



Erasmus + VET Strategic Partnership

IENE 8 – Potenziamento delle competenze genitoriali delle famiglie migranti e rifugiate

## Strumento di Formazione Breve n. 3.4

### DIALOGO E RISPETTO

Authors:

Andrea Kuckert-Wöstheinrich

St Augustinus-Gruppe

September 2019



National and Kapodistrian  
University of Athens



*This project has been funded with support from the European Commission.  
This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.*

## CONTENUTI

Contenuti.....	2
Dialogo, comunicazione e altro.....	3
Obiettivi .....	3
Definizioni e teorie sul dialogo.....	3
Punti Chiave.....	5
Attività' .....	5
Riflessione su un argomento : il Dialogo.....	5
Auto-valutazione .....	6
Riferimenti .....	6

## DIALOGO, COMUNICAZIONE E ALTRO

La comunicazione è essenziale per gli esseri umani. Gli umani non possono sopravvivere a lungo da soli e senza altre persone perché sono esseri sociali. Gli umani parlano per descrivere qualcosa, per esprimere qualcosa o per ricevere una reazione. La comunicazione non è quindi solo uno scambio di informazioni fattuale, ma connette anche le persone a livello sociale e comunicativo, attraverso le emozioni. Esistono varie forme di comunicazione:



- a) Comunicazione tra singole persone (comunicazione interpersonale)
- b) Comunicazione all'interno dei gruppi (organizzata, online, offline)
- c) Comunicazione di massa, dai media ai consumatori/utenti
- d) La comunicazione può avvenire con un ritardo o contemporaneamente (asincrona/sincrona).
- e) La comunicazione può essere diretta da una persona a una o più persone.
- f) La comunicazione può anche essere diretta da più persone a un maggior numero di persone (da uno a uno, da uno a molti, da molti a molti)

Il tipo di **dialogo**, che verrà trattato qui, si svolge tra singole persone o in gruppi e normalmente descrive una forma di comunicazione diretta tra due o più persone che si trovano nella stessa stanza. D'altra parte c'è il monologo, durante il quale solo una persona comunica e colui che ascolta non partecipa attivamente.

## OBIETTIVI

In questa unità di apprendimento i giovani adulti con un background di rifugiati impareranno:

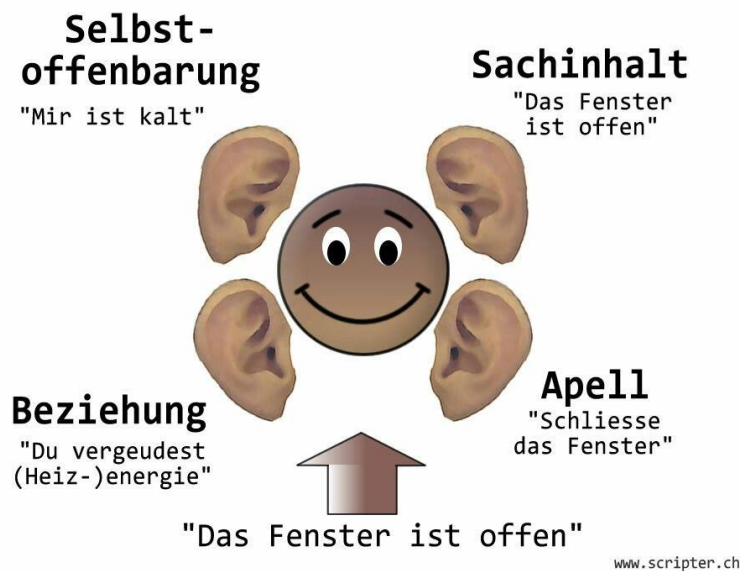
1. le definizioni di dialogo e rispetto;
2. le sfide che si celano dietro a un dialogo, ovvero in una conversazione;
3. le strategie che garantiscono un buon dialogo;

## DEFINIZIONI E TEORIE SUL DIALOGO

“Il dialogo è un'opportunità per scoprire qualcosa di nuovo, non una garanzia per preservare le cose vecchie” (David Bohm). Il dialogo deriva dalla parola greca dialogos e descrive l'azione di "parlare tra loro", "discutere" o "il flusso di parole". Un dialogo diretto include lo scambio diretto di informazioni tra due persone che sono in contatto tra loro. In poche parole, si tratta sempre di una persona (emittente), che trasmette un messaggio a una seconda persona (destinatario). Nel fare ciò, normalmente si tratta sempre dello scambio di informazioni. La persona che invia il messaggio è allo stesso tempo anche destinatario di un messaggio e viceversa. In questo contesto, anche la codifica e la decodifica delle informazioni sono importanti. Con questo intendiamo l'interpretazione delle

informazioni. Comprendo cosa l'altra persona vuole dirmi esattamente nel modo in cui lo intendeva? E cosa è necessario per parlare di un dialogo riuscito? Il modo di parlare, nonché l'espressione facciale e i gesti influenzano il dialogo stesso. Inoltre, nel dialogo, l'individuo può essere influenzato dalla sua biografia e dal patrimonio culturale e valoriale di provenienza.

In questo contesto il modello di Schulz von Thun (1981) si rivela utile. Immagina, voi due siete seduti in una stanza e state chiacchierando con gli amici. Il tuo amico alza lo sguardo, dà un'occhiata alla finestra e dice: "La finestra è aperta". Ora, ci sono varie possibilità su come si possano codificare e



gestire queste informazioni. Schulz von Thun lo descrive attraverso il "modello delle quattro orecchie". Se uno si focalizza sul puro livello di fatto, significa semplicemente notare che la finestra è aperta. L'auto-rilevazione significa semplicemente che ho freddo perché la finestra è aperta. Il livello di richiesta suggerisce che l'altra persona, cioè il tuo amico, dovrebbe chiudere la finestra. Dal punto di vista del livello di relazione, viene trasmesso il messaggio che l'altra persona sta semplicemente sprecando energia di riscaldamento. In senso

positivo, potrebbe anche significare: "l'aria fresca fa bene alla salute. È bello che la finestra sia aperta". È importante precisare qui che il *setting* (ovvero, il modo in cui sono connesso a qualcun altro) ha una notevole influenza sulla comunicazione (Watzlawick 1983). Fa differenza se sono seduto su un divano con un amico, faccio una chiacchierata e dico "la finestra è aperta", o se sono seduto con mio padre o mio nonno o in classe durante una lezione. Il modo in cui sono connesso a qualcuno, che mi piaccia o no, che lo conosca o meno, che mi ricordi qualcuno che mi è piaciuto molto o no, ha influenza sulla conversazione con l'altra persona. Un'affermazione può quindi essere compresa in un modo molto diverso e non è sempre facile scoprire cosa significhi effettivamente per l'altra persona.

**Traduzione dell'immagine:**

**Affermazione in basso:** "La finestra è aperta".

**In alto a sinistra:** Auto-rivelazione: "Sento freddo". **In alto a destra:** Contenuto concreto: "La finestra è aperta". **In basso a sinistra:** Relazione: "Stai sprecando energia/calore". **In basso a destra:** Richiesta: "Chiudi la finestra".

Un giovane siriano (19 anni) sta completando un anno di volontario sociale in una casa di cura. Nella sua terra natale, lasciò la scuola, ma avrebbe voluto continuare studiando Legge. Le circostanze politiche lo hanno costretto a fuggire e dopo il corso di lingua tedesca ha seguito il consiglio professionale del suo padrino rifugiato. A casa, aveva già aiutato sua nonna, che era malata a letto. Il giovane viene formato e, rapidamente, le sue abilità nel trattare con gli anziani sono

riconosciute. Con calma e cordialità, svolge tutti i compiti a lui assegnati. Si prende cura delle persone con rispetto. Ascolta, chiede la biografia delle persone, non giudica frettolosamente, sostiene i colleghi. "Perché vuole prendersi cura degli anziani", vuole sapere il responsabile dell'addestramento. "Voglio prendermi cura dell'altro come vorrei essere accudito io quando sarò vecchio." Tutti sono colpiti da questa risposta e pensano che il giovane dovrebbe specializzarsi in Formazione infermieristica. C'è però qualcosa che preoccupa: ogni mattina, il giovane arriva ad un orario diverso. A volte riesce ad arrivare in tempo per il turno. Poi arriva un'ora in ritardo, due a volte. A volte manca un'intera mattinata. Ci sono colloqui con lui. "Devi essere puntuale" "Imposta una sveglia." "Ancora una volta troppo tardi, non è possibile." I colleghi non sono soddisfatti, anche se lavora così bene. Ad un certo punto, qualcuno ha l'idea di chiederglielo. "Perché vieni sempre troppo tardi?" Il giovane è stupito. "Troppo tardi? Lavoro qui volontariamente. Sto facendo un anno di volontariato sociale. Posso venire quando voglio!"

L'esempio mostra quanto sia importante osservare e porre domande. Molte famiglie di rifugiati sono abituate a una vita completamente diversa e hanno lavorato duramente per far crescere i propri figli, che sono stati lasciati soli. Giocare con i bambini, mostrare loro i limiti, incoraggiarli, non fa necessariamente parte dell'educazione in altri Paesi. È importante continuare a parlare, non a condannare, ma a comprendere, spiegare, potenziare. E come nell'esempio: le persone possono interpretare cose totalmente diverse. La sfida è capire e spiegare perché le cose sono comprese in modo differente. Nel caso del ragazzo si convenne che avrebbe potuto iniziare un'ora dopo la mattina e rimanere un'ora in più.

## PUNTI CHIAVE

PowerPoint

## ATTIVITA'

Il Modello delle 4 orecchie di Schulz von Thun include:

- a)
- b)
- c)
- d)

## RIFLESSIONE SU UN ARGOMENTO : IL DIALOGO

Rispetto per me significa:

---

Parlo a un amico: cosa significa rispetto per lui?

---

Sono a scuola e dovrei parlare delle mie origini. Cosa direi agli altri?

---

Dico al mio nuovo amico tedesco qualcosa sullo stesso argomento.

---

Allora incontro mio cugino. Noi proveniamo dallo stesso paese.

Come cambia la mia storia se la racconto a persone differenti? AnE come può influenzare me?

## AUTO-VALUTAZIONE

Di recente, stavo seduto insieme a un amico e mi ha detto qualcosa di assolutamente folle. Ma poi ho scoperto che avevo completamente frainteso la storia: cosa è andato storto? Avrei dovuto mostrare più rispetto?

## RIFERIMENTI

1. Bohm, D.
2. Pictures: [www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)
3. Picture four-sides model: [www.scripiter.com](http://www.scripiter.com)
4. Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen. [Talking to Each Other 1. Disruptions and Clarifications]* Reinbek: Rowohlt Verlag.
5. Watzlawick, P. (1983). *Anleitung zum Unglücklichsein. [English Title: The Situation Is Hopeless, But Not Serious: The Pursuit of Unhappiness]*.
6. Stadt Essen. *Interkulturelle Dialog. Jugendliche im Gespräch über Gott und die Welt, Heimat und Herkunft, Facebook und die Liebe. [City of Essen. Intercultural Dialogue. Young People Talking about Everything under the Sun, Home and Origin, Facebook and Love]*.  
[https://media.essen.de/media/wwwessende/aemter/0513/dialog/Dialog-\\_Broschuere\\_Druckversion\\_klein.pdf](https://media.essen.de/media/wwwessende/aemter/0513/dialog/Dialog-_Broschuere_Druckversion_klein.pdf)

**Soluzioni:**