

# La comunicazione consapevole nel periodo prescolare

---

Lisjak, Stefanie

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:288586>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-02**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Università Juraj Dobrila di Pola  
Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti  
Facoltà di Scienze della Formazione

**STEFANIE LISJAK**

**LA COMUNICAZIONE CONSAPEVOLE NEL PERIODO PRESCOLARE  
SVJESNA KOMUNIKACIJA U PREDŠKOLSKOJ DOBI**

Tesina di laurea triennale  
Završni rad

JMBG / N. MATRICOLA: 0303071893

Izvanredni student / Studente fuori corso

Studijski smjer / Corso di laurea: Predškolski odgoj / Educazione prescolare

Predmet / Materia: Esercitazione delle competenze sociali

Area scientifico-disciplinare: Scienze sociali

Settore: Psicologia

Indirizzo: Psicologia dello sviluppo

Mentor / Relatore: Đeni Zuliani Blašković, v.pred

Pola, 28 settembre 2023

Pula, 28 rujan 2023.

## IZJAVA O AKADEMskoj ČESTITOSTI (završni rad)

Ja, dolje potpisani **Stefanie Lisjak**, kandidat za prvostupnika **predškolskog odgoja** ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

---

U Puli, 28 rujana 2023. godine

## DICHIARAZIONE DI INTEGRITÀ ACCADEMICA

Io, sottoscritto/a **Stefanie Lisjak** laureando/a in **educazione prescolare** dichiaro che questa Tesi di Laurea Triennale è frutto esclusivamente del mio lavoro, si basa sulle mie ricerche e sulle fonti da me consultate come dimostrano le note e i riferimenti bibliografici. Dichiaro che nella mia tesi non c'è alcuna parte scritta violando le regole accademiche, ovvero copiate da testi non citati, senza rispettare i diritti d'autore degli stessi. Dichiaro, inoltre, che nessuna parte della mia tesi è un'appropriazione totale o parziale di tesi presentate e discusse presso altre istituzioni universitarie o di ricerca.

Lo studente

---

A Pola, il 28 settembre 2023

**IZJAVA o korištenju autorskog djela**  
**(završni rad)**

Ja, **Stefanie Lisjak** dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom **Svjesna komunikacija u preškolskoj dobi** koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, 28 rujana 2023. (datum)

Potpis

---

**DICHIARAZIONE sull'uso dell'opera d'autore**  
**(tesina di laurea triennale)**

Io, sottoscritto/a **Stefanie Lisjak**, autorizzo l'Università Juraj Dobrila di Pola, in qualità di portatore dei diritti d'uso, ad inserire l'intera mia tesina intitolata **La comunicazione consapevole nel periodo prescolare** come opera d'autore nella banca dati *on line* della Biblioteca di Ateneo dell'Università Juraj Dobrila di Pola, nonché di renderla pubblicamente disponibile nella banca dati della Biblioteca Universitaria Nazionale, il tutto in accordo con la Legge sui diritti d'autore, gli altri diritti connessi e la buona prassi accademica, in vista della promozione di un accesso libero e aperto alle informazioni scientifiche.

Per l'uso dell'opera d'autore descritto sopra, non richiedo alcun compenso.

Lo studente

---

A Pola, il 28 settembre 2023

## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	2
<b>1. La comunicazione</b> .....	3
1.1. Cos'è la comunicazione e come funziona .....	3
1.1.1. La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver .....	3
1.1.2. La teoria della comunicazione linguistica di Roman Jakobson .....	5
1.2. Cosa intendiamo per “comunicazione consapevole”? .....	6
<b>2. Dal dialogo all'obiettivo educativo</b> .....	7
2.1. <u>La relazione col bambino</u> .....	7
2.1.1. L'importanza dell'educazione emozionale .....	8
2.1.2. L'empatia e la comunicazione empatica .....	10
2.2. <u>Ascolto attivo e ascolto passivo</u> .....	12
2.2.1. Ascolto passivo .....	12
2.2.2. Ascolto attivo .....	13
2.3. <u>Un dialogo consapevole per obiettivi concreti</u> .....	14
2.3.1. Informazioni: poche e mirate .....	15
2.3.2. Messaggi in prima persona .....	19
2.3.3. Parlare “al positivo” .....	20
2.3.4. Pretesa e richiesta: la differenza .....	21
2.3.5. Le etichette e i ruoli prefissati .....	22
2.4. <u>Punizioni, minacce, ricompense e lodi: il loro effetto sul bambino</u> .....	24
2.4.1. Punizioni e minacce .....	24
2.4.2. Ricompense e lodi .....	28
2.4.3. L'importanza dei limiti educativi .....	31
<b>CONCLUSIONE</b> .....	34
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	35
<b>SITOGRAFIA</b> .....	35
<b>RIASSUNTO</b> .....	37
<b>SAŽETAK</b> .....	37
<b>SUMMARY</b> .....	38

## INTRODUZIONE

In questa tesi verrà trattato il tema della comunicazione consapevole nell'educazione dei bambini in età prescolare. L'interesse per questo argomento è nato fondamentalmente dall'aver osservato l'approccio che l'educatrice di mio figlio aveva con lui e con i suoi compagni. Il suo modo di gestire le piccole situazioni quotidiane in maniera così efficiente utilizzando solo il dialogo come mezzo educativo mi ha fatto capire che c'erano molte cose che ignoravo e volevo comprendere. Sono così iniziate le mie ricerche sul tema dell'educazione responsabile e la comunicazione efficace, che hanno combaciato con l'iscrizione al corso di Laurea in educazione prescolare. Proseguendo con gli studi, il tirocinio presso la scuola per l'infanzia di Umago e il lavoro di insegnante di sostegno nella scuola elementare di Cittanova ho potuto osservare diverse colleghe nel loro approccio con i bambini e mettere in pratica le informazioni acquisite sia in ambito lavorativo che familiare con risultati insperati e soprattutto con un grado di consapevolezza personale nettamente maggiore.

La comunicazione consapevole verrà trattata sotto diversi aspetti. Inanzitutto capiremo cosa significa davvero comunicare e quanto sia importante instaurare una relazione sana con il bambino, basata sul rispetto e la fiducia reciproci.

Successivamente verrà spiegato come utilizzare la comunicazione nelle varie sfaccettature dell'educazione: parleremo dell'ascolto attivo e passivo, dell'importanza dell'educazione emozionale, di come affrontare e lavorare sui comportamenti negativi dei bambini, come parlare affinché il messaggio passi chiaramente, del perché sia importante dare informazioni chiare e dirette, del potere negativo delle etichette e di come ribaltare la situazione dando al bambino un'opinione positiva di sé stesso.

Verrà poi analizzato il tema delle punizioni e la lama a doppio taglio delle lodi e delle ricompense. Infine vedremo l'importanza di porre i giusti limiti educativi necessari ad un sano sviluppo del bambino.

Nella parte empirica verranno analizzati i dati tratti da un questionario consegnato a diverse educatrici. L'obiettivo del questionario è capire quanto le educatrici applichino nei loro gruppi educativi i concetti della comunicazione consapevole.

## 1. LA COMUNICAZIONE

“Parlare è essenziale, ma il punto cruciale è *come* parlare.” (Gordon, 2014: 33). Questa frase raccoglie l'essenza del pensiero di Thomas Gordon che come molti altri attribuisce alla comunicazione un'importanza cruciale per lo sviluppo del bambino e per creare una relazione efficace fra quest'ultimo e l'adulto. Ma cosa intendiamo esattamente per “comunicazione”?

### 1.1. Cos'è la comunicazione e come funziona

Secondo il dizionario italiano la comunicazione è uno “scambio di informazioni mediante uno o più linguaggi (verbale, gestuale, musicale ecc.) tra un emittente e un destinatario”<sup>1</sup>

Detta così suona in modo molto semplice quando invece è un tema estremamente complesso, ripreso da molteplici esperti che da decenni tentano di spiegare come il messaggio passa da un soggetto all'altro e quali sono i fattori che influenzano la riuscita del processo comunicativo.

Le principali teorie a riguardo, ritenute oramai i modelli base della comunicazione, sono la teoria Shannon-Weaver e la sua rielaborazione, più dettagliata, fornitaci da Roman Jakobson.

#### 1.1.1. La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver

Nel 1949 Claude Elwood Shannon e Warren Weaver uniscono le loro conoscenze per studiare il funzionamento degli apparati di trasmissione e migliorarne l'efficacia. Il loro studio però andrà ben oltre l'obbiettivo iniziale ed elaboreranno una vera e propria teoria che schematizza e riprende il processo di comunicazione umano. Il modello Shannon-Weaver comprende i seguenti elementi<sup>2</sup>:

---

<sup>1</sup> Significato della parola “comunicazione”: Dizionario italiano online. Consultato il 1 marzo 2021. Disponibile su: [https://dizionari.corriere.it/dizionario\\_italiano/C/comunicazione.shtml](https://dizionari.corriere.it/dizionario_italiano/C/comunicazione.shtml)

<sup>2</sup> La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver. Consultato il 1 marzo 2021. Disponibile su: <http://www.istitutosuperiorebruno-dorso.it/scuola-lavoro/DocumentiUtili/Lezione%20n%203.pdf>

- **Emittente:** ossia la fonte, colui che esprime il messaggio
- **Destinatario:** colui che riceve il messaggio
- **Codifica:** cioè il processo, la modalità scelta dalla fonte per esprimere il proprio messaggio (le parole usate, i simboli, la gestualità, ecc)
- **Canale di comunicazione del messaggio:** è il mezzo di comunicazione tramite il quale passa l'informazione
- **Decodifica:** ovvero il momento quando il destinatario riceve l'informazione attribuendone significato.
- **Rumore:** vale a dire una fonte di disturbo che interferisce col processo comunicativo
- **Risposta:** l'impatto immediato che l'informazione ha sul destinatario
- **Feedback:** una sorta di prova per capire se il messaggio è arrivato correttamente
- **Feedback loop:** circuito di ritorno creato dalla risposta e dal feedback

Il grafico sottostante rappresenta il funzionamento del modello Shannon-Weaver e come questi elementi sono connessi fra loro:

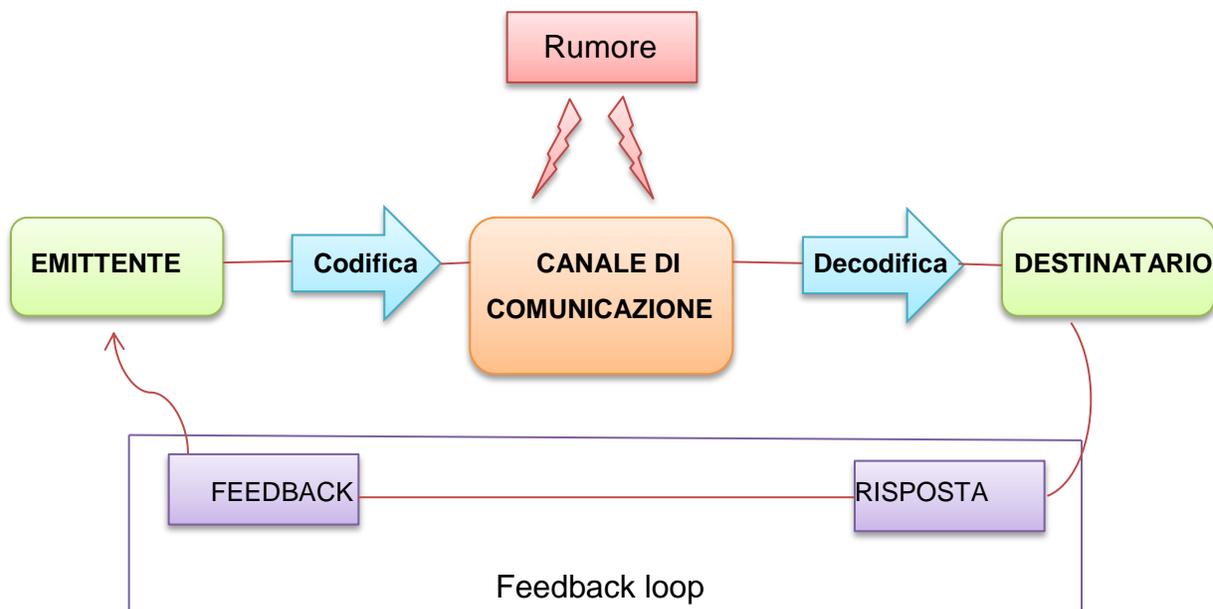


Grafico 1: la teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver (rappresentazione personale)

Analizzando il grafico troviamo l'emittente come elemento di partenza (la fonte). Il messaggio deve essere codificato, ossia tradotto, trasformato in termini adeguati affinché diventi comprensibile al destinatario. La codifica può implicare una determinata scelta di parole come anche gesti, immagini, simboli, tutti quegli elementi che esprimono l'essenza del messaggio in questione.

L'informazione codificata passa attraverso il canale di comunicazione cioè il mezzo che porta il messaggio a destinazione: parliamo quindi dell'aria (conversazione faccia a faccia), rete telefonica (telefonate), gesti simbolici (linguaggio dei segni indirizzato ai sordomuti), ecc<sup>3</sup>.

A questo punto il messaggio viene decodificato ovvero elaborato dal destinatario che ne prende consapevolezza. Da qui parte il feedback loop, quel circuito di ritorno che dal destinatario arriva all'emittente. Implica la prima reazione, l'effetto che il messaggio ha avuto sul destinatario nel momento in cui ha decodificato il messaggio (cioè la risposta) e il feedback, ovvero la prova se il messaggio è stato compreso correttamente o meno<sup>4</sup>. L'esito positivo di questo processo può essere sviato da alcune fonti di disturbo, ovvero i rumori. Parliamo quindi di disturbi di natura ambientale (suoni, distrazioni, ecc) o tecnica (problemi di rete, mancanza di segnale, ecc) che interferiscono direttamente sul canale di comunicazione impedendo completamente o parzialmente l'arrivo dell'informazione<sup>5</sup>.

### **1.1.2. La teoria della comunicazione linguistica di Roman Jakobson**

La teoria di Shannon e Weaver si è diffusa rapidamente ma essendo nata per un fine diverso, non rappresentava pienamente la complessità della comunicazione umana.

---

<sup>3</sup> La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver. Consultato il 20 marzo 2021. Disponibile su: <http://www.galenotech.org/comunicazione.htm>

<sup>4</sup> La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver . Consultato il 20 marzo 2021. Disponibile su: <http://www.istitutosuperiorebruno-dorso.it/scuola-lavoro/DocumentiUtili/Lezione%20n%203.pdf>, consultato il 20 marzo 2021

<sup>5</sup> La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver. Consultato il 20 marzo 2021. Disponibile su: <http://www.galenotech.org/comunicazione.htm>,

Il linguista russo Roman Jakobson rielabora il modello Shannon-Weaver studiando nei dettagli il processo di comunicazione e dando vita alla teoria della comunicazione verbale. Jakobson mantiene alcuni elementi dalla teoria precedente: emittente, destinatario, messaggio e canale (che lui chiama “contatto”); ma ne individua anche di nuovi: il codice e il contesto.

La teoria di Jakobson dice che per comunicare in modo soddisfacente, mittente e destinatario debbano avere un loro codice comune ossia un linguaggio conosciuto da entrambi che consenta al primo di esprimere il messaggio in maniera comprensibile per il secondo. Se il mittente usa una lingua sconosciuta o sceglie parole troppo difficili per il destinatario, il messaggio risulterà ambiguo e fuorviante. A questo nuovo elemento si aggiunge il contesto ossia la dose di competenza che entrambi hanno sull’argomento trattato. Un codice comune, infatti, diventerebbe inutile qualora il destinatario non comprendesse l’oggetto del discorso. Dobbiamo tener conto che il destinatario baserà la decodifica sul suo vissuto, quindi sulle esperienze e le conoscenze che ha acquisito fino a quel momento. Se queste scarseggiano, se non sono all’altezza delle aspettative dell’emittente, l’informazione verrà fraintesa o verrà decodificata solo parzialmente<sup>6</sup>.

## **1.2. Cosa intendiamo per “comunicazione consapevole”?**

Un bambino vive il suo percorso senza filtri, provando le stesse emozioni di un adulto ma vivendole in maniera molto più intensa perché privo di tutte quelle esperienze che ci indirizzano verso un comportamento socialmente accettabile (Beltrame, Mazzarelli, 2019). Capire come funziona la mente di un bambino, come assimila le informazioni, come percepisce gli stimoli, quali fattori la sua mente ancora acerba non concepisce, ci rende consapevoli della persona che abbiamo davanti, ergo del tipo di comunicazione che dobbiamo utilizzare per far arrivare il nostro messaggio il più chiaramente possibile. Quando parliamo con i bambini spesso dimentichiamo che il loro limitato bagaglio di conoscenze non consente di capire appieno i discorsi degli adulti. Quelle frasi che nella mente adulta risultano banali e scontate, nella decodifica infantile

---

<sup>6</sup> La teoria della comunicazione linguistica di Roman Jakobson. Consultato: 29 marzo 2021. Disponibile su: <http://www.galenotech.org/comunicazione.htm>

diventano fonte di disturbo in quanto non sono state ancora interiorizzate a sufficienza da permetterne una comprensione totale.

Per comunicazione consapevole intendiamo quel tipo di dialogo che tiene conto di tutti questi fattori perché una comunicazione efficace apre le porte verso una relazione produttiva e stabile e come dicono Alli Beltrame e Laura Mazzareli *“non c’è educazione senza relazione e una buona educazione si fonda su una buona relazione. Dove “buona” sta per: significativa, consapevole, serena”* (Beltrame, Mazzarelli, 2019:16).

## **2. DAL DIALOGO ALL’OBIETTIVO EDUCATIVO**

### **2.1. La relazione col bambino**

*“L’atteggiamento che fa crescere bene i bambini è quello che comunica: «Tu sei una persona amabile e in gamba. In questo momento c’è un problema che richiede attenzione. Quando ne sarai consapevole, probabilmente reagirai in modo responsabile”* (Faber, Mazlish, 2014: 71).

In queste frasi, tratte dall’opera letteraria di Adele Faber e Eleine Mazlish, è racchiuso quello che dovrebbe essere il fine di ogni adulto che si avvicina ad un bambino: farlo sentire amato, competente e dimostrargli che si può fare affidamento sulle sue capacità. Di fronte ad uno sbaglio, un’azione discutibile, un accordo non rispettato o un atteggiamento fastidioso è facile cadere nella trappola dello sfogo, dove fuoriesce tutta la nostra delusione, la rabbia e il nervosismo che proviamo in quel momento. Il difficile sta nel mantenere la calma e accompagnare il bambino verso la risoluzione del problema, consapevoli del fatto che un domani sarà capace di farlo da solo (Faber, Mazlish, 2014). Non è facile instaurare una relazione di qualità con un bambino. È un processo che richiede tempo, impegno e costanza. Ma è proprio con questo rapporto che creiamo la base di un’educazione proficua per il bambino e indirizziamo la sua crescita verso il rispetto per la vita, sé stesso e gli altri (Rosenberg, 2017). Nessuno ama modificare il proprio comportamento sotto l’imposizione di un’altra persona. È più probabile che un bambino scelga spontaneamente di farlo qualora si trovi di fronte un

adulto che crede nelle sue capacità e gli consenta di elaborare la situazione in modo da trovare una soluzione che corrisponda ai bisogni di tutti (Rosenberg, 2017).

### **2.1.1. L'importanza dell'educazione emozionale**

Il comportamento dei bambini è strettamente legato al loro modo di percepire le emozioni. Questa connessione porta il bambino a comportarsi nel modo giusto o sbagliato, in base al fatto se il sentimento viene “sentito” nel modo corretto o meno (Faber, Mazlish, 2014). Quindi, è necessario portare il bambino ad una giusta maturità emozionale, cosa non facile da mettere in pratica. L'ostacolo maggiore è che gli adulti tendono a seguire i propri parametri di giudizio e “negare” i sentimenti dei bambini perché in quel preciso momento li percepiscono esagerati o fuori luogo. Quante volte infatti sentiamo frasi come:

“Stai esagerando, non è affatto così terribile come lo descrivi tu”

“Sei arrabbiato, non lo pensi veramente”

“Parli così perché sei stanco”.

Risposte di questo genere portano a crisi di rabbia dovuta alla mancata comprensione ma soprattutto creano confusione in quanto portano il bambino a dubitare della propria abilità di riconoscere i sentimenti e, successivamente, di imparare a gestirli. È una mancanza di fiducia nelle loro capacità percettive, proponendo le nostre come quelle giuste e affidabili quando invece è dimostrato che le persone possono provare sentimenti e sensazioni diverse nella stessa identica situazione, per non parlare poi del fatto che il ragionamento infantile differisce nettamente da quello adulto e lo porta quindi a conclusioni diverse (Faber, Mazlish, 2014).

Faber e Mazlish nel loro libro *Come parlare perché i bambini ti ascoltino & Come ascoltare perché ti parlino* hanno stilato delle linee guida per avere un atteggiamento empatico verso i problemi dei bambini e aiutarli a superare le crisi emotive:

- Ascoltare con la massima attenzione
- Valorizzare i sentimenti dei bambini con un'espressione “Ah sì...”, “Mmmm...”, “Capisco”
- Dare un nome ai loro sentimenti

- Ammettere i loro desideri nella fantasia

Ascoltare con la massima attenzione: dare tutta la nostra attenzione al bambino guardandolo negli occhi, è un atteggiamento importantissimo. Nessuno si sente accolto e ascoltato mentre parla alla schiena di una persona impegnata a fare altro, anche se questa ci risponde dimostrando di ascoltarci (Faber, Mazlish, 2014).

Valorizzare i sentimenti dei bambini con un'espressione "Ah si...", "Mmmm...", "Capisco": parole come queste danno la sensazione di interesse e rappresentano un invito ad aprirsi, a continuare a parlare e ad esplorare i propri pensieri (Faber, Mazlish, 2014).

Dare un nome ai sentimenti: i bambini non posseggono il vocabolario ricco degli adulti oppure spesso non sanno definire esattamente quello che provano in poche parole. È quindi importante che il bambino percepisca che il suo messaggio è stato colto e che l'adulto ha capito quello che sta provando. Dando un nome a questi sentimenti il bambino si sente compreso e può anche fare più chiarezza nel proprio essere (Faber, Mazlish, 2014)

Ammettete i loro desideri nella fantasia: spesso ci imbattiamo in desideri infantili momentaneamente irrealizzabili. In questi casi, spiegare l'impossibilità della soluzione non è sempre efficace, anzi, innesca scenate di rabbia e frustrazione (i classici capricci). Assecondandoli invece nella fantasia, in modo giocoso, il bambino percepisce comprensione e voglia di accontentarlo. Inoltre la sua attenzione verrà quasi sicuramente distolta dal suo desiderio per posarsi sull'immagine inverosimile che gli viene presentata: vorrei essere un drago per spazzare via con un soffio tutte queste nuvolacce e far tornare il sole, vorrei avere una bacchetta magica per far apparire i tuoi biscotti preferiti sul tavolo davanti a te (Faber, Mazlish, 2014). Seguendo questo principio, anche fare una lista ipotetica di tutte le cose che il bambino vorrebbe comperare durante la spesa trasformerà un momento di possibile crisi emotiva in un gioco divertente. Quasi sicuramente il bambino sarà così intento ad ingigantire tutto quello che desidera, da dimenticare che non gli verrà comprato proprio niente (Faber, Mazlish, 2014).

Lo psicologo Marshall B. Rosenberg ha dedicato gran parte della vita a diffondere la sua teoria della Comunicazione Nonviolenta. Uno degli insegnamenti base di tale

approccio consiste nel riconoscere i propri sentimenti, quelli che fuoriescono nei momenti di conflitto, per imparare poi a gestirli e non lasciarci sopraffare dalla situazione. I primi a doverlo fare sono proprio gli adulti che spesso e volentieri tendono a colpevolizzare i più piccoli per aver perso la pazienza, per essersi arrabbiato, per essere di cattivo umore.

Secondo Rosenberg, infatti, le persone difficilmente riescono a discostarsi emotivamente da colui che hanno davanti o, per meglio dire, risulta davvero difficile non lasciarci trascinare dall'effetto che ha su di noi l'atteggiamento o le parole degli altri. Ma le nostre emozioni non sono direttamente collegate col soggetto che abbiamo di fronte. Le persone non sono la causa dei nostri sentimenti e quindi non ne sono responsabili. Con le loro azioni fungono solo da stimolo per innescarli. Di conseguenza per mantenere il controllo è necessario essere consapevoli del fatto che i nostri sentimenti sono responsabilità solo nostra.

Questa riflessione viene spesso ignorata quando ci troviamo in conflitto con un bambino. L'adulto dovrebbe prima saper gestire le proprie emozioni per poter guidare il bambino verso il giusto equilibrio emozionale (Rosenberg, 2003).

### **2.1.2. L'empatia e la comunicazione empatica**

L'espressione *empatia* viene usata spesso quando parliamo di relazionarsi col prossimo. Fondamentalmente indica la capacità di comprendere lo stato d'animo degli altri e il messaggio che questi vogliono comunicare, senza venir influenzati dai propri pensieri o opinioni a riguardo. Un approccio empatico implica dare la possibilità a chi ci sta di fronte di esprimersi, ascoltandolo con attenzione e dimostrando di aver davvero capito. Rassicurare, sminuire il problema, fornire soluzioni, distrarre, ecc sono azioni da evitare quando vogliamo essere empatici. L'attenzione deve rimanere sempre su colui che ha il problema (Rosenberg, 2003).

Il neuropsicologo Alvaro Bilbao ritiene che l'empatia sia l'abilità più importante e utile nella relazione col bambino. L'empatia si basa sulla comprensione, fattore importantissimo per lo sviluppo emotivo dei bambini in quanto questi ultimi sono spesso

soggetti a grandi frustrazioni per il fatto di non riuscire a comunicare chiaramente i loro pensieri ed emozioni, ergo si sentono incompresi.

Essere empatici non significa concordare per forza con la persona che abbiamo di fronte. Significa mettersi nei suoi panni per capire la ragione che ha innescato una certa reazione, ma non per questo noi dobbiamo necessariamente cambiare il nostro pensiero a riguardo (Bilbao, 2020). Soprattutto quando abbiamo di fronte dei bambini, dobbiamo tener conto che il cervello infantile è profondamente immaturo e come tale non dispone di tutte le informazioni necessarie per arrivare al ragionamento logico e ponderato di un adulto. Ragion per cui è scontato che avremo a che fare con un pensiero illogico o incompleto (Bilbao, 2020).

Ma perché l'empatia è così importante? Il cervello umano è diviso in due emisferi, destro e sinistro: una è la parte emozionale mentre l'altra è la parte razionale. Entrambe funzionano in maniera indipendente mantenendo una sorta di equilibrio. La stabilità viene intaccata quando un emisfero prevale sull'altro. Nel caso dei bambini questo accade principalmente nel momento in cui si presenta un'emozione forte che impedisce un ragionamento razionale. La comunicazione empatica fornisce un appiglio a cui aggrapparsi per riprendere il controllo e la stabilità dei propri pensieri (Bilbao, 2020). Quando un bambino è sopraffatto dalle emozioni ha bisogno di avere accanto un adulto capace di rispondere ai suoi bisogni in maniera adeguata. È necessario aiutare il bambino a riconoscere quali sono i sentimenti che prevalgono in quel momento, a capire che sono reali e che possono essere affrontati. Questo porterà a sviluppare nel tempo l'intelligenza emotiva del bambino ossia la capacità di riconoscere e padroneggiare le proprie emozioni senza esserne sopraffatto (Bilbao, 2020). Bilbao fornisce un semplice esempio di comunicazione empatica con una treenne diventata da poco sorella maggiore:

*«odio mio fratello»*

*«chiaro, non ti piace che la mamma passi tanto tempo con il bebè»*

*«sì...» (si calma un po')*

*«hai paura che la mamma non si prenda cura di te»*

*«sì!» (si rilassa)*

*«allora penso che lasceremo il nanetto a dormire qui con papà e noi due andremo a fare una passeggiata da sole. Che ne dici?»*

*«sìiiiiii» (già è più soddisfatta)* (Bilbao, 2020: 67, traduzione personale).

Davanti all'affermazione iniziale della bambina, la madre avrebbe potuto reagire in maniera aggressiva, arrabbiata. Avrebbe potuto negare il sentimento della bambina con frasi come «non è vero che lo odi, tu gli vuoi bene. Sei solo gelosa». Ha invece scelto di leggere il messaggio nascosto nell'affermazione della figlia, accogliendo quindi il suo reale stato d'animo e dando valore a quel sentimento (Bilbao, 2020). La prova che la comunicazione empatica ha dato i suoi frutti è proprio lo scioglimento della tensione innescata dalla conversazione perché quando una persona si sente accolta e compresa, solitamente viene pervasa da un senso di sollievo (Rosenberg, 2003).

## **2.2. Ascolto attivo e ascolto passivo**

Se parlare è importante, non bisogna dimenticare che la comunicazione è un processo a doppio senso ed è fatta anche di ascolto. Senza questa fase, la comunicazione non potrà mai essere davvero completa. Le persone, non sempre esprimono a parole tutto quello che vorrebbero realmente dire ed è qui che bisogna saper ascoltare con maggiore attenzione. Il messaggio non è formato solo dalle parole udibili dall'orecchio umano ma anche di sottointesi, messaggi nascosti, silenzi eloquenti nonché emozioni (Gordon, 2014). Per questo motivo non possiamo basarci solo su un ascolto superficiale ma bisogna provare ad andare a fondo. Nei sottocapitoli successivi vedremo come l'ascolto attivo e passivo aiutino in questa impresa.

### **2.2.1. Ascolto passivo**

L'ascolto passivo, o ascolto silenzioso, è uno strumento molto importante nella comunicazione con le persone. Molto spesso infatti i bambini hanno solo bisogno di sfogarsi per sbollire e vedere le cose con lucidità. Gli adulti tendono a rispondere istintivamente, giudicando quello che hanno appena sentito, esprimendo la loro opinione o dando consigli. Così facendo può accadere che il bambino si senta criticato,

non compreso e il discorso viene smorzato (Gordon, 2014). Se invece il bambino vede l'attenzione dell'adulto percependone l'interesse, tende ad aprirsi. Nell'ascolto passivo quindi, è il bambino a verbalizzare il suo problema mentre l'adulto ha il solo ruolo di ascoltatore. Per sottolineare il proprio coinvolgimento e l'interesse, l'adulto può sfruttare alcuni semplici feedback come:

- cenni di attenzione: avvicinarsi, annuire, cambiare espressione facciale a seconda dello sviluppo della conversazione, ecc
- espressioni facilitanti: interessante, continua, raccontami qualcosa di più, questa cosa mi interessa molto, parlamene ancora, ecc .

Tutte queste opzioni sottolineano la volontà dell'ascoltatore di continuare quella conversazione mantenendo però la sua figura neutrale (Gordon, 2014).

### **2.2.2. Ascolto attivo**

Se in alcuni casi tacere è la scelta giusta per incentivare lo sfogo, nella maggioranza delle conversazioni lo scambio di messaggi diventa basilare. Thomas Gordon ripete spesso nei suoi libri che *“parlare è essenziale, ma il punto cruciale è come parlare”* (Gordon, 2014: 33). Lo psicologo pone la comunicazione efficace fra adulto e bambino come la base del loro rapporto. Come già detto nel primo capitolo, la comprensione del messaggio espresso dal mittente è cruciale. Un eventuale fraintendimento da parte del destinatario può portare la conversazione fuori strada o perlomeno su un piano instabile dove l'esito del dialogo diventa incerto.

Per questo motivo Gordon propone l'ascolto attivo come un valido metodo per assicurare la riuscita della decodifica. L'ascolto attivo consiste appunto nell'ascoltare l'interlocutore per poi verificare tramite un feedback di aver davvero compreso il messaggio senza lasciar trasparire alcuna opinione personale o giudizio, incentivando così il proseguimento della conversazione (Gordon, 2014).

Vediamo un esempio pratico:

*Studente: “faremo presto la verifica?”*

*Insegnante: “sei preoccupato di avere presto la verifica?”*

*Studente: “no, è solo che non so che tipo di verifica ci farà fare e ho paura che sarà un saggio.*

*Insegnante: “oh, ti preoccupi del tipo di verifica che faremo”*

*Studente: “sì, ho sempre preso brutti voti nei saggi.”*

*Insegnante: “ma potrebbe darsi che sia una verifica con varie possibilità di scelta.”*

*Studente: “ che sollievo! Non mi sento più così preoccupato adesso” (Gordon, 2014: 79).*

In questo dialogo riportato dal libro “Insegnanti efficaci” è possibile notare chiaramente la dinamica dell’ascolto attivo. Inizialmente il ragazzo esprime un disagio con una domanda generale, senza andare al sodo. L’insegnante, invece di rispondere semplicemente al quesito dello studente, percepisce la sua preoccupazione e verifica di averne capito la reale causa. Le risposte che seguono mostrano chiaramente come l’insegnante “guidi” la conversazione verso un’apertura sempre maggiore da parte dello studente fino ad arrivare al fulcro del problema, senza mai esprimere il proprio pensiero. L’attenzione rimane sempre fissa sul ragazzo. Per comprendere davvero il messaggio di un bambino, infatti, l’adulto deve saper isolare sé stesso (pensieri, emozioni, opinioni, esperienze) e riuscire a mettersi completamente nei suoi panni (Gordon, 2014).

Oltre ad arricchire la relazione, l’ascolto attivo diventa un mezzo per guidare il bambino verso la consapevolezza e l’accettazione delle proprie emozioni, stimolando anche il processo analitico e di problem solving (Gordon, 2014).

### **2.3. Un dialogo consapevole per obiettivi concreti**

Quando lavoriamo su determinate problematiche è necessario tenere ben in mente l’età del bambino e le tappe dello sviluppo in modo da scegliere la strategia più efficace. Il dialogo è sicuramente il mezzo più sfruttato nella relazione adulto-bambino. Capire come un bambino assorbe ed elabora le informazioni è di cruciale importanza per la buona riuscita della comunicazione (Beltrame, Mazzarelli, 2019). Nei capitoli successivi vedremo alcune “linee guida” per rendere le nostre richieste il più possibile comprensibili.

### 2.3.1. Informazioni: poche e mirate

I bambini hanno un livello di concentrazione abbastanza modesto che diminuisce ulteriormente quando scarseggia l'interesse per il tema trattato. Il mondo infantile e quello adulto devono coesistere per forza ma le priorità di uno sono nettamente diverse da quelle dell'altro, fatto che porta irrimediabilmente a scontri frequenti. È quindi necessario instaurare un clima di sana collaborazione. Gli adulti tendono a dilungarsi nelle spiegazioni, soprattutto quando la pazienza è messa a dura prova, nella speranza di essere più chiari possibile. Un'informazione data nel modo giusto, invece, arriva dritta a destinazione. Meno parole usiamo con i bambini e meglio è (Faber, Mazlish, 2014). Ma è possibile comprimere un messaggio ricco di sfumature in poche e semplici parole? Per Faber e Mazlish (2014) ci sono varie opzioni da sfruttare a seconda dell'occasione e del bambino che abbiamo di fronte:

- Descrizione della situazione
- Informare
- Usare solo una parola
- Parlare dei propri sentimenti
- Usare un biglietto.

**DESCRIVERE LA SITUAZIONE:** quante volte ci troviamo a ripetere sempre le stesse indicazioni? Faber e Mazlish (2014) consigliano di affidarsi ad una breve descrizione del problema e, quando necessario, della soluzione razionale che ne consegue: «il bicchiere si è rovesciato. Ci serve uno straccio».

Notiamo come questo tipo di dialogo non colpevolizza il bambino per aver rovesciato l'acqua, né gli viene dato alcun ordine. L'attenzione viene posta su un dato di fatto (l'acqua si è rovesciata) e sull'azione corretta da intraprendere per rimediare al danno: asciugare l'acqua. Il bambino viene accolto dall'ovvietà della situazione e guidato indirettamente verso un'azione logica. A nessuno piace essere spronato a suon di grida, né tantomeno sentire sempre le solite lamentele. Una descrizione come quella riportata sopra dice semplicemente al bambino «ho notato un problema, sai come affrontarlo e quindi non voglio assillarti. Ho fiducia nelle tue capacità».

Il vantaggio di non porre l'accento sulla responsabilità del bambino per l'errore commesso è che non sentendosi colpevolizzato sarà più incline a collaborare e

dimostrare che la fiducia è ben riposta. Al contrario, se si sente accusato e sotto pressione tenderà a mettersi sulla difensiva (Faber, Mazlish, 2014).

**INFORMARE:** si è più inclini a compiere un'azione quando sappiamo perché va fatta in quella data maniera invece che in un'altra. Dando informazioni pratiche contribuiamo ad ampliare al bagaglio delle esperienze del bambino e ad automatizzare alcune abitudini:

Rimetti il latte in frigo! → il latte inacidisce fuori dal frigo. Ha bisogno di stare al fresco.

Asciuga subito quell'acqua! → se il pavimento è bagnato qualcuno potrebbe scivolare e farsi male.

Togliti quelle scarpe sporche! → se ora entri con le scarpe infangate, lo sporco finirà ovunque.

Sistema i vestiti puliti! → i vestiti puliti vanno messi nell'armadio.

Chiudi l'acqua! → l'acqua è un bene prezioso che non va sprecato. È buona regola chiudere il rubinetto mentre ti insaponi le mani.

Smettila di mangiare dolci! → troppi dolci non fanno bene al nostro corpo.

Queste frasi non vengono percepite come un ordine in quanto la richiesta è implicita. Inoltre dimostrano un ulteriore segno di fiducia nelle capacità di valutazione del bambino (Faber, Mazlish, 2014).

**DIRLO CON UNA PAROLA:** i bambini sono spesso consapevoli di cosa ci aspettiamo da loro ma varie fonti di distrazione aggiunte allo scarso interesse verso le richieste degli adulti fanno sì che il bambino ignori l'indicazione iniziale. In queste situazioni limitare le parole usate è la strategia migliore. Guardiamo le seguenti immagini:

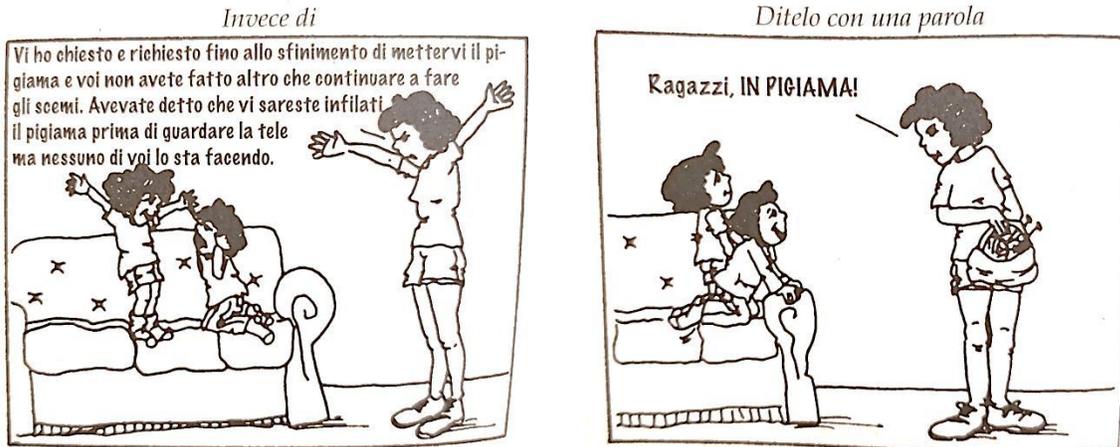


Figura 1: “dillo con una parola” (Faber, Mazlish, 2014: 58)



Figura 2: “dillo con una parola” (Faber, Mazlish, 2014: 59)

Le vignette soprastanti, tratte dal libro di Faber e Mazlish, rispecchiano delle tipiche situazioni quotidiane nelle quali il genitore si trova a dover ripetere sempre la stessa indicazione per l'ennesima volta. Come già detto in precedenza, i messaggi inviati ad un pubblico infantile devono essere semplici e diretti. La complessità e la lunghezza delle ramanzine sviano l'attenzione del bambino da quello che è il succo del messaggio, aggiungendoci anche sentimenti poco piacevoli quale la noia, la delusione, il senso di colpa e il nervosismo. Quindi un'affermazione di poche parole riporta il bambino verso la richiesta dell'adulto e ne favorisce la comprensione (Faber, Mazlish, 2014).

Questa modalità è sicuramente adeguata anche all'ambiente scolastico dove vigono le abitudini al riordino e le responsabilità di ogni individuo, costantemente ricordate da educatrici ed insegnanti.

**PARLARE DEI SENTIMENTI:** come già detto in precedenza, i bambini hanno delle priorità che raramente coincidono con quelle degli adulti e questa discordanza diventa fonte di stress per entrambe le frazioni. Esprimere il proprio stato d'animo aiuta il bambino a comprendere meglio la situazione che si è creata e a valutare il da farsi.

«mi irrita tantissimo quando sento “vieni subito qui”. Gradirei che tu me lo chiedessi con un tono più gentile»

«Oggi è stata una giornataccia e adesso mi sento davvero di cattivo umore. Preferirei rimandare la nostra conversazione a più tardi, quando sarò più calmo e concentrato»

Se le espressioni usate non aggrediscono o criticano apertamente il bambino, molto probabilmente egli reagirà in maniera empatica e tenderà a collaborare (Faber, Mazlish, 2014).

**SCRIVERE UN BIGLIETTO:** questa opzione è rivolta maggiormente ai bambini che sono già in grado di leggere. Consiste nel favorire l'uso di un biglietto o di un post it per esprimere una nostra necessità. Faber e Mazlish dopo anni di corsi e sondaggi hanno concluso che questa pratica è gradita sia agli adulti, che si alleggeriscono dal peso delle frasi dette e ripetute all'infinito, che a bambini e adolescenti che affrontano una richiesta senza le solite lamentele e i nervosismi che ne derivano. La funzionalità del biglietto viene maggiormente stimolata se il tono del messaggio è scherzoso:

«ATTENZIONE! Stasera alle 20:00 porzione speciale di latte e biscotti per tutti i bambini che si presenteranno in cucina in pigiama, lavati e profumati.»

«Ho bisogno di uscire e correre un pochino. Mi aiuti? Il tuo fedelissimo cane Ben»

«Mettilo dentro la tazza della colazione e accendimi. La tua amica lavastoviglie»

I bambini sono curiosi per natura quindi è possibile sfruttare questo metodo anche con i soggetti più giovani. Basterà infatti leggere il biglietto per loro o sostituire le parole con dei disegni. Il foglio può semplicemente venir attaccato a muri e oggetti o essere introdotto in maniera più plateale, ad esempio sotto forma di aereo di carta lanciato nella stanza, infilato nel collare del cane, legato ad una macchinina telecomandata, ecc. Più la modalità è scherzosa più ci poniamo a livello del bambino e

creiamo quell'atmosfera di giocosità e collaborazione di cui adulti e bambini hanno bisogno (Faber, Mazlish, 2014).

### **2.3.2. Messaggi in prima persona**

I messaggi in prima persona sono una modalità da utilizzare sia nei momenti critici, quando vogliamo far notare un problema, che quando vogliamo enfatizzare una situazione positiva. È importante notare la differenza fra il messaggio in prima persona e il messaggio in seconda persona:

“Sei stato molto premuroso a pulire tutto dopo la festa” → messaggio in seconda persona (lode) (Gordon, 2014: 51)

“mi sono sentita molto sollevata quando ho visto che avevi pulito tutto. Ero così stanca che non sopportavo l'idea di dover rimettere in ordine” → messaggio in prima persona (Gordon, 2014: 51).

Oppure:

“Smettila!” → messaggio in seconda persona (Gordon, 2014:69)

“Mi scoraggia proprio vedere la cucina sporca dopo aver passato ore a pulirla.” → messaggio in prima persona (Gordon, 2014: 69).

Quando formuliamo un messaggio in prima persona l'attenzione è posta sull'emozione che noi proviamo in seguito al comportamento del bambino. Comunichiamo quindi l'effetto positivo o negativo che il suo atteggiamento ha avuto su di noi. Nel messaggio in seconda persona, invece, l'attenzione è focalizzata direttamente sull'azione del bambino, esprimiamo quindi una valutazione sottoforma di critica o lode. Queste ultime hanno un effetto istantaneo ma di breve durata e a lungo andare portano uno stato di insoddisfazione (Gordon, 2014).

Se dobbiamo rispondere ad un comportamento inaccettabile, è consigliabile usare i messaggi in prima persona. Quando un bambino non si sente criticato apertamente sarà più propenso ad ascoltare ed empatizzare. Inoltre conoscere lo stato d'animo dell'adulto, vedere l'effetto che ha avuto la sua azione, implica anche avere la possibilità di ragionarci su e rimediare spontaneamente. Al contrario, quando il bambino si sente giudicato tende a mettersi sulla difensiva e attaccare a sua volta, dando così inizio ad

una discussione o ad un atteggiamento oppositivo. Comunicare il nostro stato d'animo è un grande esempio da dare alle nuove generazioni in quanto significa aprirsi all'altra persona, talvolta mostrando anche i nostri punti deboli. A lungo andare questo scambio di sincerità reciproca porta grande beneficio nella relazione adulto-bambino (Gordon, 2014).

### **2.3.3. Parlare “al positivo”**

Spessissimo sentiamo dire *NON fare questo, NON fare quello*. Le richieste in forma negativa esprimono chiaramente quello che NON vogliamo venga fatto, ma comunicano anche quello che il bambino PUÒ FARE? Il messaggio è sicuramente sottinteso ma la mente infantile ancora acerba difficilmente lo coglierà. Infatti questi interventi finiscono per metterlo in una situazione instabile, creano confusione e spesso la conseguenza diretta sarà una reazione oppositiva da parte del bambino. Una richiesta positiva, invece, non lascia dubbi sull'aspettativa dell'adulto (Rosenberg, 2003). Se al posto di “NON lanciare la palla in alto!” usiamo “tira la palla in modo che tocchi sempre terra” il nostro desiderio viene espresso in maniera molto più chiara senza lasciare spazio a fraintendimenti, non sottolinea nessun errore da parte del bambino e apre le porte verso una spontanea collaborazione. Gli esempi che si potrebbero fare a questo proposito sono molteplici:

Non correre → cammina vicino a me

Non gridare → parla a voce bassa

Non fare male al cane → cerca di essere delicato con il cane

Non lasciare i giocattoli a terra → i giocattoli vanno rimessi nella scatola

Non perdere di nuovo l'autobus → esci di casa al massimo alle 7:05.

La differenza fra le due tipologie di frasi è notevole. Entrambe hanno lo stesso scopo ma il messaggio che le accompagna è diverso. La prima denota un errore, porta con sé una nota negativa mentre la seconda esprime fiducia, tranquillità e chiarezza (Beltrame, Mazzarelli, 2019). Per contribuire ulteriormente all'efficacia della comunicazione è necessario essere precisi e concreti su quelle che sono le nostre esigenze evitando di

utilizzare espressioni indefinite o che potrebbero essere in qualche modo fraintese (Rosenberg, 2003).

Oltretutto il cervello umano tende a visualizzare quello che sente. Per spiegare questo concetto Alli Beltrame ha utilizzato un esempio semplice ma diretto:

*“Invece di dire: attento che cadi! Prova a dire: mantieni l’equilibrio!”* Beltrame, Mazzarelli, 2019: 35).

Immaginiamo di trovarci davanti un bambino che cammina su un muretto. Se gli diciamo «cadrai e ti farai male» il suo cervello automaticamente visualizza sé stesso che cade, di conseguenza l’attenzione non si focalizza più sui suoi movimenti ma si sposta sulla NOSTRA percezione della situazione e il possibile pericolo. Molto probabilmente questo momento di disattenzione sarà la causa della sua caduta. «Mantieni l’equilibrio» invece, porta il focus su quello che il bambino sta già facendo ossia concentrarsi sui movimenti da compiere per mantenere il corpo stabile su una superficie stretta e rialzata. Essere coscienti di questo meccanismo fisiologico del cervello umano ci consente di influenzare un possibile esito nella realtà di ogni giorno oltre a mantenere sana la relazione col bambino (Beltrame, Mazzarelli, 2019).

#### **2.3.4. Pretesa e richiesta: la differenza**

Una semplice richiesta può facilmente suonare come una pretesa quando colui che la interpreta si sente messo spalle al muro, con solo due possibilità: opporsi o sottostare al volere dell’interlocutore (Rosenberg, 2003). Chiunque punti ad una sana relazione con l’altro sicuramente vorrà evitare di metterlo in questa posizione spiacevole. È quindi necessario prendere coscienza di quello che realmente chiediamo e, se necessario, modificare il nostro modo di esprimerci. Ad esempio un “saresti disposto a...” piuttosto che un “voglio che tu faccia...” potrebbe portare a una netta differenza (Rosenberg, 2003). La precisione e la chiarezza nell’esprimere una richiesta sono fondamentali in quanto la maggior parte dei conflitti nascono proprio da semplici incomprensioni (Rosenberg, 2017).

C’è una domanda che dovrebbe precedere ogni richiesta: quello che sto per chiedere è ragionevole in base all’età e alle competenze del bambino? Quando comunichiamo

dobbiamo sempre assicurarci di usare espressioni che lui conosce, frasi che possa comprendere e che la richiesta sia realmente alla portata del bambino. Le richieste vanno espresse in maniera chiara e soprattutto al positivo, indicando esattamente quello che è il nostro desiderio, cosa vorremmo venga fatto. Pretendere significa far valere la propria forza, cercare che l'altro si sottometta al nostro volere senza batter ciglio. Questo tipo di approccio raramente scaturisce accondiscendenza. È più plausibile infatti che si inneschi un gioco di potere dove il bambino esternerà un comportamento nettamente oppositivo (Rosenberg, 2017). A differenza della pretesa, nella richiesta viene tenuta in conto la possibilità di un rifiuto. Ed è proprio dalla reazione che avremo in quel momento che possiamo valutare la qualità della relazione con quel bambino. Se in risposta a tale rifiuto prendono il sopravvento sentimenti quali rabbia, frustrazione, desiderio di colpevolizzare il bambino, ecc sapremo che la nostra non era una richiesta genuina ma una pretesa velata. L'adulto dovrebbe essere in grado di empatizzare col bambino, di comprendere il suo rifiuto e trovare un compromesso. In una relazione sana si punta all'onestà, a dare e ricevere col cuore, senza pressioni (Rosenberg, 2003).

### **2.3.5. Le etichette e i ruoli prefissati**

È impossibile vedere il bello dentro se stessi quando i pensieri vanno sempre sull'opinione e il giudizio che hanno gli altri di noi, sul non dover sbagliare, sul non dare agli altri la possibilità di criticarci (Rosenberg, 2017).

Quelle che ora chiamiamo "etichette" non sono altro che la verbalizzazione del giudizio altrui. In alcuni casi sono una forma di violenza verbale. Spesso l'intento è spronare una persona a comportarsi in un determinato modo, facendo leva sul senso della vergogna. Pensiamo ad esempio a quante volte un bambino o ragazzo poco collaborativo si sente dire "sei irresponsabile, sei una delusione, sei impossibile". Queste affermazioni sono delle etichette; con esse indichiamo il bambino con un appellativo più o meno dispregiativo o comunque palesemente in disaccordo con le nostre aspettative. Questo genere di osservazioni viene espresso con il fine di smuoverlo, per far sì che la vergogna funga da stimolo per fare di meglio. A volte però vengono usate senza un fine

specifico, solo a scopo descrittivo e spesso anche IN modo scherzoso (sei un pigrone, sei piuttosto lento sai, sei proprio una personcina disordinata) ma l'effetto è lo stesso (Rosenberg, 2017).

Quando il bambino sente il giudizio dell'adulto, il cervello immagazzina le informazioni ricevute nell'ippocampo, ovvero quella parte dedita alla conoscenza di sé e del mondo che lo circonda. I bambini non hanno ancora un'immagine definita di sé stessi e le etichette influiscono notevolmente sulla sua creazione, al punto che i bambini finiscono per sentirsi esattamente come vengono descritti. Se questa immagine rispecchia un bambino maleducato e disubbidiente, si comporterà di conseguenza (Bilbao, 2020).

Nel 1965 lo psicologo Robert Rosenthal decide di sperimentare quanto influisca sui bambini l'opinione dell'insegnante. Per farlo Rosenthal effettua dei test in una scuola elementare per valutare il quoziente intellettivo di tutta una classe. Senza badare ai risultati reali, Rosenthal comunica agli insegnanti i nomi di alcuni bambini (scelti a caso) che avrebbero ricevuto i punteggi più alti rivelandosi nettamente sopra della media. Un anno dopo ripete il test e incredibilmente quei bambini che lui aveva nominato, si erano distinti rispetto al resto della classe. Il loro punteggio era realmente più alto, aumentando ancora notevolmente negli anni successivi. Questo risultato dimostra come l'insegnante abbia cambiato sicuramente approccio con questi bambini credendoli più dotati degli altri e come la sua opinione e fiducia abbiano influenzato il loro modo di essere.. Questo è l'effetto Pigmalione che rispecchia perfettamente quello che accade quando etichettiamo un bambino<sup>7</sup>. Se gli diciamo che è lento lui lo prenderà come un dato di fatto e non si impegnerà per velocizzarsi, se lo etichettiamo come maleducato lo diventerà ancora di più (Bilbao, 2020). Naturalmente questa capacità di conformarsi al giudizio degli altri può essere sfruttata in maniera inversa per aiutare il bambino ad avere un'immagine positiva di sé. Faber e Mazlish elencano diverse modalità per farlo:

- *Mostrare al bambino una nuova versione di sé*: sottolineare un comportamento corretto mettendolo in luce ossia facendogli capire che è stato notato e apprezzato.

---

<sup>7</sup> L'effetto Pigmalione. Consultato il 20 luglio 2021. Disponibile su: <https://www.stateofmind.it/2016/02/effetto-pigmalione-esperimento/>

- *Dare ai bambino la possibilità di vedersi in maniera diversa:* dare fiducia, dare delle responsabilità, far passare il messaggio che sono esseri capaci di affrontare i doveri e risolvere i problemi.
- *Lasciare che sentano mentre diciamo qualcosa di positivo su di loro:* lodare un loro comportamento con un altro adulto in modo che i bambini percepiscano l'orgoglio e l'apprezzamento.
- *Dare l'esempio di come vorremmo si comportassero loro:* essere un modello da seguire nelle situazioni critiche
- *Ricordare loro i momenti speciali:* essere lo scrigno della loro memoria, riportare a galla situazioni passate che li aiuteranno a fronteggiare eventuali ostacoli avendo fiducia in sé stessi.

*Chiarire i nostri sentimenti e le nostre aspettative qualora si comportino in maniera scorretta, senza criticarli:* ricordare il comportamento corretto che ci aspettiamo da loro, comunicando così la fiducia che la prossima volta faranno la scelta giusta (Faber, Mazlish, 2014).

Questi sono solo alcuni esempi di situazioni che si possono sfruttare quotidianamente per influenzare in maniera positiva l'idea che i bambini hanno di sé. Quando notiamo un comportamento negativo persistente possiamo infatti lavorarci tenendo conto dei punti precedenti; puntando quindi sugli aspetti positivi, dando al bambino occasioni per migliorare e cambiare il suo modo di agire, dando fiducia, l'esempio corretto da imitare e notando i miglioramenti (Faber, Mazlish, 2014).

## **2.4. Punizioni, minacce, ricompense e lodi: il loro effetto sul bambino**

L'educazione "vecchio stampo" affrontava le varie problematiche quotidiane facendo uso di punizioni o ricompense. Questi stratagemmi hanno sicuramente un effetto quasi immediato in quanto basano la loro forza sulla paura o il desiderio ma a lungo andare la loro efficacia si dimostra molto labile (Beltrame, Mazzarelli (2019).

### **2.4.1. Punizioni e minacce**

Le punizioni si basano sul principio della privazione o del provare dolore. Il ragionamento adulto è convinto che se la punizione è sufficientemente forte, il bambino tenderà a non ripetere quel comportamento (Tsabary, 2016).

L'apprendimento, sia teorico che pratico, ha bisogno di una base solida che funga da fondamenta. A scuola un bambino può prepararsi per la verifica imparando a memoria parola per parola senza capire realmente il significato di quelle frasi, prendere un ottimo voto e non aver immagazzinato alcun sapere permanente. Al contrario, un bambino che comprende realmente il materiale di studio sarà capace di mettere in pratica gli insegnamenti, questo significa che quel sapere formerà delle fondamenta dalle quali si innalzerà altro sapere. Lo stesso principio vale per il comportamento infantile. Come detto nel capitolo 2.3 dare un'informazione chiara e costruttiva, far comprendere perché un'azione è preferibile ad un'altra aiuta il bambino a formare un solido bagaglio di sapere e in questo caso a scegliere il comportamento corretto in totale autonomia (Gordon, 2014). Prendiamo come esempio un bambino che gioca con un accendino in casa. Lui sa che quel gioco non è permesso ma perché?

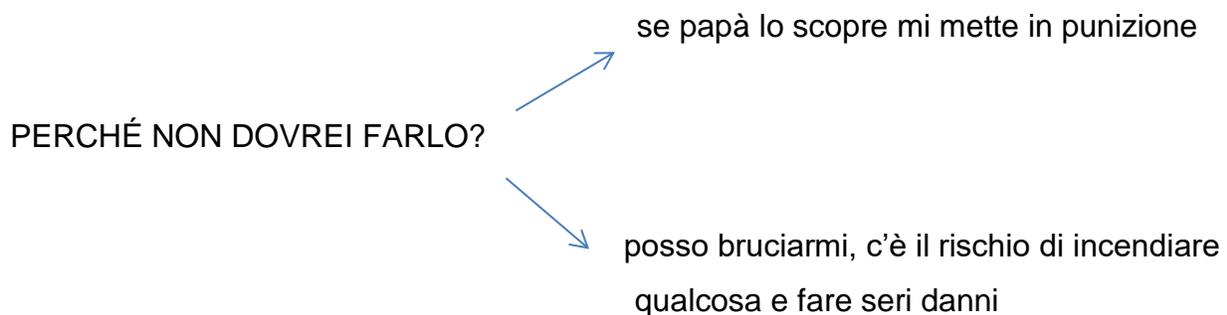


Grafico 2: l'effetto delle punizioni e delle spiegazioni nel ragionamento infantile (rappresentazione personale)

L'uso di punizioni mira ad incutere paura per sfruttarla in futuro ed evitare il verificarsi di situazioni spiacevoli. Ma è dimostrato che tale paura funziona solo quando il bambino è sotto l'ipotetico controllo dell'adulto. Appena quest'ultimo è lontano, il bambino tende a ripetere il comportamento proibito, talvolta in maniera ancora più intensa. Le punizioni creano frustrazione e la frustrazione crea aggressività. Interiorizzare un concetto, capire il motivo reale per cui l'adulto proibisce quel comportamento, porta il bambino ad

accettarlo in maniera consapevole: non lo faccio per evitare la punizione ma perché potrei fare del male a me stesso o agli altri (Gordon, 2014).

Una ricerca fornitaci dagli studiosi Dollard e Miller spiega come bisogni, aggressività e frustrazione siano direttamente collegati. Quando una persona viene privata della possibilità di soddisfare un bisogno si crea uno stato di frustrazione che porta inesorabilmente ad una reazione aggressiva. L'aggressività non deve per forza palesarsi immediatamente in quanto le regole sociali e l'autocontrollo posticipano lo sfogo ad un momento e un luogo più consono. La potenza aggressiva è direttamente proporzionata al livello di frustrazione provato dal soggetto<sup>8</sup>.

La teoria della frustrazione-aggressività di Dollard e Miller spiega esattamente quello che accade nel bambino quando è soggetto a punizioni e minacce. Il bambino si vede negata la possibilità di soddisfare un suo desiderio/bisogno. Questa situazione lo porta a provare molta frustrazione e di conseguenza a reagire in modo aggressivo. È quindi possibile concludere che le punizioni non tengono sotto controllo i comportamenti aggressivi, bensì li alimentano (Gordon, 2014)

L'uso delle punizioni passa un messaggio sbagliato. Innanzitutto il bambino capisce che imporre il proprio potere sui più deboli sia un comportamento accettabile. Non dimentichiamo del forte senso di colpa che inonda il bambino nel momento in cui viene punito ma senza che abbia realmente interiorizzato l'errore commesso. Ma la conseguenza più incisiva è che quando il bambino percepisce il giudizio dell'adulto si autoconvince che quello sia veramente il suo modo di essere, comportandosi di conseguenza.

Le minacce fanno leva sui punti deboli delle persone, solitamente la paura di essere puniti. Un adulto minaccia quando ha necessità di soddisfare velocemente un suo bisogno di controllo ma il bambino non collabora di spontanea volontà. Le minacce sono l'anticamera della punizione ma in verità danno vita ad un circolo vizioso senza fine: minaccia, punizione, minaccia, punizione...(Bilbao, 2020).

Naturalmente evitare punizioni, minacce e tutte le forme aggressive nei confronti del bambino non significa lasciarlo allo sbaraglio sperando che impari dove stanno i

---

<sup>8</sup> La teoria della frustrazione e aggressività di Dollard e Miller. Consultato il 20 luglio 2021. Disponibile su: <https://abcpsicologia.altervista.org/frustrazione-aggressivita/>

limiti. Il ruolo e il dovere dell'adulto è sempre quello di accompagnare il bambino verso la consapevolezza delle proprie scelte. Essere punito non è una soluzione accettabile né tantomeno efficiente ma affrontare le conseguenze delle proprie azioni lo è.

Dal punto di vista del bambino c'è una differenza sostanziale fra lo sperimentare le conseguenze delle proprie azioni ed essere punito. Nel primo caso il bambino si ritrova davanti all'effetto diretto del proprio comportamento («ho lanciato il giocattolo dal terrazzo e ora è rotto; sono arrivato di nuovo in ritardo e non è rimasto neanche un pezzo di torta»). Ne valuta l'errore e affronta i sentimenti che ne derivano (anche negativi come delusione, senso di colpa, tristezza), arrivando alla consapevolezza di aver sbagliato e dell'effetto delle proprie scelte. La punizione invece ha come unico risultato positivo lo sfogo della frustrazione dell'adulto. Come abbiamo visto, l'effetto educativo sul bambino è molto blando. Quest'ultimo infatti si ritrova travolto dalla rabbia e dal senso di ingiustizia. Nella mente infantile si affollano pensieri vendicativi, ripicche, fantasie di allontanamento, ecc che lo distraggono completamente dall'analizzare il proprio comportamento, cosa che invece accade quando affronta il risultato della propria scelta errata (Faber, Mazlish, 2014).

Tuttavia, spesso gli adulti confondono le due cose finendo per evitarle entrambe: una punizione implica il provare un dolore fisico o vedersi privato di qualcosa allo scopo di soffrire talmente tanto da non ripetere l'errore un'altra volta. Parliamo quindi della settimana senza oggetti tecnologici, niente festa di compleanno, niente gita scolastica o uscita con gli amici, ecc. Ma anche le conseguenze possono essere durature: «hai rovinato la mia maglia preferita con i pennarelli indelebili, anche se mi avevi promesso che ti saresti cambiata prima di usarli. Non me la sento di prestarti ancora i miei indumenti», «mi sento ancora molto arrabbiata per quello che è accaduto ieri al supermercato. Sarei molto nervosa se ti portassi oggi con me quindi preferisco andare da sola». A prima vista queste decisioni possono sembrare una punizione ma in realtà rappresentano l'effetto che l'azione del bambino ha avuto sull'adulto, sono direttamente collegate all'accaduto. Non hanno l'obiettivo di impartire una lezione seduta stante ma solo di far notare che ogni azione o scelta porta ad un resoconto, ossia una conseguenza (Faber, Mazlish, 2014).

## **2.4.2. Ricompense e lodi**

L'uso di ricompense e lodi è un metodo molto usato per condizionare il comportamento dei bambini e i risultati sono quasi immediati. Il problema è che se a prima vista le ricompense appaiono come una soluzione efficace, a lungo andare diventano una lama a doppio taglio (Gordon, 2014).

Con i bambini piccoli è facile trovare delle ricompense accattivanti ma nel tempo gli adulti si vedono sgusciare dalle mani quel potere che inizialmente sembrava avere così tanto effetto. Le ricompense infatti perdono valore velocemente, inanzitutto con l'aumento delle competenze del bambino: un premio resta tale finché il soggetto non è in grado di procurarselo da solo. Se poi la ricompensa non è abbastanza accattivante da spronare il bambino, è troppo lontana nel tempo o troppo difficile da conquistare il bambino perderà interesse e conseguenza questa tecnica non avrà effetto (Gordon, 2014).

Lo scopo dell'educazione è di formare persone in grado di prendere le scelte giuste. Tali scelte dovrebbero provenire da una riflessione personale ossia da un input interno: questo mi rende felice, mi fa sentire soddisfatto, sento che è la cosa giusta e quindi scelgo di fare così. Un ragionamento di questo tipo è frutto di tanta introspezione e di esperienze positive e negative che hanno influito sulle metodologie di riflessione del bambino. Ma il metodo dei premi si basa su un input esterno ossia pone in evidenza la ricompensa e l'euforia che ne deriva. Il bambino non percepisce la soddisfazione e l'orgoglio personale in quanto la sua attenzione è posta solo sul risultato materiale che lo spetta o il senso di compiacimento della lode. L'euforia per entrambi però, svanisce in fretta (Gordon, 2014).

Alvaro Bilbao nella sua opera letteraria "Il cervello del bambino spiegato ai genitori" concorda pienamente che l'uso dei premi è nocivo per il bambino ma mette in evidenza anche l'efficacia del rinforzo positivo, metodo che utilizzato in maniera corretta può diventare un grande alleato dell'educazione. La coerenza con l'azione compiuta dal bambino è di assoluta importanza. Esattamente come un comportamento sbagliato va

affrontato e contenuto, così un progresso o miglioramento del bambino deve venir apprezzato. È possibile farlo con un feedback o rinforzo positivo:

«Visto che hai finito subito tutti i compiti, potremmo anche andare al mare prima del solito»

«Sei già pronto per la nanna? Allora mi sa che stasera abbiamo il tempo per leggere un libro in più!»

Deve quindi rappresentare una conseguenza positiva direttamente collegata con la sua azione. Quando ad un bambino viene dato un rinforzo positivo, i neuroni che controllano la motivazione rilasciano la dopamina che consente di collegare l'azione compiuta ad una sensazione di soddisfazione. In questo modo il bambino cercherà di riprovare quella sensazione compiendo azioni simili.

Per questo motivo sarebbero da evitare i premi materiali, in primis perché il cervello umano difficilmente riesce a connettere gruppi di neuroni differenti: «faccio quello che mi è stato chiesto-ricevo un regalo» è differente rispetto a «faccio quello che mi è stato chiesto-provo soddisfazione». Come secondo, un rinforzo emozionale punta a scaturire soddisfazione, quindi a rilasciare più dopamina, cosa che non accade con i regali materiali ma si presenta nei momenti passati a fare attività piacevoli.

Bilbao sottolinea che non bisogna però cadere nella trappola delle ricompense. Il rinforzo positivo non viene dato ogni qualvolta il bambino si comporta in modo piacevole ma deve essere un'eccezione, una conseguenza inaspettata che evidenzia quei comportamenti che vogliamo vengano consolidati dal bambino.

(Bilbao, 2020).

La parola "lode" di per sé ha un significato puramente positivo in quanto esprimiamo accondiscendenza, soddisfazione e apprezzamento. Di certo una lode davvero sentita e sincera ha un effetto benefico sulle persone ma l'esagerazione porta a conseguenze ben meno piacevoli. Chi ci rimette maggiormente dell'abuso di lodi è l'autostima del bambino che finisce per valutare le proprie performance in base ai complimenti ricevuti, con la triste conseguenza di sentirsi sbagliato e poco apprezzato ogni qual volta questi scarseggiano. I soggetti arrivati a questo punto non reagiscono d'istinto o in base al proprio volere ma tendono a filtrare i comportamenti scegliendo quelli graditi agli adulti per accumulare sempre più approvazione e sentirsi soddisfatti. È

dimostrato che tali soggetti solitamente non diventano menti creative, innovative o divergenti. Tendono invece a conformarsi agli standard e sviluppano una sorta di dipendenza dalla gratificazione altrui anche in età adulta (Gordon, 2014).

Le lodi poi, seppur abbiano un'intento positivo, sono piene di giudizi che spesso non corrispondono all'opinione personale del bambino. Quante volte infatti ci imbattiamo in risposte come:

Adulto: «Hai fatto proprio un bel disegno!»

Bambino: «Non è vero, è bruttissimo!»

Adulto: «Questo completo ti sta divinamente!»

Bambino: «A me non piace, piace solo a te.»

Adulto: «Prima ti sei comportata in maniera molto matura.»

Bambino: «A me invece non piace per niente come sono andate le cose!»

In questi casi i bambini sentono il complimento come un'imposizione da parte dell'adulto e reagiscono con aggressività. La lode non avrà contribuito al fine primario, ossia a consolidare un'azione ritenuta positiva, ma solo a sottolineare la lontananza e l'incomprensione fra i due soggetti (Gordon, 2014).

Una valida alternativa è sicuramente il messaggio positivo in prima persona. Come già detto in precedenza, i messaggi in prima persona rappresentano noi stessi, le nostre emozioni e pensieri. In questo caso comunicano l'effetto positivo che l'azione del bambino ha avuto su di noi:

«Mi sono rilassata quando ho visto che non hai reagito alle provocazioni del vicino.»

«Mi è piaciuto vedere che i giochi erano tutti al loro posto.»

«Mi emoziono quando vedo che ti prendi cura della tua sorellina.»

«Mi sento tranquilla e di buon umore quando usciamo di casa tranquilli e in orario come oggi.»

A differenza delle lodi, queste frasi pongono l'attenzione su colui che le esprime e non su chi sono indirizzate e mostrando l'effetto positivo di un'azione compiuta in una data maniera (Gordon, 2014).

La parola “bravo” viene utilizzata in maniera spropositata tanto da perdere il suo valore effettivo. Un bambino che mostra il suo disegno con grande orgoglio si aspetta che venga notato tutto l’impegno che c’è dietro. Se per ogni disegno, per ogni lavoretto, per ogni minima attività la risposta è sempre “bravo”, il bambino finirà per sentirsi inappagato. Diventa infatti un modo educato per liquidarlo in fretta. È più opportuno invece analizzare il disegno, mostrare al bambino che proviamo un reale interesse verso l’impegno e il lavoro che c’è dietro. Frasi come «Ma quanti bei colori hai utilizzato! Guarda che belle sfumature hai fatto qui. In questo punto ti sei sicuramente dovuto concentrare tanto, ma come hai tagliato bene questi pezzi, ci hai messo davvero tanto impegno e pazienza per realizzarlo, mi piace molto!» esprimono coinvolgimento, trasporto, voglia di entrare nel suo mondo, apprezzamento per ogni dettaglio. Si mostra al bambino che non è importante il risultato ma tutto quello che c’è dietro, che NOI vediamo e apprezziamo i suoi sforzi (Beltrame, Mazzarelli, 2019).

### **2.4.3. L’importanza dei limiti educativi**

Spesso, di fronte a temi come quello trattato, le persone hanno timore di cadere nella trappola del permissivismo e di conseguenza di perdere il controllo della situazione. Ma una cosa è certa: avere dei limiti chiari e stabili è di fondamentale importanza per i bambini in quanto rappresentano una garanzia per la loro incolumità e per una convivenza serena nella società. I limiti frenano un comportamento scorretto o potenzialmente pericoloso ma hanno anche un ruolo importante nello sviluppo dell’autocontrollo e della fiducia in sé stessi (Bilbao, 2020).

Alvaro Bilbao, esperto e padre di tre figli, ha stilato una lista di regole importanti per instaurare dei limiti nella maniera più corretta:

- Velocità: è necessario reagire prima possibile, ossia appena notiamo che il bambino si lascia andare ad un comportamento inaccettabile.
- Anticipo: cercare di anticipare la sua mossa, stoppando l’errore prima che avvenga.

- Continuità: non spostare il confine posto in precedenza ogni volta che se ne presenta l'occasione. Bisogna essere certi della reale necessità di quella imposizione e quindi mantenerla per garantire stabilità al bambino.
- Costanza: questo è un punto che solitamente vacilla in famiglia. I limiti posti ai figli dovrebbero essere oggetto di accordo fra i genitori, ossia dovrebbero attenersi entrambi allo stesso modo.
- Tranquillità: i limiti vengono posti in toni calmi e pacati. L'uso di toni alterati rischia di distrarre il bambino dall'ascolto.
- Fiducia: conquistare la fiducia del bambino significa dargli un porto sicuro, una figura la cui motivazione e parola non verrà messa in dubbio e alla quale lui si affiderà senza esitare.
- Amore: se il bambino percepisce l'amore che sta dietro all'imposizione di un limite, tenderà a rispettarlo con più facilità (Bilbao, 2020)

Le regole sociali cambiano da cultura a cultura, quelle famigliari da famiglia a famiglia. Avere un comportamento socialmente accettabile è un diritto e un dovere di ogni essere umano. Per far sì che il bambino assimili pienamente una regola è necessario lavorare su due punti:

- Porre dei limiti chiari e invaricabili
- Dare un esempio concreto di quello che è consentito.

Questo secondo punto ha un'importanza cruciale e influisce notevolmente anche sul primo. I bambini apprendono per imitazione e come tali assimilano gli stimoli dell'ambiente che li circonda. Nel cervello umano troviamo un circuito di neuroni, chiamato neuroni specchio. Il nome è dovuto alla loro funzione ossia analizzare i dati ricavati dall'osservazione e farli riprodurre al bambino quando si troverà in una situazione analoga, come fosse uno specchio, appunto: quando un bambino sta imparando a parlare, i neuroni specchio osservano i movimenti delle labbra dell'adulto e ascoltano i suoni che produce; automaticamente prova a muovere la bocca allo stesso modo e a rilasciare lo stesso suono. Quando il bambino vede un'adulto reagire alla rabbia con violenza, lo rifarà sicuramente alla prima occasione. Per questo motivo dobbiamo essere consapevoli degli esempi che forniamo ai bambini e comportarci in maniera coerente con essi: urlare al bambino di non gridare o sculacciarlo perché ha

alzato le mani sull'amichetto non è coerenza (Bilbao, 2020). Nel 1961 Albert Bandura, uno psicologo canadese alle prese con lo studio dell'aggressività negli adulti, ne ricerca le cause fin dall'infanzia. Bandura infatti dirige l'"esperimento della bambola Bobo". Secondo la sua teoria i bambini agiscono in base all'esempio che viene dato loro dalle figure di riferimento. Per dimostrare questa teoria, Bandura raggruppa 72 bambini e bambine fra i 3 e i 5 anni che vengono smistati in tre stanze assieme ad un adulto: tutte le stanze sono provviste dei classici giochi per bambini e un bambolotto di pezza, Bobo, posto in un angolo. Nella prima stanza l'adulto inizialmente gioca con i bambini per poi avvicinarsi al pupazzo e aggredirlo sia fisicamente che verbalmente. Nella seconda stanza l'adulto gioca con i bambini e ignora il pupazzo. Nella terza stanza i bambini giocano da soli senza un adulto. Successivamente i soggetti vengono tutti raggruppati in un unico ambiente fornito di giochi calmi, giochi violenti (armi) e Bobo. Come lo psicologo aveva immaginato, i bambini della stanza 1 si avvicinano a Bobo e imitano il comportamento aggressivo visto poco prima dall'adulto, prediligono i giochi violenti e hanno un atteggiamento prevaricante nei confronti dei compagni delle altre stanze<sup>9</sup>. Da questo esperimento è facilmente deducibile l'importanza dell'esempio dato dall'adulto di riferimento.

Non è inusuale che i bambini tastino il limite imposto dall'adulto provando ad allentarlo e superarlo. Capita però che quando ci riescono nasca una circostanza di caos con l'adulto che si vede portare via il controllo della situazione. La psicologa Shefali Tsabary spiega che i principali problemi nel rapporto adulto-bambino nascono proprio dall'instabilità dei confini imposti dagli adulti che spesso e volentieri sono semplicemente il frutto di un'improvvisazione momentanea (dettati dalla stanchezza, dallo stress) e non hanno un vero e proprio scopo educativo. Prima di imporre un limite si deve valutarne la reale necessità, lo scopo. È importante essere consapevoli del perché facciamo quella scelta. Se il fine è chiaro nella mente dell'adulto, non sarà difficile mantenerlo saldo qualora il bambino cercherà di oltrepassarlo. Così facendo faremo anche una scrematura delle regole mantenendo solo quelle realmente utili al bambino (Tsabary, 2016).

---

<sup>9</sup> L'esperimento con la bambola Bobo. Disponibile su: <https://thevision.com/cultura/aggressivita-bambini>, consultato il 4 maggio 2023

## CONCLUSIONE

Il questa tesina abbiamo parlato dell'importanza di sviluppare una comunicazione di qualità con il bambino. Per poterlo fare, è necessario instaurare una relazione sana che garantirà un approccio reciproco aperto ed empatico che a sua volta agevolerà la collaborazione. I bambini vanno guidati verso la consapevolezza delle loro emozioni che li aiuterà ad autoregolarsi e gestire i momenti di difficoltà. Per lo stesso motivo ascoltare anche quello che non viene detto apertamente, quello che sta dietro un determinato comportamento, diventa basilare perché non sempre i bambini sono in grado di esprimerlo in autonomia. In questo caso ci viene in aiuto l'ascolto attivo, un metodo che con pochi semplici feedback invoglia il bambino ad aprirsi e indagare il suo stato d'animo.

Per affrontare i problemi quotidiani è utile tener conto del modo in cui i bambini elaborano le informazioni che ricevono: limitare le informazioni a poche e semplici parole sarà sicuramente la via più diretta rispetto ad una lunga spiegazione come pure specificare ai bambini cosa vogliamo venga fatto al posto di cosa non devono fare. Inoltre semplificare i dialoghi porta ad un calo di stress e dispendio di energia da ambo le parti. Quando il bambino ha un comportamento scorretto bisogna affrontarlo con logica e perseveranza. Le punizioni non fanno altro che smussare l'errore ma non lo eliminano. Infatti i bambini eviteranno di ripeterlo solo per paura di essere puniti, non perché hanno capito il motivo. Però è importante non cadere nella trappola del permissivismo: i bambini devono conoscere fin dove possono spingersi. Mettere dei paletti chiari è basilare. Se il bambino supera un limite è bene lasciare che ne subisca le conseguenze. Ogni azione sbagliata porta una conseguenza, materiale o immateriale, e ci sarà sempre un modo per far capire al bambino l'effetto del suo gesto.

## **BIBLIOGRAFIA**

FABER, A., MAZLISH, E. (2014), Come parlare perché i bambini ti ascoltino & Come ascoltare perché ti parlino, Milano, Mondadori S.p.a.

GORDON, T. (2014.), Genitori efficaci. 3<sup>a</sup> edizione. Molfetta (BA): La meridiana.

GORDON, T. (2014.), Né con le buone né con le cattive. 2<sup>a</sup> edizione. Molfetta (BA): La meridiana.

ROSENBERG, M.B. (2010), Educare con la Comunicazione Nonviolenta, prima ristampa: 2016. Reggio Emilia: Esserci Edizioni.

ROSENBERG, M.B. (2017), Insegnare ai bambini con empatia, Reggio Emilia: Esserci Edizioni.

ROSENBERG, M.B. (2003), Le parole sono finestre [oppure muri], Reggio Emilia: Edizioni Esserci.

BILBAO, A. (2020), Dječiji mozak objašnjen roditeljima, Zagabria, Grafički zavod Hrvatske d.o.o.

TSABARY, S. (2016), Osvještana obitelj – kako odgojiti samostalno dijete puno samopouzdanja, Zagabria: Biblioteka Makronova.

BELTRAME, A. e MAZZARELLI, L. (2019), Invece di dire...Prova a dire..., Milano, Mondadori S.p.A.

## **SITOGRAFIA**

Significato della parola “comunicazione”: consultato il 1 marzo 2021. Disponibile su:  
[https://dizionari.corriere.it/dizionario\\_italiano/C/comunicazione.shtml](https://dizionari.corriere.it/dizionario_italiano/C/comunicazione.shtml)

La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver. Consultato il 1 marzo 2021. Disponibile su:

<http://www.istitutosuperiorebruno-dorso.it/scuola-lavoro/DocumentiUtili/Lezione%20n%203.pdf>

La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver. Consultato il 20 marzo 2021. Disponibile su:

<http://www.galenotech.org/comunicazione.htm>

La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver . Consultato il 20 marzo 2021. Disponibile su:

<http://www.istitutosuperiorebruno-dorso.it/scuola-lavoro/DocumentiUtili/Lezione%20n%203.pdf>

La teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver. Consultato il 20 marzo 2021. Disponibile su:

<http://www.galenotech.org/comunicazione.htm>

La teoria della comunicazione linguistica di Roman Jakobson. Consultato: 29 marzo 2021. Disponibile su:

<http://www.galenotech.org/comunicazione.htm>

L'effetto Pigmalione. Consultato il 20 luglio 2021. Disponibile su:

<https://www.stateofmind.it/2016/02/effetto-pigmalione-esperimento/>

La teoria della frustrazione e aggressività di Dollard e Miller. Consultato il 20 luglio 2021. Disponibile su:

<https://abcpsicologia.altervista.org/frustrazione-aggressivita/>

L'esperimento della bambola Bobo. Consultato il 4 maggio 2023. Disponibile su:

<https://thevision.com/cultura/aggressivita-bambini>

## RIASSUNTO

L'oggetto di ricerca di questa tesina è la comunicazione consapevole con i bambini di età prescolare. Inanzitutto abbiamo visto quanto è importante instaurare una relazione sana con il bambino, basata sulla fiducia reciproca e la consapevolezza che i bambini sono creature in continua crescita, sia fisica che cognitiva, con una conoscenza limitata a quelle che sono state loro esperienze fino a quel momento. È importante lavorare sull'educazione emozionale ossia guidare il bambino verso una maggiore comprensione delle sue emozioni aiutandolo a gestirle in maniera consona. Abbiamo visto spiegate l'empatia e la comunicazione empatica attraverso gli occhi di Marshall B. Rosenberg e Alvaro Bilbao nonché l'ascolto attivo e l'ascolto passivo, entrambi pilastri della comunicazione nel metodo Gordon. Successivamente vengono spiegati alcuni aspetti pratici della comunicazione: la quantità delle informazioni da fornire ai bambini, come correggere un comportamento dicendo al bambino cosa ci aspettiamo che faccia invece del solito divieto, come evitare i messaggi giudicanti in seconda persona sostituendoli con quelli in prima persona. È stata spiegata la differenza fra richiesta e pretesa e quanto sia importante che i bambini affrontino le conseguenze delle loro azioni senza però usufruire di punizioni e minacce. Abbiamo spiegato quanto realmente siano efficienti le lodi e quale sia il loro aspetto negativo, per finire poi con le indicazioni di Alvaro Bilbao per porre dei limiti educativi in maniera efficiente.

## SAŽETAK

Tema ovog rada je svjesna komunikacija s djecom u predškolskoj dobi. Prije svega, istaknuli smo važnost uspostavljanja zdravog odnosa s djetetom, temeljenog na povjerenju i svijesti da su djeca bića u stalnom razvoju, kako fizički tako i kognitivno. Njihovo znanje je ograničeno na njihova dosadašnja iskustva. Važno je raditi na emocionalnom odgoju usmjeravajući dijete prema boljem razumijevanju vlastitih emocija i pomažući mu naučiti kako se nositi s njima. Istražili smo empatiju i empatičnu komunikaciju iz perspektive Marshalla B. Rosenberga i Alvare Bilbao, kao i aktivno i pasivno slušanje, na kojima se temelje Gordonove metode komunikacije.

Nadalje, objasnili smo nekoliko praktičnih aspekata komunikacije, uključujući količinu informacija koju treba pružiti djeci, kako ispraviti njihovo ponašanje komunicirajući svoja očekivanja o njihovom ponašanju umjesto da se ograničavamo na zabrane, te kako izbjeći osuđujuće poruke u drugoj osobi zamjenjujući ih izjavama u prvoj osobi. Istaknuli smo razliku između zamolbe i zahtijeva i naglasili koliko je važno da se djeca suoče s posljedicama svojih postupaka bez korištenja kazni i prijetnji. Razgovarali smo o stvarnoj učinkovitosti pohvale i njenim potencijalnim nedostacima te zaključili s preporukama Alvare Bilbao za učinkovito postavljanje obrazovnih granica.

## **SUMMARY**

The subject of this thesis is conscious communication with preschool-age children. Firstly, we have discussed how essential it is to build a healthy relationship with the child based on trust and the understanding that children are constantly growing, both physically and cognitively. Their knowledge is limited to their experiences up to that point. It is important to work on their emotional education, guiding the child towards a better understanding of their emotions and helping them manage them properly. We have explored empathy and empathetic communication through the perspectives of Marshall B. Rosenberg and Alvaro Bilbao, as well as active listening and passive listening, both pillars of communication in the Gordon Method. Afterward, we have explained some practical aspects of communication, such as the amount of information to give to children, how to correct their behavior by telling them articulating our expectations instead of resorting to mere prohibitions and how to avoid using judgmental messages in the second person by using first-person expressions instead. We have also clarified the distinction between a request and a demand, highlighting the importance of children facing the consequences of their actions without the use of punishments and threats. We have discussed the genuine effectiveness of praise and its potential downsides. Finally, we have concluded by presenting Alvaro Bilbao's guidelines for establishing educational boundaries effectively.