

Fondazione San Giovanni Battista
Università Telematica San Raffaele - Roma

CORSO DI PERFEZIONAMENTO UNIVERSITARIO
"OPERATORE IN AMBITO MULTICULTURALE"
A. A 2013/2014

PROJECT WORK di Venerando Florida

STILE COMPORTAMENTALE E COMUNICATIVO
APPROCCIO RELAZIONALE CON GLI IMMIGRATI

INDICE GENERALE

INTRODUZIONE	pag. 3
PARTE PRIMA – VERSO UNA SOCIETÀ MULTIETNICA	
L' IMMIGRATO E L'INTEGRAZIONE	pag. 4
LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE	pag. 5
PARTE SECONDA – STILE COMPORTAMENTALE	
LA COMUNICAZIONE	pag. 6
STILE COMPORTAMENTALE – LINEAMENTI TEORICI	pag. 6
L'ASSERTIVITA'	pag. 8
L'EMPATIA	pag. 9
RINGRAZIAMENTI E BIBLIOGRAFIA	pag. 11

INTRODUZIONE

Questo lavoro scaturisce principalmente dall'esperienza acquisita presso la struttura dell'A.S.S.A.P. OO. PP. Riunite E. C. Lupis, C. Boscarino, C. Moltisanti con sede in Ragusa, adibita a Centro di Accoglienza Straordinario.

Occorre premettere che questa partecipazione è di recente nascita, tutto inizia nel febbraio 2014 con la designazione, da parte del Sindaco del Comune di Ragusa, quale componente del Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

Questo incarico mi ha visto pian piano proiettato dapprima in una realtà prettamente amministrativa, ma la curiosità del nuovo ambiente che iniziavo a frequentare mi ha fatto proseguire, spinto sempre da un crescente bisogno di conoscenza personale ed arricchimento professionale, verso un intero coinvolgimento della mia persona.

Inizio così un percorso composto da una attività di approfondimento della tematica di acquisizione delle politiche di gestione dei servizi di accoglienza ed assistenza ai cittadini extracomunitari richiedenti asilo e la contemporanea iscrizione al corso di perfezionamento per "Operatore in ambito Multiculturale", aprendomi così a nuove informazioni e conoscenze sulla tematica dell'immigrazione che finora era stata solamente sfiorata e circoscritta alla pura e semplice informazione di attualità.

È evidente come in questi anni la nostra società sia stata oggetto di consistenti e continui flussi migratori da parte di persone provenienti da paesi con cultura o religione diversi dalla nostra.

Da qui nasce la necessità di individuare una nuova modalità comunicativa diversa per rapportarsi in un modo nuovo, con quella parte di popolazione differente per estrazione sociale, culturale, religiosa ed etnica che presenta la necessità di integrarsi con il paese che li ha accolti, nel pieno rispetto di regole sociali ed istituzionali che possono apparire allo straniero di difficile comprensione vivendole spesso con difficoltà.

Per l'immigrato il continuo confrontarsi con un modello sociale per lo più sconosciuto, con il fine dell'integrazione, potrebbe aumentare la distanza tra la società stessa e i gli aspiranti cittadini stranieri, pertanto si rende necessario attivare un' adeguato stile comportamentale che porti ad un miglioramento della comunicazione e comprensione così da poter superare possibili ostacoli che possano intralciare la realizzazione dell'inserimento nel paese di accoglienza.

Conoscere ed acquisire uno stile comportamentale assertivo e l'uso di atteggiamenti posturali specifici può aiutare a superare eventuali difficoltà comunicative e riuscire a far comprendere meglio agli immigrati regole, divieti e norme con cui devono cimentarsi e confrontarsi.

L'integrazione comporta sacrifici ed impegni sia per i nuovi venuti che devono adattarsi al paese che li accoglie, sia per la società stessa, che deve riuscire ad assicurare un livello dignitoso di diritti senza discriminazioni, concentrando gli sforzi verso un'efficace gestione dei flussi migratori e verso la promozione di pari opportunità in tema di casa, lavoro, istruzione, sanità e partecipazione politica.

Una società multietnica non può fare a meno di collocare le differenze degli immigrati in un unico sistema unitario di valori fondamentali, salvaguardando nel frattempo le tradizioni giuridiche e culturali del paese che ospita, riuscendo anche ad accettare le altre culture inserendole senza contrapposizioni in un contesto pluralista.

PARTE PRIMA

VERSO UNA SOCIETÀ MULTIETNICA

L'immigrato e l'integrazione.

Il fenomeno dell'immigrazione esiste da sempre ma ultimamente è un argomento di notevole attualità con un forte richiamo mediatico tra la popolazione.

Basta accendere la TV scegliendo un qualsiasi notiziario, leggere un giornale, ascoltare la radio, o collegarsi su un qualunque sito internet di notizie, per vedere e sentir parlare continuamente di nuovi sbarchi di immigrati presso le nostre coste.

Nella nostra realtà cittadina si iniziano a vedere strade e porzioni di quartieri dove sono abitati da stranieri che con la loro presenza, concentrata soprattutto nel centro storico, producono nei residenti una percezione distorta del fenomeno immigrazione, giungendo a volte a non vederlo o a rimuoverlo, cercando di evitare di comunicare ed interloquire con il "diverso" che comunque vive accanto.

Di contro per l'immigrato mantenere il legame con la cultura d'origine è importante, soprattutto attraverso l'uso della lingua madre, dei ricordi del proprio Paese.

Purtroppo le iniziative di intercultura che vengono promosse sul territorio sono poche e non consentono la possibilità di poter presentare giustamente le reciproche tradizioni con la possibilità di ottenere un fattore di crescita e magari di stimolo.

L'integrazione è un percorso complesso e lungo e la soluzione deve passare attraverso la conoscenza del fenomeno stesso, contraddistinto da una forte volontà di ottenere la sua definizione.

L'analisi dello stile comportamentale e degli aspetti della comunicazione non può che condurre ad un miglioramento della comprensione dei rapporti umani che si intercorrono tra l'immigrato, la sua cultura, i suoi bisogni e la società del paese che gli accoglie.

L'integrazione può essere intesa come un processo sicuramente impegnativo e di lunga durata, che mira a stabilire tra tutti i membri di una società, compresi dunque i migranti, relazioni su base di uguaglianza, di reciprocità e di responsabilità.

L'integrazione è innanzitutto una questione di relazioni tra persone di diverse appartenenze e identità che condividono lo stesso spazio fisico, sociale, amministrativo e politico.

Non sono dunque le diverse culture che si incontrano o si scontrano, ma le persone che ne sono portatrici.

Ecco che in un così articolato e complesso contesto sociale, culturale ed economico in cui si incontrano persone di diversa nazionalità, nasce il problema di come gestire le differenze culturali. Attualmente in diverse parti del mondo si utilizza il multiculturalismo in cui i rapporti o legami fra persone differenti è basato su una separazione più o meno rigida e in cui non si prende in considerazione il cambiamento o la reinterpretazione di alcuni tratti culturali.

Una valida alternativa è l'interculturalismo che come modello di integrazione si fonda sul dialogo tra le differenti culture, attraverso un atteggiamento di reciproca apertura fondato sullo scambio bidirezionale, equilibrato e personale, che presuppone l'assunzione vicendevole di elementi culturali nel rispetto delle singole identità.

La crescita culturale e sociale non avviene solo attraverso i metodi educativi convenzionali quali ad esempio la scuola, ma anche grazie alla relazione costruita e gestita quotidianamente con l'altro visto come un esempio, uno stimolo, una persona con sentimenti, valori e percezioni.

Il metodo per costruire una società integrata sulla base di relazioni costruttive tra individui e gruppi deve essere interculturale, un concetto inteso come interazione, scambio, reciprocità, superamento delle barriere e solidarietà attiva dove ogni cultura è degna di rispetto.

Attraverso l'interculturalità si ottiene uno strumento che permette la costruzione di una società in cui ogni differenza può essere integrata senza perdere ciò che caratterizza l'identità di ogni persona.

Per comunicare tra le diverse identità è necessario parlare la stessa lingua, ma la grammatica della comunicazione interculturale non è solo quella della lingua come idioma: esistono delle regole e una sintassi della comunicazione interpersonale e sociale che appartengono al non verbale e il cui valore dovrà diventare sempre più un patrimonio comune e condiviso.

La mediazione interculturale

In Italia la mediazione interculturale comparve agli inizi degli anni 90, quando si passò dalla fase di inserimento di singoli immigrati all'accoglienza, alla stabilizzazione ed integrazione di nuclei familiari.

Si assisteva quindi ad un mutamento di ruolo e di status dei gruppi di immigrati che passarono dalla condizione di "immigrati" a quella di "minoranza etnica", implicando da parte delle comunità minoritarie un progetto di stabilizzazione e una crescente consapevolezza politica e da parte delle istituzioni italiane un riconoscimento di diritti.

Prese così avvio la mediazione interculturale passando da un primo modo circoscritto ad un modo sempre più diffuso su tutto il territorio nazionale.

Una società che riesce a mettere al centro la persona, con la sua storia culturale, sicuramente favorisce e può accelerare il processo di reale integrazione.

La difficoltà di relazione con gli immigrati presuppone la capacità di comprendere un diverso modo di essere, con diverse abitudini e anche diverse interpretazioni di vivere in comunità.

La mediazione interculturale si può considerare come una dimensione costante delle politiche di integrazione sociale, sia per l'accesso degli stranieri all'esercizio dei diritti fondamentali sia per la trasformazione della nostra società, con l'incontro di culture diverse che si mescolano e si modificano reciprocamente.

Una soluzione può essere rappresentata dalla figura del mediatore interculturale, che svolge la funzione "ponte" con l'immigrato/utente e la nuova società, facilitando così la soluzione dei vari problemi che si presentano, rendendo possibile il dialogo permettendo uno scambio rispettoso delle parti.

Il mediatore interculturale è un ponte con il compito di facilitare la comprensione, è una figura che facilita l'inserimento dei cittadini stranieri nel contesto sociale del paese di accoglienza, esercitando la funzione di tramite tra i bisogni dei migranti e le risposte offerte dai servizi pubblici.

Il mediatore interculturale contribuisce a prevenire potenziali occasioni di conflitto favorendo le condizioni per l'integrazione sociale e facilitando le pari opportunità nel godimento dei diritti, nonché valorizzando le risorse di culture e valori diversi propri dei cittadini immigrati; aiuta il cittadino straniero ad inserirsi nella società, favorendo la conoscenza dei diritti e dei doveri, l'uso dei servizi sociali, sanitari, educativi, culturali, sia pubblici che privati; facilita l'incontro tra persone diverse attraverso la funzione di mediazione linguistico - culturale che si esprime nella capacità di decodificare i codici dei due attori della relazione (migrante ed operatore), codici che sottostanno il linguaggio ovvero l'intero mondo di sensazioni, esperienze e valori; aiuta il cittadino straniero a leggere e comprendere una diversa cultura anche alla luce delle culture di appartenenza e delle reciproche aree di pregiudizio.

PARTE SECONDA

STILE COMPORTAMENTALE

La comunicazione

Luigi Anolli in “Psicologia della comunicazione” definisce la comunicazione come: “uno scambio interattivo osservabile fra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento”.

La comunicazione pervade ogni istante della nostra esistenza; quello che rappresentiamo agli altri è un linguaggio organizzato, fatto di simboli segni e significati ed esso stesso deriva da un processo di stratificazioni di relazioni che abbiamo instaurato con l’ambiente ed il contesto in cui operiamo e viceversa.

La comunicazione si caratterizza in due funzioni principali:

- la funzione proposizionale, dove la comunicazione serve a elaborare, trasmettere e condividere conoscenze organizzate in proposizioni di cui il linguaggio è il dispositivo che consente di comunicare il pensiero fornendo una forma comprensibile.
- la funzione relazionale, dove la comunicazione genera e rinnova le relazioni divenendo una vera attività sociale che consente di creare dialoghi e condividere scopi.

La comunicazione normalmente si esplica su tre livelli:

- verbale: contenuto della comunicazione;
- paraverbale: la voce con il suo tono, il ritmo e la pronuncia;
- non-verbale: tutti gli atteggiamenti posturali, mimica facciale e la gestualità.

Spesso durante l’intrattenimento dei rapporti interpersonali si presta attenzione al livello verbale ed al paraverbale di una comunicazione ponendo meno attenzione all’aspetto non-verbale che invece può fornire messaggi in contrasto rispetto a ciò che viene espresso in modo verbale o paraverbale.

Questo livello si può definire come un vero e proprio linguaggio del corpo che consiste in un insieme di regolazioni riflesse ed automatiche del tono muscolare, dell’atteggiamento posturale, della mimica facciale e gesticolare, della distanza personale e dell’uso dello spazio circostante.

L’autostima è il propellente necessario per sviluppare una buona condotta comunicativa; il volersi bene, il pensare di valere, essere sicuri delle proprie scelte e azioni, infine assumersi delle responsabilità, permette di essere soddisfatti di se stessi, relazionandoci così in maniera adeguata con gli altri, al contrario il pensare di non valere nulla impedisce un dialogo interiore positivo, finendo per sviluppare con gli altri comportamenti e modi di comunicare passivi o aggressivi.

Autostima inteso come il processo tramite il quale è possibile riconoscere i propri sentimenti, valori ed atteggiamenti e contemporaneamente anche processo di apprendimenti degli effetti che si inducono sugli altri.

L’efficacia personale dipende dalla capacità di riuscire ad essere assertivi con alla base il giusto equilibrio tra i due estremi: passivo ed aggressivo.

Stile comportamentale – lineamenti teorici

Con il termine di stile comportamentale si fa riferimento a un insieme di modalità relazionali che la persona adotta abitualmente nelle diverse situazioni interpersonali.

Tali modalità devono essere osservate ripetutamente nel tempo e nello spazio con una certa costanza affinché si possa affermare che una persona si caratterizzi in un determinato stile.

Si distinguono quattro stili di comportamento interpersonale: assertivo, aggressivo, passivo, prosociale.

Caratteristiche dei diversi stili comportamentali

- Lo stile aggressivo si basa su una relazione dove uno solo tra i due interlocutori può vincere. E' caratterizzato con una evidente propensione a sopravvalere sull'altro, manipolandone i comportamenti. Con il comportamento aggressivo la persona si manifesta tale per acquisire un potere sociale, per influenzare gli altri, per apparire forte, tendendo a regolare il proprio comportamento sulla base di stimoli interni, senza tener conto degli altri e del contesto che lo circonda. Le persone aggressive tendono ad intimorire gli altri prevaricandoli e mettendoli in soggezione, facendo qualsiasi cosa per poter raggiungere i propri scopi. Tra i comportamenti tipici dello stile comportamentale aggressivo si distinguono:
 - l'essere violenti
 - l'imporre la leadership in un gruppo
 - lo sminuire i meriti altrui
 - il non mettere in discussione il proprio modo di vedere
 - il comandare
 - l'emettere sentenze
 - il non lasciare esprimere
 - il criticare
 - l'interrompere
- Lo stile passivo si basa su una relazione dove la persona si considera meno importante degli altri, agisce in maniera rinunciataria, con la tendenza di conformarsi agli altri, di lasciarsi influenzare evitando di prendere posizione o decisioni. Nella comunicazione il protagonista è l'altro, a cui focalizza la maggior parte dell'attenzione. La persona passiva regola il suo comportamento sulla base di stimoli esterni invece che in risposta alle proprie esigenze interiori. La persona che adotta uno stile passivo può essere spinta dalla necessità di essere accettata da un gruppo o da un singolo e pensa che la maggiore attenzione all'altro o agli altri possa aiutarlo in questo. Per le persone passive va tutto bene, sono tranquille e tendono a non mettersi in discussione cercando di evitare il confronto ed il conflitto. Comportamenti tipici dello stile comportamentale passivo sono:
 - stare in disparte
 - lasciare che altri decidano
 - cercare l'approvazione altrui
 - non assumersi dei rischi
 - dare ragione al più forte
 - non reagire alle critiche
- Lo stile assertivo implica un atteggiamento collaborativo con un insieme di abilità che tendono a mantenere relazioni efficaci consentendone la gestione laddove presentino difficoltà. La persona che manifesta comportamenti assertivi generalmente lo fa per manifestare stima dell'altro mantenendo attiva l'autostima, e per ottenere un successo di sé stesso con gli altri. L'attenzione è rivolta ai contenuti della comunicazione ritenendo importante entrambi gli interlocutori. Caratteristica dello stile assertivo è l'essere propositivo. Assertività significa asserire o anche affermare se stessi. E' quindi una caratteristica della comunicazione che consiste nella capacità di poter esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie opinioni. Comportamenti caratteristici dello stile comportamentale assertivo sono:
 - il contatto visivo diretto e costante
 - gesti cordiali, aperti e rassicuranti
 - una postura aperta e rilassata
 - un ritmo ed un'intercalare moderato

- un'espressione del volto attenta ed interessata
- un tono di voce ed un volume adeguato all'argomento
- Lo stile prosociale è un comportamento teso a realizzare e migliorare il benessere di un altro senza pressioni esterne di un ritorno personale o di obblighi. La persona prosociale è capace di azioni altruistiche, solidali a prescindere di convenienze personali.

L'assertività

Secondo Libet e Lewinsohn (1973), l'assertività è la capacità del soggetto di utilizzare in ogni contesto relazionale, modalità di comunicazione che rendano altamente probabili reazioni positive dell'ambiente e annullino o riducano la possibilità di reazioni negative.

Nelle relazioni l'assertività può diventare uno strumento da utilizzare in tutte le situazioni comunicative permettendo di impostare relazioni equilibrate ed efficaci creando uno spirito positivo e costruttivo; se applicata in modo regolare e sistematico in tutti i processi relazionali fornisce una sorta di empowerment comunicativo con il risultato di essere più efficaci.

L'assertività è una modalità di comunicazione caratterizzata da un atteggiamento positivo che trasmette sicurezza verso se stessi e verso gli altri, permettendo una comunicazione efficace e soddisfacente insieme alla capacità di esprimere liberamente i propri sentimenti, scegliendo come comportarsi in un specifico contesto.

Essa è a tutti gli effetti un modello comportamentale e di comunicazione che evolve l'uomo; è la capacità che un individuo ha di utilizzare in ogni situazione di relazione i comportamenti e le modalità comunicative più idonee ad instaurare reazioni positive nell'interlocutore riducendo la possibilità di generarne negative.

Si può considerare la comunicazione assertiva come un metodo di interazione che si attua attraverso un comportamento partecipe e attivo non contrapponendosi con l'altro; con un atteggiamento responsabile caratterizzato da una piena fiducia in se e negli altri, affermando i propri diritti senza negare i diritti e l'identità dell'altro; un atteggiamento spoglio da pregiudizi che comunica i propri sentimenti in maniera chiara e diretta senza nessuna manifestazione di aggressività verso l'altro.

L'assertività consente di difendere i propri diritti, aumenta l'autostima, sviluppa sicurezza di se, fa esprimere un'opinione di disaccordo senza urtare nessuno, pone i propri obiettivi verso un compimento pur richiedendo una modifica dei propri comportamenti o dei comportamenti degli altri quando vengono percepiti come fuori luogo o offensivi.

Lo stile comportamentale assertivo imposta un rapporto in cui non c'è chi vince e chi perde poiché si basa su due caratteristiche importanti:

- pieno rispetto e ascolto dell'altro
- espressione chiara del proprio bisogno e di vissuti.

Le caratteristiche tipiche di una modalità comunicativa assertiva si possono riassumere in:

- sviluppare il positivo e quindi gli apprezzamenti
- fare richieste
- darsi e/o chiedere tempo
- dire no senza ferire
- ribadire il rifiuto
- esprimere le critiche in modo costruttivo
- gestire le critiche
- reagire costruttivamente all'aggressività

ed inoltre, si fonda su alcuni elementi quali:

- un comportamento partecipe attivo
- un atteggiamento responsabile caratterizzato da piena fiducia in sé e negli altri
- una piena e completa manifestazione di sé stessi, con affermazione dei propri diritti pur senza la negazione di quelli altrui

- la capacità di comunicare i propri sentimenti in maniera chiara e diretta non aggressiva.

Lo stile assertivo trova perno sul diritto di essere trattati e di trattare gli altri con rispetto, essendo sé stessi, liberi di credere nei propri valori, ponendo sullo stesso piano anche gli interlocutori, cercando di trovare vantaggi per entrambi nell'ottica della collaborazione, assumendosi in ogni caso la responsabilità delle proprie azioni.

Caratteristiche dello stile assertivo

Possiamo riconoscere ed individuare il comportamento assertivo da alcune espressioni corporali specificatamente aperte e cordiali.

Presupposto essenziale dell'essere assertivo è il saper ascoltare prestando attenzione non solo al contenuto razionale ma anche a quello emotivo della comunicazione.

Tra le caratteristiche principali possiamo distinguere diverse componenti:

- La componente verbale: nella comunicazione si usano parole che tendono ad esprimere fiducia in sé stessi e negli altri evitando di esprimere giudizi che possano ferire la sensibilità altrui.
- La componente cognitiva riunisce l'insieme dei pensieri che condizionano il nostro comportamento. E' importante credere nella propria capacità di affermarsi e di immaginarsi nell'atto di riuscire.
- La componente emotiva è dettata dal livello di emotività, il tono, il volume e le inflessione della voce che gioca un ruolo decisivo nell'opera di persuasione.
- La componente non verbale è estremamente importante; gran parte della comunicazione avviene infatti non verbalmente e la comunicazione può essere basata sul contatto visivo, sulle espressioni del volto, sui silenzi, sui gesti, sull'uso dello spazio e sul linguaggio del corpo.

I requisiti necessari per un comportamento assertivo si possono riassumere in un buon livello di autostima, buone capacità comunicative, umiltà, capacità di dare e ricevere apprezzamenti, capacità di gestire i conflitti.

Essenziale nella comunicazione è la capacità di ascolto con una giusta apertura verso l'interlocutore dando una corretta considerazione attraverso la dinamica del feed back. Altro elemento indispensabile per sviluppare l'assertività è l'empatia, cioè cercare di cogliere la prospettiva dell'interlocutore assumendone il punto di vista.

L'empatia

Il termine empatia individua la capacità di percepire lo stato d'animo ed i sentimenti di un'altra persona entrando in sintonia emotiva nei suoi confronti consentendo di dividerne i vissuti e le emozioni.

La competenza empatica passa attraverso l'esperienza formativa in ambito professionale e di vita quotidiana.

Ogni relazione umana ha naturalmente un'elevata componente di scambio emozionale dove il riconoscimento e l'ascolto costituiscono le basi per sviluppare rapporti di fiducia, collaborazione e stima.

Con la capacità empatica si riesce a leggere e capire non solo le emozioni che le persone esprimono a parole, ma anche quelle che sono espresse dal tono di voce, dai gesti, dall'espressione del volto e dagli altri canali non verbali.

Quando si condivide empaticamente lo stato emotivo di un'altra persona si comprende che, anche in situazioni simili a nostri vissuti, gli altri possono avere modi differenti di percezione proprio a causa della diversa personalità così come diversi sono anche gli atteggiamenti, i valori e i punti di riferimento.

E' importante essere in grado di assimilare in modo corretto tutti i diversi modi di manifestazione dell'interlocutore senza necessariamente condividerli, solo così si possono meglio comprendere pensieri e motivazioni e riuscire a rispondere alle richieste.

L'empatia anche vista come capacità di leggere fra le righe di una comunicazione trovando espressione nella capacità di mantenere il proprio punto di vista, i propri valori e le proprie emozioni; la comprensione dell'altro si realizza nel mantenimento della consapevolezza di se stessi e del proprio pensiero.

Si deve sempre mantenere un costante autocontrollo senza lasciare che i sentimenti dell'altro, pur compresi e condivisi, non si sostituiscono ai propri, il tutto in un clima del tutto neutrale e spontaneo, senza che si generi alcun tipo di pregiudizio, un clima esente da critiche, valutazioni e giudizi.

RINGRAZIAMENTI E BIBLIOGRAFIA

Per i risultati formativi conseguiti ringrazio tutti gli insegnanti del Corso per la capacità che hanno avuto nel trasmettere con passione i contenuti degli argomenti trattati.

^^^

Questo elaborato nasce dall'approfondimento delle dispense didattiche e dalla consultazione dei seguenti libri:

* Di Lauro D., Manuale di comunicazione assertiva, Xenia Edizioni e Servizi s.r.l., Milano, 2011

* Anolli L., Psicologia della comunicazione, Il Mulino, Bologna, 2002