

Arcidiocesi di Milano
Servizio per la Catechesi

LA CATECHESI IN UN MONDO DIGITALE

Suggerimenti

Competenze relazionali per la comunicazione a distanza

Ricordiamo anzitutto che la comunicazione a distanza nella catechesi non nasce sul nulla, ma nella situazione a distanza noi “portiamo” la relazione che si è costruita precedentemente, nella situazione in presenza, anche se il contesto *on line* necessita di attenzioni e sottolineature particolari¹.

Inoltre è necessario essere attenti non solo alla relazione col singolo ragazzo ma anche alla dinamica che si svolge nell’insieme del gruppo, sia pure a distanza.

Mettiamo a fuoco sei principali aree di competenze relazionali che vengono coinvolte nella comunicazione a distanza: l’empatia, la *leadership*, la padronanza del linguaggio e della terminologia, l’assertività e la creatività. Sono competenze richieste in varia misura anche a chi comunica nella forma della “catechesi a distanza”.

L’empatia

L’empatia permette di tenere conto degli altri, delle loro reazioni emotive a ciò che accade e a ciò che viene detto. Nella comunicazione a distanza la sfida dell’empatia cresce d’intensità: in questa situazione, infatti, i segnali non verbali (che normalmente accompagnano la comunicazione) sono molto limitati, mentre quelli paraverbali (il modo in cui si dicono le cose: il tono della voce, la velocità con cui si parla, il volume e il timbro vocale...) sono condizionati dal mezzo di trasmissione. Ciò non significa, tuttavia, che la comunicazione a distanza non coinvolga e susciti emozioni: al contrario, occorre saperle captare con maggior arguzia. A volte basta uno sguardo con la coda dell’occhio o l’ascolto attento del tono di voce che esprime le reali intenzioni e i reali punti di vista dell’altro che sta parlando e mostra il suo volto.

Inoltre, è bene favorire lo sviluppo di un clima empatico tra i partecipanti. Una piccola tecnica di comunicazione efficace per farlo consiste nel riprendere le parole dell’interlocutore per verificare di avere compreso il suo dire, per legittimare la sua posizione, per dimostrargli di averlo ascoltato attentamente e per interagire in modo costruttivo con il suo apporto.

La discrezione

Attraverso lo schermo si entra in pratica in casa di altri, perché frequentemente la visione che la telecamera offre a chi guarda non si restringe al solo soggetto coinvolto, ma include sullo sfondo l’ambiente (soprattutto visivo e sonoro) in cui egli si trova. Come, allora, entrarci nel modo giusto?

Sicuramente ci si deve entrare come ospiti, cioè come coloro che bussano alla porta di una casa e si lasciano accogliere, senza avere uno sguardo e un atteggiamento invadente, curioso o giudicante. Questa discrezione è lo stile con la quale entrare in casa di altri, per rimanerci per un po’ di tempo, senza voler a tutti i costi “bucare lo schermo”! Questo sguardo discreto permette di osservare, conoscere e capire qualcosa del contesto abitativo e familiare di un ragazzo, attraverso ciò che lo schermo permette di intravedere.

Inoltre chi è discreto mostra attenzione al saluto iniziale dei partecipanti, evita battute impertinenti circa il luogo della casa che fa da sfondo allo schermo di ogni partecipante, misura le parole e i messaggi che invia, al momento della conversazione sa dare saggiamente la parola a chi chiede d’intervenire secondo le modalità convenute, non permette che chi sta parlando sia interrotto o sovrastato da altre voci.

Chi guida l’incontro è attento all’uso del tempo a disposizione, prima di chiudere il collegamento saluta cordialmente e rinnova l’invito per appuntamenti successivi.

1 L Cavalleri - M.T. Zanola, *Linguaggi e soft skills per comunicare a distanza*, Vita e Pensiero (Milano 2020).

La leadership

L'esercizio della *leadership* di chi guida l'incontro a distanza (la catechista nel nostro caso) va attuato non in modo impositivo, ma prendendo l'iniziativa e assumendo la conduzione con una preparazione remota e dettagliata di tutti i momenti e i passaggi dell'incontro, anche di quelli che riguardano il coinvolgimento interattivo dei partecipanti. Improvvisare è quasi impossibile, anzi deleterio!

Leadership significa far sentire la propria presenza ai partecipanti anche attraverso lo schermo. In quali modi? Utilizzando soprattutto la nostra fisicità: una postura eretta, gli occhi rivolti alla telecamera, il sorriso e il tono di voce leggermente più alto del normale, avendo cura di non abbassarlo alla fine delle parole, altri piccoli accorgimenti per incrementare la nostra espressività.

Riguardo al linguaggio e alla terminologia

La fragilità dell'ascolto consiglia di essere semplici, asciutti ed essenziali nel modo di parlare.

Perché ciò avvenga, oltre alla necessaria preparazione dettagliata dell'incontro, è opportuno usare una terminologia precisa e chiara: un lessico ampio che permetta di scegliere la parola giusta, la metafora più opportuna, un'immagine significativa ed efficace.

Inoltre una buona capacità di sintesi permette di raccogliere quanto detto, mostrato, condiviso durante un incontro, per consegnare quanto emerso con una certa efficacia.

L'assertività

Non bisogna mai dare per scontato che quanto si dice sia sempre chiaro a tutti. L'assertività consiste nell'esprimere in modo preciso e deciso i propri pensieri e i propri bisogni nel rispetto di chi ascolta. Si può tradurre in uno slogan: "morbido con le persone, duro con i fatti".

Si tratta di andare oltre l'aggressività e la remissività! L'aggressività genera distacco o conflitto, mentre la remissività produce indifferenza. Dunque, è assertivo chi si mette in gioco in prima persona, parla in prima persona, non fa giri di frasi che rimangono generiche e poco efficaci. Usa più spesso l'indicativo invece di forme verbali più sfumate e dubitative!

La creatività

Previamente ad ogni forma d'incontro è sempre necessario avere una vera e propria scaletta dettagliata di quanto avverrà; ciò vale in special modo per un incontro a distanza.

Per gestire efficacemente la comunicazione a distanza, occorre dedicare più tempo alla preparazione degli incontri, soprattutto alla varietà degli stimoli, dei linguaggi e delle modalità operative da utilizzare poi durante questi. La creatività, allora, saprà tener conto del contenuto da trasmettere e sviluppare, ma insieme anche delle forme espressive, perché siano coerenti rispetto a quanto si vuol comunicare.