

## Saper comunicare – come acquisire un’abilità sociale

### Laboratori ARTERY per gruppi socialmente vulnerabili

Koffi M. Dossou – Key & Key Communications, Italia

Gabriella B. Klein – Università degli studi di Perugia, Italia

Settembre 2012

Le “Abilità Sociali” sono il perno intorno al quale ruota il successo nel partecipare alla vita delle persone in generale e di adulti svantaggiati in particolare. Giochi di ruolo e partecipazione in programmi teatrali rafforzano l’acquisizione di tali abilità. Come usare arte, giochi di comunicazione e tecniche teatrali per migliorare il benessere personale e sociale di adulti vulnerabili è presentato nel *Manuale per la Formazione in Abilità Sociali. Arte - formazione - terapia*. Vi si possono trovare varie attività pronte all’uso per formare in abilità sociali. Il Manuale è pensato per insegnanti, formatori, educatori e per chiunque voglia migliorare le abilità sociali di un’altra persona per favorire la sua inclusione sociale.

Il *Manuale per la Formazione in Abilità Sociali* è basato sulle esperienze di formatori che lavorano con gruppi di persone svantaggiate provenienti da cinque paesi: Polonia, Slovacchia, Italia, Finlandia e Spagna. Hanno messo insieme le loro competenze e risorse al fine di sviluppare insieme il progetto ARTERY (2010-2012), finanziato dal *Lifelong Learning Programme*, il Programma di Apprendimento Permanente (2007-2013) della Commissione Europea (Grundtvig Multilateral Project ARTERY - Art – Education –Therapy 510260-LLP-1-2010-1-PL-GRUNDTVIG-GMP - <http://www.arteryproject.eu>). Ognuno dei partner ARTERY<sup>1</sup> lavora con differenti gruppi di persone socialmente svantaggiate, in condizioni diverse e con metodi differenti. Questo Manuale offre una sintesi unica di vari punti di vista ed esperienze che in ultima analisi, riflettono lo stesso messaggio: ossia che ogni persona è unica. Gli autori di questo libro credono fermamente nei benefici dell’apprendimento permanente per lo sviluppo delle competenze sociali in particolare di adulti vulnerabili.

L’Apprendimento Permanente e il suo legame con l’educazione degli adulti e la loro vulnerabilità si riflette in [Capitolo 1](#) di questo Manuale *‘L’importanza del apprendimento permanente per adulti socialmente vulnerabili’*. [Capitolo 2](#) *‘Artery: Arte - Formazione – Terapia’* descrive in dettaglio il progetto ARTERY. In [Capitolo 3](#) *‘I principali partner’* si presentano individualmente e con i profili delle loro organizzazioni quali partner nel progetto ARTERY, riassumendo le loro attività e i loro progetti.

Poiché il Manuale mira a riflettere sulle abilità sociali e le implicazioni degli effetti educativi, il [Capitolo 4](#) *‘Adulti, vulnerabilità e abilità sociali. Quadro concettuale’* include una panoramica delle definizioni di abilità sociali e conduce a un elenco di sette abilità che sembrano essere deboli nei gruppi target affrontati dalle organizzazioni partner di ARTERY. Si discute l’importanza di acquisire ed esercitare abilità sociali non solo da parte di persone con disabilità, ma anche da parte di chiunque sia interessato alla propria crescita personale.

I gruppi target svantaggiati, con cui i partner di ARTERY lavorano, sono presentati in [Capitolo 5](#) *‘Abilità sociali importanti per i gruppi target. Strumenti e attività’*. Qui si descrivono esercizi pratici per acquisire abilità sociali e le motivazioni legate a tali esercizi.

---

<sup>1</sup> Bielskie Stowarzyszenie Artystyczne Teatr Grodzki, Polonia (Coordinatore transnazionale); Divadlo bez Domova, Slovacchia; Fundación INTRAS, Spagna; Key & Key Communications, Italia; Kirkkopalvelut ry (Agricola), Finlandia; Placówka Kształcenia Ustawicznego EST, Polonia.

[Capitolo 6 'Esercizi da raccomandare'](#) comprende una selezione di attività pronte all'uso per la formazione alle abilità sociali. Segue [Capitolo 7 'Esempio di buone pratiche'](#) preso da Laboratori di Terapia Occupazionale per persone con disabilità fisica, emotivo-affettiva e cognitiva, che ha avuto luogo nel Teatro Grodzki (coordinatore del progetto ARTERY) da gennaio ad aprile 2011. In [Capitolo 8 'Raccomandazioni per insegnanti ed educatori'](#) si trova una sintesi di conoscenze pratiche e di esperienze maturate in fase di attuazione del progetto ARTERY.

Intendiamo qui in particolare presentare l'esperienza di Key & Key Communications – partner italiano del progetto ARTERY. Key & Key Communications realizza laboratori di comunicazione per 'adulti-in-mobilità' - ossia migranti -, da una parte, e per 'adulti-in-contatto-con-la-mobilità' – ossia dipendenti pubblici, formatori in comunicazione e mediatori interculturali -, dall'altra parte, aiutando entrambi i gruppi a comunicare meglio è insieme.

L'abilità di comunicazione, infatti, è una tra le sette abilità sociali individuate nel Manuale. Tutte le interazioni tra le persone comprendono la comunicazione, per cui molti dei conflitti nascono dalla sua mancanza o da una sua cattiva gestione. La capacità di interpretare i messaggi, le espressioni facciali e i sentimenti è molto importante. Il rapporto con gli altri dipende in gran parte dalla comunicazione efficace delle intenzioni senza provocare sentimenti negativi nella persona che riceve il messaggio. Tale insieme di abilità potrebbe essere formato, tra l'altro, dalle seguenti sub-abilità: comunicazione verbale, ricevere e dare feedback, corretta espressione dei sentimenti, porre domande e rispondere in modo appropriato, corretto trattamento dei messaggi verbali (quando sono coinvolte le parole), dei messaggi paraverbali (quando è coinvolta la voce, come ad esempio l'intonazione ecc.), dei messaggi non-verbali (gesti, postura, contatto visivo ecc.) e dei messaggi visivi (colori, forme, simboli).

I laboratori di Key & Key Communications si concentrano sulla comunicazione interpersonale e interculturale soprattutto per migranti. Come 'adulti-in-mobilità' spesso devono affrontare diversi modi di comunicazione, stili di comunicazione a quali non sono abituati, e ciò può portare a interpretazioni errate, frustrazione, anche a discriminazione, stereotipi e razzismo.

La comunicazione non è soltanto ciò che vogliamo (consapevolmente) trasmettere, ma è anche ciò che l'altro (il nostro interlocutore) riceve, cioè percepisce e comprende, in altre parole: l'effetto della nostra comunicazione sull'altro, prodotto dalle nostre parole (messaggi verbali), da elementi visivi come colori, forme, simboli (messaggi visivi), dal nostro corpo (messaggi non-verbali) e dalla nostra voce (messaggi paraverbali).

Lavorando nel campo della comunicazione interculturale, non semplicemente su una base teorica, ma su una base molto empirica, Key & Key Communications deve tipicamente affrontare due diversi gruppi di destinatari:

- migranti, ossia adulti-in-mobilità, di lungo termine, che vivono e lavorano o studiano da anni in Italia.
- rifugiati e richiedenti asilo.

Il primo gruppo di solito ha una buona conoscenza della lingua italiana. Le persone del secondo gruppo invece, essendo di solito arrivate più recentemente, sanno poco o affatto l'italiano. Con partecipanti provenienti da questo gruppo la comunicazione deve avvenire attraverso strategie particolari che fanno uso di messaggi visivi e non-verbali e - quando possibile - di varie lingue: oppure scegliendo una lingua la

quale il formatore sa bene oppure attraverso la traduzione da parte di altri partecipanti in lingue che conoscono e il formatore non conosce.

Prima di tutto, sappiamo dalla teoria e dal lavoro empirico (da ricerche sul campo e da corsi di formazione) che la comunicazione viene filtrata dalla nostra immaginazione, la nostra percezione, dai nostri sentimenti e le nostre rappresentazioni mentali (cf. Gumperz 1982<sup>2</sup>). Quanto più questi fattori sono distanti tra un interlocutore e un altro, tanto più la comunicazione è a rischio di fallimento. Sappiamo che più abilità comunicative si possiedono, più opportunità sociali e quindi anche professionali si possono di solito ottenere.

La comunicazione interculturale è prima di tutto comunicazione interpersonale. Pertanto, nei corsi di formazione alla comunicazione è buona regola iniziare con le basi della comunicazione interpersonale: ossia con la sensibilizzazione ai mezzi di comunicazione, i suoi strumenti e i diversi effetti che si possono ottenere in modo costruttivo o distruttivo. Questa consapevolezza può essere raggiunta attraverso esercizi specifici: esercizi di ascolto, esercizi di dialogo, esercitazioni sui colori e sul linguaggio del corpo. Tali esercizi mostrano la consapevolezza nella comunicazione che una persona o un gruppo possiede e, quindi, l'abilità sociale specifica che si è in grado di eseguire.

Mentre è relativamente facile capire come funziona la comunicazione (conoscenza come sapere), non è altrettanto facile usarla in modo efficace (abilità come saper fare); il più difficile è acquisire una disposizione speciale per la comunicazione costruttiva evitando o superando situazioni di conflitto (come saper essere). Tutte queste implicazioni possono essere amplificate quando due (o più) interlocutori si incontrano facendo ciascuno riferimento a conoscenze di sfondo diverse: infatti, quanto meno condividiamo le conoscenze di sfondo con i nostri interlocutori, tanto più la comunicazione è a rischio di fallimento.

L'acquisizione di queste abilità comunicative di base consente alle persone di affrontare specifiche situazioni quotidiane, quali:

- situazioni di lavoro
- interazioni medico-paziente
- situazioni burocratico-istituzionali.

Questi tre campi principali corrispondono alle necessità di base che sono:

- lavorare per sopravvivere e raggiungere la soddisfazione
- la salute fisica e mentale
- la sicurezza fisica e sociale.

In questi tre campi principali è importante sviluppare abilità sociali che possono essere definite come segue:

- come presentare se stessi in generale e specificamente per un lavoro
- come chiedere aiuto ed esprimere i propri problemi di salute
- come compilare formulari e avere rispettati i propri diritti e le proprie necessità.

---

<sup>2</sup> Gumperz, John J.: *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press. 1982

Tali abilità sociali sono necessariamente basate sulle abilità di comunicazione interpersonale. Essi non possono essere eseguite senza comunicare.

Adulti-in-mobilità imparano così a comprendere che la comunicazione possa essere gestita in vari modi differenti e che non si deve giudicare immediatamente l'interlocutore perché non comunichi in modo in cui si è abituati. Questo aiuta a:

- superare la frustrazione
- imparare a chiedere al fine di chiarire e negoziare il significato del messaggio del proprio interlocutore
- imparare a osservare prima di giudicare
- imparare a conoscere le differenze tra sé e un'altra persona.

Adulti-in-mobilità possono imparare a ottenere ciò che vogliono e di cui hanno bisogno attraverso una comunicazione costruttiva e convincente.

Imparano a presentarsi in modo convincente, sviluppando così più autostima e sicurezza.

Le attività di formazione qui proposte mettono a fuoco da un lato le difficoltà di comunicazione e le sfide e dall'altro lato come superare tali difficoltà e come utilizzare gli strumenti di comunicazione in modo costruttivo, ove in modo costruttivo significa raggiungere i propri obiettivi rispettando la 'faccia' del proprio interlocutore e la sua autostima. Ovviamente, questo è facile da definire, ma non è per niente facile da applicare. Pertanto, prima di tutto, è importante rendere i partecipanti consapevoli di tali difficoltà attraverso esercizi concreti che le fanno emergere.

Tali esercizi riguardano tutti e quattro i piani della comunicazione:

- la comunicazione verbale, che si ottiene attraverso le parole (parlate o scritte);
- la comunicazione paraverbale, che si realizza attraverso la propria voce mentre si parla (ad esempio mentre si producono parole, la nostra voce trasmette significati che non vengono esplicitati; come nel linguaggio corporeo il significato trasmesso con la propria voce può sostituire termini e discorsi, integrarli o addirittura contraddirli);
- la comunicazione non-verbale (chiamata anche linguaggio corporeo), che viene resa attraverso il nostro corpo indipendentemente dal fatto che si stia parlando o meno (può anche sostituire termini e discorsi, integrarli o contraddirli);
- la comunicazione visiva, che si ottiene con vari mezzi visivi (colori, forme, immagini, simboli), non si produce attraverso il proprio corpo, ma attraverso gli oggetti che si indossano o che si trovano nell'ambiente intorno alle persone influenzando la loro comunicazione.

In un incontro in cui gli interlocutori si riferiscono alla diversa esperienza e al diverso retroterra culturale (aspettative, rappresentazioni mentali, modelli di comportamento e valori), la difficoltà di comunicazione può accadere facilmente anche senza che gli interlocutori si rendano conto.

Per ogni piano di comunicazione specifici esercizi rivelano le difficoltà di comunicazione: soltanto sperimentando tali difficoltà per sé e per gli altri; si possano acquisire abilità per prevenirle e, infine, per superarle quando accadono.

## Assicurare la comprensione reciproca

La comunicazione sta tutta nel capirsi. La comprensione reciproca implica quindi varie abilità:

- saper ascoltare attentamente
- saper osservare
- saper ripetere e/o riformulare ciò che il nostro interlocutore ha detto
- saper negoziare il significato
- saper meta-comunicare.

## Gestire l'uso di colori

I colori hanno un effetto immediato su un individuo e influenzano la sua comunicazione. Nero ad esempio ha spesso l'effetto di influenzare negativamente una comunicazione, creando una barriera tra le persone, mentre il rosso può avere un effetto aggressivo, blu un effetto calmante e così via. È importante, specialmente in molte situazioni pubbliche, di essere a conoscenza di questi effetti e di tenerne conto, considerando che essere 'straniero' o 'migrante' può comportare svantaggi sociali e persino l'esclusione. Conoscere gli effetti negativi e positivi dei colori, e il loro utilizzo in modo appropriato al contesto generale e alla situazione specifica, può aiutare a superare lo svantaggio sociale.

Infine, tale conoscenza diventa la base per la comprensione del carattere simbolico dei colori usati nei diversi paesi. Così fa una differenza se qualcuno dal Ghana (Africa occidentale) associ il colore marrone alla terra e qualcun altro da un paese europeo, invece, alla vecchiaia. Mentre l'effetto psicologico dei colori è piuttosto universale, l'uso simbolico dei colori è legato alla cultura.

## Essere capaci di capire il significato sociale e metaforico che una voce può trasmettere mentre si parla

Non molte persone sono consapevoli del fatto che attraverso la propria voce si trasmettono significati sociali e metaforici. Come il linguaggio del corpo, la voce può sostituire parole e discorsi, integrarli o addirittura contraddirli.

Si può spesso osservare che la gente aumenta il volume della propria voce quando parla con una persona straniera, come se il maggiore volume agevolasse la comprensione, e senza verificare la competenza linguistica che l'adulto-in-mobilità possiede. Tuttavia aumentare il volume della voce spesso ha un effetto negativo sull'ascoltatore, soprattutto quando nella sua cultura questo è associato con la cattiva educazione. Inoltre, tale messaggio paraverbale può spaventare un adulto-in-mobilità che lo percepisce come rimprovero. In realtà, l'aumento del volume della voce può trasmettere un significato diverso, e cioè che la persona che invia questo messaggio è in difficoltà, o è nervoso e non sa cosa fare, come reagire, soprattutto in una situazione in cui l'adulto-in-mobilità non capisce.

Come un partecipante filippino ha riportato in uno dei nostri laboratori, nelle Filippine l'uso di un volume della voce alto è un segno di cattiva educazione (si veda l'esempio riportato sulla piattaforma ARTERY in comunicazione paraverbale). È importante per adulti-in-mobilità sapere che un certo elemento di voce (volume, velocità, l'intonazione, enfasi, pause ecc.) possa avere un significato diverso nel paese di migrazione che lui o lei è abituato/a o si aspetta.

Anche in molti paesi africani abbassare il proprio volume di voce, mentre avvicinandosi a una persona, non vuol dire, come può essere il caso nei paesi europei, che la persona sta per svelare un segreto all'altro, ma semplicemente che lui o lei rispetta l'altra persona.

Conoscere tali differenze e le possibili implicazioni dell'uso della propria voce può essere ancora più importante che conoscere le regole grammaticali di una lingua.

## Capire il significato sociale e metaforico del proprio linguaggio corporeo mentre si parla o si tace

Il linguaggio del corpo, pur avendo un significato universale, è influenzato piuttosto culturalmente e si può fare facilmente un errore sociale attraverso un gesto, un contatto con gli occhi o un contatto con il corpo concepito come "sbagliato" o addirittura come invadente dal nostro interlocutore.

Così, nella maggior parte delle società occidentali, i bambini imparano a guardare negli occhi gli interlocutori mentre parlano perché altrimenti sarebbero percepiti come insinceri, insicuri o addirittura inaffidabili.

Tuttavia, in molti altri paesi del mondo una persona non deve mantenere un contatto visivo prolungato, soprattutto se l'interlocutore è di uno status superiore o più anziano rispetto al parlante o un uomo che parla a una donna.

Allo stesso modo, la gestione del contatto visivo e del contatto fisico così come la distanza interpersonale è specifica alla cultura. In alcune società, la gente è abituata a rimanere più vicini gli uni agli altri senza essere in imbarazzo a causa di questo, in altre si preferisce mantenere una distanza maggiore. In alcune società (ad esempio in Afghanistan), non è consentito che una donna e un uomo stringono la mano salutandosi. In altre società invece (ad esempio l'Africa occidentale, Germania) stringersi la mano per il saluto è molto importante mentre in alcuni altri (es. Italia) non è così importante. Il saluto rappresenta uno dei primi contatti tra le persone che non si conoscono ancora, e più tardi il primo momento in cui si incontrano di nuovo o si separano.

Il proprio corpo riceve e rivela sempre alcune informazioni che si voglia o no. Può rivelare lo status sociale, l'età, il sesso, la professione, lo stato fisico, i sentimenti, le emozioni. Questo è il motivo per cui è così importante essere consapevoli del fatto che il proprio corpo parla; e, con un differenti retroterra culturale, è estremamente importante conoscere i gesti rituali principali al fine di evitare gesti socialmente e culturalmente inadeguati, da un lato, e, dall'altro, di essere consapevoli che in una società diversa certi rituali comunicativi (salutare, scusarsi, congratularsi ecc.) possono essere accompagnati da un linguaggio del corpo differente.

## Raccomandazioni per formatori ed educatori

Innanzitutto, è fondamentale rendersi conto delle differenze ed essere in grado di accettarle, nonché di imparare dagli altri. In questo processo di sensibilizzazione sui propri e altrui stili e pratiche di comunicazione è importante evitare di generalizzare e stereotipare i differenti modi di comportamento comunicativo.

Quando si lavora con persone di lingue diverse, è importante stabilire fin dall'inizio quale lingua o quali lingue saranno utilizzate nei laboratori. Secondo l'esperienza di Key & Key Communications, è anche utile

scoprire all'inizio quali sono le lingue parlate nel gruppo, chi non condivide alcuna lingua con il formatore e se vi è qualcuno che potrebbe essere in grado di tradurre. Per questi casi è importante far sedere queste due (o tre) persone l'una accanto all'altra in modo che la traduzione possa essere agevole.

In un gruppo multilingue facendo esercizi verbali, come ad esempio rituali verbali di saluto, al fine di mostrare le differenze, è anche importante imparare parole e frasi brevi da tutti i partecipanti. Questo fa emergere le difficoltà di pronunciare le parole in altre lingue e sottolinea che non solo la lingua del paese di immigrazione è difficile per un adulto-in-mobilità, ma che ogni lingua può essere difficile a qualsiasi persona. I formatori dovrebbero partecipare a questi esercizi: ciò riduce le barriere tra formatore e partecipanti. Tuttavia, d'altra parte, i formatori dovrebbero rimanere sempre nel loro ruolo di formatore.

Il formatore, lavorando con un gruppo multiculturale, deve fare attenzione a evitare marcati messaggi non-verbali, e rimanere piuttosto neutrale. Il contatto fisico diretto dovrebbe essere evitato, soprattutto tra un formatore uomo e una discente donna e vice-versa.

Alzare il volume della voce, per esempio in situazioni difficili, dovrebbe anche essere evitato. Un formatore deve sempre rimanere calmo e neutrale, trattando tutti i partecipanti allo stesso modo, mostrando rispetto per le differenze, e non permettendo la mancanza di rispetto tra i partecipanti.

Lavorando con rifugiati, in un gruppo ci possono essere diversi livelli di comprensione delle istruzioni e anche persone che non sono abituate a stare in un gruppo di formazione. Quando questo accade, il formatore dovrebbe spiegare le istruzioni per il discente separatamente.

La puntualità può anche essere un problema. Dato che il senso del tempo può essere molto diverso da cultura a cultura, per alcune persone può essere difficile rispettare gli orari. È il formatore a decidere se permettere ai ritardatari di entrare nella stanza del laboratorio. Tuttavia, va precisato che, soprattutto nelle società europee centrali e settentrionali, la puntualità è essenziale. Norme specifiche di comportamento nel laboratorio dovrebbero essere stabilite, ma devono essere introdotte all'inizio e scritte con pennarelli colorati a grandi lettere su una lavagna a fogli mobili che tutti possano vederle durante tutto il periodo delle attività di laboratorio.

Ultimo ma non meno importante: il formatore deve essere in grado di conquistare la fiducia dei partecipanti. Per questo, è fondamentale essere sinceri, mostrare e far sentire il proprio interesse sincero per le storie delle persone, e non promettere ciò che non può essere mantenuto. Inoltre, è importante dimostrare un profondo rispetto per le persone: non sono stupide, non sono "ragazze" o "ragazzi", potremmo non essere in grado di indovinare la loro età in modo corretto e diminuirla, e così trattare le persone come "giovincelli", mentre sono mariti, mogli, padri, madri. Ciò vale anche per le lingue in cui le forme pronominali distinguono, per la seconda persona, tra una forma più formale e una meno formale (come in italiano, spagnolo e francese "tu" o in tedesco "du") di evitare rigorosamente la forma informale, ovvero famigliare e amicale.

Il *Manuale per la Formazione in Abilità Sociali* può essere scaricato gratuitamente dal sito: [www.arteryproject.eu](http://www.arteryproject.eu).

---

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.