento

- CCNL 1998-2001 siglato il 26/05/1999 - primo contratto applicato al rapporto di lavoro del personale in servizio presso le II.SS autonome
- 20/07/2000 Accordo applicazione art. 8 legge 3-5-1999 n. 124 - passaggio dagli Enti Locali allo Stato

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Il quadro normativo di riferimento

- 29/11/2007 CCNL normativo 2006 – 2009 economico 2006 – 2007 - attualmente in vigore
- 25/07/2008 Sequenza contrattuale personale ATA art. 62 CCNL del 29-11-2007 disciplina i COMPITI DEL PERSONALE ATA, MOBILITÀ PROFESSIONALE, VALORIZZAZIONE DELLA PROFESSIONALITÀ – ha introdotto le posizioni economiche: prima posizione economica attribuibile al personale dell'Area A ed al personale dell'Area B; seconda posizione economica attribuibile al personale dell'Area B

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Il quadro normativo di riferimento

- 04/08/2011 CCNL SCUOLA ai sensi della legge n.106 del 12 luglio 2011 – Rimodulazione delle posizioni stipendiali – introduzione fascia 0-8
- Per approfondimenti [ARAN – CCNL comparto Scuola](#)

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

Cosa prevede il CCNL Scuola in materia di Accoglienza e Vigilanza?

- **Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, gli insegnanti sono tenuti a trovarsi in classe 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni e ad assistere all'uscita degli alunni medesimi.** (c.5, art. 29)
- **Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario** statale degli istituti e scuole di istruzione primaria e secondaria, degli istituti d'arte, dei licei artistici, delle istituzioni educative e degli istituti e scuole speciali statali, **assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali, operative, di accoglienza e di sorveglianza connesse all'attività delle istituzioni scolastiche, in rapporto di collaborazione con il dirigente scolastico e con il personale docente.** (c. 1, art. 44)

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

TABELLA A – PROFILI DI AREA DEL PERSONALE ATA

(Tabella A del C.C.N.L. 24/07/03)

Area A

- Esegue, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connessa alla corretta esecuzione del proprio lavoro, attività caratterizzata da procedure ben definite che richiedono preparazione non specialistica.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

TABELLA A – PROFILI DI AREA DEL PERSONALE ATA

(Tabella A del C.C.N.L. 24/07/03)

Area A

- E' addetto ai servizi generali della scuola con compiti
 - di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione, e del pubblico;
 - di pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi;
 - di vigilanza sugli alunni, compresa l'ordinaria vigilanza e l'assistenza necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche, di custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici, di collaborazione con i docenti.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

TABELLA A – PROFILI DI AREA DEL PERSONALE ATA

(Tabella A del C.C.N.L. 24/07/03)

Area A

- Presta ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno e nell'uscita da esse, nonché nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale anche con riferimento alle attività previste dall'art. 47.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

Art. 47 - COMPITI DEL PERSONALE ATA

comma 1 li distingue in:

- a) attività e mansioni espressamente previste dall'area di appartenenza;
- b) **incarichi specifici** che, nei limiti delle disponibilità e nell'ambito dei profili professionali, comportano l'assunzione di responsabilità ulteriori, e dallo svolgimento di compiti di particolare responsabilità, rischio o disagio, necessari per la realizzazione del piano dell'offerta formativa, **come descritto dal piano delle attività**.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- **La proposta di Piano delle Attività del personale ATA, espressione dell'autonomia organizzativa del DSGA deve svilupparsi nell'ambito della cornice tracciata dagli organi collegiali e deve tendere al conseguimento degli obiettivi fissati nella direttiva di massima ricevuta dal DS.**

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- **La vigilanza sugli alunni è per il personale scolastico un obbligo di servizio.**

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Il mancato rispetto di un obbligo fa incorrere in responsabilità

ossia

Assoggettabilità ad una sanzione a causa di un comportamento antigiuridico

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Responsabilità del dipendente pubblico
- Civile
- Penale
- Amministrativa
- Contabile
- Disciplinare

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3) Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

Responsabilità CIVILE

Allorquando si procuri a terzi un

DANNO INGIUSTO

a causa di

- Violazione di leggi o regolamenti
- Imprudenza
- Imperizia
- Negligenza

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Violazione di doveri d'ufficio che costituisce anche REATO.

Responsabilità PENALE

- Reati PROPRI contro la P.A. perché Pubblico Ufficiale o Incaricato di Pubblico Servizio

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

Responsabilità AMMINISTRATIVA

(Azione di regresso Corte dei Conti)

L'azione di regresso della Corte dei Conti è esercitata in caso di danno patrimoniale all'amministrazione causato da violazione di obblighi di servizio con:

- DOLO con coscienza e volontà dell'evento
- COLPA GRAVE evento non voluto, ma rimproverabile al soggetto per violazione di norme o regole di comportamento

RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA

Azione di regresso, cioè Azione di RIVALSA nei confronti del dipendente

NOTA BENE: art. 61 L. 11/7/1980, 312

Esclusa responsabilità diretta del personale della scuola

La P.A. “Si surroga” al personale, cioè si sostituisce nell’obbligazione risarcitoria verso terzi danneggiati

RESPONSABILITA'

AMMINISTRATIVA

Cioè la RIVALSA nei confronti del dipendente

In giudizio, la prova di non aver potuto impedire il fatto dannoso (“prova liberatoria”) è a carico dell’Amministrazione, che si basa per la difesa sulla ricostruzione scritta dell’evento fornita dall’Istituzione scolastica.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3) Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

Responsabilità CONTABILE

- Per maneggio di cose o di valori della P.A.
(giudizio di conto della Corte dei Conti)

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3) Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

Responsabilità DISCIPLINARE

- Infrazioni di obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- La durata dell'obbligo di vigilanza coincide con il tempo di permanenza degli alunni all'interno della scuola, anche per attività extracurricolari (Cassazione, sez. III, 19-2- 1994, n.1623; Cassazione, sez. I, 30-3-1999, n.3074).

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- L'obbligo di vigilanza vige anche per tutto il tempo in cui l'allievo, soprattutto se minorenne, è affidato alla scuola per uscite e viaggi di istruzione.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Vi sono inoltre alcuni fattori tipici, oltre all'età degli alunni, che rendono particolarmente vincolante l'obbligo di vigilanza: ad esempio, lo svolgimento di attività motorie e di laboratorio, gli spostamenti di gruppo, le uscite didattiche al di fuori dell'edificio scolastico.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- In conclusione, la responsabilità del personale della scuola rispetto all'obbligo di vigilanza è disciplinata dall'articolo 2047 del codice civile
- a questo si aggiunge per gli insegnanti l'articolo 2048 del Codice civile

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- “In caso di danno cagionato da persone incapaci di intendere e di volere, il risarcimento è dovuto da chi è tenuto alla sorveglianza dell’incapace, salvo che provi di non aver potuto impedire il fatto” (art. 2047 c.c.).

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- E ancora “...I precettori e coloro che insegnano un mestiere o un’arte sono responsabili del danno cagionato dal fatto illecito dei loro allievi e apprendisti nel tempo in cui sono sotto la loro vigilanza. Le persone indicate dai commi precedenti sono liberate dalla responsabilità soltanto se provano di non aver potuto impedire il fatto” (art. 2048 c.c.).

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, allo scopo di garantire la vigilanza, dispone la presenza di collaboratori scolastici all'ingresso dei diversi plessi, curando che la postazione di lavoro sia collocata in modo da garantire il massimo della sorveglianza nell'area di pertinenza.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- L'insegnante ha l'obbligo di essere presente cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, per accogliere gli alunni. Nel caso vi fossero impedimenti oggettivi, e non imputabili alla propria volontà, ad essere presente in orario, l'insegnante avviserà immediatamente la scuola, che organizzerà, in sua assenza, la sorveglianza.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- Tutto il personale è responsabile della vigilanza degli alunni, che va espletata senza soluzione di continuità.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- I collaboratori scolastici sono tenuti a prestare sorveglianza per tutta la durata del servizio, presidiando costantemente la propria area/piano di servizio, per favorire nelle classi l'alternanza degli insegnanti, per sorvegliare gli alunni che si recano ai servizi igienici e per intervenire tempestivamente in caso di eventuali necessità (esigenze urgenti di docenti e alunni).

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- In caso di necessità, l'insegnante ha l'obbligo, prima di allontanarsi dall'aula, di incaricare, per un tempo limitato e strettamente necessario, un collaboratore scolastico di vigilare momentaneamente sugli alunni.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- Il collaboratore scolastico è responsabile per i danni subiti dagli alunni a causa della sua omessa vigilanza, solo se ha precedentemente ricevuto l'affidamento degli stessi.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- La Corte di Cassazione, sez. VI Penale, con sentenza n° 22786/16 depositata il 30 Maggio 2016 ha confermato una condanna penale per “rifiuto d'atti d'ufficio”, a delle Collaboratrici scolastiche che si erano rifiutate di prestare assistenza igienica nel cambio del pannolino ad una bimba con disabilità complessa. La corte d'appello aveva inflitto la condanna, annullando una precedente sentenza del Tribunale assolutoria.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- La Cassazione, rigettando il ricorso delle collaboratrici condannate in appello, ha argomentato sulla base dell'art. 47 del [contratto nazionale collettivo di lavoro del comparto scuola del 2002](#) (articolo ripetuto identico anche nei successivi CCNL sino a quello ultimo del [2006-09](#)) secondo il quale **rientra tra le mansioni ordinarie dei Collaboratori scolastici “anche l’assistenza materiale nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell’igiene personale degli alunni con disabilità”**.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- La Corte ha ritenuto tale formulazione normativa, concordata ed accettata dal Ministero dell'Istruzione tramite l'ARAN (agenzia per la contrattazione collettiva del pubblico impiego) ed i Sindacati dei lavoratori della scuola, recante un **obbligo contrattuale di svolgere tali mansioni senza necessità di altro che l'orario di servizio.**

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- La difesa delle collaboratrici aveva sostenuto che nella dizione “uso dei servizi igienici e cura dell’igiene personale” non rientrava anche l’obbligo di cambiamento dei pannolini, poiché si trattava di operazione assai delicata, dal momento che si rivolge a bambini con disabilità e pertanto occorre una formazione sociosanitaria che le collaboratrici non avevano.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Quali misure organizzative?
- La Cassazione ha disatteso tali argomentazioni e, basandosi sulla dizione letterale del CCNL e di insistenti solleciti del dirigente scolastico a svolgere tali mansioni, acclarato il persistente rifiuto delle Collaboratrici scolastiche, ha ritenuto il loro rifiuto proveniente da “persone incaricate di un pubblico servizio”.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Risoluzioni ARAN - Collaboratori scolastici
- a) Ausilio materiale agli alunni diversamente abili (risoluzione ARAN Scu 045)
- La tabella A area A del CCNL 2007 prevede chiaramente che il personale ATA “presta ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno e nell'uscita da esse, nonché nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale anche con riferimento alle attività previste dall'art. 47 (del CCNL 29 novembre 2007)”, tale articolo, infatti, al comma 2, contempla tra le mansioni del personale ATA “l'assolvimento dei compiti legati all'assistenza alla persona” .

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Risoluzioni ARAN - Collaboratori scolastici

b) Mansioni dei collaboratori scolastici (risoluzione ARAN Scu 046)

- La tabella A area A del CCNL 2007 prevede chiaramente che il personale ATA è “addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all’orario delle attività didattiche e durante la ricreazione, e del pubblico; di pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi; di vigilanza sugli alunni, compresa l’ordinaria vigilanza e l’assistenza necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche, di custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici, di collaborazione con i docenti. Presta ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell’accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all’interno e nell’uscita da esse, nonché nell’uso dei servizi igienici e nella cura dell’igiene personale anche con riferimento alle attività previste dall’art. 47”. A tale riguardo il dipendente ha l’obbligo, al fine di garantire la migliore qualità del servizio, ai sensi dell’art. 92 (Obblighi del dipendente) comma 3, lett. a) e lett. l) del CCNL 29/11/2007: “a) esercitare con diligenza, equilibrio e professionalità i compiti costituenti esplicazione del profilo professionale di titolarità;” “l) di eseguire gli ordini inerenti all’esplicazione delle proprie funzioni o mansioni che gli siano impartiti dai superiori.” Inoltre ai sensi del comma 1 dell’art. 93 , la violazione degli obblighi disciplinati dall’art. 92 danno luogo, secondo la gravità dell’infrazione, previo procedimento disciplinare, all’applicazione di sanzioni disciplinari.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Accoglienza e Vigilanza

- Risoluzioni ARAN - Collaboratori scolastici
- c) Mansioni dei collaboratori scolastici (risoluzione ARAN Scu 044)
- La tabella A area A del CCNL del CCNL 29/11/2007 prevede chiaramente che il personale ATA sia “addetto ai servizi generali della scuola con compiti di vigilanza sugli alunni, compresa l’ordinaria vigilanza e l’assistenza necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche”.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

DEFINIZIONE di COMUNICAZIONE:

"la comunicazione è la capacità di trasmettere un messaggio in modo tale che chi lo riceve si comporti nel modo che desideriamo".

Esaminiamo attentamente questa definizione, perché l'esatta comprensione di questo meccanismo ci permetterà di migliorare enormemente le nostre capacità in questo campo.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

1. Il fine della comunicazione è quello di produrre un comportamento.
2. La messa in atto di questo comportamento è quello che ci dirà se la nostra comunicazione è andata a buon fine o meno.

Già questa consapevolezza risolve una quantità enorme di situazioni. (Quante volte abbiamo cominciato a parlare senza sapere non tanto quello che volevamo dire, ma quello che volevamo ottenere?)

pertanto

E' FONDAMENTALE CHE IL COMPORTAMENTO CHE
VOGLIAMO OTTENERE CI SIA NOTO PRIMA DI DARE
INIZIO AL NOSTRO MESSAGGIO.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Perché un messaggio venga compreso e porti al risultato desiderato, abbiamo bisogno di conoscere le reazioni mentali che esso produrrà nella mente di chi lo riceve (quante volte ci siamo lamentati del fatto che le nostre parole venivano intese diversamente da come pensavamo e portavano a tutt'altro risultato?)

INFINE

La comunicazione non si limita alle sole parole:

il tono, i gesti, l'abbigliamento, le azioni, tutte comunicano qualcosa al nostro interlocutore e possono essere utilizzate per i nostri scopi.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

LA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA

(schemi interpretativi degli eventi comunicativi quotidiani).

PAUL WATZLAWICK

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

1. OGNI COMPORTAMENTO E' COMUNICAZIONE

Qualunque cosa facciate o diciate (o NON diciate o NON facciate), essa avrà un qualche effetto sull'interlocutore, ed è da considerarsi comunicazione.

Pertanto, **non solo parole o gesti, ma ogni nostra azione** comunicherà sempre qualcosa.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

2. NON SI PUO' NON COMUNICARE

E' evidente che se **ogni comportamento è comunicazione**, è impossibile impedire di lanciare continuamente messaggi, e questo **anche quando crediamo di non comunicare nulla**.

(Per esempio, se siamo sul treno in uno scompartimento affollato e ci mettiamo a leggere il giornale, stiamo comunicando che le persone presenti non ci interessano e che non vogliamo essere disturbati).

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

3. IL SIGNIFICATO DELLA COMUNICAZIONE STA NELLA RISPOSTA DELL'INTERLOCUTORE

Se l'obiettivo di una comunicazione è un comportamento, il risultato sarà l'unico giudice della maggiore o minore efficacia del nostro messaggio.

Non ha alcuna importanza quello che noi crediamo di aver comunicato. Esiste un solo significato nella nostra comunicazione, ed è quello che il nostro interlocutore ha ricevuto.

Sta a noi, sulla base dei risultati ottenuti, modificare il nostro messaggio in modo tale da ottenere la risposta desiderata.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

4. NOI SIAMO RESPONSABILI DEI RISULTATI DELLA NOSTRA COMUNICAZIONE

Questo, per molte persone, può essere difficile da accettare, ma è la pura verità.

Se i risultati che otteniamo non corrispondono alle nostre aspettative, sta a noi trovare il linguaggio corretto per farlo. So che è molto più comodo dare la colpa a chi ci ascolta, ma questo non corrisponde a verità: cosa pensereste di un cinese che volesse qualcosa da voi e ve lo chiedesse...in cinese? E magari si arrabbiasse perché non lo capite? E allo stesso modo, quante volte noi ci comportiamo così?

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

- Ogni volta che comunichiamo, modifichiamo il modo in cui il nostro ascoltatore ci considera.
- Mentre noi non possiamo non comunicare, il nostro interlocutore non può non essere condizionato dal nostro messaggio, che attiverà forzatamente immagini, sentimenti, giudizi ed impressioni contenuti nella memoria a lungo termine.
- Questi, richiamati alla coscienza, modificheranno necessariamente lo stato d'animo di chi ci ascolta.

MODALITA' COMUNICATIVE

LA COMUNICAZIONE

- VERBALE: utilizza le parole.
- NON VERBALE: espressione del volto, gesti, tono della voce.
- SIMBOLICA: il nostro modo di vestire, gli oggetti di cui ci circondiamo.

LA COMUNICAZIONE VERBALE

La comunicazione verbale utilizza il linguaggio orale o scritto ed è la più usata nel mondo occidentale, dove tende ad essere uno strumento preferenziale nella comunicazione.

Tutto ciò che esula dal linguaggio verbale, e quindi la gestualità, la mimica, la postura etc. viene definito non verbale.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

La **comunicazione non verbale** è considerata un linguaggio di relazione, un mezzo che **sostiene, completa o contraddice** la **comunicazione verbale** fungendo da canale di dispersione, in quanto, **essendo meno facile da controllare** rispetto alla comunicazione verbale, **lascia filtrare contenuti profondi**, parlando come il linguaggio non sa parlare.

Nonostante sia spesso sottovalutata **la comunicazione non verbale**, essendo più primitiva e diretta, **è quella più carica di efficacia.**

Quando parliamo, per esempio, **solo il 20% di quanto comunichiamo è veicolato dalle parole.** Il resto viene trasmesso con il linguaggio del corpo.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Mentre non esiste una comunicazione verbale isolata, poiché essa è sempre accompagnata dalla comunicazione non verbale, **la comunicazione non verbale può esistere senza la comunicazione verbale.** Anche le assenze o i silenzi, in alcuni contesti, possono trasmettere messaggi altamente significativi per l'altro.

La comunicazione non verbale riguarda:

- **I linguaggi silenziosi:** come il linguaggio dei segni (che include tutte le forme di codificazione in cui le parole sono state sostituite dai gesti);
- **il linguaggio dell'azione:** che comprende tutti i movimenti che non sono usati esclusivamente come segnali;
- **il linguaggio degli oggetti:** composto da tutte quelle esibizioni intenzionali e non di cose materiali o del corpo umano.

Il linguaggio silenzioso

I linguaggi silenziosi vengono inviati più o meno consapevolmente dall'emittente della comunicazione e allo stesso modo il ricevente con o senza consapevolezza li investe di significato.

Alcuni esempi di linguaggio silenzioso:

- 1. APPARENZA FISICA:** la bellezza sembra essere un potente fattore nella facilitazione dei rapporti sociali;
- 2. ABBIGLIAMENTO:** l'importanza comunicativa dell'abbigliamento dipende dalla sua visibilità, dal fatto che gli abiti possano essere letti a distanza maggiore di quella che serve per percepire altri segnali inviati dal corpo e perché i messaggi che l'abbigliamento ci invia riguardo a sesso, status sociale, etc. ci mettono in condizione di adattare il comportamento molto prima di quanto non potrebbero permettercelo ad esempio l'analisi dell'espressione del viso o del modo di parlare;

- 3. POSTURA:** il modo in cui le persone si atteggianno sia quando sono in piedi che quando camminano. Tramite l'atteggiamento posturale gli individui possono anche manifestare il diverso grado di accessibilità consentito all'altro.
- 4. ORIENTAMENTO SPAZIALE:** il modo in cui le persone si situano rispettivamente nello spazio è indice di atteggiamenti interpersonali.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

5. **MIMICA FACCIALE E SGUARDO:** la funzione essenziale delle espressioni facciali è quella di rinforzare ciò che viene detto e fornire dei feedback quando sono gli altri a parlare.

In alcune occasioni la discrepanza tra il messaggio verbale e non verbale viene utilizzato per forme di comunicazioni specifiche come l'ironia o il sarcasmo.

6. **DISTANZA INTERPERSONALE:** 4 diverse distanze: Intima (0, 35 cm), personale-causale (35 -100 cm), sociale (1-3 mt), pubblica (dai 3 mt in su).

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Raramente siamo consapevoli della nostra comunicazione non verbale. Tuttavia, essa colpisce prima il nostro interlocutore.

All'interno del linguaggio non verbale:

VOCALE

- Tono,
- Ritmo,
- Pause,
- Enfasi
- Volume della voce

NON VOCALE

- Apparenza fisica,
- Abbigliamento,
- Gestualità,
- Postura,
- Contatto fisico,
- Contatto visivo,
- Mimica facciale,
- Orientamento spaziale,
- Distanza interpersonale.

**CONSIGLI PER UNA GESTIONE COSCIENTE DELLA
COMUNICAZIONE**

Per sfruttare coscientemente le possibilità offerte dalla comunicazione, è sempre necessario definire con esattezza:

- **1. A chi ci rivolgiamo:** chi sono i soggetti con i quali devo entrare in relazione?
- **2. L'obiettivo:** cosa vogliamo che facciano, pensino, abbiano presente, al termine della comunicazione?

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Attraverso la risposta a queste domande, è possibile decidere:

- **1. Che cosa comunicare:** quali sono i punti fondamentali che devo comunicare per ottenere l'effetto voluto e creare la relazione?
- **2. Come comunicarlo:** quali sono gli “strumenti di comunicazione” più adatti a ottenere l'effetto voluto? Scritto, orale, ecc..

MOMENTI FONDAMENTALI

- **Appena arriva una comunicazione** tutti noi decidiamo in modo estremamente veloce se ci interessa o meno, se la ascolteremo o meno.
- **Avete poco tempo** per dividere il mondo in due: chi sarà interessato al vostro messaggio e continuerà a prestare attenzione, e chi no.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

- **Dite in modo chiaro il concetto fondamentale** e ricordatevi che solamente se riuscite a creare una "relazione" la lettura andrà avanti.
- **Scegliete il "focus"**, il concetto fondamentale che dovete comunicare (quello che vi permette di raggiungere il vostro scopo comunicativo).

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

- **Il focus è**, solitamente, il concetto base esposto dal punto di vista del ricevente (comunicazione come relazione).
- **Mettetelo in risalto** e fate in modo che sia immediatamente riconoscibile come il messaggio più importante, il principale, all'interno della comunicazione.

**LE STRATEGIE DELLA COMUNICAZIONE
PROBLEMATICATA**

L'interlocutore ha tre possibilità per “stare al gioco comunicativo”:

- La **validazione**, quando accetta l'immagine di sé che il parlante gli propone perché è d'accordo con lui.
- La **disconferma**, quando l'altro ritiene che il parlante non sia più un interlocutore degno di stima e quindi come tale “non esista”.
- L'**opposizione**, quando egli ritiene che il parlante abbia fatto una valutazione erronea e quindi abbia torto.

LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

L'ASSERTIVITA'

Competenza relazionale che permette di riconoscere le proprie emozioni e i propri bisogni e di comunicarli agli altri nel rispetto reciproco.

Va considerata un modo di essere, il prodotto di un equilibrio che nasce dall'armonia tra le abilità sociali, le competenze emotive e il pensiero razionale.

L'ASSERTIVITA'

L'assertività è una caratteristica della comunicazione che consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie opinioni.

Ci sono due modi estremi di interagire relazionandosi con gli altri, **un modo passivo** e un **modo aggressivo**.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18



- **Il comportamento passivo.** Per le persone passive va tutto bene, sono tranquille e tendono a non mettersi in discussione. **Cercano di evitare il confronto e il conflitto.**
- **Il comportamento aggressivo.** Le persone aggressive tendono a intimorire gli altri prevaricandoli e mettendoli in soggezione. **Queste persone tendono a fare qualsiasi cosa per raggiungere i propri scopi.**

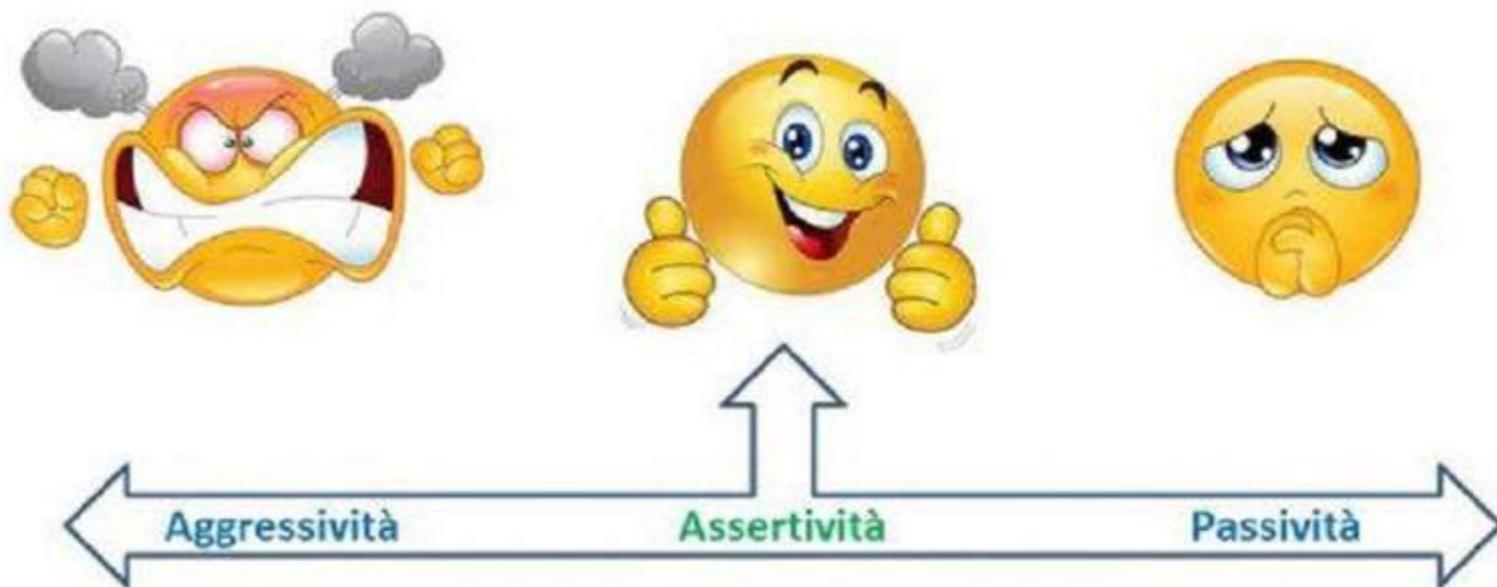
PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Questi estremi non ci permettono di instaurare buoni rapporti con gli altri e allo stesso tempo ottenere i risultati positivi nelle relazioni interpersonali.

Un **modo di comportarsi** e comunicare **che porta a raggiungere contemporaneamente questi due obiettivi**; questo modo risiede nell'**assertività**.

L'assertività si manifesta come il **giusto equilibrio** tra due polarità estreme: da una parte il **comportamento passivo**, dall'altra il **comportamento aggressivo**.



PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Esprimersi in modo assertivo significa che la persona è capace:

1. di esplicitare e difendere il proprio punto di vista in modo autentico, in condizioni di calma e pacatezza che la fanno sentire “emotivamente adeguata”;
2. di suscitare e recepire l’espressione delle posizioni altrui.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

OPERATIVAMENTE:

1. Iniziare gli scambi con frasi come:

“ Dal mio punto di vista penso che...”;

“Se ho capito bene...”,

“ Se guardo le cose alla luce delle mie informazioni attuali...”.

2. Aiutare gli interlocutori ad esprimere il loro punto di vista (non farlo al posto loro!!!):

“Ho notato questo o quel comportamento..., come devo interpretarlo?”

3. Importante saper aspettare in SILENZIO la risposta

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Nel caso di scambi comunicativi fortemente marcati da emozioni negative, concedersi uno stop per calmarsi:

“Sento che la cosa mi innervosisce molto e temo di perdere la lucidità e la calma. Ti spiace se riprendiamo tutto domani?”

...IL BRAVO COMUNICATORE...

Stimola la cooperazione

attraverso il rispetto delle massime della conversazione:

- Qualità (fornisci informazione veritiera, secondo quanto sai)
- Quantità (non essere reticente, non essere ridondante)
- Modo (evita l'ambiguità)
- Relazione (sii pertinente)

...IL BRAVO COMUNICATORE...

Riduce l'asimmetria

adattando il proprio codice a quello
dell'interlocutore.

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3)

Interventi formativi A.S. 2017/18

Essere assertivi non è facile, costa sacrificio ed esercizio costante al fine di ottenere risultati soddisfacenti. Importante è, comunque, iniziare a praticarli, se non tutti insieme, anche uno alla volta. Come si è riusciti superarne uno, passare a quello successivo. Come recita un aforisma zen “un cammino è fatto di mille passi”. Incominciamo, un passo alla volta, a fare il cammino verso l’assertività.

Fonte- Il tuo Psicologo

Se volete approfondire l’argomento, suggerisco questo link

http://media.xenia.it/pdf_incipit/xenia/manuale-di-comunicazione-assertiva-409.pdf

PERSONALE A.T.A. I SEGMENTO (EX. ART. 3) Interventi formativi A.S. 2017/18

... Grazie per l'attenzione.