

Maria Camilla Briganti

La comunicazione come relazione di aiuto

Aspetti etici e pedagogici

Prefazione di *Paolo Impara*



Copyright © MMIX
ARACNE editrice S.r.l.

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

via Raffaele Garofalo, 133 a/b
00173 Roma
(06) 93781065

ISBN 978-88-548-2836-0

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: novembre 2009

*Questo libro è dedicato a
mia figlia Lucilla, una scintilla di luce
altra da me e
dentro di me, mi sfida con il suo contagioso
sorriso... giungi da un mistero
che ogni giorno ricordo,
mi chiama, mi impegna,
siamo unite, ma
libere, per sempre*

Grazie.

Lucilla ha sfidato ogni legge e si è presentata alla vita. Cosa c'è di più etico della Vita?

Non la legge della politica, ma quella del sentimento vero e più profondo che risponde solo alle ragioni della Vita.

Da dove sei venuta Lucilla? Dalla volontà di trascendere il contingente e risponderti: «Sì vieni comunque, ci deve essere un posto anche per te non aver paura della nostra inadeguatezza. Ce lo ricorda Antigone «Nacqui a legami d'amore e non d'odio» (Sofocle – Antigone v. 1347).

Per la realizzazione di questo immenso Progetto di vita devo dire grazie anche ai miei studenti che mi hanno spronata e sorretta affinché un sogno grandioso si realizzasse, grazie alla mia maestra di studio e ricerca prof.ssa F. Brezzi, al presidente del corso di laurea in “Educatori professionali di comunità” presso cui il corso si svolge, prof. P. Impara per avermi dato la possibilità di lavorare con entusiasmo insieme agli studenti.

Indice

- 11 *Prefazione*
di Paolo Impara
- 15 *Introduzione*
- 21 **Capitolo 1**
Comunicazione ed educazione
- 1.1. La comunicazione come strumento educativo, 21 –
1.2. La comunicazione come risposta alla relazione
d'aiuto: empatia e fiducia, 26 – 1.3. La relazione d'aiuto:
il valore etico di ogni rapporto empatico, 40
- 45 **Capitolo II**
*L'empatia: significato di un approccio umano fe-
condo e responsabile*
E. Stein, S. Weil, H. Arendt
- 2.1. La valenza pedagogica dell'empatia, 45 – 2.2. Etica
e responsabilità nella comunicazione, 55 – 2.3. Espe-
rienze a confronto: gli studenti ed i loro lavori, 66
- Laboratorio di esperienza sulla
comunicazione di gruppo
- 81 *Introduzione degli studenti*

87 *Simulazione di un'esperienza: «Io non sono mia madre»*

Introduzione, 87 – Il contesto, 88 – I personaggi, 90 – Relazione sugli approcci comunicativi utilizzati, 94 – Osservazioni sugli obiettivi, 101 – Conclusioni e valutazione sugli approcci utilizzati, 102

107 *Simulazione di un protocollo comunicativo seminario di etica e deontologia della comunicazione*

Accoglienza in un consultorio

Descrizione e finalità del servizio, 107 – Protagonisti, 108 – Il profilo della madre (Francesca), 108 – Obiettivi del colloquio, 108 – Modello indagatorio-inquisitorio, 109 – Modello empatico, 111 – Considerazioni sul 1° modello, 113 – Considerazioni sul 2° modello, 113

115 *Riflessioni conclusive*

121 *Bibliografia*

Prefazione

PAOLO IMPARA

Il lavoro della Briganti riconosce in una complessa strutturazione la trasformazione dell'intervento educativo in un più concreto e tempestivo approccio di *solidarietà sociale*, lungi dal decretare il superamento dell'originario significato semantico del termine "educazione", ne ribadisce la perenne universalità.

Ne sono la riprova due eventi, che hanno caratterizzato lo sviluppo delle società occidentali a partire dagli anni novanta:

- l'uno riguarda la radicale trasformazione intervenuta nel mondo del lavoro attraverso l'elaborazione di una nuova filosofia intesa come "formazione permanente", ossia come un *continuum* tra la dotazione di istruzione e di educazione di base ricevuta nel corso della storia di un individuo e le nuove forme di investimento e di impiego della forza lavoro;
- l'altro è la consacrazione di nuovi scenari sociali derivanti da teorie sociologiche e politiche aziendali, di cui si fa interprete il *Memorandum di Lisbona* del 2000, la cui rilevanza politica anticipa quelle prospettive di sviluppo economico e sociale degli Stati membri dell'Unione europea, assegnando un primato culturale e globalizzante alla produttività e alla competitività del mercato del lavoro attraverso, soprattutto, la "formazione permanente".

Un ruolo professionale sottratto alla natura familiare di un rapporto che, invece, instaura modalità relazionali, comunicative e organizzative in base al prevalente *principio di realtà* presente, inoltre, di fare qualche precisazione su uno degli aspetti professionali, che ha maggiore presa emotiva nell'esercizio della professione di educatore.

Si sta parlando di *empatia* come sostiene questo lavoro. Definita da un punto di vista semantico-cognitivo come «fusione emotiva tra soggetto e oggetto della conoscenza», «capacità di capire, sentire, condividere pensieri, sentimenti e emozioni altrui», l'empatia costituisce uno dei maggiori rischi di stravolgimento di un approccio correttamente professionale per la tendenza, così interpretata genericamente, a entrare e a calarsi nei panni del soggetto, che vive una situazione intensamente emotiva, per provarne le stesse identiche emozioni, sensazioni e stati d'animo.

Gli esperti relazionisti parlano, riferendosi a contesti terapeutici, di rapporti invertiti tra terapeuta e paziente, definiti di "controtransfert", nel senso di una sorta di identificazione all'inverso, ossia di identificazione del terapeuta con il paziente.

Pur di vantare la forza propulsiva dell'empatia nello stabilire una relazione, comunque, di dipendenza dall'altro, i pedagogisti ricorrono, in genere, a un concetto usato come antidoto di quella *fusione o somiglianza* — termini omologhi del controtransfert. L'antidoto consisterebbe in un *distacco emotivo* inteso non, certamente, come indifferenza o rifiuto di una situazione o evento in quel determinato momento molto importanti per l'utente, bensì come forma di controllo e di autocontrollo della propria emotività da parte dell'operatore.

A tale riguardo, un approccio professionale corretto presuppone, per l'autrice, una formazione fondata su un bagaglio di conoscenze e di competenze specifiche e trasversali, analogamente a quelle che, in altri contesti di lavoro, vengono richieste a esperti, manager, quadri e lavoratori. In realtà, è sufficiente soffermarsi su quanto realmente avviene in una situazione cosiddetta "empatica", per come stati d'animo, di attenzione particolare, di ascolto, di "compassione", ad esempio per casi di estrema gravità, avvertiti e magari espressi dall'operatore, muovono da motivazioni, verosimilmente, di pari intensità emotiva, vissute da quest'ultimo nei confronti di persone o circostanze della sua storia personale, rievocate in quella determinata circostanza.

A ben ricordare, infatti, le espressioni usate in genere sono del tipo: "Ti capisco! So che cosa provi", "Mi dispiace!", "Puoi contare sul mio aiuto" e simili. Di solito, capita vera-

mente di rievocare analoghi momenti di malessere, sofferenza e autocommiserazione riferiti a vicende personali, talora verbalizzati quasi a confermare la coesistenza di medesimi vissuti. Ebbene, siamo in perfetto stile cognitivo “capacità di capire, di condividere”, ossia di dividere lo stato d’animo altrui, del quale farsi carico, in modo realisticamente partecipativo, attraverso una pronta disponibilità ad aiutare l’altro a uscire da quello stato emotivo. L’aspetto positivo dell’empatia è ancora e sempre il significato semantico nei suoi risvolti di “azione”, di “messa in moto” di un progetto, di una soluzione, di un impegno che coinvolga, anche e soprattutto, il soggetto stesso per “rimuovere” gli ostacoli e le difficoltà nelle quali in quel momento si dibatte. È dunque la forza del pensiero di chi coglie da un livello “altro” e che dispone degli strumenti professionali e di lavoro per soccorrere e coinvolgere il soggetto in condizione “empatizzante”, l’autentico significato determinante e vincente per un vero professionista.

Il discorso fatto fin qui sulla fase di gestazione e di costruzione di una professionalità educativa suggerisce, per anticipare già un approccio metodologico utilizzato dalla Briganti nel corso dell’attività didattica e formativa per allievi educatori, l’opportunità di affrontare, con tecniche di autoriflessione e motivazionali, l’analisi e il confronto, a livello di gruppo di discenti, su quale bagaglio di natura essenzialmente etica–deontologica, possa basarsi la professione di educatore nella percezione e nell’immaginario individuale e soggettivo di ciascun allievo.

Sono convinto che esprimere e documentare quali siano i valori etico–culturali di partenza di educatori e formandi possa contribuire a creare una prima base per una coscienza e un’identità professionali e, perché no, presindacali tanto più solide e sviluppate quanto più si siano acquisiti, sul piano della formazione, il medesimo stile e le medesime tecniche di approccio. Inoltre, oltrepassata dal punto di vista storico la soglia del nuovo millennio, mi sento di affermare che l’analisi svolta dalla Briganti ha anche il merito di una rilettura della stessa storia della professione rispetto al dibattito svoltosi negli anni settanta–ottanta. In quegli anni, si riteneva importante dimostrare

come l'educatore fosse un attento e diligente interprete del pensiero pedagogico dell'epoca, e ciò quasi a difenderne addirittura la prassi educativa nel timore di un livellamento culturale e professionale con altre professioni affini, maggiormente determinate e attrezzate nel rivendicarne il primato sulle ceneri iconoclastiche delle istituzioni tradizionali e autoritarie.

In questo lavoro, invece, è presente una più salda consapevolezza sulle potenzialità della professione, che vanno finalizzate però a una costruzione più autonoma di un'identità dottrinale, etica, metodologica e sociale. A questo riguardo, va posta l'attenzione su tre avvenimenti particolarmente importanti e tutti radicati in provvedimenti legislativi:

- il riconoscimento legislativo del profilo dell'educatore professionale (D.M. 8 ottobre 1998, n. 520, *Regolamento recante norme per l'individuazione della figura e del relativo profilo professionale dell'educatore professionale, ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502*);
- l'emergenza di “nuove povertà” postmoderne, create dal parossistico sviluppo della globalizzazione nei settori dell'economia, della produzione di beni e servizi per un capitalismo di massa e del mercato del lavoro, cui fanno riferimento alcuni provvedimenti legislativi (la legge 8 novembre 2000, n. 328, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* e la legge 14 febbraio 2003, n. 30, detta legge Biagi);
- la riforma universitaria sull'autonomia degli atenei (D.I. 3 novembre 1999, n. 509), la quale con l'istituzione dei corsi di laurea di primo livello prevede la laurea triennale anche per la figura dell'educatore professionale di comunità in sostituzione del preesistente diploma universitario.

Prof. Paolo Impara

Presidente del corso di laurea
in Educatore professionale di comunità
Università degli Studi “Roma Tre”

Introduzione

Questo libro nasce come risultato di un'esperienza pluriennale d'insegnamento svolta all'Università Roma Tre presso la cattedra di "Etica e deontologia della comunicazione" che ho da alcuni anni presso il corso di laurea in "Educatore professionale di comunità". Per la connotazione e la specificità del corso di laurea stesso, ho voluto principalmente approfondire il valore della comunicazione come relazione autentica e quindi come educazione, intesa come percorso d'aiuto condiviso. Lavorare, porsi in relazione, ascoltare in modo partecipe e coinvolto, proporsi in aiuto di chi ce lo chiede, imparare dall'ascolto ad essere diversi, a sapersi porre in maniera nuova e coinvolgente è stata la sfida realizzata con gli studenti, avvincente; a volte molto impegnativa, ma piena di soddisfazione e reciproco riconoscimento. La comunicazione come relazione di aiuto è stato il percorso seguito da me, affiancato al lavoro concreto degli studenti e sono stati spesso loro, la motivazione a confrontarsi con se stessi e con me che hanno fornito spunti e piste di ricerca e lavoro. Non è di certo facile comunicare, o meglio saper entrare in relazione e mediare i nostri contenuti dalla capacità che abbiamo di instaurare fiducia e dimostrare congruenza.

È proprio la relazione instaurata con gli studenti a convincermi dell'importanza di impostare un'esperienza laboratoriale sulla comunicazione come se, mutuando le parole di Daniella Iannotta, corresse l'obbligo di seguire le lezioni come un *atto di vita* e non come un più interessante prepararsi alla vita, secondo i vecchi schemi della scuola considerata come una sorta di limbo tra l'infanzia e l'età adulta. Non semplice trasmissione di contenuti, ma *trasmissione di sé all'altro e viceversa*¹.

Questi ultimi anni in cui ho proposto come tema del corso universitario «La comunicazione come relazione di aiuto» ho

¹ Cfr. D. Iannotta, *La comunicazione fra simbolo e immagine*, ed. Effatà, Torino 2004.

visto sempre più vasta la partecipazione degli studenti e delle studentesse ed accolto con piacere il loro riconoscimento.

Ma che cos'è il riconoscimento?

Riconoscenza e riconoscimento di ciò che è dell'esistenza dell'altro. Se ci si mette di fronte al fatto che le cose e le persone esistono, si disciude il valore di ciò che esse sono in relazione a noi, il dono che esse si fanno solo per il fatto che sono le destinazioni delle nostre parole, dei nostri sguardi. L'ordine della gratitudine, ce lo ha insegnato Simone Weil, ma lo constatiamo ogni giorno, è incommensurabile all'ordine del diritto, perché in esso si muovono soggetti che non sono categorie sociali o giuridiche o corpi oggetti di manipolazione o rappresentanti di gruppi o di qualcos'altro che si contendono o contrattano qualcosa, ma esseri che si fanno reciprocamente dono del proprio esserci².

Gli studenti mi hanno fatto dono del loro ascolto, di parole che hanno elaborato e poi messo in pratica appunto nelle relazioni di aiuto svolto nei contesti educativi, nelle comunità, nelle scuole, nei centri per ragazzi disabili. Laura Boella ancora ci ricorda come l'idea di gratitudine riassume molto di ciò che le hanno insegnato pensatrici come Hannah Arendt, e Simone Weil. Sono queste filosofe a mostrare come la gratitudine faccia stare insieme le cose e le persone.

Un gruppo di persone, come allievi e docenti, non sono tale solo per una composizione numerica, ma per la relazione stabilita, la fiducia reciproca che si costruisce progressivamente. Ciò vale per ogni gruppo che abbia o voglia realizzare un obiettivo educativo comune. A tale riguardo sappiamo poi quanto nel processo educativo sia importante la componente relazionale, quell'irripetibile creazione di sentimenti e di trasformazioni di emozioni in significati che è determinata dall'incontro, dallo sguardo e dall'ascolto ricambiato con l'altro. L'educazione deve diventare un percorso nel quale tutto questo si può sperimentare proprio nella comunicazione, in essa vi è un rapporto di reciprocità, si veicolano contenuti affettivi che superano il semplice

² Laura Boella, *Reggere la gratitudine*, in Aa.Vv. (a cura di M. Forcina), *Tra invidia e gratitudine: la cura e il conflitto*, ed. Milella, Lecce 2006, p. 45.

significato emotivo che si instaura in ogni processo educativo, madre–figlio, docente–allievo, educatore–educando, eccedono il significato puramente verbale.

Nella comunicazione educativa, a differenza delle altre forme comunicative c'è un processo per eccellenza, nel quale si apprende a riprodurre e creare una relazione autentica con una persona; in questo senso la comunicazione è profondamente etica poiché fondata sulla partecipazione, sulla responsabilità, sull'azione e l'operosità condivisa.

È Hannah Arendt a rammentarcelo dando valore alla politica come relazione in atto e quando afferma che

l'azione, la sola attività che mette in rapporto diretto gli uomini senza la mediazione di cose materiali, corrisponde alla condizione umana della pluralità, al fatto che gli uomini, e non l'Uomo, vivono sulla terra e abitano il mondo [...]. La pluralità è il presupposto dell'azione umana.[...]. Tutte le attività umane sono condizionate dal fatto che gli uomini vivono insieme³ ovvero sanno stare in relazione.

È il saper stare in relazione che dà la connotazione di gruppo ad un insieme di persone legate da una motivazione e da un obiettivo comune. Su questa capacità e sulla possibilità di trasformarsi in relazione di sostegno e di aiuto per gli altri si è concentrato in lavoro di riflessione del corso di «Etica e deontologia della comunicazione». La persona è socievole a livello innato proprio come hanno indicato gli antichi filosofi greci, in particolare Aristotele, poiché l'individuo non basta a se stesso⁴.

In virtù del suo essere socievole, l'uomo ha bisogno di vivere e comunicare in un gruppo di individui che per natura e necessità interagiscono tra loro, queste interazioni possono avvenire su più fronti e con modalità differenti, ma tutte sono accunmate dalla volontà di mettere in rilievo la comunicazione umana, ed in particolare quella educativa nella quale gli indivi-

³ Hannah Arendt, *Vita Activa, La condizione umana*, ed. Bompiani, Milano 1991, pp. 15–16 e ss.

⁴ Aristotele, *Etica micomachea*, varie edizioni.

dui sono quotidianamente coinvolti per apprendere in contesti formativi o dal semplice rapporto con altri individui. Ciò avviene tramite lo scambio di significati tra persone attraverso l'uso di segni e simboli condivisi, che abbiano un «peso e un valore condiviso» e avvertito come emotivamente importante. La comunicazione educativa concorre così alla formazione della personalità del singolo in prospettiva sociale⁵.

La caratteristica propria della comunicazione educativa è quella di inserirsi all'interno di un gruppo che abbia instaurato una relazione di fiducia, «un ambiente emotivo comune».

L'esempio che può risultare illuminante è quello della prima classe della scuola primaria che in settembre, all'inizio di un percorso educativo, è un semplice aggregato di bambini composti o messi insieme in base a criteri di eterogeneità socio-culturale o più spesso dal semplice caso; successivamente, durante il corso degli anni, lo stringersi di relazioni amicali tra i pari o di fiducia e responsabilità reciproca con gli insegnanti, costruisce un ambiente educativo di apprendimento ove la comunicazione assume il valore di veicolo emotivo ed etico. In questa prospettiva consideriamo la comunicazione con il più efficace e complesso strumento attraverso cui gli esseri umani interagiscono per diventare un gruppo.

«Non si può non comunicare, l'attività o l'inattività, le parole o il silenzio, hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro»⁶.

Comunicare in gruppo, comunicare fiducia, comunicare coinvolgimento significa stare in relazione, darsi sostegno⁷. Non esistono gruppi migliori o peggiori poiché come sostiene Claudio Girelli «la possibilità o la negatività dipendono dalla qualità delle relazioni che si instaurano al loro interno»⁸.

È la qualità del clima relazionale che conta, in questo senso

⁵ Cit. Edda Ducci, *La parola nell'uomo*, ed. La Scuola, Brescia 2005.

⁶ P. Watzlawick, Beavin J.H., Jackson D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma 1971, pp. 40-41.

⁷ Cfr. G. Bortone, *Fenomenologia di gruppo*, Aracne, Roma 2005, p. 80.

⁸ Claudio Girelli, *Costruire il gruppo*, ed. La Scuola, Brescia 1999, p. 4.

la comunità acquista uno spessore valoriale–etico e ciò che conta è comunicare in modo efficace, trasmettendo fiducia, accettazione, motivazione, senso di appartenenza.

Comunicare può allora significare «dare e infondere fiducia», trovare in sé quelle capacità e competenze utili a crescere e a star bene con gli altri, si tratta di «tirar fuori», come nell'arte della maieutica di Socrate, ciò che già esiste in ognuno di noi.

Nella comunicazione si tende invece spesso ad essere impositivi, a non voler porsi in ascolto e a non saper o voler recepire ciò che l'altro ci comunica, a fornire giudizi sulla base della nostra esperienza o soluzioni già confezionate, pronte per risolvere i problemi altrui.

Questo avviene sia nella comunicazione individuale che in quella di gruppo, propria dei contesti scolastici o delle comunità educative. Possiamo invece utilizzare una comunicazione che offra fiducia a partire dall'accettazione incondizionata dell'altro che sappia generare empatia, una comunicazione partecipativa che si svolge nei colloqui tra due o più persone, nei gruppi di persone, nelle comunità.

Questo è stato l'argomento da cui partire con gli studenti per poi mettere in pratica questa formula comunicativa che vede in Socrate un esempio importante, ma che trova in C. Rogers e nella «Terapia centrata sul cliente» il suo punto di forza e di espressione.

Prima di comprendere il percorso della comunicazione educativa secondo C. Rogers è utile chiarire qual è il senso e il valore del gruppo e quale connotazione ho voluto personalmente dare al «mio gruppo di studenti», per poi giungere a dar conto della comunicazione «partecipativa empatica» di C. Rogers mettendola a confronto con le pratiche comunicative quotidiane impersonali e/o autoritarie, cogliendo il valore ineguagliabile dell'empatia nel processo educativo, già messo in luce da filosofi come Edith Stein e Simone Weil.

Capitolo I

Comunicazione ed educazione

1.1. La comunicazione come strumento educativo

La relazione prima d'ogni cosa.

Madre Teresa di Calcutta

La comunicazione educativa deve tener conto di alcuni aspetti caratterizzanti: il *canale* è il mezzo attraverso cui l'emittente veicola il messaggio, o lo strumento attraverso cui il ricevente ottiene il messaggio, che può essere trasmesso per esempio attraverso un'interazione faccia a faccia, al telefono o via lettera. Può essere quindi sensoriale, semantico, non verbale ecc. ecc.

Il *contesto* è il luogo in cui avviene lo scambio comunicativo, ovvero la situazione in cui l'atto comunicativo si inserisce.

Esso può in alcuni casi modificare in maniera pronunciata il flusso e la qualità stessa della comunicazione.

Altri concetti importanti sono quelli che riguardano il feedback ed il messaggio.

Il *feedback* è un'informazione di ritorno che permette all'emittente, mentre sta comunicando, di percepire se il messaggio è stato ricevuto, capito, approvato o viceversa, e dunque reagire, cercando la via più efficace per raggiungere il risultato che ci si è prefissati.

È una sorta di retro-comunicazione, di costante verifica del responso generato dalla nostra comunicazione.

Il *feedback* è il fattore fondamentale di ogni processo comunicativo, esso può essere formulato sia in modo verbale

che non verbale (movimenti del corpo, postura, mimica facciale).

È una chiave per poter comprendere «dove sia finito» il messaggio che non è arrivato a destinazione. Se la risposta della persona che vogliamo informare o convincere è assente oppure è diversa da quella che ci attendiamo, il significato della comunicazione è nullo.

Siamo noi i primi responsabili dell'esito delle nostre parole, gesti e del tono della voce.

L'esito della comunicazione dipende molto da noi e possiamo procurarci tutti gli strumenti necessari per chiarire il nostro messaggio e per renderlo più efficace.

Il primo passo da fare in questa direzione è indossare, in maniera empatica, i panni dell'altro, guardare i suoi occhi ed il suo corpo per comprendere quello che si aspetta da noi.

Il *messaggio* è il contenuto di ciò che si comunica, è strettamente legato al concetto di informazione, può essere un dato, una notizia o più semplicemente una sensazione, veicolata attraverso segni significativi.

Il concetto di messaggio può apparire scontato, ma in realtà è molto difficile da comprendere ed afferrare.

Non si deve infatti cadere nell'errore di credere che il significato del messaggio sia contenuto all'interno del messaggio stesso.

Il significato emerge solo dalla lettura contestuale del messaggio e di tutti gli altri elementi della comunicazione.

Lettura contestuale che è possibile però, solo dopo che un soggetto abbia deciso di agire inviando al mondo un segnale.

Da quanto affermato si evince che il concetto di comunicazione come possibilità di rendere partecipi gli altri dei nostri sentimenti è un porsi in relazione con gli altri, si configura come processo attraverso il quale gli uomini mettono in comune idee, pensieri e operano uno scambio di esperienze, sentimenti, conoscenze, desideri e bisogni.

Si tratta di uno scambio di significati che influiscono sui modi personali di essere, di fare, di sentire se stessi e gli altri.

Importante per quanto riguarda la comunicazione, sono i fattori che la facilitano e quelli che invece la disturbano o la ostacolano.

Essi riguardano tutto ciò che disturba o più raramente, altera la comunicazione. Possono essere elementi fisici come il rumore, il brusio, il silenzio, il volume basso della voce, ma per lo più psicologici e/o emotivi che riguardano aspettative, bisogni, pregiudizi, vissuti emotivi.

È di facile intuizione che i «filtri fisici» sono più gestibili in quanto possono essere facilmente rimossi, al contrario di quelli psicologici che sono più complessi perché molto spesso inconsapevoli.

Gli elementi «facilitatori» della comunicazione sono molteplici come per esempio la motivazione a comunicare che può essere dovuta al solo desiderio di essere ascoltati da qualcuno.

Se la motivazione è assente la comunicazione non ha neanche inizio e si blocca sul nascere, se la motivazione è scarsa, la comunicazione fa fatica ad andare avanti o ad evolversi, creando tensioni o incomprensioni tra gli interlocutori.

Al contrario se la motivazione iniziale è discreta, il desiderio di comunicare tende a crescere progressivamente anche se ciò dipende molto dal tipo di relazione.

Un'altra condizione fondamentale per poter comunicare in modo efficace è l'*autenticità*, intesa come la reale disponibilità verso gli altri, essere autentici vuoi dire anche sapere esprimere pensieri ed emozioni con semplicità e sincerità facendosi così conoscere dall'altro per quello che effettivamente si è, si pensa, si prova.

Un altro fattore facilitante è la *congruenza*, ossia la coerenza tra ciò che si esprime a parole e ciò che si manifesta a livello non verbale e/o para verbale.

Anche essere *attenti ai bisogni degli altri* facilita molto la comunicazione poiché si tende a prendere l'iniziativa e di solito a parlare per primi, ponendo così le basi per una possibile futura comunicazione.

Avere frequenti rapporti sociali è sicuramente un altro fattore positivo poiché consente di apprendere vari stili di comuni-

cazione, oltre che ad arricchire sul piano dell'esperienza e delle conoscenze.

Non avere pregiudizi nei confronti di chi parla è basilare perché possa esserci comunicazione, relazione e comprensione.

È evidente come la comunicazione ricopra una grande importanza nel processo educativo o più in generale nella vita degli individui, a tal riguardo, gli studiosi si sono occupati di fare ricerca e studiare la comunicazione proprio per l'importanza che essa ricopre nella sfera umana.

Siamo continuamente influenzati dalla comunicazione, anche la nostra autoconsapevolezza dipende dalla comunicazione, alcuni studiosi della comunicazione hanno esplicitato molto bene questo concetto, un po' come secoli prima avevano sottolineato, come già accennato, i filosofi greci: «per capire se stesso l'uomo ha bisogno di essere capito dall'altro. Per essere capito dall'altro, ha bisogno di capire l'altro»⁹.

Si rende evidente quindi come la comunicazione si collochi in una posizione centrale e di rilievo tra gli individui nella storia dell'umanità.

Ultimi, ma non d'importanza, gli autori P. Watzlawick, J.H. Beavin e D.D. Jackson, nel loro libro «Pragmatica della comunicazione umana», individuano quelli che sono gli assiomi della comunicazione:

- 1) non si può non comunicare;
- 2) ogni comunicazione contiene un aspetto di contenuto ed uno di relazione, il secondo classifica il primo (*meta comunicazione*);
- 3) la natura di una comunicazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra comunicanti;
- 4) gli esseri umani comunicano sia col modulo numerico che con quello analogico (*comunicazione verbale e non verbale*);
- 5) tutti gli scambi comunicativi sono simmetrici e complementari (*uguaglianza-differenza*).

⁹ Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., *op. cit.*, p. 29.

In seguito a questa discussione sulla comunicazione, si può affermare che essa sia un'importante, e per certi versi naturale, componente della nostra vita sociale quotidiana; ma in virtù delle sue specifiche caratteristiche e delle importanti funzioni che essa assolve, può anche essere considerata uno strumento di lavoro, metodologico, dell'educatore, o più in generale di coloro che fanno della relazione con l'altro una professione, sorretta da una vocazione.

L'educatore svolge la funzione di «mediatore» in quanto mette in relazione sé e l'educando, gli utenti tra di loro, gli utenti con le strutture di riferimento; sostiene e aiuta nella crescita formativa l'individuo e/o il gruppo; è un riferimento poiché è costantemente a contatto con gli educandi e li sostiene in quanto ne comprende le problematiche; crea una relazione tra sé e l'utente o tra sé ed il gruppo o ancora tra esso e le strutture che lo riguardano.

Essa (la relazione) rappresenta la «modalità lavorativa» dell'educatore stesso.

L'educatore osserva, ascolta, prende cura, educa, aiuta e supporta, valorizza, fa rispettare le regole, lavora per far giungere l'altro alla massima autonomia possibile.

Queste sono le funzioni, brevemente elencate, che svolge l'educatore.

Si rendono necessarie l'acquisizione di alcune competenze per svolgere il lavoro dell'educatore, competenze che possono essere definite come: psicologiche, pedagogiche, riabilitative, animative, sociologiche e culturali.

Per quanto riguarda le competenze *psicologiche*, l'educatore deve mirare, specie nel suo percorso di formazione, ad ottenere ed affinare la capacità di comprendere la componenti psicologiche dell'utente in ogni fase e momento del suo percorso educativo e/o riabilitativo.

Deve inoltre sviluppare la capacità di individuare la presenza di dinamiche relazionali nei contesti come: la famiglia, il gruppo e la comunità.

Per competenze *pedagogiche* si intendono sviluppare le capacità educative, cioè di gestione delle dinamiche situazionali

particolari, essere un mediatore, cioè incrementare le conoscenze tra gli utenti, farli interagire, osservare e lavorare con essi in gruppo e/o individualmente.

Un educatore dovrebbe favorire il processo di cambiamento negli individui, lo sviluppo della persona a tutte le età mirando al raggiungimento della massima autonomia possibile per il soggetto, in base ai limiti ed alle potenzialità dell'educatore.

In questo modo egli può riconoscere e comprendere le reali potenzialità dell'individuo ed intervenire quindi, in maniera efficace.

Gli interventi possono essere molteplici e differenti in base al contesto ed alla persona alla quale sono rivolti, essi sono: intellettuale, relazionale, espressivo e creativo, in gruppo o individuale.

1.2. La comunicazione educativa come risposta alla relazione d'aiuto: empatia e fiducia

È così facile curarsi degli altri per ciò che io penso che siano, o vorrei che fossero, o sento che dovrebbero essere. Curarsi di una persona per quello che è, lasciando cadere le mie aspettative di ciò che essa dovrebbe essere per me, lasciando cadere il desiderio di modificare questa persona in armonia con le mie esigenze, è la via più difficile, ma anche la più maturante, verso una relazione intima più soddisfacente.

Carl Rogers

Questa è una citazione di quello che è il pensiero di Carl Rogers (1902–1987), psicologo statunitense fondatore della “terapia non direttiva” e noto in tutto il mondo per i suoi studi sul counseling all'interno della corrente pedagogica e psicologica umanistica americana.

Andando ad analizzare ed interpretare quelle che sono le sue parole, si evince come egli ponga la persona in primo piano, soprattutto i bisogni di quest'ultima, i quali non devono essere il risultato di volontà ed indottrinamenti altrui.

L'importanza che ricoprono Carl Rogers e la sua terapia a questo punto sono cruciali, perché in loro può risiedere la