

# 9

**SEZIONE**

**Comunicazione**



## 9.1 Introduzione

La comunicazione è un'abilità sociale di base per creare e mantenere relazioni con le altre persone. Apprezziamo le persone che possono ascoltarci, evitiamo chi, invece di ascoltarci, ci dà molti consigli sulla nostra vita. Gli effetti del nostro lavoro professionale dipendono spesso da una comunicazione efficiente ed efficace. Per un Peer Support Agent, la conversazione è uno strumento di lavoro basilare. Conoscere le regole di una comunicazione efficace aiuterà i Peer Support Agents a sostenere i propri pari nel processo di cambiamento e in quello decisionale.

## 9.2 Obiettivi formativi

- Aumentare la consapevolezza della comunicazione tra i partecipanti
- Familiarizzare con le barriere comunicative più comuni
- Imparare a usare i principi dell'ascolto attivo

## 9.3 Programma della lezione

### DURATA

3 ore

### MATERIALI

- Unità 9 Foglio di lavoro 1, Unità 9 Foglio di lavoro 2, Unità 9 Foglio di lavoro 3
- Carta, evidenziatori, pennarelli, penne
- Manuale JCS
- Case scenario
- Lavagna

## **APERTURA DELLA SESSIONE (PROCEDURA)**

Presentare ai partecipanti il tema della sessione odierna

## **CONTENUTI TEORICI**

- Unità 10 Comunicazione, Curriculum Formatore ATL,
- Unità 9 Comunicazione, Manuale JCS



<b>ATTIVITÀ 1</b>	Introduzione alla comunicazione interpersonale
<b>DURATA</b>	20 minuti
<b>MATERIALI</b>	Manuale JCS
<b>RIFERIMENTO DISPENSE/ FOGLIO DI LAVORO</b>	Manuale JCS Unità 9 Scheda 1 - Cos'è la comunicazione - associazioni
<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA/ PROCEDURA</b>	<p>I partecipanti ricevono il foglio di lavoro “Cos'è la comunicazione - associazioni”. Il compito dei partecipanti è scrivere tutte le parole che associano alla parola comunicazione. Dopo aver completato il compito, il tutor discute i compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ci sono parole che hanno sorpreso qualcuno?</li> <li>• O forse ci sono parole che non dovrebbero esserci? Esplora attraverso la discussione di gruppo.</li> </ul> <p>Dopo la discussione, il formatore chiede ai partecipanti di aprire il Manuale JCS alla pagina in cui è presente il diagramma di comunicazione. Discutono lo schema. Il facilitatore lo confronta con le associazioni suggerite dai partecipanti.</p> <p>Domande suggerite per i partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Come comunicano le persone intorno a te? per esempio. che parole usano, usano il dialetto?</li> </ul> <p>Nota che le persone in gruppi diversi comunicano in modo diverso, ad es. madre e bambino, prigionieri, adolescenti, ecc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ci sono persone con cui trovi particolarmente difficile comunicare? Vi siete mai chiesti perché?</li> <li>• Cosa ne pensi dell'affermazione “la prima impressione è quella che conta”?</li> <li>• Quanto è importante l'aspetto in una conversazione con una persona? Assicurati che i partecipanti comprendano la differenza tra comunicazione verbale e non verbale.</li> </ul>

<b>ATTIVITÀ 2</b>	Comunicazione non verbale. Integrazione dei partecipanti
<b>DURATA</b>	30 min
<b>MATERIALI</b>	Manuale JCS
<b>RIFERIMENTO DISPENSE/ FOGLIO DI LAVORO</b>	Cartellini con scritti nomi di macchine (preparati prima)
<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA/ PROCEDURA</b>	<p>Il formatore divide il gruppo in due squadre. Quindi, ogni squadra riceve un pezzo di carta con il nome di una macchina, ad es. trattore, mietitrebbia, elicottero, barca a motore, macchina a vapore, auto. Il compito di ogni squadra è quello di presentare la macchina selezionata utilizzando solo i gesti (linguaggio del corpo). È importante che ogni membro del gruppo prenda parte. Durante l'attività, i partecipanti non possono comunicare verbalmente. Ogni squadra deve indovinare la macchina rappresentata dall'altra squadra.</p> <p>In caso di difficoltà di intuizione, il facilitatore può concordare che le squadre comunichino utilizzando suoni (non parole!) che riflettono la macchina.</p> <p>Successivamente, il facilitatore chiede ai partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cosa c'era di difficile nella comunicazione non verbale?</li> <li>• È emerso un leader nelle squadre?</li> <li>• Quali sono state le difficoltà incontrate nello svolgere questo compito?</li> </ul>

<b>ATTIVITÀ 3</b>	Che cos'è il rumore di comunicazione?
<b>DURATA</b>	20 min
<b>MATERIALI</b>	Manuale JCS
<b>RIFERIMENTO DISPENSE/ FOGLIO DI LAVORO</b>	Nessuno



<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA/ PROCEDURA</b>	<p>Esercizio sul rumore della comunicazione e la sua influenza sulla comunicazione efficace.</p> <p>Telefono senza fili:</p> <p>Il tutor inizia il gioco, mostra le informazioni scritte su un pezzo di carta a un partecipante, in modo che nessun altro possa vederle, e chiede al partecipante di sussurrarle all'orecchio del compagno in piedi accanto a lui. Il resto dei partecipanti farà lo stesso, passandosi le informazioni l'un l'altro. Le informazioni non possono essere ripetute alla stessa persona. L'ultimo partecipante della fila/cerchio pronuncia l'informazione ad alta voce. Il gruppo confronta le informazioni fornite alla prima persona con ciò che ha detto l'ultima persona.</p> <p>Domande ai partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perché il contenuto dell'informazione è stato modificato nel corso della sua trasmissione?</li> <li>• Hanno osservato rumore di comunicazione? In che modo il rumore informativo influisce sulla comunicazione? In che modo questo può influire sul Peer Support?</li> </ul>
<b>ATTIVITÀ 4</b>	Comportamenti che favoriscono una comunicazione efficace – ascolto attivo
<b>DURATA</b>	30 min
<b>MATERIALI</b>	Unità 9, Manuale JCS
<b>RIFERIMENTO DISPENSE/ FOGLIO DI LAVORO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuno – per la parte 1</li> <li>• Scheda 2 – Ascolto attivo (per la parte 2)</li> </ul>

**DESCRIZIONE  
DETTAGLIATA/  
PROCEDURA**

Prima che il formatore inizi a discutere il concetto di comunicazione attiva e le tecniche di comunicazione attiva, propone di svolgere un compito.

**Esercizio – parte 1**

I partecipanti formano coppie. Il compito di ogni coppia è quello di fornire all'altro membro quante più informazioni possibili su se stesso, ad esempio: chi sono, cosa mi piace fare, da dove vengo, quali sono i miei progetti per il futuro, dove lavoro, ho animali, qual è la mia educazione. Ogni persona ha solo 10 minuti per completare l'attività. Dopo aver completato l'attività, il formatore chiede a ciascuna persona di condividere ciò che ha appreso sull'altra persona.

Domande ai partecipanti:

- È stato difficile ricordare tutte le informazioni?
- È stato un esercizio difficile?
- I partecipanti erano disposti a parlare di se stessi?
- Come può essere applicato al Peer Support?

Quindi i partecipanti, rimanendo in coppia, aprono i manuali sulla pagina con le tecniche di ascolto attivo: parafrasi, chiarimento, riflessione... Il formatore fa in modo che i partecipanti abbiano compreso le tecniche, poi chiede loro di esercitarsi in coppia secondo le indicazioni date nel Manuale.

**Esercizio – parte 2**

Descrizione nel foglio di lavoro 2

<b>ATTIVITÀ 5</b>	Barriere di comunicazione
<b>DURATA</b>	30 min
<b>MATERIALI</b>	Unità 9 Manuale JCS
<b>RIFERIMENTO DISPENSE/ FOGLIO DI LAVORO</b>	Foglio di lavoro 3 – Barriere di comunicazione



<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA</b>	<p>Ostacoli alla comunicazione. I partecipanti si chiedono quali siano le barriere comunicative.</p> <p>Domande per i partecipanti alla discussione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quali sono le barriere più comuni nel contatto con una persona homeless? Cosa ostacola la comunicazione con gli homeless?</li> <li>• Quali sono le cause dei problemi di comunicazione con gli homeless?</li> </ul> <p>I partecipanti aprono il manuale in cui sono presentate tutte le barriere. Il formatore illustra le barriere comunicative e ne spiega l'importanza e le conseguenze per lo svolgimento della comunicazione.</p> <p>Quindi, il tutor chiede di svolgere un compito relativo alle barriere comunicative individuali (Foglio di lavoro 3).</p>
--------------------------------	--

<b>ATTIVITÀ 6</b>	Discussione con i partecipanti sulla comunicazione, l'ascolto attivo e le barriere comunicative.
<b>DURATA</b>	15 min
<b>MATERIALI</b>	Foglio di carta, pennarelli
<b>RIFERIMENTO DISPENSE/ FOGLIO DI LAVORO</b>	Manuale JCS
<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA/ PROCEDURA</b>	Riflessioni sull'ascolto attivo e le barriere comunicative. Il tutor chiede ai partecipanti di creare insieme regole che seguiranno nel loro lavoro come Peer Support Agent.

<b>ATTIVITÀ 7</b>	Analisi del case scenario
<b>DURATA</b>	30 min
<b>MATERIALI</b>	Storia di Anna
<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA/ PROCEDURA</b>	Leggi la storia di Anna al gruppo o chiedi a uno dei partecipanti di leggerlo ad alta voce. Chiedi ai partecipanti di rispondere collettivamente alle domande o di farlo in piccoli gruppi. In questo caso, quindi, chiedi a ciascun gruppo di condividere le proprie conclusioni.

## CHIUSURA DELLA SESSIONE

Riassunto del workshop. Il formatore chiede a ogni persona, a turno, cosa ha appreso, cosa ricorda meglio della sessione odierna.

### 9.4 Bibliografia/ Webiografia / Webliography

- Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning, [\*Sztuka skutecznego porozumiewania się. Praca Rodzina Zabawa\*](#), 2007
- Friedemann Schulz von Thun, [\*Jak skutecznie prowadzić warsztaty z zakresu komunikacji. Praca metodą aktywizującą przeżywanie\*](#), 2012
- Joan Detz, *Sztuka przemawiania. Nie co mówić, ale jak mówić*, 2008
- James A.F. Stoner, R.Edward, [\*Kierowanie\*](#) , 2001

# 9

## SEZIONE

**worksheet e  
scenario del caso**



Accommodating a travelling **life**

## Worksheet: Cos'è la comunicazione - le associazioni

Scrivi sotto tutte le associazioni che hai con la parola comunicazione. Scrivi il più possibile.

Puoi scrivere oggetti, concetti, idee, situazioni...



## Worksheet: Ascolto attivo

Scegli una persona con cui vorresti stabilire un rapporto migliore. Per diversi giorni impegnati in un ascolto reale e attivo. Alla fine della giornata, annota le tue osservazioni. È stato facile implementare tecniche di ascolto attivo? La relazione può migliorare grazie a un'attenta conversazione?

Scrivi le tue osservazioni:

## Worksheet: Barriere della comunicazione

Pensa a cosa ti dà fastidio quando parli con un'altra persona. Quali sono le tue barriere comunicative? Cos'è che ti rende difficile comunicare in modo efficace.

Esempi: *non riesco a parlare quando l'altra persona mi sta urlando contro. Non posso parlare con la persona che giura. Non riesco a parlare quando c'è rumore in giro.*



## Storia di Anna

Anna (21) è cresciuta in una famiglia in cui lo spazio per la libertà personale era a malapena concesso. La famiglia era relativamente benestante, con il padre come principale sostentatore. Figura prepotente, non ammetteva disobbedienza in nessun aspetto della vita, né da sua moglie né dai loro tre figli. La madre di Anna era completamente subordinata al marito, raramente osava persino proteggere i figli dagli eccessi violenti del padre, l'abuso era per lo più psicologico ma, con Anna che cresceva e diventava più ribelle, a volte ricorreva all'abuso fisico. Entrambi i fratelli di Anna, essendo molto più giovani, potevano fornire poco aiuto ad Anna o a se stessi e la madre si ritrasse da ogni confronto con il padre. Anna era sola – tranne forse per il suo amato cane – e ha scelto di fuggire da questa situazione. I suoi tentativi di fuga erano una cosa rischiosa. Si unì a un gruppo di giovani ribelli, con tutte le implicazioni del caso, la droga primo fra tutti.

Il suo comportamento e atteggiamento nei confronti della sua famiglia, delle sue responsabilità e soprattutto di suo padre, sono cambiati radicalmente e a un certo punto il padre furioso l'ha buttata fuori di casa. Anna, all'epoca diciottenne, sperando in maggiori opportunità e intollerante ad essere oggetto di interesse nella loro piccola comunità cittadina, si trasferì nella capitale. I suoi primi contatti nella capitale sono stati forniti dai suoi amici. Presto si ritrovò a vivere in una casa occupata con circa altre 20 persone, molte delle quali tossicodipendenti. La sua dipendenza aumentava mentre oscillava tra la solitudine della strada e le condizioni spesso violente nella casa. Di tanto in tanto, ha iniziato a guadagnarsi la droga con la prostituzione. Il suo unico amico intimo in questo periodo era il suo cane che aveva portato con sé dalla casa di famiglia. In seguito, ha cercato di cambiare quella vita insopportabile mettendosi con un uomo

più anziano. Si è trasferita nel suo appartamento con il suo cane, ma le condizioni – che sono state tollerabili per un mese o due - sono diventate presto un incubo poiché il suo partner si è rivelato una versione peggiore di suo padre. Gli abusi fisici, psicologici ed economici l'hanno costretta a lasciare l'appartamento. Ora sta cercando di cavarsela da sola per strada, usando mense per i poveri, docce pubbliche e, occasionalmente, centri di accoglienza, ma è di nuovo su una traiettoria discendente segnata dalla compagnia fredda e rischiosa droga. Nel frattempo ha perso anche il suo cane. Il suo ex partner peggiora ulteriormente la situazione perseguitandola e cercando di attirarla di nuovo nel suo appartamento. Gli operatori delle strutture che frequenta cercano di proteggerla e pensano a come offrire qualche opzione praticabile, ma la situazione rimane disperata.

Anna sembra essere in buona salute fisica ma sicuramente dovrebbe fare degli esami di base. È giovane ma l'uso prolungato di droghe, le condizioni di vita difficili e contatti sessuali a rischio hanno sicuramente messo a dura prova la sua salute fisica. Per quanto riguarda il suo stato psicologico, l'abuso da parte del padre ha provocato un complesso di inferiorità mentre le sue esperienze successive si sono aggiunte alla sua dipendenza e impotenza di fronte ai gravi problemi di vita. Desidera accettazione e sicurezza ma, allo stesso tempo, è diffidente e timorosa. Ci sono alcune persone che potrebbero, forse, trovare un modo per influenzarla positivamente: i suoi due fratelli (un ragazzo di 15 anni e una ragazza di 12); e la sua insegnante di musica al liceo che è stata l'unica persona "del sistema" che all'inizio si è accorta dei suoi problemi e ha cercato di intervenire (inutilmente perché il padre ha bloccato ogni influenza sulla situazione familiare). Da qualche parte dietro le quinte c'è anche sua madre.

Anna non è affatto "limitata" intellettualmente. Ha un dono musicale eccezionale, motivo per cui la sua insegnante di musica si è interessato alla sua situazione. Per il momento, ci sono 3 domande cruciali alle quali rispondere. Il primo è la persecuzione da parte del suo ex compagno che depriva Anna degli ultimi resti di un senso di sicurezza che potrebbe ancora avere. Risolverlo non sembra un compito facile, poiché l'uomo ha chiaramente intrecciato la persona di Anna con il proprio bisogno di controllo e abuso; la insegue caparbiamente con richieste e minacce, e respinge ogni tentativo delle altre persone che cercano di coinvolgerla. La seconda questione è l'adipendenza. Anna sembra

essere consapevole ora che questa è una strada per il nulla, ma è troppo debole per effettuare da sola un cambiamento. La sua vita quotidiana le offre ampie ragioni per cercare di fuggirne in ogni modo possibile e la dipendenza è la più semplice. La terza domanda è un posto sicuro e stabile e adeguato ai suoi bisogni dove stare.

## **Domande per la riflessione**

- 1.** Secondo te, quali servizi dovrebbero essere messi in atto per aiutare Anna ad affrontare i suoi problemi e ad iniziare la guarigione?
- 2.** Cosa dovrebbe venire prima nel caso di Anna: la terapia incentrata sull'abuso che ha subito o la terapia della dipendenza?
- 3.** Come sostenere una persona dipendente nel processo di recupero?
- 4.** Come creare la distanza e la sicurezza di cui Anna ha bisogno per iniziare il recupero?
- 5.** Chi potrebbe essere determinante nel processo oltre ai servizi sociali e ai professionisti?
- 6.** Quale potrebbe essere il tuo ruolo come Peer Support Agent? In che modo il Peer
- 7.** Support può essere di aiuto?



Accommodating a travelling **life**

# 9

*fine della sessione*

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

