

# Le abilità relazionali in ambito di mediazione nella tratta

Fabio Caon

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

**Abstract** This chapter will discuss relational skills that are essential not only to have greater awareness of the possible communication 'traps' inherent in intercultural processes but also to enhance functional skills and strategies for having more effective communication with the various actors (users, other operators) involved in mediation sessions or in other professional occasions.

**Keywords** Relational skills. Intercultural education. Intercultural communication. Soft skills. Life skills.

**Sommario** 1 Una definizione di abilità relazionali. – 2 Saper osservare. – 3 Saper relativizzare. – 4 Saper sospendere il giudizio. – 5 Saper ascoltare attivamente. – 6 Saper comunicare emotivamente. – 7 Saper negoziare i significati.

## 1 Una definizione di abilità relazionali

La conoscenza di concetti come etnocentrismo, stereotipo e pregiudizio è utile per sviluppare una consapevolezza nei mediatori (e, in generale, in tutti gli operatori che si trovano a comunicare in contesti complessi come quelli multiculturali e multilingui) ma, a nostro avviso, non è sufficiente per poter gestire la comunicazione in modo efficace; occorre anche avere delle strategie di processo governate da abilità relazionali (Balboni, Caon 2015).

Come afferma Melandri a tal proposito (2009, 4):

il superamento del livello di incomprensione culturale non è quindi possibile semplicemente esplorando la cultura dell'altro,

ma piuttosto entrando in quel territorio di mezzo costituito da ciò che avviene nel dinamico processo di transculturazione. La comunicazione interculturale si basa non tanto e non solo sulla conoscenza descrittiva ed euristica dell'altro, quanto sulle capacità di ascolto (attivo), attenzione, avvicinamento.

Alla luce dei concetti presentati, dunque, abbiamo individuato alcune abilità relazionali che, a nostro avviso, possono aiutare ad evitare equivoci e fraintendimenti comunicativi dovuti alle diverse 'grammatiche culturali' e a gestire più efficacemente le situazioni problematiche.

Abbiamo scelto il termine 'abilità' rifacendoci ai *life skills* delineati dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) nel documento *Life Skills Education per bambini ed adolescenti nelle scuole e*, in particolare, alla definizione fornita dalla WHO (Divisione della salute mentale) secondo cui «i life skills sono abilità/capacità che ci permettono di acquisire un comportamento versatile e positivo, grazie al quale possiamo affrontare efficacemente le richieste e le sfide della vita quotidiana» (OMS 1997).<sup>1</sup>

Abbiamo optato per il termine 'relazionali' preferendolo, ad esempio, al termine *interculturali* perché riteniamo che esse siano da utilizzare in tutte le situazioni comunicative e in qualsiasi contesto, particolarmente (ma di certo non esclusivamente) in quelli multiculturali o internazionali nei quali la potenziale differenza dei significati attribuiti ai linguaggi verbali, non verbali e dei valori sottostanti può essere molto marcata.

Le presentiamo premettendo che esse non sono il frutto di una classificazione scientifica preesistente ma piuttosto di una nostra sintesi tra vari studi mutuati dall'ambito glottodidattico, antropologico, psico-sociologico e pedagogico interculturale (cf. la bibliografia per gli approfondimenti). Non abbiamo dunque nessuna pretesa di fornire un elenco esaustivo né tantomeno 'chiuso' e definitivo; anzi, le riteniamo un punto di partenza, uno spunto di riflessione aperto alle integrazioni che le sensibilità e le ricerche di ognuno potranno incrementare, nell'ottica di quel manuale 'fai-da-te' della comunicazione interculturale di cui, come abbiamo già detto, auspichiamo la creazione.

Sulla base di quanto detto, riteniamo che le abilità relazionali fondamentali siano:

- saper osservare (decentrarsi e straniarsi),
- saper relativizzare,
- saper sospendere il giudizio,
- saper ascoltare attivamente,

---

**1** La traduzione dal documento originale in inglese è dell'Autore.

- saper comprendere emotivamente (empatizzare ed exotopizzare),
- saper negoziare i significati.

Un'ultima, necessaria, precisazione: non vi sono abilità relazionali specifiche per il mediatore. Tutte sono fondamentali nella mediazione come nel lavoro di altri operatori che si occupano di tratta. Per questa ragione tratteremo il tema in modo generale: starà poi ad ogni professionista saperle declinare alla situazione specifica che si troverà ad affrontare.

## **2 Saper osservare**

La mediazione non è mai un incontro neutro. Ognuno, infatti, porta con sé esperienze pregresse, idee, proiezioni, concezioni estetiche, valori che condizionano lo sguardo nel momento del contatto.

Nell'incontro con persone di altra cultura, spesso, si aggiungono 'filtri' intrapersonali o interpersonali (ad esempio, visioni stereotipate con le già citate implicazioni sulle aspettative) che rendono ancora più difficile alleggerire il peso del pregiudizio e che possono però condizionare la comunicazione.

A tali condizionamenti si aggiunga l'importanza nella comunicazione di quello che viene definito effetto 'primacy' secondo cui la prima impressione è quella che conta e che influisce fortemente sull'evoluzione del rapporto: se la prima impressione è pregiudiziale - cioè orientata alla categoria più che alla persona - è facile immaginare come il rischio di una comunicazione falsata già in partenza sia evidente.

È fondamentale, quindi, sviluppare una capacità di osservazione che permetta di evitare (o perlomeno di ridurre) il rischio di compromettere l'efficacia della comunicazione. L'osservazione, nella nostra accezione, è un'attività 'intenzionale' che si pone in equilibrio tra 'distacco' e 'partecipazione' e prevede lo sviluppo di:

- 'capacità di decentramento'. Per decentrarsi è utile sviluppare un distacco rispetto ai propri ruoli o ai comportamenti abituali; occorre riuscire a interpretare l'evento comunicativo da una posizione 'terza', differente sia da quella propria sia da quella dell'interlocutore;
- 'capacità di straniamento'. Lo straniamento prevede un distacco emotivo rispetto alla situazione osservata. Anche in questo caso, occorre non lasciarsi condizionare da pensieri e soprattutto da emozioni nel momento dell'incontro e del dialogo: gli errori 'culturali' molto più di quelli 'linguistico-grammaticali' rischiano di compromettere la comunicazione proprio perché investono emozioni e chiamano in causa valori e credenze tanto profonde quanto poco consapevoli.

Le capacità succitate vanno 'allenate', come giustamente affermano Nanni e Curci (1995) con una costante opera di 'decostruzione' della propria verità, che è sempre 'parziale', mai 'definitiva'.

Poiché ognuno osserva l'altro attraverso il filtro della propria cultura, bisogna avere alcune attenzioni al fine di limitare la possibilità di proiettare le proprie categorie sulle culture osservate.

Avere consapevolezza del punto da cui si osserva e allenarsi a cambiare il punto d'osservazione attraverso il decentramento e lo straniamento diventano i presupposti fondamentali per comunicare con interlocutori di altra cultura e ridurre il rischio di giudicare sulla base di pregiudizi e di stereotipi.

L'osservazione, però, può essere funzionale all'avvio di un processo di decentramento solo se viene seguita da un processo di 'restituzione' attraverso il quale l'osservatore rende esplicita la propria visione all'interlocutore con espressioni del tipo 'io ho visto questo, a me è sembrato di vederti così', 'io ti ho visto fare così'. Tali espressioni, infatti, si limitano a restituire, come in uno specchio, quanto osservato sospendendo giudizi e permettono ad entrambi gli interlocutori (osservatore e osservato) di *relativizzare* la propria visione.

### 3 Saper relativizzare

Abbiamo detto che ognuno di noi vede la realtà con una lente personale, la quale è anche costituita dal sostrato culturale e dall'orizzonte valoriale in cui la persona si è formata. Se, come afferma Franca Pinto Minerva (2002, 15) «riconoscere l'altro significa accettare di relativizzare il proprio sistema di idee e di valori, per opporsi al rischio, sempre incombente, di voler spiegare, interpretare e 'piegare' i sistemi di vita e di valori degli altri attraverso le nostre categorie concettuali e interpretative», è importante, allora, avere innanzitutto consapevolezza della parzialità del nostro sguardo rispetto alla realtà».

Tale consapevolezza però non basta, essa si deve trasformare in costante atteggiamento di ricerca di un dialogo volto sia alla chiarezza nell'attribuzione di significati condivisi ai comportamenti, sia alla comprensione di cosa essi significano all'interno del paradigma valoriale dell'altro.

In questo modo possiamo 'relativizzare il relativismo', ossia non assolutizzarlo.

Nel confronto rispettoso e nella possibilità del cambiamento e della trasformazione (che invece è specifico del concetto di interculturalità) occorre allenarsi a comunicare. Il cambiamento, qui, non va inteso come necessaria modificazione del proprio orizzonte valoriale ma, appunto, come possibilità che chiama ognuno a contemplare

costantemente il dubbio più che la certezza come chiave strategica della comunicazione.<sup>2</sup>

#### **4 Saper sospendere il giudizio**

Abbiamo visto, parlando di stereotipi e pregiudizi, quanto il classificare sia funzionale all'economia della nostra mente. Nella vita quotidiana, fatta di scambi frequenti, noi abbiamo bisogno anche di una rapidità nel categorizzare le cose e le persone per essere 'pronti' agli imprevisti che possiamo incontrare continuamente e che, minando il nostro 'equilibrio', ci possono turbare.

Marianella Sclavi (2003, 47) parla, a tal riguardo, di 'urgenza classificatoria' e di come essa orienti «verso credenze pregiudiziali piuttosto che verso meticolose analisi dell'esperienza»: ecco allora che, in prospettiva interculturale, occorre invece «sviluppare la capacità di convivere col disagio dell'incertezza, di sopportare l'esplorazione prolungata e paziente».

Per quanto difficile e poco 'economica' tale capacità sia, essa deve diventare una risorsa cognitiva ed emotiva da utilizzare nella valutazione delle dinamiche comunicative che orienti a strategie di negoziazione e contrasti il sopravvivere o l'instaurarsi di forme pregiudiziali di pensiero, le quali hanno l'effetto di spostare la comunicazione dalla persona alla categoria culturale, corrompendone l'efficacia per le ragioni esposte nel paragrafo dedicato ai pregiudizi e agli stereotipi.

#### **5 Saper ascoltare attivamente**

Secondo Marinella Sclavi (2005, 143-5)

l'Ascolto Attivo implica il passaggio da un atteggiamento del tipo 'giusto - sbagliato', 'io ho ragione - tu hai torto', 'amico - nemico', 'vero - falso', 'normale - anormale', ad un altro in cui si assume che l'interlocutore è intelligente e che dunque bisogna mettersi nelle condizioni di capire com'è che comportamenti e azioni che ci sembrano irragionevoli e/o che ci disturbano o irritano, per lui sono totalmente ragionevoli e razionali [...]. L'Ascolto Attivo non è un comportamento o una serie di comportamenti, è un processo relazionale complesso che richiede, per poter dirsi compiuto,

---

<sup>2</sup> Per un approfondimento si riveda - ad esempio - la differenza già citata nel capitolo 1 tra Cultura (*way of life*) e Civiltà (*way of thinking*).

il ricorso alla autoconsapevolezza emozionale e alla gestione creativa dei conflitti.

Lo sviluppo dell'ascolto attivo si rivela strategico per formare la competenza comunicativa interculturale in quanto, come abbiamo già detto, con persone di altre culture il medesimo comportamento può assumere differenti significati. Scrive ancora Sclavi (2005, 144):

i malintesi, l'irritazione, l'imbarazzo, la diffidenza in questi casi non sono risolvibili in termini di comportamenti 'giusti o sbagliati', ma cercando di capire l'esperienza dell'altro, le premesse implicite diverse dalle nostre sulla base delle quali interpreta la situazione, il che implica accogliere come importanti aspetti che siamo abituati a considerare trascurabili o addirittura che prima non abbiamo mai preso in considerazione. [...] Dobbiamo essere disponibili a sentirci 'goffi', a riconoscere che facciamo fatica a comprendere ciò che l'altro ci sta dicendo: in questo modo stabiliamo rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco che sono la condizione per affrontare congiuntamente e creativamente il problema.

L'ascolto attivo con persone di differente nazionalità è sicuramente favorito dalla consapevolezza che:

- a. le lingue parlate condizionano i modi di pensare;
- b. la cultura d'appartenenza condiziona la *modalità* di comunicazione (e anche di apprendimento o di relazione – si pensi ad esempio ad un'attività come la partecipazione attiva ai lavori di un centro internazionale);
- c. diverse culture attribuiscono differenti valori ai codici.

Il saper ascoltare attivamente, dunque, muovendo dai presupposti qui esposti, prevede delle strategie comunicative utili a chiarire sempre i messaggi sia 'in uscita' sia 'in entrata' quali, ad esempio, *riassumere, riformulare, parafrasare, rispecchiare* e tutte quelle azioni che mirano, da un lato a precisare il proprio messaggio alla luce della consapevolezza dei propri impliciti culturali, dall'altro a ottenere dall'interlocutore una eventuale chiarificazione (attraverso domande dirette o vie indirette) qualora si avessero dei potenziali dubbi rispetto ai significati impliciti dei suoi messaggi.

## **6 Saper comunicare emotivamente**

La competenza comunicativa interculturale non necessita solo di risorse cognitive 'razionali' (quali ad esempio la consapevolezza del proprio sguardo relativo, ecc.) ma deve costantemente contemporarle

con risorse emotive che vadano, anche in questo caso, nella direzione dell'altro ma anche del proprio io: riconoscere le proprie emozioni, dare loro un nome, auscultarle cercandone eventualmente i legami più o meno consapevoli con il proprio vissuto è un processo fondamentale per gestirle e per poterle utilizzare come uno strumento dialettico costruttivo.

Dunque, nella nostra prospettiva, occorre *osservare* le emozioni (nell'accezione che abbiamo dato in questa sede) e poi dialogare con loro quasi potessimo portarle fuori di noi e interrogarle sul come e, ancor più, sul perché agiscono in quella situazione.

Allo stesso modo, il contatto con l'altro deve necessariamente tenere conto delle sue emozioni che possono essere filtrate dalle stesse ragioni personali e culturali summenzionate.

Utili per un decentramento funzionale alla comprensione è la *comunicazione emotiva* che prevede la capacità di decentrarsi attraverso due concetti:

- *l'empatia*, ovvero la capacità di partecipare attivamente allo stato emozionale dell'interlocutore riconoscendo la 'qualità' del suo vissuto emotivo. Anche grazie agli studi sui neuroni specchio, l'idea che sta alla base dell'empatia è la nostra possibilità di 'riconoscere' emotivamente il vissuto degli altri, trovando connessioni indirette con la nostra storia e l'elaborazione emozionale del nostro vissuto. Tale capacità di 'immedesimazione' nell'altro – seppur con una intensità diversa, in quanto l'esperienza a cui si fa riferimento per empatizzare è differente – può favorire un contatto emotivo con l'altro, come se noi lo *sentissimo*, oltre che capirlo (per approfondimenti, cf. Boella 2006);
- *l'exotopia* ovvero la capacità di riconoscersi diversi dagli altri e di riconoscere la loro diversità. Sclavi (2003, 172), aprendo una sorta di gerarchia valoriale tra i due concetti, la definisce con queste parole: «una tensione dialogica in cui l'empatia gioca un ruolo transitorio e minore, dominata invece dal continuo ricostituire l'altro come portatore di una prospettiva autonoma, altrettanto sensata della nostra e non riducibile alla nostra» e continua (174):

nell'empatia il ricercatore isola e decontestualizza alcuni tratti della esperienza dell'altro per comprenderla in base alla propria esperienza, quindi mantenendo valido il proprio contesto. Finge di mettersi nelle scarpe dell'altro, ma in realtà, all'ultimo momento, mette l'altro nelle proprie scarpe. Nell'exotopia invece la ricerca inizia quando il ricercatore, avendo cercato di mettersi nelle scarpe dell'altro, si accorge che non gli vanno bene. Ma per accorgersi bisogna 'esporsi'.

L'exotopia può rappresentare, a nostro avviso, una tappa preliminare per un'empatia più consapevole.

## **7 Saper negoziare i significati**

La summenzionata disponibilità ad 'esporsi', propria della sfera emotiva, unita alla consapevolezza razionale della propria 'relatività' possono favorire quel processo di spiazzamento che viene definito *transitività cognitiva*.

La transitività cognitiva crea una sorta di 'permeabilità' relazionale e comunicativa, una disponibilità ad accogliere l'altro e a valutare se cosa egli 'propone' possa essere accolto e integrato nel nostro sistema cognitivo o se, invece, sia da accettare parzialmente o da rifiutare (vedi ancora la dicotomia tra *cultura e civiltà*).

Le abilità che abbiamo qui presentato possono aiutare a sviluppare quel *saper negoziare i significati* che riteniamo essere il punto d'arrivo di questa parte del modello.

Sulla scia di Wenger (2006, 54) secondo cui «un significato è sempre il prodotto della sua negoziazione [...], non esiste né in noi, né nel mondo ma in quella relazione dinamica che è il vivere nel mondo», riteniamo che il *saper negoziare i significati* muova dall'idea che l'attribuzione dei significati ai comportamenti (connotati culturalmente e, di conseguenza con alta probabilità differenti nelle manifestazioni), sia da cercare nella *co-costruzione di un discorso comune* che espliciti il più possibile quegli impliciti culturali che spesso creano problemi comunicativi in ambito interculturale.

Un ulteriore punto di arrivo per noi è rappresentato dalla proposta del concetto di 'cultura di appartenenza' da intendersi come categoria di fondo della quale prendere piena coscienza e sulla quale costruire poi le relazioni. La cultura d'appartenenza è una costruzione soggettiva, un'autopercezione del proprio originale modo di vivere e reinterpretare norme, valori e abitudini di una società.

Essa non è descrivibile in maniera definita e conclusa poiché ognuno di noi costruisce la propria appartenenza nell'intersoggettività, nella relazione con gli altri ed è innanzitutto espressione delle conoscenze che assimila e delle esperienze che fa.

Accorgersi di noi stessi mentre comunichiamo con gli altri, dei nostri paradigmi che diamo spesso per scontati (e spesso per aprioristicamente giusti o come gli unici possibili) è il primo grande obiettivo per poter darci una possibilità di scelta che altrimenti, restando staticamente nella nostra cornice culturale, non potremmo avere. Parafrasando Umberto Eco, ragionare sui nostri parametri significa anche decidere che siamo pronti a tollerare tutto, ma che certe cose sono per noi intollerabili.



L'opportunità che il potenziamento di abilità e competenze proprie della comunicazione interculturale al mediatore è, a nostro avviso, quella di guardare meglio gli altri grazie ad uno sguardo più attento ma, prima ancora, di guardare meglio se stesso attraverso gli altri, potendo disporre di angolazioni plurali e inaspettate, valorizzando il maggior potenziale di differenze rappresentate da lingue e linguaggi diversi.

## Bibliografia

- Melandri, E. (a cura di) (2009). *Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del Mediatore culturale in ambito nazionale e comunitario*. Roma: Ministero del Lavoro Salute e Politiche Sociali, Isfol.
- Nanni, A; Curci, S. (2005). *Buone pratiche per fare intercultura*. Bologna: EMI.
- OMS (1997). *Life Skills Education for Children and Adolescents in Schools. Programme on Mental Health World Organization*. Geneva.
- Pinto Minerva, F. (2002). *L'intercultura*. Bari: Laterza.
- Sclavi, M. (2003). *Arte di ascoltare e mondi possibili*. Milano: B. Mondadori.
- Sclavi, M. (2005). «Ascolto attivo e seconda modernità». *Rivista di Psicologia Analitica*, 19, 137-59.
- Wenger, E. (2006). *Comunità di pratica. Apprendimento, significato, identità*. Milano: Cortina.

