

Università degli Studi di Padova

Facoltà di Medicina e Chirurgia

**CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN TECNICHE DELLA
PREVENZIONE NELL'AMBIENTE E NEI LUOGHI DI LAVORO**

Presidente ch.mo prof. Bruno Saia

TESI DI LAUREA

**UN NUOVO APPROCCIO NELLA COMUNICAZIONE
CON I CITTADINI STRANIERI FRUITORI DEI SERVIZI
DI PREVENZIONE TERRITORIALI
DI UNA GRANDE AZIENDA SANITARIA**

RELATORE: PROFESSORESSA MAGRO TIZIANA

LAUREANDO: ANSALONI MAURO

ANNO ACCADEMICO 2006 - 2007

INDICE GENERALE

INTRODUZIONE	pag. 3
CAPITOLO 1 – UNA SOCIETÀ MULTIETNICA	
1.1 IMMIGRATI ED IMMIGRAZIONE	pag. 5
1.2 STRANIERI RESIDENTI IN ITALIA	pag. 7
1.3 DATI STATISTICI	pag. 7
1.4 MEDIAZIONE INTERCULTURALE	pag. 8
CAPITOLO 2 – TECNICHE DI COMUNICAZIONE	
2.1 ACCENNI SULLA COMUNICAZIONE	pag. 11
2.1.1 LIVELLO NON-VERBALE DI UNA COMUNICAZIONE	pag. 12
2.2 L'AUTOCONSAPEVOLEZZA	pag. 14
2.3 L'EMPATIA	pag. 18
2.4 L'ASSERTIVITÀ	pag. 19
2.5 LA GESTIONE DEI CONFLITTI	pag. 25
2.6 L'ANALISI TRANSAZIONALE	pag. 29
2.7 UN METODO PRATICO: 6 CAPPELLI PER PENSARE	pag. 33
CAPITOLO 3 – PREVENZIONE È COMUNICAZIONE	
3.1 IL TECNICO DELLA PREVENZIONE	pag. 37
3.2 PROGETTARE LA COMUNICAZIONE	pag. 38
3.2.1 DOTARSI DI STRUMENTI	pag. 39
CONCLUSIONI	pag. 42
RINGRAZIAMENTI	pag. 44
ALLEGATI	pag. 45
BIBLIOGRAFIA	pag. 46

INTRODUZIONE

L'ipotesi iniziale per questa tesi è nata dall'osservazione quotidiana del lavoro effettuato al Servizio di Igiene Pubblica del Distretto Ovest dell'Azienda Usl di Ferrara dove lavoro dal 1985.

Occorre premettere che il Dipartimento di Sanità Pubblica è una realtà complessa che differisce, per organizzazione ed ambiti di competenza, dal restante mondo della Sanità Pubblica nel quale per altro esplica un grosso ruolo di prevenzione della salute agendo nei momenti di pianificazione urbanistica del territorio, nei momenti autorizzativi di attività commerciali e artigianali, nelle fasi di verifica ispettiva riguardante tutte le attività economico-produttive esistenti.

È sotto gli occhi di tutti come in questi anni, la composizione della popolazione, abbia subito forti modifiche a causa di consistenti movimenti migratori da parte di persone provenienti da paesi con cultura o religione profondamente diversi dalla nostra.

Da questa osservazione è nata la necessità di individuare una modalità operativa diversa per rapportarsi in un modo nuovo, nel lavoro quotidiano, con gli utenti del servizio pubblico ed in particolare con quella parte di popolazione che per estrazione sociale, culturale, religiosa ed etnica ha la necessità di accedere al servizio pubblico nel rispetto di regole, regolamenti e norme spesso di difficile comprensione e che anzi vengono frequentemente vissute come discriminatorie se non addirittura vessatorie.

Il dover applicare norme e regole non ben comprese aumenta le distanze tra l'istituzione ed i cittadini stranieri e l'esigenza che si sta attualmente determinando e che è destinata ad acuirsi nel tempo è quella di una migliore comunicazione e comprensione tra chi è deputato allo svolgimento di incarichi pubblici e chi, per motivi socio-

culturali, vede in tali figure possibili ostacoli alla realizzazione della propria vita nel nostro paese.

Cercare quindi di far comprendere regole, divieti e norme attraverso una maggior capacità comunicativa è uno sforzo che la pubblica amministrazione deve fare e che il dipendente pubblico potrebbe acquisire attraverso una formazione dedicata alla conoscenza di tecniche assertive e l'uso di atteggiamenti posturali e di prossemica specifici.

CAPITOLO 1

UNA SOCIETÀ MULTIETNICA

1.1 Immigrati ed immigrazione.



Il fenomeno immigrazione è sempre esistito ed è sicuramente un argomento di forte attualità sia tra i media che tra la popolazione (allegati: 4, 5, 6).

Esiste da parte dei cittadini una grande differenza di percezione degli "extracomunitari" presenti nelle grandi o piccole città italiane e quelli presenti nei paesi e nelle campagne della provincia.

Nelle città vi sono ormai strade o interi quartieri abitati esclusivamente da stranieri che con la loro presenza concentrata, producono nel passante una percezione moltiplicata del fenomeno immigrazione mentre, al contrario, nei paesi di provincia e nelle campagne la loro diluizione sul territorio ne determina una percezione per difetto giungendo a volte a non vedere il fenomeno o a rimuoverlo, evitando di fare i conti con la realtà del "diverso" che comunque vive accanto.

Per l'immigrato è importante mantenere vivo il legame con la cultura d'origine attraverso l'uso della lingua madre, i ricordi, il parlare del

proprio Paese e poche sono le iniziative di intercultura promosse dagli enti locali sul territorio, per consentire la presentazione delle reciproche tradizioni con il fine di valorizzare e riconoscere negli altri un fattore di arricchimento e di stimolo.

Credo che questo potrebbe essere un possibile modo per consolidare in forma concreta un bagaglio di conoscenze reciproche unitamente ad una apertura mentale acquisibile in maniera diretta e semplice tramite la conoscenza delle tradizioni, degli usi, dei costumi e dei valori delle diverse culture e definendo in tal modo dei ruoli sociali più consapevoli.

Il processo d'integrazione è sicuramente un percorso lungo e complesso e la soluzione ad un fenomeno complesso a mio avviso non può mai essere una scorciatoia semplicistica ma deve passare attraverso la conoscenza profonda del fenomeno stesso ed alla reale volontà di trovarvi una definizione.

L'analisi di alcuni aspetti della comunicazione può, a mio avviso, condurre ad una migliore comprensione dei rapporti umani ed istituzionali che intercorrono tra il cittadino straniero, la sua cultura, i suoi bisogni e la pubblica amministrazione con i suoi obblighi e norme per cercare di giungere ad un "modus operandi" che soddisfi entrambe le esigenze.

1.2 Stranieri residenti in Italia.



Al ritmo di circa 494 mila unità l'anno cresce la presenza di stranieri in Italia dove al 1/1/2008 raggiungono la cifra di circa 3,5 milioni, soprattutto in seguito all'effetto della regolarizzazione e dei conseguenti ricongiungimenti familiari (allegato 7)

Otto immigrati su dieci risultano infatti regolari e "stabilizzati" con un lavoro ed un domicilio e questo fornisce anche un dato oggettivo sul controverso rapporto fra sicurezza e stranieri.

Nello status di "regolare" infatti, l'immigrato non delinque più di un cittadino italiano e tuttavia occorre riconoscere che a causa dell'aumento del numero degli stranieri in Italia negli ultimi anni è in aumento anche il loro contributo alla criminalità (allegato 3).

1.3 Dati statistici

- Circa la metà degli immigrati (47,1%) proviene dall'Europa dell'Est ed i Romeni sono la prima comunità con una presenza di 625 mila unità (allegati 8, 9, 11). I Romeni rappresentano anche il numero più consistente di lavoratori nelle imprese e le Romene insieme alle Ucraine, prevalgono nei servizi alle famiglie.
- Gli stranieri residenti sono soprattutto giovani, in età attiva ed uno su 5 è minore. Risiedono prevalentemente al nord-ovest (35,6%), al nord-est (26,9), al centro (25%), nel mezzogiorno (12,5%). Uno straniero su quattro è residente in Lombardia, nella sola provincia di Milano risiede il 10 % del totale degli

stranieri della regione (allegato 10), e sono circa 500 mila gli studenti stranieri ovvero il 5,6% del totale degli studenti.

- Dopo la regolarizzazione per circa il 28% dei non coniugati, arriva anche il matrimonio, per lo più sono romeni (41%), ucraini (37%), cinesi (33%), moldavi (32%). Aumentano i matrimoni misti, oltre 34 mila nel 2006, pari al 14% del totale; la tipologia più frequente di queste unioni (oltre 19 mila), vede una donna straniera ed un uomo italiano. Gli uomini sposano prevalentemente romene, ucraine, polacche.
- Circa 457 mila residenti di cittadinanza straniera sono nati in Italia e rappresentano un segmento di popolazione in costante crescita; sono di fatto una "seconda generazione", poiché non sono immigrati e la cittadinanza straniera è dovuta unicamente al fatto di essere figli di genitori di altra nazionalità.

Da questi numeri pare evidente che il fenomeno immigrazione è un fenomeno complesso, multifaccettato e sarà sempre più un fenomeno emergente all'interno della nostra società che dovrà, giocoforza, fare i conti con un altro fenomeno che si chiama integrazione.

1.4 Mediazione interculturale



Un territorio capace di mettere al centro la persona, la sua storia e la sua cultura, è luogo ed occasione per favorire processi di reale integrazione.

La complessità relazionale con l'utenza straniera presuppone la capacità di comprendere un

diverso modo di essere, dissimili abitudini e diverse interpretazioni di un malessere.

Per tali motivazioni, in questi ultimi anni, le organizzazioni sanitarie e socio-sanitarie, che presentano da sempre elementi di complessità clinica e assistenziale ed a cui oggi si aggiunge la complessità di relazione dovuta alla mutata mobilità migratoria sociale, hanno attivato dei percorsi di mediazione interculturale per migliorare l'accesso alla sanità da parte dei cittadini stranieri.

Un esempio che posso riportare è quello del progetto messo in atto dall'Azienda USL Ferrara e dall'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara (allegato 12) il cui obiettivo è stato quello di attivare un Servizio interaziendale di mediazione interculturale in grado di condividere ed integrare strategie per migliorare l'accesso e l'uso dei servizi sanitari e sociosanitari da parte degli utenti stranieri.

L'obiettivo del progetto è quello di rendere il cittadino straniero più competente nella cura, facilitarne la continuità assistenziale e l'accesso alla rete dei servizi, produrre strumenti informativi per l'aumento delle iscrizioni al Servizio Sanitario Nazionale sia per una maggiore tutela sanitaria sia per stimolare una migliore educazione alla salute.

La figura del mediatore interculturale svolge una funzione "ponte" tra utente ed operatore, facilita la soluzione del problema e il dialogo per rendere possibile uno scambio rispettoso delle singole peculiarità.

Il mediatore consente il duplice riconoscimento dell'utente straniero e dell'operatore e favorisce la ricerca di continuità in situazioni dissimili, senza cancellarne specificità e pluralità di prospettive.

Allargare e qualificare l'offerta sanitaria ai cittadini stranieri non significa comunque realizzare una risposta d'aiuto parallela, ma fornire un servizio per tutti, arricchendo le competenze degli operatori con il valore aggiunto di nuove collaborazioni e di nuove conoscenze più attente alle relazioni con altre culture.

Purtroppo questo percorso di intermediazione non è attivato e sempre possibile per tutti i Servizi delle ASL ed in particolare per i servizi territoriali di prevenzione che hanno molte competenze ispettive e di controllo (ambienti di lavoro, allevamenti, industrie alimentari ecc...) nonché di rilascio certificazioni igienico-sanitarie a fini abitativi, commerciali ed artigianali.

Per quanto sopra, generalmente la carte dei servizi delle ASL (allegati: 1, 2) non riportano tra le prestazioni offerte attività di intermediazione culturale delocalizzate nei servizi territoriali di prevenzione lasciando agli operatori il compito di instaurare direttamente rapporti e relazioni con i cittadini stranieri così come avviene per quelli italiani.

CAPITOLO 2

TECNICHE DI COMUNICAZIONE

2.1 Accenni sulla comunicazione

La comunicazione è caratterizzata da due dimensioni principali:

- la funzione proposizionale, in quanto le conoscenze sono organizzate e trasmesse sotto forma di proposizioni e quindi si ricorre al linguaggio per poter concettualizzare, significare e comunicare il proprio pensiero;
- la funzione relazionale, in quanto la comunicazione genera e rinnova le relazioni creando quella intersoggettività di dialogo che consente di negoziare significati e condividere scopi.

La comunicazione in genere utilizza, contemporaneamente, una molteplicità di canali e di codici e quella umana avviene normalmente su tre livelli:

- verbale, ovvero il contenuto della comunicazione;
- paraverbale, quale il tono, il ritmo della voce, l'emissione dei suoni e la pronuncia;
- non-verbale, vale a dire gli atteggiamenti posturali, la mimica facciale, la gestualità e la prossemica.

Nell'intrattenere rapporti interpersonali molto spesso si cerca di prestare attenzione al livello verbale ed al livello paraverbale di una comunicazione dando per scontato di conoscerne a sufficienza meccanismi e peculiarità.

Al contrario si pone meno attenzione agli aspetti non-verbali della comunicazione che invece sono altrettanto importanti, ed anzi, sono quelli che possono fornire all'interlocutore messaggi contrastanti rispetto a quanto viene espresso in modo verbale o paraverbale.

Al proposito bisogna tenere ben presente che in una comunicazione faccia a faccia, si è prima visti e poi sentiti e che circa il 70-80%

dell'informazione che raggiunge la corteccia cerebrale giunge dagli occhi contro il 10-15% che proviene dall'udito.

2.1.1 Livello non-verbale di una comunicazione

Potremmo definire questo livello come un vero e proprio linguaggio del corpo consistente in un complesso 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.

- la mimica facciale: il volto è il più importante canale della nostra espressività. Pensiamo ad esempio ai segnali involontari e difficilmente controllabili che possono essere lanciati quali il dilatarsi delle pupille, i cambiamenti di colore dell'epidermide, la sudorazione, il tremito, il linguaggio degli sguardi che rappresenta una delle forme principali attraverso cui le persone prendono contatto le une con le altre.
- gli atteggiamenti posturali: il modo con cui gli individui si muovono e gestiscono il proprio corpo rappresenta una fonte di segnali analogici. La conformazione della struttura corporea è sì il risultato del patrimonio genetico, ma è anche vero che il corpo stesso è modellato dall'uso che ne viene fatto.
- la gestualità: durante una comunicazione la gestualità ha un ruolo importante perché può rappresentare:
 - un rinforzo
 - un'involontaria smentita
 - una fonte di feed-back

Il gesticolare quindi può essere più o meno studiato ed impostato ma rimane una maniera estremamente efficace per dare enfasi, esaltare, dare minore peso ad alcuni tratti dei nostri discorsi.

L'intensità ad esempio del movimento delle mani varia da individuo ad individuo ma è anche influenzata dalle pratiche culturali presenti presso i diversi gruppi etnici (allegato 14).

In una situazione interculturale infatti possono nascere problemi di omomorfia responsabile di fraintendimenti.

- la prossemica: lo spazio prossemico o bolla prossemica è uno spazio mentale e relazionale che desideriamo avere tra noi e gli altri; vengono comunemente individuate quattro zone interpersonali :

distanza intima	0 - 45 cm	
distanza personale	45 - 120 cm	interazione tra amici
distanza sociale	1,2 - 3,5 m	interazione tra conoscenti
distanza pubblica	oltre i 3,5 m	pubbliche relazioni

In qualsiasi comportamento non verbale e nella grande maggioranza dei casi non scegliamo consapevolmente a che distanza stare dagli altri, o in che punto metterci in un gruppo, tutto avviene in modo inconsapevole, fluido e spontaneo.

Nonostante ciò, nelle relazioni di tutti i giorni le distanze che stabiliamo sono un preciso indice della nostra situazione sociale, del nostro sesso, del tipo di rapporto che stiamo intrattenendo, del nostro disagio o della nostra soddisfazione.

La gestione di questa distanza all'interno di una comunicazione è fondamentale per non trovarsi a disagio o nel non mettere a disagio chi sta interloquendo con noi (allegato 13).

Non dobbiamo infatti dimenticare che in culture ad alto "contatto sensoriale" quali l'araba o l'ispanica gli individui tendono a mantenere distanze più ravvicinate tra loro arrivando anche al contatto personale durante le interazioni.

L'essere o il divenire consapevoli di un uso accorto di tale distanza può essere di aiuto o di ostacolo per interagire con l'interlocutore di turno e/o per non fraintendere comportamenti che in altre culture possono avere un significato diverso da quello normalmente attribuito.

2.2 L'autoconsapevolezza

La consapevolezza di sé è importante per affrontare i problemi legati ai pregiudizi, alle discriminazioni e ogni forma di evento comunicativo inaspettato di fronte al quale possiamo essere posti.

Per essere "autoconsapevoli" si deve saper comprendere in quali tipici modi reagiamo alle situazioni che ci si presentano, così da rafforzare le nostre "qualità positive", senza per questo dimenticare le nostre "qualità negative" che possono limitare l'efficacia del nostro lavoro comunicativo.

A secondo del modo in cui le persone percepiscono e gestiscono le emozioni è possibile farne una classificazione e, secondo John D. Mayer (1990), si possono avere:

- Gli autoconsapevoli: individui autonomi che godono di una buona salute psicologica; il loro essere attenti alla propria vita interiore li aiuta a controllare le emozioni.
- I sopraffatti: sono volubili, non pienamente consapevoli dei propri sentimenti e spesso si sentono oppressi; sono spesso sommersi dalle proprie emozioni e incapaci di sfuggir loro.
- I rassegnati: sebbene abbiano spesso idee chiare sui propri sentimenti tendono ad accettarli senza cercare di modificarli.

Autoconsapevolezza quindi quale processo tramite cui è possibile riconoscere i propri sentimenti, atteggiamenti, valori e, al contempo, processo di apprendimento degli effetti che si inducono sugli altri.

L'efficacia personale dipende perciò dalla capacità di essere assertivi ed alla base dell'assertività, c'è proprio un equilibrio costruttivo tra gli estremi della remissività e dell'aggressività.

STILE COMUNICATIVO		
AGGRESSIVO costringere gli altri a essere remissivi	ASSERTIVO cercare un equilibrio costruttivo e collaborativo	REMISSIVO permettere agli altri di sottometterci
vincitore/sconfitto	vincitore/vincitore	vincitore/sconfitto

Autoconsapevolezza è dunque la continua sensibilità ed attenzione ai propri stati interiori, è coscienza dello stato d'animo e dei pensieri che abbiamo su di esso.

Tale sensibilità è posseduta ed è presente nelle persone in gradi diversi e può essere più o meno equilibrata, ma certamente può e deve essere coltivata mediante un costante continuo allenamento all'uso di tecniche comunicative conosciute ma poco applicate soprattutto all'interno della pubblica amministrazione.

L'obiettivo deve essere quello di sviluppare "competenza personale" quale modalità di controllo di noi stessi e "competenza sociale", ovvero il modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri.

» **competenza personale**

<ul style="list-style-type: none"> Consapevolezza di sé: 	Comporta la conoscenza dei propri stati interiori, preferenze, risorse ed intuizioni
<ul style="list-style-type: none"> Consapevolezza emotiva: 	riconoscimento delle proprie emozioni e dei loro effetti
<ul style="list-style-type: none"> Autovalutazione accurata: 	conoscenza dei propri punti di forza e dei propri limiti
<ul style="list-style-type: none"> Fiducia in se stessi: 	sicurezza nel proprio valore e nelle proprie capacità

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Padronanza di sé: 	Comporta la capacità di dominare i propri stati interiori, i propri impulsi e le proprie risorse
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Autocontrollo: 	dominio delle emozioni e degli impulsi distruttivi
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Fidatezza: 	mantenimento di standard di onestà e integrità
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Coscientosità: 	assunzione delle responsabilità per quanto attiene alla propria prestazione
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Adattabilità: 	flessibilità nel gestire il cambiamento
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Innovazione: 	capacità di sentirsi a proprio agio e di avere un atteggiamento aperto di fronte a idee, approcci e informazioni nuove
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivazione: 	Comporta tendenze emotive che guidano o facilitano il raggiungimento di obiettivi
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Spinta alla realizzazione: 	impulso a migliorare o a soddisfare uno standard di eccellenza
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Impegno: 	adeguamento agli obiettivi del gruppo o dell'organizzazione
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Iniziativa: 	prontezza nel cogliere le occasioni
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Ottimismo: 	costanza nel perseguire gli obiettivi nonostante ostacoli e insuccesso

» competenza sociale

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empatia/Comprensione degli altri: 	comporta la consapevolezza dei sentimenti, delle esigenze e degli interessi altrui nonché la
---	--

	percezione dei sentimenti e delle prospettive altrui attraverso un interesse attivo per le preoccupazioni degli altri
Assistenza:	anticipazione, riconoscimento e soddisfazione delle esigenze dell'altro
Promozione dello sviluppo altrui:	percezione delle esigenze di sviluppo degli altri e capacità di mettere in risalto e potenziare le loro abilità
Sfruttamento della diversità:	saper coltivare le opportunità offerte da persone di diverso tipo
Consapevolezza politica:	saper leggere e interpretare le correnti emotive e i rapporti di potere in un gruppo
▪ Abilità sociali:	Comportano abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri
Comunicazione:	invio di messaggi chiari e convincenti
Leadership:	capacità di ispirare e guidare gruppi e persone
Catalisi del cambiamento:	capacità di iniziare o dirigere il cambiamento
Influenza:	impiego di tattiche di persuasione efficienti
Gestione del conflitto:	capacità di negoziare e risolvere situazioni di disaccordo
Costruzione di legami:	capacità di favorire e alimentare relazioni utili
Collaborazione e	capacità di lavorare con altri verso

cooperazione:	obiettivi comuni
Lavoro in team:	capacità di creare una sinergia di gruppo nel perseguire obiettivi comuni

2.3 L'empatia

Con il termine empatia si intende la capacità di percepire lo stato d'animo ed i sentimenti di un'altra persona realizzando una sintonia emotiva nei suoi confronti tale da consentire di dividerne i vissuti interiori e le emozioni.

La competenza empatica non è un atto di tipo conoscitivo acquisibile mediante apprendimento teorico, ma passa attraverso l'esperienza formativa in ambito professionale e di vita quotidiana.

Qualsiasi relazione umana ha, per sua natura, un'elevata componente di scambio emozionale il cui riconoscimento e ascolto sono le basi per sviluppare rapporti umani di fiducia, collaborazione e stima.

Sviluppare e affinare la capacità di capire cosa sta accadendo nel "qui ed ora" di un'interazione e cosa muove le persone dal punto di vista emotivo, significa porre le basi per la riuscita di qualsiasi relazione umana.

La capacità empatica permette di leggere e capire non solo le emozioni che le persone esprimono a parole, ma anche quelle che più o meno consapevolmente, sono espresse dal tono di voce, dai gesti, dall'espressione del volto e dagli altri canali non verbali.

Condividere empaticamente lo stato emotivo di un'altra persona implica aver compreso che, anche in situazioni simili a nostri vissuti, gli altri possono avere modi molto diversi di sentire poiché la loro personalità è diversa, così come lo sono gli atteggiamenti, i valori e i punti di riferimento.

Per potere comprendere intenzioni, pensieri e motivazioni di un'altra persona e rispondere alle sue richieste è quindi importante essere in

grado di discriminare in modo corretto i molti modi di manifestazione dell'altro assumendone la prospettiva anche senza necessariamente condividerla.

L'empatia, quale capacità di leggere fra le righe di una comunicazione, trova espressione anche nella capacità di mantenere, durante l'intero processo di sintonizzazione emotiva, il proprio punto di vista, i propri valori e le proprie emozioni; la comprensione dell'altro si deve infatti realizzare mantenendo costantemente la consapevolezza di se stessi e del proprio punto di vista.

L'autocontrollo non deve mai venire meno e i sentimenti dell'altro devono essere compresi e condivisi senza sostituire i propri.

L'empatia è esente da critiche, giudizi o valutazioni di alcun genere dell'altro e la condivisione di sentimenti ed emozioni deve avvenire in un clima del tutto neutrale e spontaneo, senza che si generi alcun tipo di giudizio morale o normativo.

2.4 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. È una modalità di comunicazione caratterizzata da un atteggiamento positivo e di sicurezza verso se stessi e verso gli altri.

L'assertività viene spesso associata a proposizioni quali "efficacia personale" e "abilità sociale" perché permette una comunicazione efficace e soddisfacente determinata dalla capacità di esprimere i propri sentimenti, scegliere come comportarsi in un dato contesto, difendere i propri diritti quando necessario, aumentare la propria autostima, sviluppare una sana dose di sicurezza in se, esprimere serenamente un'opinione di disaccordo quando lo si ritiene opportuno, portare avanti i propri obiettivi anche se richiedono una

modifica dei propri comportamenti, chiedere agli altri di modificare i loro comportamenti quando vengono percepiti come fuori luogo o offensivi.

La comunicazione assertiva tende ad impostare un rapporto in cui non c'è chi vince e chi perde facendo perno su due dimensioni di fondo:

- ascoltare e rispettare l'altro
- esprimere con chiarezza e senza asprezza ciò che si desidera in termini di bisogni e ciò che si sente in termine di vissuti.

Le principali tecniche di una comunicazione assertiva possono essere:

- 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, quale metodo di interazione con gli altri la comunicazione assertiva è fondata su alcuni elementi quali:

- un comportamento partecipe, attivo e non "reattivo"
- un atteggiamento responsabile caratterizzato da piena fiducia in sé e negli altri
- una piena e completa manifestazione di sé stessi, funzionale all'affermazione dei propri diritti, senza la negazione di quelli altrui e senza ansie o sensi di colpa
- un atteggiamento non censorio avulso dall'uso di etichette, stereotipi e pregiudizi
- la capacità di comunicare i propri sentimenti in maniera chiara e diretta ma non minacciosa o aggressiva.

Lo stile assertivo si fonda quindi sul diritto di essere trattati con rispetto, di essere sé stessi e di essere liberi di credere nei propri valori, è lo stile che tende a porre sullo stesso piano se stessi e gli interlocutori, che cerca di trovare vantaggi per entrambi in un'ottica di collaborazione ed assunzione della responsabilità delle proprie azioni.

caratteristiche dello stile assertivo	
<p>Il comportamento assertivo si riconosce da alcune espressioni corporali particolarmente aperte, cordiali e coerenti nei vari livelli della comunicazione. Presupposto fondamentale dell'assertività è il saper ascoltare ovvero prestare attenzione non solo al contenuto razionale ma anche a quello emotivo della comunicazione, riassumere e dare feed-back e chiedere chiarimenti. L'emergere di convinzioni positive conseguenti al comportamento assertivo e la riduzione dell'ansia permettono lo sviluppo e la crescita della fiducia in sé stessi.</p>	
<p>La componente verbale</p>	<p>Nella comunicazione è bene usare parole che esprimono fiducia in sé stessi e negli altri ed a questo scopo è opportuno descrivere il comportamento altrui in maniera non censoria, senza imporsi ed evitando giudizi ed ordini categorici. È importante inoltre evitare di ferire la sensibilità altrui con espressioni o giudizi offensivi.</p>
<p>La componente cognitiva</p>	<p>comprende tutti i pensieri che condizionano il nostro comportamento. Esistono persone talmente esigenti nei propri confronti da negarsi la possibilità</p>

	<p>di essere assertivi o che rinunciano a farsi valere per mancanza di fiducia in se stessi sconfinando in atteggiamenti rinunciatari. Sarebbe invece utile l'atteggiamento opposto ovvero credere nella propria capacità di affermarsi e di immaginarsi nell'atto di riuscire.</p>
<p>La componente emotiva</p>	<p>comprende il livello di emotività, il tono, il volume e le inflessione della voce. È importante trasmettere il proprio messaggio al livello emotivo più adatto alla situazione, perché il tono di voce ha un ruolo decisivo nell'opera di persuasione.</p>
<p>La componente non verbale</p>	<p>come già visto è estremamente importante; gran parte della comunicazione avviene infatti non verbalmente, e la comunicazione non verbale ha un forte impatto sull'interlocutore. Un'analisi dei vari comportamenti non verbali può essere basata sul contatto visivo, sulle espressioni del volto, sui silenzi, sui gesti, sull'uso dello spazio e sul linguaggio del corpo</p>

L'assertività dunque prende le distanze dai comportamenti aggressivi e da quelli passivi ed un buon modo per iniziare a riconoscere un comportamento assertivo è quello di saperlo distinguere dagli altri due individuando la volontà e la voglia di collaborare per generare valore in tutti gli interlocutori.

caratteristiche dei diversi stili comunicativi

stile aggressivo La comunicazione aggressiva si basa su un "gioco a somma zero" in quanto uno solo tra i due interlocutori può vincere. Vi è quindi una marcata tendenza a sopravvalere sull'altro, a condizionarne o manipolarne i comportamenti. Generalmente l'aggressivo si manifesta tale per acquisire un potere sociale, per ricevere conferme ed influenzare gli altri, per apparire forte ed incutere soggezione. Talvolta la volontà di apparire forte, nasconde una fondamentale insicurezza o timidezza e tra i comportamenti tipici dello stile aggressivo compaiono in modo frequente:

- il comandare
- l'imporre la leadership in un gruppo
- il non mettere in discussione il proprio modo di vedere
- lo sminuire i meriti altrui
- il criticare
- l'emettere sentenze
- l'interrompere
- il non lasciare esprimere
- l'essere violenti

stile passivo tale stile ha come presupposto implicito il considerarsi meno importante degli altri o il voler manifestarsi come tale. In base a questo presupposto la tendenza è quella di imitare e conformarsi agli altri, di lasciarsi condizionare evitando di prendere posizione e di decidere. Nei

contenuti della comunicazione, il protagonista è l'altro, a cui va la maggior parte dell'attenzione. Chi adotta uno stile passivo può farlo perché ha la necessità di essere accettato da una persona o da un gruppo e pensa che la maggiore attenzione all'altro o agli altri possa aiutarlo in questo. Comportamenti passivi tipici sono:

- lasciare che altri decidano
- non assumersi dei rischi
- stare in disparte
- dare ragione al più forte
- cercare l'approvazione altrui
- non reagire alle critiche

stile assertivo tale stile è portatore di un'atteggiamento collaborativo tendente ad impostare un gioco a somma variabile. Chi manifesta comportamenti assertivi generalmente lo fa per manifestare stima dell'altro senza sminuire l'autostima, e per ottenere un successo di sé assieme agli altri. L'attenzione è quindi rivolta ai contenuti della comunicazione e spazia sia al sé, ritenuto importante, sia all'altro, ritenuto altrettanto importante. Se entrambi gli interlocutori rivestono la stessa importanza, è coerente la ricerca, nella comunicazione, di vantaggi per entrambi. Lo stile assertivo si distingue anche per l'essere propositivo e dove i vantaggi per entrambi non risiedono nel rivangare il passato, ma nell'essere proiettati al futuro. Comportamenti assertivi tipici sono:

- gesti cordiali, aperti e rassicuranti

- un'espressione del volto attenta ed interessata
- il contatto visivo diretto e costante
- una postura aperta e rilassata
- un tono di voce ed un volume adeguato all'argomento
- un ritmo ed un'intercalare moderato

Quando una comunicazione assertiva si svolge all'interno di un gruppo o di un'organizzazione, le persone dovrebbero fare i loro interventi senza fermarsi inizialmente a giudicare, ma proponendo tutte le soluzioni possibili che riescono ad individuare e poi, solo successivamente, analizzare, nei suggerimenti emersi, vantaggi e svantaggi di ciascuna proposta, cercando di individuare una soluzione soddisfacente, se non ottimale, che gratifichi e rispetti tutte le soggettività.

2.5 La gestione dei conflitti

Il conflitto è una parte costitutiva della nostra quotidianità e si manifesta a livelli diversi di complessità; il problema, quindi, non è tanto la sua esistenza quanto la modalità con cui si sceglie di affrontarlo e se possibile di trasformarlo fino a risolverlo.

Tutti noi abbiamo imparato a nascondere i conflitti che non riuscivamo a risolvere, ma proprio i conflitti, se bene compresi ed affrontati, ci offrono una possibilità di crescere.

Essendo i conflitti inevitabili, occorre imparare a gestirli perché ogni conflitto con cui ci confrontiamo è un'opportunità di imparare e di trovare nuove strade per superarlo, cercare infatti di nascondere le divergenze crea solo disagi e attriti difficili da superare.

Imparare ad ascoltare vuol dire imparare a comunicare e fra le capacità dell'essere umano, la disposizione alla comunicazione è certamente la più evidente e la più importante.

Per una corretta gestione del conflitto è inoltre indispensabile saper distinguere, in una comunicazione, la differenza tra contrasto che riguarda i contenuti e conflitto che riguarda la relazione e ciò per non dar luogo a confusioni che possono complicare non poco la comunicazione stessa.

Le nostre relazioni interpersonali, a tutti i livelli, ci richiedono sempre più la capacità di accettare e gestire ciò che è diverso da noi stessi (persone, valori, pensieri, culture) e tutto ciò, inevitabilmente porta il conflitto in una posizione centrale nella nostra esistenza.

È evidente come in tutto questo emerge però la difficoltà di capire le ragioni degli altri, di accettare la divergenza, la compresenza di visioni diverse.

La sfida deve essere proprio questa:

- creare le condizioni affinché le relazioni possano alimentarsi non solo nella simpatia, ma anche nella discordanza e nella diversità;
- apprendere la capacità di stare dentro il conflitto e di vivere la diversità come momento di crescita e non più come un fattore di paura e di minaccia.

La capacità di comunicare e di ascoltare efficacemente parte sicuramente da se stessi ed ognuno di noi, nel cercare di risolvere i conflitti quotidiani, può utilizzare alcune tecniche in grado di affinare queste sue capacità.

tecniche per risolvere un conflitto di comunicazione	
Non essere impulsivi e prendere tempo	apprendere la capacità di aspettare il momento giusto, di prendere tempo e di evitare le reazioni impulsive. Tutte le volte che si può evitare una reazione immediata si rafforza in

Evitare il
"muro contro muro"

noi la possibilità che una provocazione possa essere trasformata in un'esperienza di apprendimento dei nostri "meccanismi" interiori.

questo ci invita a non reagire a ciò che leggiamo come provocazioni, trovando una strada diversa da quella che ci suggerisce la contrapposizione. Quando c'è tensione il primo passo da fare è abbassarne il livello, consentire la decantazione, evitare l'avvitamento.

Rispettare i
contenuti del
conflitto

durante una comunicazione conflittuale evitare di rimandare il problema ad un quadro generale, ad una situazione precedente, a un contesto di antipatia o simpatia personale, rimanendo sui fatti concreti che hanno portato alla luce o generato il conflitto.

Evitare:

- i giudizi moralistici espressi in seconda persona, che etichettano l'altro e focalizzano l'attenzione sulla classificazione, l'analisi e la valutazione dei torti, anziché concentrarsi sui bisogni;
 - i confronti negativi in quanto svalutanti;
 - il rifiuto della responsabilità dei propri atti e sentimenti;
 - le minacce e le pretese in nome del principio d'autorità perché precludono l'ascolto e l'accettazione da parte di entrambe le parti.
- Giudicare in questi termini diventa umiliare,

Formulare delle
richieste e non delle
pretese

mentre in molte occasioni è necessario esprimere un'indicazione, un suggerimento o dare una disposizione. Esistono infatti strategie basate sulla critica costruttiva che rappresentano una modalità di porgere all'altro osservazioni che mirano al problema e non alla persona in modo da non far sentire l'altro giudicato. Il giudizio produce reazioni di difesa, resistenza e rifiuto, l'osservazione si limita a descrivere ciò che accade.

chiedere chiaramente atti concreti e non limitarsi a fare richieste generiche o a pretendere. Formulare le richieste o le osservazioni in prima persona seguendo le regole dell'assertività e ricevere con empatia le osservazioni, i sentimenti, i bisogni e le richieste dell'altro.

In base a quanto esposto è possibile definire delle fasi che poste in ordine sequenziale consentono di giungere alla risoluzione dei conflitti creatisi all'interno di una interazione comunicativa:

- fase 1 - tirare fuori le nostre emozioni ed esprimerle alla persona con cui siamo in conflitto senza accusare l'altro o difendere noi stessi, ma parlando apertamente, superando la paura di portare alla luce quello che è nascosto nel profondo. E' questo il primo passo che si può definire anche come "temporale" o di "purificazione dell'aria";
- fase 2 - chiedere alle persone di definire i propri bisogni, invece della loro soluzione al problema.

Questo permette di individuare l'importanza del bisogno ma lascia la libertà di trovare una soluzione che possa andar bene anche all'altro o agli altri.

E' un passo molto difficile perché la maggior parte delle persone resta attaccata al proprio modo di vedere il problema o alla propria soluzione ad esso.

Quando si è definito il problema nei termini di bisogni comuni si può passare al passo successivo;

- fase 3 - pensare insieme alle possibili soluzioni esternando le proprie idee senza criticare quelle dell'altro;
- fase 4 - valutare tutte le idee emerse scartando quelle che non risolvono i problemi, selezionando quelle che possono risolverne almeno alcuni e che permettono di conciliare i bisogni di entrambi.

In questa fase bisogna prestare attenzione che le persone non tendano a premere di nuovo per la propria originaria soluzione.

Una volta accettata e condivisa una soluzione conciliativa si può passare allo stadio successivo;

- fase 5 - decidere come si porta avanti la soluzione individuata determinando chi fa cosa, come, dove e quando.

2.6 L'analisi transazionale

L'analisi transazionale è una teoria della comunicazione sviluppata attorno al 1950 da Eric Berne, che offre un metodo di analisi dei comportamenti umani e organizzativi per un miglior funzionamento delle relazioni interpersonali, di gruppo ed organizzative.

In particolare, aiuta a prevenire e gestire situazioni conflittuali in modo più assertivo, cioè consapevole e costruttivo, con l'utilizzo di un linguaggio semplice e privo di termini tecnici, dove la dimensione analizzata è quella dei comportamenti verbali e non verbali, osservabili e descrivibili.

Uno dei concetti di base dell'analisi transazionale è che le persone hanno tre strutture di comportamento separate e distinguibili in:

- Genitore (G)
- Adulto (A)
- Bambino (B)

Imparare a riconoscere questi stati in sé stessi e negli interlocutori, permette di capire perché certi comportamenti causano comunicazioni inefficaci o conflittuali, ostacolano la risoluzione dei problemi o impediscono l'azione positiva.

Sviluppando una maggior consapevolezza è possibile imparare ad usare schemi comportamentali più utili ed incoraggiare gli interlocutori a fare altrettanto, premessa di base dell'analisi transazionale è infatti la possibilità di cambiare comportamenti e strategie comunicative durante una comunicazione.

⇒ La condizione di Genitore (G) comprende il patrimonio delle regole di comportamento acquisite durante l'infanzia e funziona come un registratore che, quando in azione, ritrasmette una serie di valori memorizzati di regole di vita quali la raccolta di diritti e doveri, di cosa fare e non fare, di cosa sia giusto o sbagliato.

Tra le funzioni di un genitore troviamo infatti l'insegnare, il guidare, il porre dei limiti, il dare consigli, il proteggere, il dare regole su come si deve vivere, il trasmettere valori e tradizioni, il prendersi cura, il giudicare e criticare.

Queste funzioni non sono né positive né negative ed il modo in cui sono state comunicate da bambini, determina in gran parte come da adulti vengono considerate l'autorità, la società ed anche noi stessi.

⇒ La condizione di Adulto (A) è caratterizzata da un insieme autonomo di modelli di comportamento logico-razionali, che risultano appropriati alla realtà del momento.

Tale stato ha la funzione principale di stare nel "qui e ora" e quindi di elaborare logicamente i dati, acquisire l'insieme della realtà, registrare i fatti, analizzarli secondo criteri obiettivi, confrontarli e ricombinarli con altre informazioni per dedurre un'azione realistica ed adatta alla situazione.

⇒ La condizione di Bambino (B) è costituita dall'insieme di comportamenti istintivi o adattati, finalizzati a soddisfare bisogni e desideri che consentono di pensare, sentire e agire atteggiamenti che caratterizzano i primi anni di vita indipendentemente dall'età anagrafica realmente posseduta.

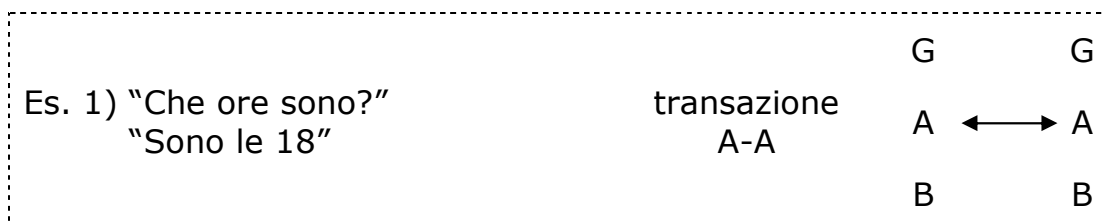
Una transazione consiste in uno scambio tra due persone di uno stimolo ed una risposta ed una conversazione consiste in una serie di transazioni legate tra di loro.

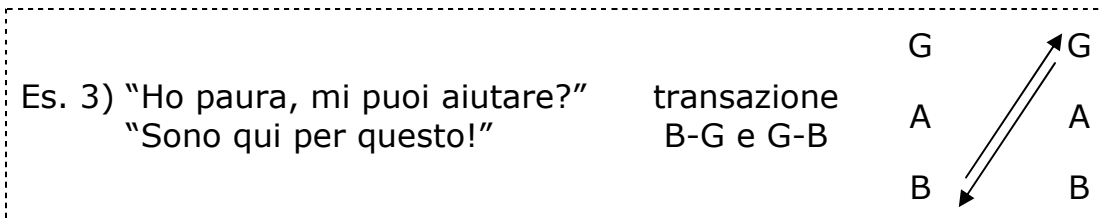
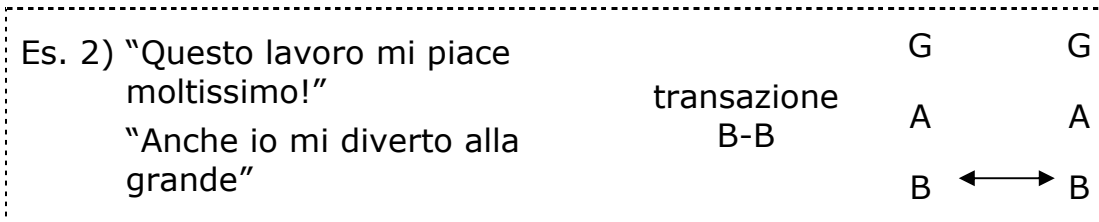
Ogni volta che un individuo inizia una transazione, oppure risponde ad uno stimolo, ha la scelta di quale sia il modo più opportuno in quella situazione per iniziare la transazione o rispondere allo stimolo.

Tale approccio è interessante per la comunicazione perché rappresenta una modalità diversa di analisi degli scambi comunicativi che si verificano tra due interlocutori e può facilmente essere applicata in qualsiasi situazione.

Le transazioni possono essere complementari, incrociate o ulteriori:

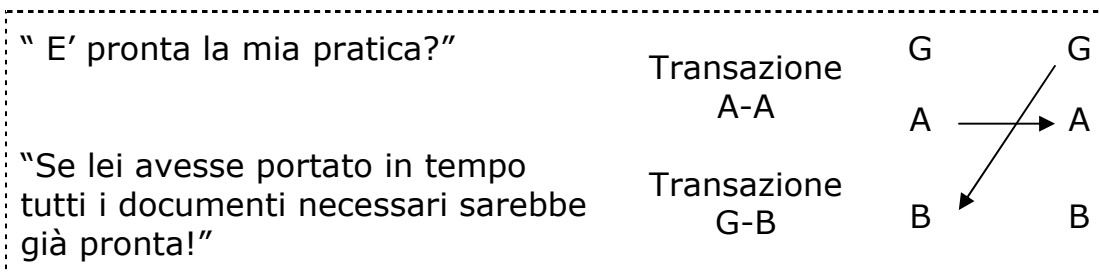
- Nelle transazioni complementari l'interazione avviene utilizzando lo stesso canale sia nello stimolo che nella risposta dei due interlocutori:





Fino a che i vettori della comunicazione rimangono paralleli, la comunicazione può continuare all'infinito; tali transazioni complementari sono infatti stabili, anche se possono essere più o meno funzionali e costruttive.

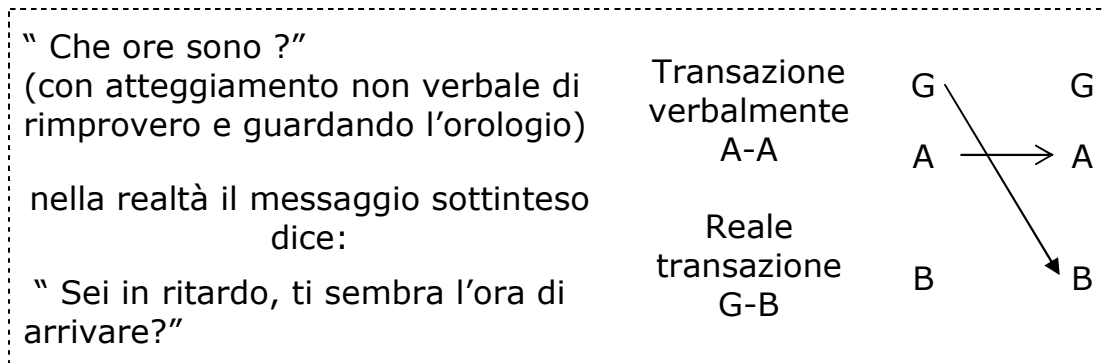
- Nelle transazioni incrociate la risposta non utilizza lo stesso canale dello stimolo e l'interlocutore non fornisce quindi la risposta attesa:



Le transazioni incrociate interrompono sempre la comunicazione ed in molti casi a fronte di transazione che cercano di colpevolizzare l'interlocutore con accuse e pregiudizi, può essere opportuno utilizzarle per modificare una comunicazione improduttiva o distruttiva, iniziando così una nuova comunicazione più funzionale e costruttiva.

- Nelle transazioni ulteriori il messaggio reale che viene veicolato è espresso soprattutto dall'espressione del volto e dal tono di voce

ed è indipendente e in contraddizione con il messaggio verbale della transazione:



Le transazioni ulteriori sono tipiche di uno stile manipolatorio, dove l’emittente non si assume la responsabilità dei messaggi che invia ed il significato reale è espresso dalla transazione ulteriore non verbale e non dal messaggio veicolato dalle parole.

Riconoscere le transazioni ulteriori e usare lo stile assertivo con l’uso appropriato delle domande, impedisce di cadere nella trappola dello stile manipolatorio.

Sicuramente approfondire il modello dell’analisi transazionale può arricchire il bagaglio personale e professionale per la gestione delle relazioni e delle possibili situazioni critiche e conflittuali che possono verificarsi a qualunque livello e dunque anche in ambiente lavorativo.

2.7 Un metodo pratico: 6 cappelli per pensare

Questo metodo, adottato da molte tra le più grandi compagnie del mondo con buoni risultati, è stato ideato da E. De Bono e rappresenta una metafora colorata dei vari modi di utilizzare il pensiero.


Il metodo dei sei cappelli ha avuto un grande successo perché è semplice, pratico, efficace e consente di cambiare radicalmente il modo di pensare nel corso di una comunicazione così come in molte

altre situazioni, sostituendo alle solite discussioni sterili uno scambio di idee costruttivo.


È un sistema semplicissimo che consiste nell'immaginare di avere a disposizione sei cappelli, ognuno di un colore diverso, e di poter decidere in qualunque momento di indossarne uno o chiedere ad un altro di farlo.

Il metodo funziona perché oltre a dare spazio all'attività creativa, è facile da imparare ed usare in quanto l'immagine dei sei cappelli aiuta a memorizzarlo.

I cappelli, o meglio i colori attribuiti ai cappelli, rappresentano modalità diverse di espressione del pensiero e del proprio stato d'animo ed in particolare:

	Bianco	Reperire/fornire dati e informazioni Descrivere le situazioni in modo oggettivo
--	--------	--

- È il pensiero oggettivo ovvero la capacità di rilevare e fornire dati e fatti verificabili. È fondamentale nella fase di percezione e definizione in quanto descrivere prima in modo oggettivo ed esprimere solo dopo valutazioni soggettive, aiuta a migliorare la comunicazione e riduce i conflitti

	Rosso	Esprimere emozioni, intuizioni, sentimenti senza dare o chiedere spiegazioni
---	-------	--

- È il pensiero emotivo, espressione soggettiva di emozioni, sentimenti e sensazioni. È anche il cappello delle intuizioni, delle percezioni basate sul "sesto senso", che spesso sono utilissime. Va tenuto sotto controllo nei momenti di tensione, soprattutto se il nostro interlocutore lo sta usando troppo



Nero

Esprimere critiche, aspetti negativi
fare "l'avvocato del diavolo"

- È il pensiero critico, logico-negativo, evidenzia i lati problematici e critici delle cose, le conseguenze negative di qualunque fatto, i rischi e i pericoli. È il cappello da usare per la prevenzione. Non bisogna però abusare di questo cappello, per non cadere nell'immobilità e nella demotivazione.



Giallo

Esprimere gli aspetti positivi, i benefici, i punti di forza, e formulare proposte costruttive

- È il pensiero positivo e costruttivo, la capacità di pensare ed esprimere il positivo, opportunità, risorse, punti di forza di persone e circostanze, proposte costruttive e soluzioni dei problemi. In generale rappresenta la capacità di valorizzare idee, contributi di altri, situazioni.



Verde

Esprimere idee nuove, alternative, possibilità e creatività

- È il pensiero creativo, la capacità di pensare in modo originale, di uscire dagli schemi logico-razionali abituali. È fondamentale, sia nella fase di percezione della realtà sotto diversi punti di vista, sia nel momento dello sviluppo delle idee attraverso diverse tecniche, tra cui la ricerca di alternative e il brainstorming (tecnica di creatività di gruppo per far emergere idee volte alla risoluzione di un problema).



Blu

Facilitare il processo, organizzare, esprimere la visione d'insieme e decidere

- È il pensiero organizzativo, la capacità di pianificare, programmare, organizzare, controllare e "vigilare", individuare le priorità e infine gestire l'uso stesso dei cappelli. Il blu è il colore della definizione e del cielo, che dall'alto ci consente una visione d'insieme rappresentando anche la capacità di tenere le situazioni sotto controllo e di monitorarle.

CAPITOLO 3

PREVENZIONE È COMUNICAZIONE

3.1 Il tecnico della prevenzione

Il grosso lavoro che viene svolto dal tecnico della prevenzione è di comunicazione, relazione, informazione motivata di cosa in un contesto lavorativo si deve fare o non fare per garantire sicurezza e quindi salute al lavoratore ed ai cittadini in genere.

Il tecnico della prevenzione svolge la propria attività prevalentemente sul territorio, a contatto diretto con le persone nel tentativo di trasmettere in modo positivo quella cultura della prevenzione ed attenzione alle problematiche connesse ad ogni attività lavorativa che molto spesso vengono anche inconsapevolmente trascurate sia dai lavoratori che dai datori di lavoro.

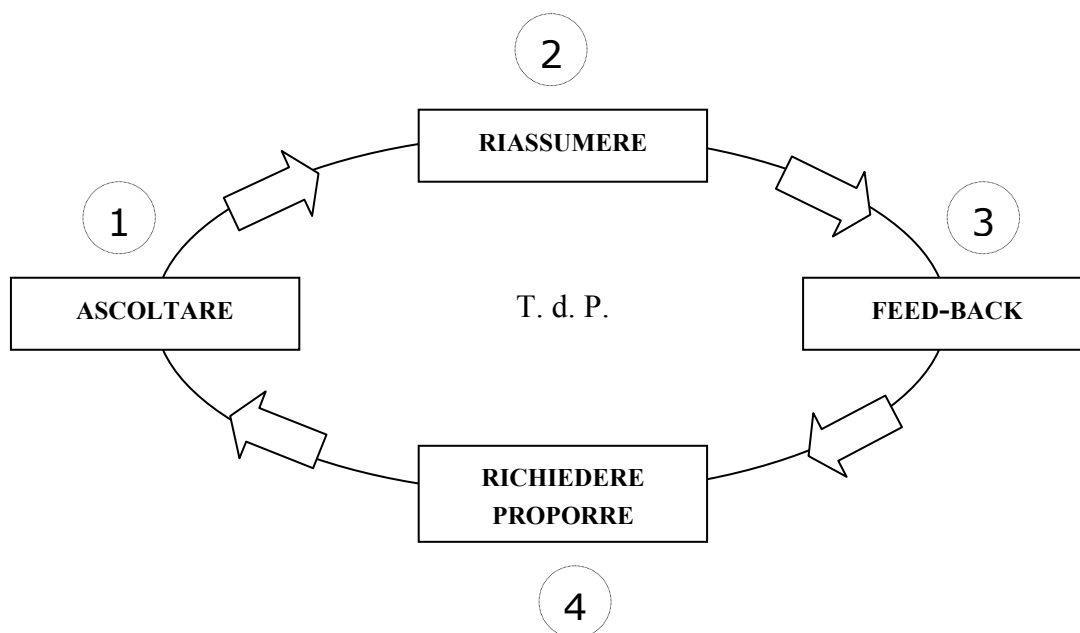
Abbiamo precedentemente accennato a come la popolazione sia in continua evoluzione attraverso flussi migratori e natalità, tale trasformazione si verifica a mio avviso con maggior incidenza nel mondo del lavoro dove è possibile constatare ad esempio che in certi settori produttivi come l'edilizia e la ristorazione collettiva, settori a rischio diverso tra loro ma con possibili pesanti riflessi sulla popolazione generale, il numero di cittadini extracomunitari che vi trovano impiego sono già un numero cospicuo ed in forte aumento.

L'importanza di saper comunicare in modo assertivo costituisce imprescindibile aiuto per trasmettere non solo nozioni, disposizioni e regole, ma anche motivazione ai perché sia importante seguire una norma, una buona prassi, un dettato legislativo.

È chiaro che per assolvere al proprio compito, il tecnico della prevenzione deve essere in grado di amministrare consapevolmente le relazioni interpersonali, per gestire con successo i rapporti con i propri utenti, a maggior ragione se di nazionalità, lingua e cultura diverse.

3.2 Progettare la comunicazione

Il meccanismo di comunicazione da utilizzare con il cittadino / lavoratore / utente deve consentire al tecnico della prevenzione di padroneggiare completamente almeno le quattro caratteristiche dello stile assertivo individuate in precedenza, ovvero la componente verbale, cognitiva, emotiva e non verbale di ogni comunicazione, in uno schema ciclico che prevede il saper ascoltare, riassumere, fornire feed-back, avanzare richieste e proposte.



Creare le condizioni affinché lo stile assertivo entri a far parte di una naturale tecnica di comunicazione diventa quindi imperativo sia per le Aziende Sanitarie che per i tecnici che vi lavorano.

Un serio progetto di formazione dovrebbe prendere in considerazione i seguenti punti:

1. in ogni contesto organizzativo risulta fondamentale la gestione della comunicazione secondo uno stile assertivo quale efficace modalità comunicativa, che prevede un successo personale non basato sulla "sconfitta dell'altro", bensì sulla sua valorizzazione;

2. le differenze dell'altro vanno viste come qualcosa di prezioso e non minaccioso;
3. deve diventare naturale cercare di trovare soluzioni che soddisfino entrambi determinando, in una buona comunicazione, un'occasione per comprendersi;
4. qualsiasi obiezione ed opinione diversa va individuata e riconosciuta come segnale che orienta la comunicazione, come dimostrazione di un interesse, di un bisogno, di un'esigenza insoddisfatta e che saper cogliere tale segnale può trasformare un potenziale conflitto in una opportunità di crescita;
5. l'esercizio di mettersi sullo stesso piano dell'altro è faticoso e, tale fatica, può essere sostenuta solo da un alto livello di autostima che rappresenti il contenitore delle conferme ricevute in passato circa il proprio valore e che permetta quindi di mettersi in discussione;
6. occorre un metodo nuovo, ispirato alla teatralità, nel quale allenare la propria mente ed il proprio corpo a focalizzare e gestire nel modo migliore le relazioni utilizzando tutte le diverse tecniche del linguaggio verbale e non verbale a disposizione;
7. è necessario curare la verifica di quanto si è appreso e sperimentato durante il lavoro quotidiano con incontri programmati a frequenza fissa mirati proprio al consolidamento delle esperienze reciproche.

3.2.1 Dotarsi di strumenti

A mio parere, sarebbe importante poter affrontare con esempi teorici e pratici in un modello teatrale così come indicato al punto 6 del precedente elenco, le diverse situazioni che durante la normale attività lavorativa vengono vissute dai tecnici della prevenzione riproponendole ai colleghi in modo da condividere l'esperienza vissuta e cogliere i suggerimenti per migliorare la propria comunicazione.

Chiaramente questa modalità interattiva di sviluppare le proprie capacità di relazionarsi con l'utenza dovrebbero prevedere, a monte, l'uso di uno strumento quale ad esempio una sorta di diario nel quale sintetizzare le situazioni che necessitano di approfondimento consentendo nel contempo una forma di auto-valutazione del proprio stile/comportamento.

POSSIBILE ESEMPIO DI SCHEDA/DIARIO DI AUTOVALUTAZIONE

DATA	PRESENTI	ATTIVITÀ SVOLTA
		<input type="checkbox"/> su programma
		<input type="checkbox"/> su segnalazione
		<input type="checkbox"/> in emergenza
		<input type="checkbox"/> su richiesta A.G.
BREVE DESCRIZIONE OGGETTIVA DELLA SITUAZIONE / PROBLEMATICIA		
CLIMA NEL QUALE SI È SVOLTA LA COMUNICAZIONE		
RITIENI DI AVER FATTO USO DELLA COMPONENTE:		
Verbale	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Breve sintesi:
Cognitiva	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Breve sintesi:
Emotiva	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Breve sintesi:
Non Verbale	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Breve sintesi:

Occorre ricordare che il tecnico della prevenzione è un operatore di vigilanza e che non sempre vive situazioni in cui è possibile applicare tecniche di comunicazione assertiva, dovendo essere più diretto a livello di disposizione o di ordine perentorio; ciò non toglie che nella maggior parte dei casi la comunicazione assertiva sia il modello migliore che si possa applicare nelle relazioni tra operatori di vigilanza e cittadini/utenti.

Uno strumento di lavoro indispensabile al fine di permettere l'efficacia di un corso sulla comunicazione è indubbiamente la formulazione di una scheda di valutazione, da utilizzare sia all'inizio che al termine del corso.

Tale scheda in modo molto schematico e sicuramente non esaustivo potrebbe riportare e richiedere le seguenti minimali informazioni:

Nominativo:	Data:
FORNISCI UNA TUA DEFINIZIONE DI	
Aggressività:	
Ascolto:	
Assertività:	
Autoconsapevolezza:	
Competenza personale:	
Competenza sociale:	
Conflitto:	
Contrasto:	
Empatia:	
Feed-back:	
Passività:	

CONCLUSIONI

In analogia con gli obiettivi dei progetti di intermediazione culturale attivati nelle strutture ospedaliere e socio-sanitarie è indispensabile, per i servizi territoriali di prevenzione delle ASL, mettere allo studio ed attivare percorsi analoghi anche se diversi, che coinvolgano direttamente nella formazione gli operatori del settore e questo per consentire loro una capacità di relazione migliore, più efficace ed efficiente, proiettata a generare consapevolezza in una cultura della sicurezza e delle regole che non sempre è presente tra i cittadini stranieri così come tra i cittadini italiani.

Le tecniche di comunicazione viste sino ad ora sono strettamente correlate le une con le altre e debbono entrare a far parte di un unico progetto di formazione che deve tendere ad aumentare il grado di autoconsapevolezza e quindi di competenza personale e sociale, degli operatori sanitari impegnati nel lavoro di prevenzione.

La comunicazione assertiva non è una caratteristica personale, ma una proprietà del comportamento comunicativo e per tale motivo può e deve essere appresa da tutti per facilitare il benessere individuale e della stessa organizzazione ed inoltre, con la pratica, può divenire una capacità personale che può essere consolidata e migliorata.

Sia da parte degli operatori che dell'organizzazione sarebbe indispensabile e necessario comprendere che l'acquisizione di competenza nel comunicare assertivamente permette, in qualsiasi situazione, di fare la differenza a livello professionale ed umano, creando valore in situazioni difficili che, se non ben gestite, possono dare origine a disagi che si moltiplicano e sviluppano provocando talvolta, più o meno visibilmente, lacerazioni nel tessuto sociale faticosamente recuperabili.

Il saper creare risposte competenti ed essere abili nel trasformare, tramite il confronto, possibili conflitti in opportunità di crescita è diventato oggi una vera e propria necessità.

La consapevolezza deve essere quella di sapere che instaurare le relazioni in modo costruttivo è un'arte complessa, che richiede un approccio educativo attraverso la lettura di testi, il sostegno di una guida competente, dei percorsi educativi mirati che sviluppino abilità e che possano servire come strumento di prevenzione.

Nella nostra società già multietnica, viviamo immersi nella conflittualità e non siamo sempre liberi di scegliere ciò che succede, ma sicuramente siamo liberi di scegliere come rapportarci con ciò che ci circonda individuando modalità relazionali, praticabili, efficaci, soddisfacenti e realisticamente sostenibili.

Imparare a relazionarsi in modo costruttivo non significa però soltanto dotarsi di "buone tecniche" comunicative che consentono di padroneggiare razionalmente le relazioni, ma significa soprattutto aprirsi alla conoscenza e alla consapevolezza delle emozioni, dei sentimenti e di tutti quei processi comunicativi che noi e gli altri attiviamo nelle relazioni.

L'ipotesi di progetto vista, a mio avviso, dovrebbe costituire l'ossatura per pianificare interventi di formazione calati nella realtà propria dei diversi servizi di prevenzione territoriale, offrendo agli operatori spesso lasciati a sé stessi, un'opportunità di crescita personale e professionale a vantaggio proprio, dell'azienda e dell'intera società.

RINGRAZIAMENTI

Dedico questa laurea a **Bruno**, mio padre
ancora oggi faro del mio agire e del mio essere.

Per i risultati conseguiti e che si concretizzano in questo lavoro, debbo moralmente e materialmente ringraziare molte persone tra le quali:

- **Carla**, mia moglie, impareggiabile compagna che anche in questa esperienza ha saputo assecondarmi e sostenermi nei non pochi momenti difficili
- **Michele**, mio figlio, che mi ha saputo capire e sopportare durante gli studi
- **Teresa**, mia cognata, che in modo ottimistico mi ha sempre incoraggiato prima di ogni prova d'esame
- **Giorgio**, il mio collega, che ha fornito supporto incondizionato in ufficio sostituendomi quando avevo lezioni ed esami

ed ultima ma non certo per importanza

- la Prof.ssa **Tiziana Magro**, relatrice di questa tesi, che ha avuto la capacità di trasmettere la passione che prova per la materia insegnata e che soprattutto ha dimostrato di essere oltre che un'insegnante, una persona vera.

ALLEGATI

- 1) Carta dei Servizi 2007 – Azienda USL di Bologna
- 2) Carta dei Servizi 2008 – Azienda USL di Ferrara
- 3) Dossier Caritas-Migrantes 2008
- 4) Immigrazione - Corriere della Sera
- 5) Immigrazione - il Sole 24 ore
- 6) Immigrazione - La Repubblica
- 7) ISTAT - Rapporto 9 ottobre 2008
- 8) ISTAT - Tav7.1 - Permessi di soggiorno per sesso area geografica e singolo paese di cittadinanza al 1° gennaio 2007
- 9) ISTAT - Tav7.2 - Permessi di soggiorno per sesso e paese di cittadinanza al 1° gennaio 2007 Primi cinquanta paesi
- 10) ISTAT - Tavola 3 - Cittadini stranieri residenti per sesso e provincia, al 1° gennaio 2008
- 11) ISTAT - Tavola 6 - Cittadini stranieri residenti per sesso e paese di cittadinanza al 1° gennaio 2008 Primi cinquanta paesi
- 12) Progetto Mediazione
- 13) Tabella 1 - interpretazione nelle varie culture delle diverse maniere di avvicinarsi
- 14) Tabella 2 - interpretazione nelle varie culture di diversi comportamenti

BIBLIOGRAFIA

- ❖ Argyle M., Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale, Zanichelli, Bologna, 1982
- ❖ Berne E., A che gioco giochiamo, Bompiani, Mi, 1967
- ❖ Carlson R, Non perderti in un bicchier d'acqua, Tascabili Bompiani, 2000
- ❖ Castagna M., L'Analisi transazionale nella formazione degli adulti, F. Angeli, Mi 2004
- ❖ Castanyer O., L'assertività, espressione di una sana stima di sé, Cittadella Editrice, Assisi 1998
- ❖ Chalvin D., L'Analisi transazionale, F. Angeli, Mi, 1984
- ❖ Cogno E., Come risolvere i problemi, F. Angeli, 1996
- ❖ Covey, Sette regole del successo, Bompiani,
- ❖ D'Alessio Giovanna, Come dire no, Sperling, 2003
- ❖ De Bono E, Sei cappelli per pensare, Bur, Mi, 1996
- ❖ Goleman D., Intelligenza emotiva , Bur, Mi, 2000
- ❖ Goleman D., Lavorare con l'intelligenza emotiva, Rizzoli, Milano, 2000
- ❖ Hall E. T., La dimensione nascosta (trad. it.), Milano, Bompiani, 2001
- ❖ L'Abate A., Addestramento alla nonviolenza, ed. Satyagraha, Torino, 1985
- ❖ Libet, J.M. and Lewinsohn, P.M. (1973) Concept of social skill with special reference to the behavior of depressed persons. Journal of Consulting and Clinical Psychology 40, 304 - 312

- ❖ Magro T. Psicologia generale vol. 1 - LED Edizioni Universitarie - 2005
- ❖ Salovey P. & Mayer J. (1990) – Emotional Intelligence – in Imagination, Cognition and Personality, vol 9(3) 185-211, 1989-90
- ❖ Schule , Le tecniche assertive, F.Angeli, MI, 1992
- ❖ Solano L., Tra mente e corpo, Raffaello Cortina, Milano, 2001
- ❖ Sonino S., Ponzi A., Saglione G., Tra noi e gli altri, Firenze, Giunti, 1982
- ❖ Taylor G., Parker J. & Bagby R., Disorders of Affect Regulation, Cambridge University Press (trad. it.: I disturbi della regolazione affettiva, Giovanni Fioriti Editore, Roma), 1999.
- ❖ Todarello O. e Porcelli P. (a cura di), Medicina psicosomatica, FrancoAngeli, Milano, 2002
- ❖ Wagner A., Il manager transazionale, F. Angeli, Mi, 1991
- ❖ Watzlawick P. et al., Pragmatica della comunicazione umana, Astrolabio, Roma, 1971