

Principi di comunicazione ad uso delle guide



casa delle farfalle
di Bordano

INTRODUZIONE

In queste pagine sono state raccolte alcune nozioni di base sulle tecniche di comunicazione.

Spesso si tratta di concetti che molti hanno già acquisito attraverso studi specifici oppure per esperienza diretta. Abbiamo comunque ritenuto opportuno, anche in seguito alle molte richieste avanzate da operatori didattici, di scrivere una sorta di traccia, alcuni appunti che potessero fare da riferimento.

Accanto ad alcuni concetti più teorici, sono state riassunte alcune indicazioni sulle modalità generali con cui si svolge una visita guidata, alcuni consigli sui comportamenti generali da assumere, sulle strategie da adottare per risolvere le situazioni più frequenti.

Una guida così concepita non pretende di poter insegnare "come si fa l'explainer", perché "per imparare bisogna fare" e cioè mettersi alla prova.

Vedere altri colleghi con esperienza e affiancarli è sicuramente d'aiuto, anzi, è il passo finale indispensabile per provare poi a sperimentarsi direttamente.

Buona lettura a tutti!

PREREQUISITI

È indispensabile possedere delle conoscenze generali sul tema delle api, ma questo non significa che bisogna essere per forza laureti in biologia o scienze naturali, dato che molte persone, anche se non laureate, possiedono interessi e nozioni scientifiche più che sufficienti.

Essere preparati sugli argomenti è una "*condicio sine qua non*", indispensabile e necessaria, ma non serve essere dei dotti luminari! Le doti comunicative, assieme a una buona formazione, sono elementi essenziali e imprescindibili nel lavoro dell'operatore didattico.

IL RUOLO DI EXPLAINER

Alla guida (*explainer*) spetta il ruolo di "*facilitatore della comunicazione e dell'apprendimento*".

Temi come "*il ruolo degli impollinatori*", "*la metamorfosi*", "*i colori aposematici*", "*dal nettare al miele*", "*i prodotti delle api: cera, propoli, pappa reale, miele*" (potremmo continuare a lungo l'elenco dei tanti argomenti che durante una visita possono venir trattati) per un esperto sono avvincenti. La difficoltà sta però nel renderli semplici, mantenendo al contempo alta la qualità dell'esposizione. L'argomento che trattiamo quindi deve essere reso chiaro e comprensibile attraverso un linguaggio essenziale, ma che allo stesso tempo sia scientificamente rigoroso.

I visitatori si recano presso la nostra struttura per una decisione propria e, a volte, come passatempo.

Il ruolo della guida è quello di *arricchire* l'esperienza dei visitatori. Non si tratta solo di "comunicare", ma è qualcosa di più: siamo dei *trainer*. I visitatori hanno comunque un'esperienza durante la visita, ma attraverso noi sarà più ricca, più coinvolgente, e alla fine qualcuno di loro potrà portare a casa qualche informazione che la mattina precedente non aveva, che forse la mattina dopo ricorderà ancora, e che magari lo spingerà a cambiare un piccolo pezzo del suo stare dentro il mondo.

DALL'EDUCAZIONE AMBIENTALE ALL'EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ¹

Durante una visita guidata non è sufficiente trasmettere dei meri contenuti, delle pure nozioni, ma bisogna anche:

- far acquisire la consapevolezza che, in qualità di esseri umani, apparteniamo anche noi al mondo naturale e che, di conseguenza, produciamo un impatto sull'ambiente;
- far prendere coscienza della responsabilità che tutti abbiamo nei confronti del pianeta in cui viviamo;
- sottolineare il ruolo che ognuno di noi ha sulla conservazione;
- promuovere la diffusione di comportamenti più attenti al mondo intorno a noi, adottando criteri di sostenibilità ambientale;
- stimolare e favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo dei cittadini, soprattutto quella dei giovani, che costituiscono approssimativamente un terzo della popolazione mondiale, nelle scelte che riguardano l'ambiente, lo sviluppo equo-solidale, l'uso ragionevole delle risorse, la conservazione.

Educare all'ambiente oggi significa **educare** all'uso dell'energia rinnovabile, alle problematiche relative al cambiamento climatico, ai comportamenti e consumi sostenibili, al contenimento dei rifiuti (dalla produzione, alla raccolta, al riuso e riciclo), all'educazione ad una mobilità sostenibile,

¹ La sostenibilità ruota attorno a quattro componenti fondamentali:

- *sostenibilità economica* -> intesa come capacità di generare reddito e lavoro per il sostentamento della popolazione;
- *sostenibilità sociale* -> intesa come capacità di garantire condizioni di benessere umano (sicurezza, salute, istruzione) equamente distribuite per classi e genere;
- *sostenibilità ambientale* -> intesa come capacità di mantenere qualità e riproducibilità delle risorse naturali;
- *sostenibilità istituzionale* -> intesa come capacità di assicurare condizioni di stabilità, democrazia, partecipazione, giustizia.

L'area risultante dall'intersezione delle quattro componenti, coincide idealmente con lo sviluppo sostenibile. Lo sviluppo sostenibile ha in sé una serie di condizioni generali:

- il diritto allo sviluppo per un equo soddisfacimento dei bisogni sia delle generazioni presenti che di quelle future;
- il peso dell'impatto antropico sui sistemi naturali non deve superare la capacità di carico della natura;
- il tasso di utilizzo delle risorse rinnovabili non deve essere superiore alla loro velocità di rigenerazione;
- l'immissione di sostanze inquinanti e di scorie non deve superare la capacità di assorbimento dell'ambiente;
- il prelievo di risorse non rinnovabili deve essere compensato dalla produzione di una pari quantità di risorse rinnovabili, in grado di sostituirle;
- la tutela ambientale non separata, ma parte integrante del processo di sviluppo;
- la partecipazione dei cittadini, a vari livelli, per affrontare i problemi ambientali (quindi la possibilità di accedere alle informazioni riguardanti l'ambiente, che gli Stati dovranno rendere disponibili, e di partecipare ai processi decisionali);
- il principio del "chi inquina paga" per scoraggiare gli sprechi, stimolare la ricerca e l'innovazione tecnologica al fine di attuare processi produttivi che minimizzino l'uso di materie prime.

L'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha proclamato il *DESS-Decennio dell'Educazione allo Sviluppo Sostenibile* per il periodo 2005-2014, affidando all'UNESCO il compito di coordinarne e promuoverne le attività.

alla tutela dell'acqua come bene comune, fino alla tutela del benessere animale e di una corretta convivenza uomo-animale.

Da una visita ad un apiario i visitatori devono essere **incoraggiati a capire** l'importanza delle api negli ecosistemi, il valore socio-economico della specie, l'impatto che il comportamento umano ha nei confronti degli animali e dell'ambiente.

La definizione di educazione alla conservazione fatta dall'*International Zoo Educators Association* (IZEA - <http://www.izea.net/education/conservationed.htm>) recita:

"È il processo che influenza gli atteggiamenti, le emozioni, le conoscenze e i comportamenti delle persone riguardo al mondo naturale. Questo avviene attraverso il lavoro di educatori qualificati che utilizzano una varietà di tecniche e metodi per creare un legame tra le persone e la natura che si traduca in azioni quotidiane."

L'educazione alla conservazione comporta lo sviluppo di conoscenze, consapevolezza, comportamenti e capacità di azione a livello individuale e sociale, idonei a perseguire la sostenibilità ambientale, sociale, economica ed istituzionale.

La soluzione è quella di favorire l'uso e la fruizione consapevole delle risorse per valorizzare la loro importanza e garantire la loro continuità.

La chiave per garantire la conservazione è la sostenibilità ambientale di tutte le azioni umane.

CARATTERISTICHE DELL'OPERATORE DIDATTICO

UN DECALOGO INDISPENSABILE

Le caratteristiche di seguito elencate non sono sempre innate, ma si possono acquisire con il tempo e l'esperienza.

1. Ottimismo e buon umore

Non dobbiamo essere catastrofici sui temi ambientali, ma trasmettere speranze, dare soluzioni.
Non dobbiamo essere troppo accusatori verso i comportamenti non sostenibili, ma sottolineare quelli corretti da intraprendere.

2. Adattabilità

Quando si inizia una visita abbiamo in mente un preciso schema del percorso da fare, ma bisogna anche saperlo cambiare "in corsa" se necessario, senza panico, con naturalezza.

Può succedere che lo spazio in cui dobbiamo andare sia "occupato" da un altro gruppo o ci siano dei lavori in corso o che le persone siano più attratte da una cosa piuttosto che da un'altra: meglio non essere rigidi nel voler per forza fare "il giro" che ci siamo prefissati.

3. Diplomazia e pazienza ... assertività²

Con alunni o persone troppo invadenti, che interrompono in continuazione, meglio saper negoziare. Ad esempio si può rispondere: "molto bene! grazie per il tuo intervento. Sentiamo se anche qualcun'altro ha qualcosa da dire".

Con l'insegnate o il capo gruppo sgarbati, non scendiamo allo stesso livello, non cogliamo la provocazione: molto meglio, risolvere il conflitto, mirando a un accordo ed evitando polemiche.

² <http://it.wikipedia.org/wiki/Assertività> e "Manuale di Comunicazione assertiva" di Domenico Di Lauro - Ed. xenia

L'assertività o asserzione o anche affermazione di sé è:

- capacità di comunicare in modo efficace (senza fraintendimenti) e convincente (credibile);
- capacità di mantenere relazioni positive con l'altro;
- capacità di tenere l'ansia e l'emotività sotto controllo;
- capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni senza tuttavia offendere né aggredire l'interlocutore;
- comportamento che permette a una persona di agire nel suo pieno interesse, di difendere il suo punto di vista senza ansia esagerata, di esprimere con sincerità e disinvoltura i propri sentimenti e di difendere i suoi diritti senza ignorare quelli altrui;
- giusto equilibrio tra due polarità: da una parte il comportamento passivo, dall'altra il comportamento aggressivo.

Se vengono disattese delle regole, non stanchiamoci di ripeterle, mantenendo un atteggiamento positivo verso l'altro.

Per essere credibili e farsi rispettare la soluzione non è l'aggressività e l'autoritarismo, ma l'assertività e l'autorevolezza.

A volte si verificano situazioni di difficoltà ed una delle più frequenti è il ritardo. In questo caso è meglio restare calmi, essere plastici e non manifestare immediato disappunto.

Si può rispondere ad esempio: "succede", "pazienza, l'importante è che ora siate qui".

Se si può si prosegue normalmente, altrimenti è opportuno spiegare subito che "la visita dovrà necessariamente durare di meno".

4. Capacità comunicative / essere accattivanti / teatralità / creatività

Vedi comunicazione e linguaggio.

5. Rigore scientifico

L'operatore didattico deve ovviamente sapere di cosa sta parlando.

La conoscenza della materia di cui parliamo è un prerequisito e serve a dare delle informazioni corrette e validate dal mondo scientifico, sfatando luoghi comuni.

6. Sapere di non sapere / umiltà

Se ci viene fatta una domanda alla quale non sappiamo rispondere, meglio non dare una risposta a caso. Piuttosto informarsi e rispondere in seguito.

Si può replicare: "A questa domanda non so rispondere, mi informo e poi le so dire", "mi informo e se mi da una e-mail le faccio sapere".

Sapere di non sapere significa aggiornarsi continuamente.

7. Ricordarsi di sapere "troppo"

Dobbiamo trasmettere un po' del sapere e non dire tutto quello che sappiamo. Non abbiamo nulla da dimostrare, perché le persone che ci ascoltano (in particolare i bambini) danno per scontato che noi ne sappiamo più di loro.

Prima di esprimere un concetto o dare una definizione, pensiamo sempre se chi ci ascolta è in grado di capire, dosando le informazioni e le parole con cui ci esprimiamo a seconda del pubblico che abbiamo di fronte.

8. Mai scoraggiarsi

Ci sono gruppi con i quali si lavora bene e gruppi con i quali l'attività procede a fatica.
Ci sono giornate gratificanti e altre meno.

9. Avere passione / piacere di stare con il gruppo

Le persone che vengono in visita sono in “modalità gita” e quindi bisogna saperle coinvolgere, trasmettendo loro la nostra passione, il nostro entusiasmo.
Ci deve piacere il nostro lavoro, ma, forse, ancora di più ci deve piacere stare con le persone.

10. Interpretare il gruppo

È molto importante individuare i bambini più timidi e quelli più estroversi, con l'obiettivo di coinvolgere tutti.
Il leader del gruppo va individuato e, tramite la sua alleanza, ingaggiato come traino per gli altri.
Sul versante opposto, risulta apprezzabile valorizzare le personalità più dimesse.

COME CONDURRE UN'ATTIVITÀ PER ESSERE EFFICACI MEDIATORI DIDATTICI

1. ACCOGLIENZA

Quando accogliamo un gruppo è determinante dare la giusta accoglienza e le informazioni essenziali.

Brevemente potremmo riassumere l'accoglienza in quattro momenti:

- presentazione;
- benvenuto;
- orientamento;
- mission.

La durata dell'accoglienza è limitata a 5-7 minuti, che, però, sono assolutamente determinanti.

Presentazione, benvenuto, orientamento vengono fatte immediatamente, all'ingresso della struttura, prima di iniziare qualsiasi tipo di attività.

Presentazione

In questa fase iniziale il visitatore è di solito molto ricettivo ed attento, ascolta ed è ben disposto.

Presentarsi significa:

- mettere il visitatore a proprio agio e fargli capire che siamo contenti di ospitarlo;
- dire il nostro nome (mettere se possibili un cartellino identificativo);
- spiegare il nostro ruolo all'interno della struttura ("sono la guida che vi accompagnerà...", "sono un apicoltore che vi farà conoscere...").

Benvenuto

Dare la completa **disponibilità** in merito ad informazioni e necessità che il visitatore manifesta: se non si è in grado di soddisfare certe richieste evitare risposte tipo "non lo so" o "chieda a ..."; piuttosto meglio dire "attenda per favore che chiedo e poi le dico".

Si deve essere **accoglienti** e **sorridenti**: il nostro eventuale "cattivo umore" non deve inficiare l'accoglienza; bisogna far sentire che le persone sono le **benvenute**, accoglierle e guidarle, dare loro una **calorosa ospitalità** ... senza tuttavia eccedere, perché ogni cosa se è troppo "spinta" risulta falsa, costruita o addirittura sarcastica.

L'accoglienza calorosa ed espansiva, il sorriso, la disponibilità, rendono anche il visitatore più propenso a rispettare le regole che poi dovranno essere rispettate.

Orientamento

È davvero difficile che un visitatore quando arriva chieda: "*Cosa c'è da imparare?*", ma è più verosimile che dica: "*Dov'è il bagno?*", "*Cosa c'è da vedere?*" - "*Cosa posso fare?*" "*C'è qualcosa da comprare?*".

Di seguito elenchiamo alcune informazioni di orientamento:

- dov'è il bagno;
- quando e dove fare merenda e la "pipì (meglio se al momento della prenotazione è già stato stabilito);
- timing preciso della giornata (dare i tempi e spiegare i diversi momenti che compongono la visita in apiario).

Mission

Quando inizia la visita vera e propria, prevedere pochi minuti per una introduzione che ribadisca il nostro nome ed il ruolo (accompagnatore, apicoltore), ma soprattutto che sottolinei la mission della nostra struttura con un messaggio breve. Alcuni esempi:

- il benessere delle api è il nostro obiettivo principale; se otteniamo questo anche i prodotti dell'apiario saranno abbondanti e di ottima qualità;
- la passione per la natura, per le piante, per gli insetti sono alla base della scelta di avviare l'attività di apicoltura;
- far conoscere il miele: non solo la sua bontà, declinata in tanti profumi e sapori, ma anche il suo ruolo da protagonista in un'alimentazione equilibrata e sana di tutta la famiglia;
- aiutare il consumatore a comprendere l'importanza di un miele sano, biologico, prodotto interamente in Italia, e di assoluta qualità.

2. MERENDA E PAUSA

È consigliabile già al momento della prenotazione concordare con la/il referente: orario di arrivo; orario di inizio; momento della merenda; altri momenti di pausa se previsti (per esempio tra una attività e un'altra). Queste informazioni vanno comunque specificate durante l'orientamento al gruppo.

3. REGOLE DI COMPORTAMENTO

Senza essere troppo severi, è utile dettare delle regole.

Quando vengono elencate le regole, è utile spiegarle, ma anche esprimerle in forme positive, evitando quelle negative (non corre, non urlare, non toccare)

Alcuni esempi:

- si cammina perché se si corre le api guardiane si allarmano;
- si cammina perché si può cadere e farsi male ... e ci si rovina la giornata;
- la guida sta davanti al gruppo così si rispettano i tempi di tutti;
- è possibile fare domande, alzando prima la mano per rispettare la priorità di tutti;
- il volume della voce resta basso ... ci sento molto bene!;
- utilizziamo il materiale che serve senza sprechi, permettendo così a tutti di usufruirne;
- assieme possiamo osservare, incuriosirci e partecipare alle attività.

4. COMUNICAZIONE PARTECIPATA (CREARE UNA RELAZIONE)

Cercare la partecipazione di chi ci ascolta instaura un maggior coinvolgimento dell'individuo che apprende. Ecco perché è importante accettare favorevolmente e stimolare le domande, arrivando a porle noi stessi.

Affinché la partecipazione sia attiva è determinante instaurare un dialogo proprio attraverso domande: la cosa non funziona con noi che parliamo e gli altri che stanno zitti e ascoltano.

Porre domande ai visitatori serve anche a capire il grado di conoscenza, di preparazione e il livello scolastico.

Se qualcuno ha una domanda da porre, è meglio lasciargliela fare subito, piuttosto che fargliela tenere in serbo per troppo tempo; potrebbe infatti perdere la concentrazione rispetto alla nostra spiegazione. Intanto il visitatore ce la dice, se poi non possiamo rispondere subito, teniamola da parte dicendo che risponderemo in seguito (ricordiamoci di farlo).

La partecipazione va, però, incanalata, perché potrebbe diventare dispersiva. È molto più difficile gestire una comunicazione partecipata che una comunicazione unidirezionale, ma sicuramente è più efficace.

5. FARE RIFERIMENTO AL CONOSCIUTO DELLE PERSONE

Porre domande è un buon punto di partenza perché serve a indirizzare le persone verso ciò che vogliamo raccontare. Meglio se le domande sono riferite a quello che si presume che il gruppo

dovrebbe conoscere e che dovrebbe già aver acquisito. Questo consentirà all'ascoltatore di essere in grado di rispondere (non facciamo domande troppo difficili a cui non sapranno probabilmente rispondere).

Le domande riferite all'esperienza personale sono molto importanti per il coinvolgimento.

Tutte le risposte devono essere prese in considerazione, per poter proseguire il discorso; nel caso in cui la risposta non sia d'aiuto ecco cosa si può dire: “grazie per aver risposto, vediamo se qualcun'altro vuole aiutarci”; “qualcun'altro vuole aggiungere qualcosa ...”.

Ringraziare sempre chi è intervenuto (spesso, per intervenire, si deve vincere timidezza e disagio) e soprattutto chi da delle risposte pertinenti, corrette.

Spesso se qualcuno fa una domanda si può portarlo a trovare la risposta da solo. Se questo è possibile, è una buona prassi.

6. PARTECIPAZIONE EMOTIVA

Le emozioni, nelle persone, hanno un ruolo molto importante nella qualità del loro apprendimento. Questo principio, è oggi suffragato dalle scoperte delle neuroscienze, che non molto tempo fa hanno dimostrato l'esistenza di una connessione neurale tra sistemi emotivi e sistemi cognitivi. Per questo è fondamentale dare ai visitatori il tempo di emozionarsi, di fare le loro esclamazioni di meraviglia e soprattutto di osservare.

Meglio non anticipare troppo gli argomenti, ma lasciare al visitatore, quando è possibile, il gusto della “scoperta”, suggerendo degli elementi da rilevare che, da solo, sarà poi in grado di individuare (meraviglia, scoperta, stupore!!).

Ricordiamoci sempre che il visitatore non arriva con l'impellente necessità di imparare, ma desidera provare e sentire sensazioni. La classica visita in cui si spiega tutto in un monologo senza fine, facendo l'inventario, l'elenco delle cose che ci sono, ostacola l'apprendimento emotivo.

Non tutte le emozioni, però, sono uguali. Tra le emozioni c'è uno squilibrio a vantaggio di quelle negative, specialmente verso la paura. Le persone in genere hanno timore delle api.

Purtroppo le risposte di paura hanno sempre la meglio e occupano l'attenzione e la coscienza ogni volta che possono. Da qui gli effetti deleteri per l'apprendimento. Gli ambienti avversi o minacciosi possono innalzare i livelli di cortisolo all'interno del corpo che influisce negativamente sullo sviluppo e sul funzionamento della corteccia frontale, il che a sua volta si ripercuote sull'attenzione, sulla memoria, eccetera. La ripetizione (rehearsal) mentale delle potenziali minacce terrà occupata la memoria che dovrebbe invece prestare attenzione alle esperienze di apprendimento e al contenuto.

Che cosa si può fare per ridurre questa priorità emotiva della paura? Un approccio che si va diffondendo sempre più è quello basato sull'intelligenza emotiva, ovvero la capacità di percepire, esprimere, comprendere e gestire adeguatamente le emozioni in maniera preparata ed efficace. I suoi fautori elencano una serie di fattori da utilizzare per determinare le misure dell'intelligenza emotiva. Essi comprendono: la capacità di identificare i propri sentimenti e stati emotivi, insieme alla capacità di esprimerli agli altri; la capacità di riconoscere e comprendere le emozioni degli altri; la capacità di gestire le emozioni positive e negative proprie e altrui; il controllo efficace dei forti stati emotivi sperimentati nella visita, come lo stress, l'ansia e, appunto, la paura.

Non sottovalutare mai le paure che non vanno drammatizzate, ma nemmeno sminuite.

Occorre essere rassicuranti, calmi e rispettosi delle emozioni degli altri.

Mai forzare l'incontro ravvicinato con le api se una persona non se la sente o non è pronta, in quanto l'ansia del momento innesca il meccanismo di "attacco o fuga"³ che spinge a comportamenti e reazioni difficili da gestire.

7. LAVORARE CON IL GRUPPO

È importante accertarsi che tutto il gruppo segua il filo del discorso, non far parlare solo il primo della classe o l'esperto.

In un gruppo che apprende è indispensabile promuovere la disponibilità all'ascolto delle opinioni altrui, lo scambio di idee e l'argomentazione.

È auspicabile permettere la partecipazione, acconsentire di esprimersi e raccontare esperienze, sapendo che chi interviene sta contribuendo all'arricchimento dell'esperienza comune.

È indispensabile creare un buon ambiente di apprendimento che deve essere accogliente e non giudicante. Se le considerazioni fatte sembrano banali, non bisogna mortificare chi le fa perché in questo modo si crea un disagio.

Capita che le insegnanti possano aiutare i bambini a pensare, e questo è positivo; quando però suggeriscono o danno le risposte per far fare bella figura agli alunni non è efficace al fine della partecipazione e dell'apprendimento. In qualche modo è come se far vedere quant'è brava la classe, evidenziasse quanto è capace e competente l'insegnante: i protagonisti non sono più i

³ Con l'espressione "reazione di attacco o fuga" ci si riferisce alle risposte fisiologiche che avvengono nel nostro corpo e che ci preparano agli sforzi necessari per combattere o scappare quando ci troviamo di fronte ad un pericolo. L'ansia deriva proprio da questo meccanismo, che è presente in tutti i mammiferi e che predispone l'animale o l'essere umano a reagire al pericolo attraverso la rapidissima attivazione di tutte le funzioni neurovegetative necessarie per una fuga o un attacco: accelerazione cardiaca, aumento del ritmo del respiro, tensione muscolare, aumento dell'attenzione e della vigilanza. In pochi istanti il nostro corpo è pronto ad attaccare o fuggire. Quando percepiamo una minaccia, i nostri corpi entrano rapidamente nella modalità "attacco o fuga"; questo meccanismo fisiologico si è sviluppato nel corso dell'evoluzione per aiutarci a sopravvivere dall'attacco di un predatore, dal nemico che cercava di cacciarci dalla nostra tribù, da qualsiasi cosa che potesse minacciare la nostra vita.

ragazzi, ma l'insegnate stesso. In questo caso, con astuzia e gentilezza, meglio evitare e limitare questo comportamento.

8. DIVERTIMENTO ED INTERESSE

L'attività deve essere piacevole, non noiosa. Sembra ovvio, ma non è scontato.

A qualcuno viene facile l'ironia, ma non serve essere dei comici.

La cosa fondamentale resta comunque sempre quella di fare con piacere l'attività insieme al gruppo.

Se stiamo bene noi con il gruppo è più facile che anche il gruppo si senta a proprio agio e sia più collaborativo con noi.

Le api si prestano a tante curiosità che ci aiutano a rendere l'eloquio interessante.

9. USO DEI SENSI

Risulta molto incisivo usare un "linguaggio sensoriale" (cosa vedo, provo, sento, annuso) che stimola la memoria sensoriale ⁴ in quanto ha una enorme capacità di ritenere l'informazione presentata.

10. VERIFICARE

Se ci capita di usare una terminologia complessa, bisogna verificare che le persone ne capiscano il significato.

Vale anche il contrario: se qualcuno usa un termine "dotto" (metamorfosi, mimetismo, superorganismo), meglio accertarsi se ne conosce il senso o se l'ha solo "sentito in giro" / letto senza, però, sapere il significato.

⁴ Esistono diversi stadi della memoria: sensoriale, a breve termine, a lungo termine.

Si parla di memoria sensoriale quando si è in presenza di un processo percettivo in grado di creare informazioni uditive, visive, tattili, olfattive, gustative. Durante questa fase, le informazioni sensoriali che recepiamo dall'ambiente vengono conservate per un brevissimo periodo di tempo (pochi secondi o millisecondi). Si parla di "ricordi di percezioni" perché la creazione del un ricordo inizia sempre con la sua percezione: può trattarsi di un'informazione visiva, di un suono o di una sensazione tattile. Lo stadio successivo è costituito dalla memoria a breve termine, conosciuta anche come memoria attiva. Alcune delle informazioni contenute nella memoria sensoriale, possono passare, opportunamente codificate, nella memoria a breve termine. Il passaggio può avvenire se si presta particolare attenzione alle percezioni sensoriali. La maggior parte delle informazioni memorizzate nella memoria attiva saranno conservate per circa 20-30 secondi fino ad un massimo di pochi minuti.

La memoria a lungo termine si riferisce allo stoccaggio continuo di informazioni.

La maggior parte degli esperti concorda nel ritenere che ogni informazione deve innanzitutto passare dalla memoria sensoriale e quella a breve termine, prima che possa essere memorizzata nella memoria a lungo termine.

11. L'ATTENZIONE

Con il tempo l'attenzione tende a scemare (di solito dopo 20 minuti).

Per essere più efficaci, per spezzare il ritmo e creare nuovi momenti di coinvolgimento, è utile inserire qualche elemento che catturi l'attenzione, come ad esempio reperti da toccare o annusare.

Noi non insegniamo, ma miglioriamo l'esperienza del visitatore: raccontare storie e aneddoti sicuramente aiuta a creare un maggior interesse in chi ascolta.

12. SUGGERIMENTI GENERALI

Durante l'eloquio usare la creatività lessicale, senza eccedere nelle ridondanze e nello specialistico.

Il disturbo, anche ambientale, distrae.

Se ad esempio passa una macchina o un trattore, ci si può fermare e riprendere oppure si sceglie un luogo più silenzioso.

Il bambino che disturba lo si può ignorare, ma se continua è meglio tentare di coinvolgerlo, di farselo amico.

Dare qualità alla comunicazione significa essere presenti e consapevoli della propria comunicazione. L'eccessiva e incontrollata emotività dovuta all'ansia da prestazione ostacola la capacità di ascolto e l'attenzione verso l'interlocutore.

Per allontanare l'ansia ognuno ha il suo metodo, ma possono essere d'aiuto alcuni suggerimenti:

- registrarsi e ascoltarsi eliminando il giudizio, che frena e ci allontana dalla ricerca di nuove forme espressive;
- passare attraverso le proprie emozioni (forza e fragilità si intersecano; mostrare la propria emozione, esponendosi, è meglio che “tappare tutto dentro” per tentare di dimostrarsi diversi perché ne risulta una distorsione).

I rimandi sono importanti.

Accettiamo ciò che gli altri dicono, per esempio i nostri colleghi, in merito alla nostra forma espressiva, invitiamo le persone ad ascoltarci e a darci dei feedback.

Le osservazioni costruttive, prive di giudizio, aiutano a migliorarsi.

I cellulari sono spesso fonte di disturbo e quindi invitiamo a spegnerli o ad abbassare la suoneria appena si inizia l'attività (magari accompagnare questa regola con il gesto di fare la stessa cosa sul proprio cellulare, per dare l'esempio).

Fotografare porta via tempo e distrae.

Con le scolaresche chiediamo agli accompagnatori/insegnanti a fare foto.

Richiamare, con gentilezza, l'attenzione e la collaborazione (soprattutto degli insegnanti, quando non partecipano e non aiutano la guida).

Non abbandonare mai il gruppo, ma restare con le persone fino alla fine della visita.

Accogliere il gruppo all'ingresso, dare indicazioni sul parcheggio all'autista, individuare il responsabile; ricordarsi di fare una corretta accoglienza (presentazione, benvenuto, orientamento, mission).

Mettere sempre un cartellino identificativo e una maglia della struttura (supposto che ci sia).

Si raccomanda di rispettare i tempi previsti.

A volte i gruppi devono ripartire entro un certo orario.

Se ci sono più visite nello stesso arco di tempo accordarsi tra colleghi prima dell'inizio delle attività sul timing.

Generalmente, prima dell'inizio di una attività in apiario è necessario avere del tempo per gestire l'allestimento di materiale e, quindi, è buona regola arrivare 10-15 minuti prima in struttura per provvedere.

LA COMUNICAZIONE

NELLA COMUNICAZIONE È IMPORTANTE:

- COSA si dice (WHAT)
- COME lo si dice (WHAT MANNER-HOW)
- A CHI si parla (WHOM)

ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE

Il mittente invia un segnale che viene tradotto in messaggio dal destinatario:

- mittente
- segnale
- messaggio
- destinatario

PRINCIPI GENERALI DELLA COMUNICAZIONE

- Non si può non comunicare. Il comportamento stesso, portando in sé un significato per gli altri, assume un valore di messaggio.
- Ogni comunicazione è *composta da*:
 - un CONTENUTO, cioè la notizia, l'informazione trasmessa (comunicazione verbale);
 - una RELAZIONE tra gli attori coinvolti (l'insieme della comunicazione paraverbale e non verbale).
- Ogni comunicazione *si sviluppa* attraverso tre canali: verbale, paraverbale e non verbale.
- La comunicazione *possiede*:
 - una intenzionalità, cioè la volontà di comunicare (comunicazione verbale);
 - una non-intenzionalità, data dal comportamento, che a sua volta dipende dall'uso della voce, dalla postura, dall'espressione del viso, dalla gestualità, ecc (l'insieme della comunicazione paraverbale e non verbale).

ALCUNI NUMERI

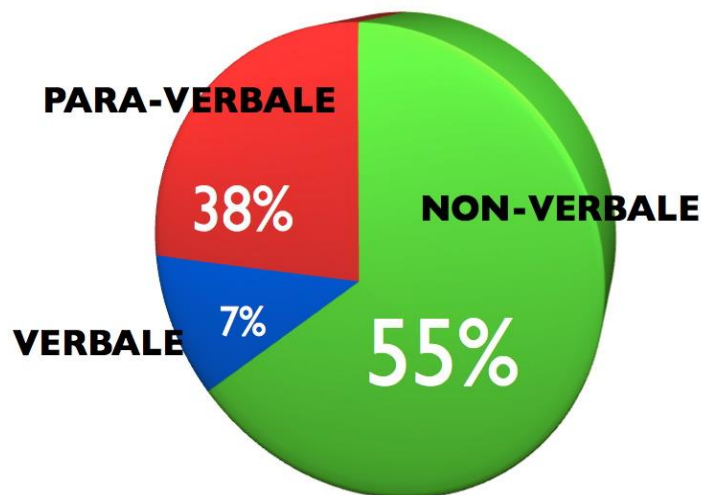
È stato evidenziato che ciò che *viene percepito* in un messaggio può essere così suddiviso:

- verbale 7% è espressione del CONTENUTO
- paraverbale 38% è espressione della RELAZIONE

- non verbale 55% è espressione della RELAZIONE

Si noti che l'insieme della comunicazione paraverbale e non verbale costituisce il 93%.

L'efficacia di un messaggio dipende quindi solamente in minima parte dal significato letterale di ciò che viene detto. Il modo in cui il messaggio viene percepito è influenzato pesantemente dalla comunicazione paraverbale e non verbale⁵.



È stato valutato che se ciò che vogliamo dire è 100:

- | | |
|----------------------------------|----|
| - quello che si dice è | 70 |
| - quello che l'altro ascolta è | 40 |
| - quello che l'altro comprende è | 20 |
| - quello che viene ricordato è | 10 |

MESSAGGI INCONGRUENTI E DISTORSIONI

Un messaggio è incongruente quando le tre forme comunicative sono incoerenti e in conflitto tra loro. Ciò accade quando l'insieme della comunicazione paraverbale e non verbale non supporta quella verbale, quando le parole dicono una cosa e il volto e/o il corpo ne dicono un'altra.

Questa incongruenza viene percepita come una sorta di "fastidio" a livello prelogico e ha come conseguenza la distorsione del messaggio che si vuole dare.

Le distorsioni della comunicazione dipendono:

- sia da chi parla che da chi ascolta (la mancata volontà di relazionarsi ostacola una comunicazione efficace);
- insicurezza, timidezza, emotività incontrollata, determinano una comunicazione distorta soggetta a fraintendimenti.

⁵ Secondo uno studio condotto nel 1972 da Albert Mehrabian ("Non-verbal communication").

ESSERE PRESENTI, DARE ATTENZIONE, ASCOLTARE, EMPATIA

Quando si instaura una comunicazione è importante avere chiaro l'intento che ci spinge a parlare, ma anche essere presenti, osservando e dando attenzione a chi ci sta di fronte.

Comunicare non è solo trasmettere informazioni. Si parla di qualcosa con qualcuno o meglio si parla con qualcuno di qualcosa: se si pone più attenzione a chi ascolta e meno a se stessi, si può, pur con difficoltà, migliorare il rapporto qualitativo con il pubblico.

Essere presenti durante la comunicazione significa dare massima attenzione all'altro:

- guardando e osservandone le reazioni;
- cercando di capire se c'è coinvolgimento;
- tentando di comprenderne lo stato emotivo;
- puntando a valutarne la disponibilità;
- provando a interpretare l'espressione corporea che porta in sé un significato al di là delle parole.

Gli strumenti che ci permettono di fare questo sono la capacità di ascolto e l'empatia.

Inoltre, è importante sospendere il giudizio che nasce dall'ego e che blocca se stessi e la relazione con l'altro; è meglio affidarsi all'intuizione, che funziona a livello prelogico.

Essere presenti, dare attenzione, ascoltare ed entrare in empatia sono azioni che ci permettono di autovalutare l'efficacia della nostra comunicazione e, se necessario, prendere rapidamente delle svolte e delle contromisure: regola del termometro.

Ci si deve ricordare che è il destinatario ad essere al centro della scena e quindi bisogna assolutamente rinunciare al proprio ego, evitare di essere autoreferenziali (compiacere sé stessi, accreditarsi da soli) e mettere il pubblico al centro.

COMUNICAZIONE VERBALE

Avviene attraverso l'uso del linguaggio e dipende da precise regole:

- grammatica, insieme di tutte quelle norme che regolano l'uso di una lingua;
- sintassi, la logica di ciò che si dice, lo studio dei diversi modi in cui le parole si uniscono tra loro per formare una proposizione e i vari modi in cui le proposizioni si collegano per formare un periodo;
- semantica, è il significato delle parole, degli insiemi delle parole, delle frasi.

È importante veicolare i concetti scientifici, che spesso non sono di immediata assimilazione, attraverso un linguaggio facile e fluido, cercando di essere essenziali, evitando periodi troppo lunghi e usando frasi in forma diretta.

Un linguaggio semplice non è povero, asciutto, banale, ma è efficace, lineare e mai ridondante.

Saper raccontare storie complesse con parole semplici è tutt'altro che facile. Il pubblico, spesso, non è un profondo conoscitore degli argomenti di cui l'educatore è esperto ed ha grande dimestichezza: a volte, quindi, si deve rinunciare ai “paroloni” che possono renderci incomprensibili.

Uno dei pericoli in cui si incorre è “insegnare il linguaggio”. I visitatori, però, non si portano a casa il nostro linguaggio specialistico, ma un linguaggio sensoriale, legato alle emozioni. Il linguaggio troppo tecnico e complesso non trasmettere emozioni.

Bisogna calibrare la terminologia da usare, tenendo presente il tipo di gruppo: ogni frase pronunciata viene percepita in maniera differente da ascoltatori differenti, che gli danno un significato diverso a seconda dell'età, della cultura, dell'esperienza, della sensibilità, delle aspettative, delle motivazioni, delle condizioni psicofisiche.

Il linguaggio che evoca immagini e stimola l'immaginazione è uno strumento potente: “Chiudi gli occhi e ascolta il ronzio delle api”. Per poter provocare delle immagini bisogna innanzitutto visualizzarle noi stessi.

COMUNICAZIONE PARAVERBALE E NON VERBALE

Abbiamo visto e spiegato che il linguaggio verbale, cioè l'insieme delle parole pronunciate, non è tutto nella comunicazione. La comunicazione non è fatta solo di parole, ma anche di voce, movimenti, espressioni, gesti, pause, sguardi, che rendono migliore il nostro parlare e mantengono alta l'attenzione di chi ci ascolta.

Un linguaggio espressivo unisce una buona loquela a un corretto uso della voce, del corpo e dello spazio circostante.

1) COMUNICAZIONE PARAVERBALE

Viene anche definita come sistema vocale non-verbale o sistema paralinguistico.

Analizziamo di seguito le diverse caratteristiche della voce.

Tono

Attraverso il tono possiamo esprimere apprezzamento, disappunto, entusiasmo, interesse, noia.

Viene influenzato da fattori fisiologici (età, costituzione fisica) e dal contesto.

Ha un po' la funzione della matita quando si sottolineano le frasi di un testo, serve a evidenziare, a dare importanza, a mettere in rilievo.

Timbro (Colore)

Il timbro è una caratteristica unica della persona e la identifica come un'impronta digitale.

È quella peculiarità della voce (del suono) che permette di individuare la fonte sonora e cioè chi l'ha emessa (quale strumento, quale persona, quale oggetto).

Si utilizza il termine “colore” per indicare le modificazioni volontarie del timbro, per lo più a scopo espressivo, e lo si può descrivere usando moltissimi aggettivi come aspro, dolce, esile, gradevole, nasale, profondo, secco. I colori della voce sono 6:

- giallo (simpatia);
- verde (fiducia);
- il blu (autorevolezza);
- rosso (la passione);
- grigio (aptia);
- rabbia (nero).

Volume

Il volume è l'intensità della voce; serve a sottolineare i concetti o a ridestare l'attenzione.

Ritmo (tempo).

Serve a dare maggiore o minore incisività ai concetti esposti.

Parlare con un ritmo lento, inserendo delle pause tra una frase e l'altra, conferisce un tono di solennità a ciò che si dice; al contrario, parlare a un ritmo elevato attribuisce scarsa importanza alle parole pronunciate.

Nell'analisi del ritmo va considerata l'importanza delle pause (vedi oltre).

Pausa

Servono a creare suspense, a sottolineare una parola chiave, a dare significato.

Vengono distinte in:

- a) pause vuote, il silenzio tra una frase e l'altra;
- b) pause piene, le tipiche interiezioni (“beh”, “eh”), gli intercalari (“cioè”, “allora”, “quindi”, “ok?”, “eccetera eccetera”, “non è vero?”), prive di significato verbale e inserite tra una frase e l'altra⁶.

Silenzio

Può essere inteso come una pausa e quindi, come detto in precedenza, il suo uso appropriato serve a sottolineare, a dare enfasi.

Il suo significato varia con le situazioni, le relazioni e la cultura di riferimento: può unire o separare; può esprimere approvazione o disapprovazione; può essere indice di concentrazione o di

⁶ Quando si abusa dell'intercalare, inserendo spesso e in modo meccanico nei nostri discorsi una parola o una breve frase che in realtà non avrebbero alcuna ragion d'essere, non gioca a favore dell'eloquio.

Gli intercalari come “quindi”, “uhmmm”, “aaaaaaaaaahhh”, “eeeeeeehh”, “cioè” vengono utilizzati solo per riempire il silenzio e per prendere dei secondi aggiuntivi per pensare ciò che si dirà appresso. Quando il cervello non ci fornisce più parole per continuare degnamente l'esposizione delle nostre idee, dovremmo capire che sarebbe molto meglio smettere di parlare.

L'oratore può usare funzionalmente l'intercalare per rallentare il tempo dell'esposizione e ritrovare la concentrazione, ovvero il filo logico perduto, ma non deve esserne schiavo. Ripetere continuamente la stessa parola o espressione, anche quando non ce n'è necessità e anzi la cosa è completamente fuori luogo, genera fastidio in chi ascolta e comunica insicurezze.

dispersione mentale. Nelle culture occidentali indica più una minaccia, una mancanza di cooperazione per la gestione della conversazione, mentre nelle culture orientali indica fiducia, confidenza, armonia e intesa.

Con la voce si può:

- mettere a disagio le persone (se urlo vicino a loro);
- essere invadenti o arroganti (parlare ad alto volume, con timbro nero, più forte dell'altro);
- trasmettere tranquillità e calma (se parlo pacatamente);
- avvicinare le persone lontane (se si parla forte per farsi sentire);
- creare una situazione di vicinanza, di unione (se si sussurra).

Voce e Corpo

La nostra "voce vera" è quella registrata.

È importante sperimentare le potenzialità della nostra espressività vocale: provare a registrarsi mentre si legge o si recita un brano e poi ascoltarsi è un'ottima prova.

La voce esprime personalità ed esiste la possibilità di usarla molto più pienamente.

Il suono è un'onda generata da una vibrazione e si propaga attraverso l'aria o qualsiasi altro mezzo elastico. Il suono può essere amplificato, si pensi ad esempio alla coda del pianoforte o alla chitarra, ma anche il corpo umano può essere paragonato a un risuonatore: assumere una posizione eretta, ricercare una buona respirazione, evitare rigidità muscolari, aiuta, con poco sforzo, ad ottenere un buon risultato e ad utilizzare al meglio la voce.

2) COMUNICAZIONE NON VERBALE

La comunicazione non è un discorso disancorato dal corpo fisico.

Parlare non è un'attività unicamente cerebrale o laringea, ma un tutt'uno col nostro corpo.

La comunicazione non verbale comprende: sistema cinestesico, sistema prossemico, sistema aptico.

2.1) SISTEMA CINESTESICO (GESTUALITÀ)

La cinesica è la scienza che studia il linguaggio del corpo e quindi tutti gli atti comunicativi espressi dai movimenti del corpo, del volto e degli occhi.

La mimica facciale

Alle volte le espressioni del nostro viso sono completamente al di fuori del nostro controllo (arrossire o impallidire), ma in molti altri casi sono volontarie e adattabili alle circostanze.

Alcuni studiosi hanno cercato di scomporre la ricchezza del volto umano, arrivando a identificare ben 44 "unità di azione"⁷. Tra queste sono compresi per esempio gesti come: sollevare l'interno e l'esterno della fronte, le sopracciglia, le palpebre, le guance, strizzare gli occhi, corrugare il naso, innalzare gli angoli delle labbra, abbassare il labbro inferiore, innalzare gli angoli delle labbra, abbassare il labbro inferiore, abbassare la mandibola ... e così via.

Con le espressioni del volto si riescono ad esprimere molti stati emotivi: rabbia, dissenso, paura, disgusto, sorpresa ... del resto ne sono un esempio le mille faccine (emojicons) che usiamo nei messaggi.

La differente interpretazione delle espressioni facciali nelle varie culture è uno dei campi di studio più considerati nella storia delle scienze della comunicazione. Vari test hanno comunque dimostrato che alcune espressioni hanno percentuali di riconoscimento molto alte, anche se non assolute, in tutte le culture (emozioni primarie di base: gioia, paura, tristezza, rabbia, disgusto, stupore, disprezzo).

Lo sguardo

Lo sguardo aumenta l'attivazione nervosa in molte specie, compresa quella umana.

Favorisce la cooperazione, facilitando la comunicazione di intenti positivi e di condivisione.

È un segnale potente per chiedere e ottenere il consenso al proprio punto di vista.

Il contatto visivo può avere, però, una pluralità di significati, dal comunicare interesse al gesto di sfida. È importante rivolgersi alle persone che ascoltano, cercando lo sguardo di tutti e non eludendo il contatto visivo (evitare situazioni in cui si fissa il nulla o si guarda solo una parte del pubblico o una persona specifica), ma è anche vero che uno sguardo troppo prolungato viene percepito come un segnale invadente, con valore di minaccia e pericolo.

In genere uno sguardo indiretto e sfuggente segnala ansia o imbarazzo, insincerità, paura, sottomissione.

L'aspetto sociale, culturale ed il contesto influenzano il messaggio: una persona in una situazione di disagio tenderà più facilmente del solito ad abbassare lo sguardo; nelle conversazioni asimmetriche, chi è in una posizione di potere tende a guardare di più e più a lungo l'interlocutore che non viceversa; emozioni positive determinano un incremento del contatto oculare; emozioni negative favoriscono l'abbassamento e distrazione dello sguardo.

I gesti e la gestualità

La gestualità nella comunicazione umana riguarda in primo luogo le mani. La gestualità manuale viene spesso utilizzata per sottolineare, enfatizzare, rafforzare quanto si dice con le parole, ma in

⁷<http://www.donadelli.eu/il-metodo-f.a.c.s.--facial-action-coding-system.html>

Ekman e Friesen hanno elaborato il Facial Action Coding System (F.A.C.S.) come sistema di osservazione e classificazione di tutti i movimenti facciali (Ekman e Friesen, 1978; Friesen e Ekman, 1992)

molti casi costituisce anche l'unico codice comunicativo utilizzato (linguaggio LIS). Quando sono utilizzati assieme al discorso verbale, i gesti devono essere considerati come parte integrante della comunicazione al fine di rendere più preciso e completo il significato dell'enunciato; possono essere più importanti delle parole, in modo particolare nei casi in cui la comunicazione verbale risulta ambigua, incerta o contraddittoria.

Anche in questo caso va considerata la difformità interpretativa che le diverse culture danno ad alcuni gesti: ad esempio in Bulgaria lo scuotimento laterale del capo, che in quasi tutte le culture significa "no", ha esattamente il significato opposto. Un gesto sbagliato o interpretato in modo imprevisto può scatenare conseguenze inaspettate o esattamente opposte all'intenzione comunicativa.

La gestualità e il movimento del corpo sono legati a condizioni emotive:

- ansietà -> movimenti irrequieti, agitati, tormentati;
- euforia -> movimenti rapidi, ostentati, enfatici, bruschi;
- depressione -> movimenti scarsi, evitanti, nascosti, lenti, ritratti.

La postura

È la posizione assunta dal nostro corpo, quando siamo seduti, in piedi, sdraiati.

È un veicolo di comunicazione interpersonale (manifesta dominanza o sottomissione; esprime amicizia od ostilità; esterna formalità o informalità).

Talvolta la postura è stabilita come regola precisa da mantenere per una determinata circostanza (i militari sull'attenti di fronte ad un superiore); talvolta, in maniera meno codificata, ma comunque necessaria (una postura corretta e dignitosa di un alunno in classe di fronte al professore).

Anche in questo caso gli elementi sociali e il contesto hanno una grande importanza.

Il sorriso

In genere si considera il sorriso come l'espressione di un'esperienza più o meno intensa di gioia.

Secondo ricerche più recenti il sorriso non ha un legame né necessario né sufficiente con le emozioni, bensì è strettamente connesso con l'interazione sociale: può essere cioè utilizzato al fine di stabilire e mantenere una relazione amichevole con gli altri; la sua frequenza e intensità regolano i rapporti sociali.

I sorrisi sinceri, oltre a coinvolgere gli occhi, sono più lenti a manifestarsi e a sparire, presentando una simmetria laterale. I sorrisi sociali (quelli prodotti volontariamente) invece sono di minore durata e spesso sono asimmetrici.

Il sorriso denota sottomissione, comunica il messaggio: "non sono una minaccia". Nell'uomo in particolare comunica un invito ad accettarci a livello personale.

In genere, quando vediamo una persona che ci sorride siamo predisposti a ricambiare a nostra volta con un sorriso.

2.2) SISTEMA PROSEMICO (L'USO DELLO SPAZIO)

Riguarda la distanze che le persone assumono, l'orientamento reciproco (posizione a tre quarti, piedi non rivolti verso l'interlocutore), il modo di muoversi nell'ambiente e la gestione dello spazio tra coloro che interloquiscono.

Per quanto riguarda le distanze, si tende a suddividere lo spazio circostante in quattro zone.

Zona intima (da 0 a 50 centimetri). Di norma è quella che si ha con familiari stretti e partner; un ingresso di altre persone viene percepito come invasione che provoca disagio (basti pensare alla classica situazione in autobus o in ascensore), imbarazzo, paura.

Zona personale (da 50 cm ad 1 metro). Più ampia della precedente; vi sono ammessi familiari meno stretti, amici, colleghi. In questa zona si possono svolgere comunicazioni informali, il volume della voce può essere mantenuto basso e la distanza è comunque sufficientemente limitata da consentire di cogliere nel dettaglio espressioni e movimenti degli interlocutori.

Zona sociale (da 1 m a 3 o 4 m). Area in cui si svolgono tutte le attività che prevedono interazione con persone sconosciute o poco conosciute; a questa distanza è possibile cogliere interamente o quasi la figura dell'interlocutore, cosa che ci permette di controllarlo per capire meglio le sue intenzioni; è anche la zona nella quale si svolgono gli incontri di tipo formale (incontro di affari).

Zona pubblica (oltre i 4 m). È quella delle occasioni ufficiali: un comizio, una conferenza, una lezione. In questo caso la distanza tra chi parla e chi ascolta è relativamente elevata e generalmente codificata. È caratterizzata da una forte asimmetria tra i partecipanti alla comunicazione: generalmente una sola persona parla, mentre tutte le altre ascoltano.

2.3) SISTEMA APTICO (GESTI DI CONTATTO FISICO)

È l'insieme dei messaggi comunicativi espressi tramite il contatto fisico.

Si passa da forme comunicative codificate (la stretta di mano, il bacio sulle guance come saluto ad amici e parenti), ad altre di natura più spontanea (un abbraccio, una pacca sulla spalla).

L'aptica è un campo nel quale le differenze culturali rivestono un ruolo molto profondo, cruciale: ad esempio la quantità di contatto fisico presente nei rapporti interpersonali fra le persone di cultura sud-europea verrebbe considerata come una violenta forma di invadenza dai popoli nord-europei.

PARLARE IN PUBBLICO

Parlare in pubblico mette in atto aspetti psicologici emotivi (il carattere), fisici (la voce), intellettuali (capacità di sviluppare un contenuto).

In si opera all'interno di qualcosa, tra enunciatore (oratore) e destinatario (pubblico).

Pubblico l'altro o gli altri (sul piano dell'attenzione è indifferente se si tratta di una grande o una piccola platea).

LA NOIA

Quando parliamo il rischio maggiore è di provocare una sensazione di noia.

Una delle cause principali della noia nell'ascoltatore sta nel mantenere il discorso sulla stessa nota per tutto l'arco dell'enunciato (monocromatismo).

Perché si incorre in questa situazione?

Possiamo valutare tre motivazioni:

- 1) un'eccessiva concentrazione mentale o intellettuale sull'argomento che si sta trattando può produrre uno stato di particolare tensione nel nostro corpo; in questo caso è come se il corpo potesse suonare un'unica nota;
- 2) uno sguardo che va in una direzione sola, dai nostri occhi ai nostri appunti, dimenticando di considerare visivamente il pubblico che sta di fronte a noi;
- 3) il continuo timore di sbagliare e di non ricordare tutto quello che dobbiamo dire o abbiamo deciso di dire ci mette in uno stato di tensione che impedisce il naturale ritmo del respiro; di conseguenza la voce non "si muove" e la nota non cambia.

Come aiutarsi nella correzione di questo difetto?

- 1) Non pensare che tutto l'enunciato sia un monolite, ma un insieme di segmenti.
- 2) Guardare il pubblico, facendo partire l'eloquio dall'incontro con lo sguardo.

LA CADENZA LOCALE

È necessario precisare che la cadenza locale non è una colpa né tantomeno diminuisce il valore qualitativo di ciò che diciamo.

In molti nasce l'esigenza di migliorare il proprio linguaggio depurandolo da eccessi di localismo.

La principale implicazione della cadenza locale è quella di "cantare la frase", privandola di un andamento più neutro, più "naturale" (che però non significa asettico o privo di espressività).

SUGGERIMENTI RELATIVI AL SISTEMA PARAVERBALE E NON VERBALE

Variare il tono e non essere mono-tono ... monotoni!

Parlare in modo calibrato, tranquillizzante, non forzato.

Usare un tono di voce chiaro e amichevole.

Parlare con il giusto volume (intensità), non troppo alto, ma nemmeno troppo basso.

Non parlare troppo velocemente, ma in modo calmo e rilassato (giusto ritmo).

Non urlare per ottenere il silenzio ma, anzi, smettere di parlare e osservare la platea. Usare il "sussurro" per ottenere attenzione è una buona strategia. Adottare il silenzio ed uno sguardo sostenuto ha più effetto di una ramanzina.

Contatto oculare diretto.

Mimica facciale coinvolta, interessata, attenta, rilassata.

Spazio sociale: postura eretta, rilassata, aperta e protesa in avanti.

Gestualità: aperta, le mani non superano l'altezza dei gomiti, gesti armonici e dolci.

STRATEGIE GENERALI

→ Acconsentire a dei momenti di confusione, ma non devono andare oltre un certo livello.

→ Con i bambini può essere utile abbassarsi.

→ Con i bambini, se si può, mettersi in cerchio.

→ Muoversi nella scena, ma non troppo perché "ubriaca".

→ Evitare troppi gesti ed "amplificare il gesto": il gesto che viene fatto deve essere ricco di azione, ampio, pieno di significato.

→ Adottare comportamenti "espansivi", sia verbali che non verbali (non significa essere troppo confidenziali o intimi).

→ Sostenere sempre un'alta energia comunicativa: se per l'operatore è la ventesima replica per il pubblico è comunque la prima e come tale dovrà essere divulgata. La nostra incisività, la nostra forza espressiva "passano" a chi ci ascolta, riuscendo così a rendere l'esposizione più avvincente e a carpire l'attenzione.

→ La curiosità è il primo stimolo alla conoscenza: la grande dote di un facilitatore della comunicazione è quella di rendere gli argomenti trattati interessanti.

→ I racconti sono sempre ottimi espedienti per attivare l'ascolto del gruppo.

Raccontare aneddoti divertenti e particolari, cose bizzarre e insolite, situazioni particolari.