

IL DISAGIO NELLA COMUNICAZIONE E GLI STRUMENTI ADATTI A RISOLVERLO

Nel relazionarci con gli altri possiamo in linea di massima trovarci in due situazioni:

- a. di nessun disagio o di agio (più o meno intenso) in cui cioè non ci sono problemi né conflitti in atto;
- b. di disagio (anch'esso più o meno intenso) che può essere dell'altro, mio, o di entrambi.

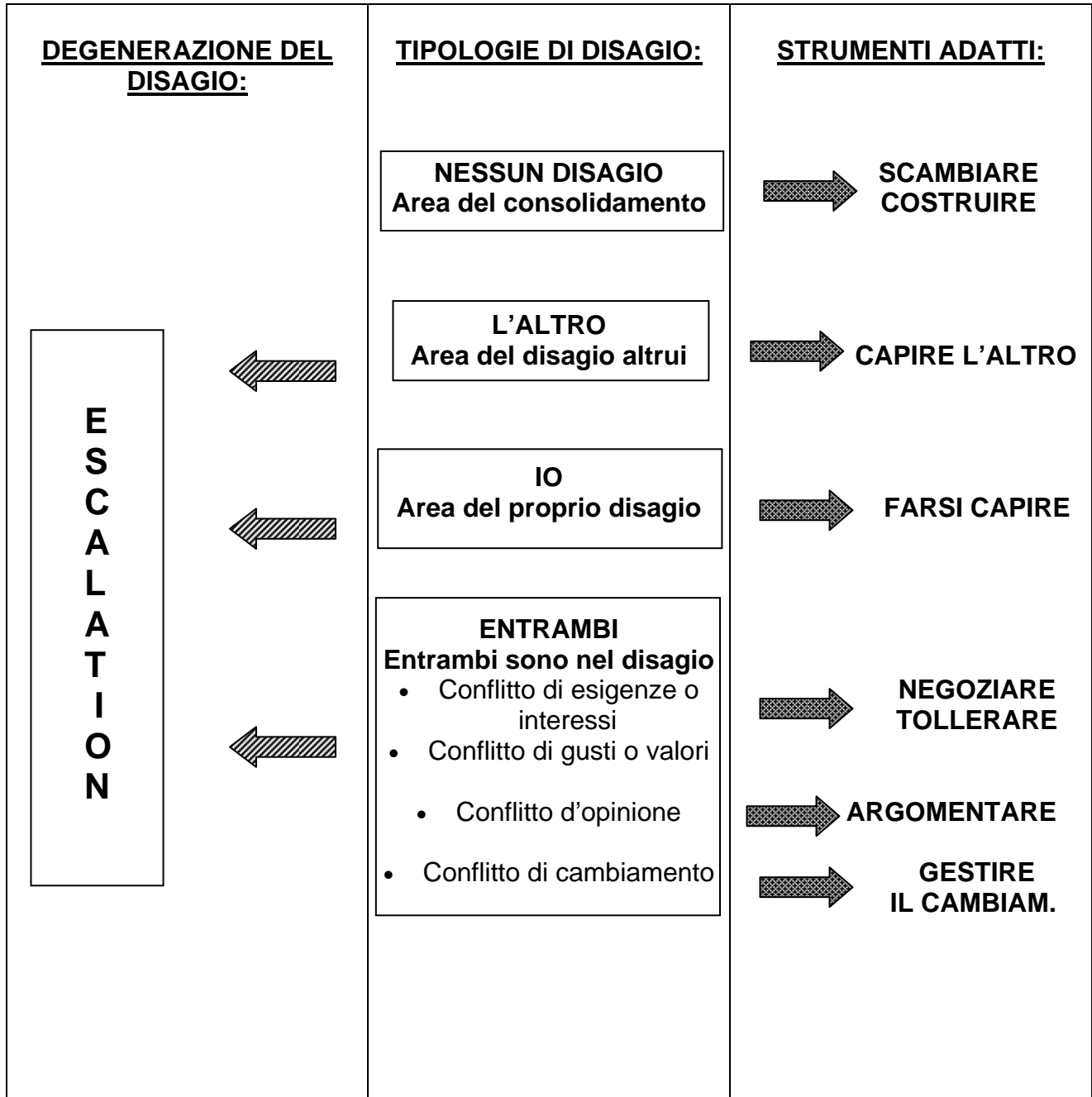
L'area di assenza di disagio

La prima situazione, caratterizzata da assenza di disagio, è uno spazio relazionale in cui regna un clima di reciproca stima, accettazione, condivisione dei punti di vista e dei modelli. Tale situazione di reciprocità e di valore dell'alterità, andrebbe sfruttata al massimo al fine di consolidare il rapporto e di renderlo maggiormente proficuo, forte nel reggere i momenti di difficoltà che inevitabilmente si presenteranno. In effetti è nel clima di assenza di disagio che meglio si realizza la collaborazione tra le persone; ed è tramite la collaborazione che si riesce maggiormente a scambiare con gli altri e ad edificare qualcosa di soddisfacente per entrambi.

Spesso, quando si tratta della comunicazione vengono posti in evidenza i disagi e le difficoltà, i conflitti, i rischi di escalation, ma lo scopo centrale della comunicazione è quello di facilitare il benessere e l'evoluzione delle persone. Come si accennava in precedenza, mediante essa noi realizziamo infiniti scambi che ci aiutano a sopravvivere e a sentirci amati. Attraverso una buona interazione con noi stessi (comunicazione intrapersonale) e gli altri (comunicazione interpersonale), possiamo intraprendere un percorso che promuove il contatto con i nostri bisogni. Sentire il nostro corpo, le nostre emozioni, contattare ciò che vogliamo nel profondo di noi stessi, non è che il primo passo verso il soddisfacimento dei bisogni, delle nostre aspirazioni, e dunque verso l'autorealizzazione. Questo significa, in altri termini che più saremo capaci di entrare in relazione con l'Altro (interno a noi ed esterno a noi) più riusciremo a percorrere fino in fondo tale cammino di realizzazione di sé. Una buona comunicazione nasce dunque da un buon livello di consapevolezza, non si può in questo ambito slegare il sapere, saper fare dal saper essere. Per questo pare fondamentale in primo luogo acquisire coscienza dei nostri modelli di riferimento, pregiudizi, filtri, barriere ecc. e divenire sempre più capaci di superarli e di ampliarli, di andare oltre il nostro giudizio, le nostre catalogazioni, attraverso l'incontro e l'accettazione di Sé al fine di limitare il più possibile quel sistema di proiezioni su cui spesso si fonda la relazione con l'Altro¹. Mantenere un clima collaborativo di scambio con l'Altro richiede un ulteriore ampliamento della coscienza e del nostro senso di responsabilità nella direzione del nostro modo di stare nella relazione e divenire sempre più capaci di gestire le immancabili situazioni di disagio che possono verificarsi.

¹ La parola 'Altro' è scritta in maiuscolo perché si riferisce al significato simbolico della parola. Tale concetto deriva dal pensiero junghiano. In questa visione, l' 'Altro' rimanda all'archetipo dell'Ombra, l'altra parte di noi stessi che non conosciamo e di cui spesso abbiamo timore. L'Ombra rappresenta quindi ciò che di noi non vogliamo vedere e che proiettiamo sugli altri o meglio sull'Altro, il nostro nemico. In tal senso, poiché solo nell'incontro, ovvero nel portare a coscienza la nostra Ombra vi può essere una piena realizzazione di Sé (dato appunto dall'incontro Io – Altro o Ombra), solo attraverso l'incontro con il nemico, su cui ho proiettato la parte nascosta di me, posso ritrovare me stesso.

**Rappresentazione generale dei possibili
disagi comunicazionali e
degli strumenti adatti a risolverli**



CAPIRE L'ALTRO

Capire l'Altro, è lo strumento più efficace **per affrontare le situazioni in cui l'Altro sta vivendo un disagio**². Tale comprensione passa attraverso la **capacità d'ascolto**. Ascoltare l'Altro con l'intento di comprenderlo equivale ad affinare la personale capacità di vestire i suoi panni e di ascoltarlo sia a livello di contenuto che di vissuto (stato emozionale). La comprensione dell'essere umano si differenzia da qualsiasi tipo di oggettivazione e di spiegazione. Jaspers afferma in tal senso: "*Se oggetto della psichiatria è l'uomo, e non solo il suo corpo, ma lui stesso nella totalità della sua persona, sta oltre ogni possibile e afferrabile oggettivazione.*"³ In tal senso, ogni qual volta che tendiamo a spiegare il comportamento o la persona che abbiamo di fronte, perdiamo di vista la totalità dell'essere umano. Se stiamo attenti solo alla comunicazione verbale, a quanto ci sta dicendo in termini di contenuto logico, senza porci nella condizione di sentire cosa sta provando, usciamo dalla comprensione dell'insieme delle parti e ne cogliamo solo alcuni aspetti, rischiando, confondendo la parte con il tutto, di stravolgere il senso di quanto ci sta comunicando. L'ascolto che guarda alla comprensione è il cosiddetto **ascolto empatico**. Questo si rivela nel suo duplice volto formato da aspetti verbali e non verbali, logici e simbolici. Gli elementi non verbali (simbolici) rappresentano l'aspetto determinante al fine di intraprendere quel salto di qualità che dalla semplice spiegazione logica (in termini lineari di causa/effetto) di quanto l'Altro sta dicendo, ci conduce verso la circolarità e la 'drammaticità' della comprensione che rappresenta il vero contatto con l'Altro. Nell'entrare in contatto con il disagio altrui si possono verificare situazioni di identificazione o empatia immatura (il suo disagio diviene il mio disagio e confondo la mia identità con quella dell'altro), di distacco, evitamento e fuga (prendo le distanze ed evito il contatto con l'altro), oppure di empatia⁴ matura dove è possibile sentire l'Altro senza confonderlo con Sé. La comunicazione empatica, rappresenta un processo volontario consapevole in cui dopo aver sospeso ogni giudizio morale, ci si immedesima nell'Altro, ci si mette nei suoi panni, si avvertono eventuali risonanze con le proprie emozioni e situazioni, mantenendo la necessaria lucidità e consapevolezza dei confini tra la propria identità personale e quella dell'altro. L'empatia richiede una grande apertura nel sentire ed una elevata capacità di decentramento, di andare cioè oltre l'egocentrismo. Ciò difficilmente può verificarsi senza una profonda consapevolezza di sé. Questa rappresenta l'ancora, il punto fermo che ci permette di non perderci nei mondi dell'altro e di ritornare a noi stessi facendo tesoro di quanto appreso.

Empatia

**Capacità di vedere e sentire il mondo con gli occhi dell'altro
mantenendo la consapevolezza della propria identità**

² Il disagio può essere personale (non provocato da qualche mio comportamento es: incontro un amico che è triste in quanto è stato appena lasciato dalla fidanzata) oppure situazionale ovvero che io stesso, consapevolmente o meno, ho provocato con un comportamento per lui disturbante.

³ Jaspers K., *La natura e il valore della scienza*, in *La mia filosofia*, Einaudi Torino 1946, p.109.

⁴ Il termine empatia deriva dal greco *empathia* e significa sentire dentro. Fu inizialmente utilizzato dai teorici dell'estetica per indicare la capacità di percepire l'esperienza soggettiva altrui. E.B. Titchener negli anni '20 fu il primo psicologo ad utilizzarlo: egli cercava un termine distinto da simpateticità o simpatia in senso comune e compassione (in senso religioso) ed optò per empatia.

L'ascolto empatico

Ascoltare empaticamente l'Altro al fine di comprenderlo è il primo passo che conduce ad una buona relazione con l'Altro e ad una gestione del suo disagio

Per capire l'altro è necessario:

Una buona ricezione di ciò che l'Altro sta dicendo. Questo significa direzionare tutta la nostra attenzione (logica ed emotiva) sull'Altro mantenendosi in una dimensione neutrale, di assenza di giudizio e direttività.

Capire cosa l'Altro vuole veramente dire ovvero non dare per scontato che i nostri interlocutori usino i nostri stessi codici (stesso valore alle parole, provino le nostre stesse emozioni, abbiano i nostri stessi obiettivi, speranze, paure ovvero condividano la nostra stessa visione del mondo) Bisogna tenere sempre presente che, come afferma A. Melucci (1994): *“Il riconoscimento della differenza è la ragione e il fondamento della comunicazione. Se non ci si riconosce come diversi non c'è bisogno di comunicare e non si comincia neppure a farlo. Si comunica, invece quando si cerca di mettere insieme e di rendere trasparenti le proprie differenze”*. Appare dunque importante porci delle domande tipo: “Questo cosa significa per lui?” “Cosa vuole veramente?” “Ho davvero capito ciò che lui voleva dirmi?” “Quanto e cosa ha capito di quello che io volevo dirgli?” “Come posso rendere più chiara ed efficace la comunicazione?”

Dare delle risposte verbali e non verbali che agevolino la conversazione, che abbiano la funzione di raccolta e verifica del *feedback* in modo da aumentare la certezza di essere stati compresi e di aver a nostra volta compreso correttamente quanto comunicato dall'altro (es: chiedere all'altro cosa ha capito o riassumere -riformulare- con parole nostre quanto comunicato dall'altro e riproporglielo per avere conferma se abbiamo capito bene)

Le barriere all'ascolto

Da recenti studi, sono state individuate 5 tipologie di risposte che noi tutti comunemente utilizziamo e che risultano essere delle barriere all'ascolto e dunque alla comunicazione.

Si tratta di modalità di risposta che hanno in comune il fatto di contenere un giudizio implicito che influenza il significato intenzionato dell'interlocutore e limita (alcune immediatamente, altre solo nel lungo periodo) la sua autostima.

- **Valutazione:** Fare la predica, giudicare, criticare, valutare positivamente, ridicolizzare. Il messaggio implicito è: “Tu non vai bene”. Gli effetti che provoca sono: senso di colpa, rifiuto, paura di essere sotto giudizio.
- **Spiegazione:** Analizzare, interpretare, argomentare. Il messaggio che viene comunicato è “Questo è quello che succede a te”. “Tu non sai, io so”. Rende la relazione immediatamente verticale (di superiorità/inferiorità). Gli effetti che provoca sono: irritazione, blocco difensivo, senso di inferiorità.
- **Sostegno:** Rassicurare, confortare, consolare. Il messaggio che viene comunicato è “Poverino, se non ci fossi qua io...” O “Il mondo è troppo cattivo per te, ma ci sono qua io a proteggerti”. Rende la relazione simile a quella intercorrente tra genitori e figlio. Nel lungo periodo tende a creare dipendenza affettiva. Gli effetti che provoca sono: atteggiamento di dipendenza con aspettative di essere guidato da chi ascolta, possibile reazione di contro-dipendenza che provoca rifiuto di essere trattato con commiserazione, atteggiamento passivo nei confronti dei propri problemi.

- **Investigazione:** Mettere in dubbio, indagare. Il messaggio che viene inviato è “Tu non dici le cose come stanno, non me la racconti giusta”. Si tratta di domande chiuse che influenzano la relazione direzionando la risposta obbligando l’interlocutore ad una scelta senza sfumature. Es: “Non ti eri accorto del divieto di sosta?” –detta a chi aveva appena preso una multa- Gli effetti che provoca sono: sviare il soggetto dai suoi veri problemi, ostilità verso ciò che viene percepito come curiosità investigatrice e giudizio implicito, difese sociali che tendono ad avere la migliore immagine di sé.
- **Soluzione:** Offrire soluzioni, ordinare, comandare, minacciare, avvisare, sdrammatizzare, cambiare argomento. Il messaggio comunicato è “Tu da solo non ce la fai, ha bisogno di me”. “Sarà questo un problema! Con tutti i guai che ci sono al mondo.” Tende a non responsabilizzare l’altro svalutandolo. Gli effetti che provoca sono: sensazione da parte di chi comunica il proprio disagio di “essere messo alla porta”, impressione di dover accettare la soluzione adottata anche se non ritenuta appropriata, passività.

Attitudini fondamentali di chi ascolta

1. **Accoglienza** “Saper ospitare l’Altro”
2. **Guardare al vissuto** “Cosa sta vivendo?...” “Cosa sente?”
3. **Guardare alla persona** “L’Altro è importante in quanto essere umano!”
4. **Rispetto per la persona** “Saper considerare ed accettare”
5. **Favorire la comunicazione** “Saper stare in relazione”

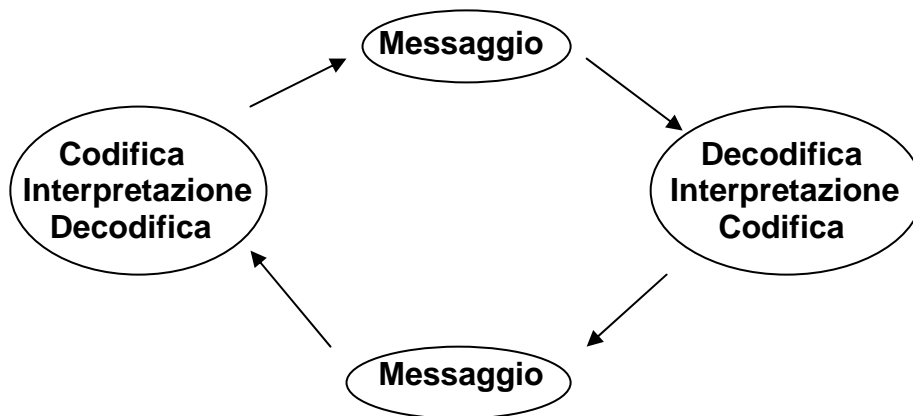
Come si ascolta?

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Manifestazioni di interesse 2. Richiesta di informazioni 3. Espressione di intesa |
|--|

1. Manifestazioni di interesse	2. Richiesta di informazioni	3. Espressione di intesa
Contatto visivo Linguaggio del corpo Non interrompere Non distrarsi	Invito ad iniziare (Dimmi... Raccontami...) Incoraggiamenti a continuare (Capisco... Davvero?...) Domande aperte e non difficili (Cosa vuoi dire?; Mi puoi spiegare meglio?; Ti va di parlarne?;) Invito ad approfondire (Dimmi... Raccontami...)	Parafrasare il contenuto (Se ho capito, mi stai dicendo...; Vuoi dire che...; Dal tuo punto di vista...;) Riflettere le emozioni (Ho l'impressione che...; Mi sembra che lei provi...; Ti senti...;) Riassumere o riformulare (Se ho ben capito, quando... tu ti senti...; Mi sembra che tu ti senta... perché...)

La circolarità del processo comunicativo

Come già accennato nelle regole di Palo Alto, ogni relazione si realizza all'interno di uno spazio circolare in cui la reazione di ciascun soggetto ai messaggi provenienti dall'altro, diventa il nuovo messaggio (feedback) che stimolerà una nuova reazione. In sostanza, ogni messaggio può essere visto come tale o come feedback rispetto ad un messaggio precedente. In un normale scambio comunicativo, che non si limiti ad una sola coppia di messaggi, ogni messaggio (salvo il primo) è considerabile feedback rispetto il secondo.



La riformulazione:

La riformulazione è un tipo di risposta il cui messaggio implicito è “ti ho capito, sono disposto ad ascoltarti prosegui...”. Essa rimanda all'altro un feedback che gli fa capire che lo abbiamo compreso e lo invita a continuare a parlare. Questo tipo di risposta è dunque indispensabile allo scopo di affinare l'arte dell'ascolto sia nel caso in cui il disagio dell'altro sia di tipo personale, non causato da qualche nostro comportamento (es: incontro un amico che mi racconta di essere stato lasciato dalla fidanzata) sia nel caso in cui il suo malessere sia dovuto ad un nostro comportamento (es: avevamo un appuntamento ed io sono arrivato tardi). In particolare, tale risposta, permettendo all'altro di approfondire i motivi del disagio, risulta efficace anche al fine di gestire una reazione di rabbia nei nostri confronti.

La riformulazione è anzitutto una risposta empatica. Senza un livello di empatia e di sintonia con sé e l'altro ogni tecnica perde la propria efficacia e forse anche la sua ragion d'essere. L'aspetto principale della riformulazione rimane dunque il messaggio non verbale che invio all'altro. In genere nell'atteggiamento corporeo di ascolto il mio corpo è rivolto verso l'altro, la mia postura ed il tono di voce e la velocità del mio parlare tendono a ricalcare (riflettere, rispecchiare) quelle dell'altro. Assumere il più possibile il suo modo di essere permette di ascoltare chi ho di fronte con tutto me stesso (corpo e mente), di mettermi nei suoi panni, sentire cosa sente pur mantenendo la consapevolezza della mia e della sua identità. Quanto sta provando è suo e non mio.

Lo spazio verbale della riformulazione si centra sul riassumere con il minor numero di parole possibile il contenuto ed il vissuto dell'altro. Solitamente una buona riformulazione inizia con una frase che lascia aperta la via a qualsiasi risposta da parte dell'interlocutore

tipo: “Se ho ben capito...”, “Mi pare di capire...” “Ho l’impressione che...” “Ho la fantasia che...” oppure a fine frase: “...mi sbaglio?” “...ho compreso bene?” “...è così?” ecc.

Esempio di riformulazione o ascolto partecipativo:

Donna di 38 anni abbandonata dal fidanzato

“Ho l’impressione che la mia vita non abbia più alcun senso. Piangerei sempre: tutto mi innervisce. Sto forse diventando pazza?”

COSA DICE

.....le sembra che la sua vita non abbia senso e le sembra di impazzire.....

EMOZIONE

.....tristezza, depressione, nervosismo.....

RISPOSTA

....Se ho capito, ti senti triste e depressa in quanto ti sembra di aver perso il senso della tua vita.....

Ragazzo di 11 anni (rumeno) che vuole partecipare alla gita scolastica.

“Nessuno dei miei compagni mi vuole in stanza perché mi insultano, dicono che rubo e che do’ fastidio, che li picchio...Sono loro a darmi fastidio, a prendermi in giro... Voglio andare anch’io in gita...non so’ perché pensano così...non mi vogliono avere tra i piedi...Cosa, gli faccio schifo?...Non è giusto!”

COSA DICE

....Che nessuno dei compagni vuole condividere la stanza con lui e che lo prendono in giro...

EMOZIONE

....rabbia, sentirsi escluso, incompreso e trattato ingiustamente

RISPOSTA

.... Ti senti escluso e trattato ingiustamente dai tuoi compagni, vorresti andare in gita con loro ed il fatto che loro non vogliono ti fa sentire anche molto arrabbiato. E’ così?....

FARSI CAPIRE

“Prima di farti capire cerca di capire”

Come la capacità d’ascolto, anche il saper comunicare un proprio disagio, saper farsi capire e confrontare l’altro in modo efficace e chiaro è un’arte. Per seguire il sentiero che porta a sviluppare questa importante capacità si può iniziare con il primo passo: conoscere le proprie reazioni ovvero quei “modi di fare” che usiamo quasi in automatico quando ci troviamo in un disagio personale (centrato su una situazione che stiamo vivendo) o in uno situazionale (legato al comportamento dell’altro).

Riconoscere le proprie reazioni

- Ricorda degli episodi in cui hai provato disagio con qualcuno. Scrivi cosa l’altro ha detto o ha fatto per metterti a disagio; scrivi poi cosa tu hai detto o fatto.

Quando l’altro ha detto o fatto:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Quello che gli ho detto e che ho fatto poi è stato:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

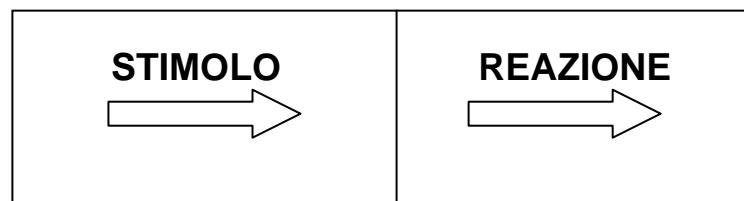
Le reazioni emotive:

In questo ambito di studi, molti studiosi (Skinner, Pavlov ecc.) hanno provato l’importanza che ha il condizionamento sulle nostre reazioni. Questo significa che il modo con cui ognuno di noi reagisce a ciò che gli succede (agli stimoli), dipende da tre fondamentali categorie di condizionamenti:

- Genetico: legato ai geni ereditati
- Psicologico: legato alle esperienze del passato, sia quelle che ricordiamo che quelle più o meno rimosse.
- Ambientale: legato al tipo di ambiente in cui abbiamo vissuto, alla famiglia, al contesto sociale ecc.

Tenendo conto dell’esistenza di questi condizionamenti (ovvero elementi che influenzano il nostro modo di agire), sembrerebbe logico pensare ad un essere umano privo di reale

libertà di scelta, un essere umano totalmente condizionato che reagisce in maniera quasi automatica agli eventi, simile più ad un computer che ad una persona. In sostanza, secondo tali teorie, non vi sarebbero alternative al modello reattivo stimolo-reazione.



Modello reattivo

Tipi di reazioni più diffuse:

AGGRESSIVA: Ho una reazione aggressiva quando mi lascio trascinare dalla rabbia. E' una reazione molto evidente ed esplosiva. Spesso genera conseguenze che non sono in linea con quanto avrei voluto veramente. La rabbia è un'emozione secondaria, ovvero che non arriva mai da sola, ma come reazione ad un'altra emozione che la precede. Quando esprimiamo la rabbia facciamo conoscere poco all'altro di come ci siamo realmente sentiti ovvero della nostra emozione primaria (vedi più avanti "uscire dallo stato di accusa"). Nella reazione aggressiva, l'altro è messo sotto accusa e identificato come nemico e colpevole. E' molto difficile che nella reazione aggressiva vi sia un qualche spazio per la comprensione o per la soluzione a qualche problema o disagio. Tra i comportamenti aggressivi troviamo il comandare, l'imporre la leadership in un gruppo, scaricare le responsabilità ovvero accusare, colpevolizzare, non mettere in discussione il proprio modo di vedere, sminuire i meriti altrui, criticare ed emettere sentenze screditando la persona, interrompere, non lasciar esprimere l'altro, tendere a generalizzare non preoccupandosi di dare spiegazioni razionali ecc.

PASSIVA: E' caratterizzata dal tipico atteggiamento del "tenere il muso" e dall'intenzione di far sentire in colpa l'altro. Quando "tengo il muso" voglio che l'altro mi chieda cos'ho in modo da poterlo far star male. Tale reazione non dice molto all'altro del motivo per cui io p.e. con lui non parli o non lo saluti (o altro) e in genere crea grossi malintesi tra le persone. Altri comportamenti passivi sono il defilarsi, evitare il conflitto, non affrontare i problemi, non assumersi dei rischi, lasciare che altri decidano, stare in disparte, dare ragione al più forte, cercare l'approvazione altrui, non reagire alle critiche, subire, rinunciare, esitare e rimandare le soluzioni ecc.

MANIPOLATIVA: Visto che l'altro mi ha, secondo il mio punto di vista, fatto star male, cerco di creare delle situazioni che possano rendere pan per focaccia, ma senza un contatto con lui, senza affrontarlo direttamente e spiegare il motivo del disagio. In questa maniera posso p.e. sorridergli quando lo incontro, ma parlar male di lui con tutti i nostri amici o colleghi. E' una reazione di doppiezza che genera sfiducia nelle relazioni, come indossare una maschera per non mostrare il vero volto. Anche in questa maniera sarà difficile trovare una soluzione al disagio originario. Manipolare, raggirare, sfruttare le relazioni e gli affetti per scopi utilitaristici, o utilizzare la propria posizione di potere a scopi relazionali, cercare di "fregare il prossimo" confondendo l'aspetto di scambio comunicazionale con il contatto o viceversa utilizzando il contatto affettivo al fine di ottenere qualcosa, fingere con sé e soprattutto con gli altri.

Per esempio: il mio collega (Alberto) mette continuamente in disordine la mia scrivania; seguendo le tipologie di reazione suddette io potrei:

- A- reagire aggressivamente prendendolo a parole. Conseguenze possibili: il collega reagisce a sua volta e finiamo a litigare, il collega si risente e lo riferisce al superiore, la relazione con il collega viene compromessa e forse anche la mia immagine sul lavoro.
- B- Reagire passivamente: non dico nulla però in fondo voglio che si accorga del mio fastidio e si senta in colpa così quando mi chiede qualcosa non lo guardo e gli rispondo a monosillabi. Conseguenze: l'altro non capisce cos'ho esattamente, per cui continua a mettere le cose in disordine, inoltre pensa che io sia un antipatico con cui non gli va di collaborare; potrebbe anche riferirlo ad altri colleghi o ai responsabili....
- C- Non dico nulla a lui direttamente, fingo di comportarmi come nulla fosse, ma appena posso ne parlo con altri colleghi o lo riferisco al capo; in entrambi i casi le conseguenze per me non sarebbero delle migliori e lui continuerebbe a fare come sta facendo, solo che avvertirà un clima di falsità che andrà a rovinare ancora una volta la nostra relazione e dunque il lavoro che stiamo svolgendo con disappunto dei dirigenti.

Questi tre modi di reagire hanno in comune il fatto di non ricercare serenamente ed assertivamente delle soluzioni di dialogo chiaro e dunque nessuna di queste reazioni risulta in tal senso efficace.

Le reazioni emotive e l'evoluzione del contesto sociale

Ogni individuo porta con sé la società dice Durkheim e, da questo punto di osservazione, si può affermare che sussista una diretta connessione tra comportamento individuale e contesto sociale. Il contesto può premiare o condannare determinati modi di fare delle persone e dunque selezionarne e indirizzarne i comportamenti. In tal senso, le reazioni possono esser considerate nella loro relazione con la cultura dominante. In particolare quella patriarcale e autoritaria che ha predominato fino non molti anni fa. In essa i rapporti sociali non venivano liberamente costituiti dalle parti, ma erano predefiniti da norme e gerarchie rigide imposte dall'alto. Questo sia nei rapporti tra governanti e cittadini/sudditi sia in quelli tra membri di una stessa famiglia dove i ruoli erano tutt'altro che paritari: c'era chi comandava e chi obbediva, chi indottrinava e chi subiva. Un tale contesto ha favorito per lungo tempo un tipo di comunicazione centrata sul binomio aggressività/passività. In seguito a partire dagli anni '60 (in Occidente in modo particolare) la società democratica fondata su rapporti liberamente costituiti, su regole condivise, ruoli e poteri negoziabili ha modificato il binomio; in un primo momento la produttività sfrenata del mercato ha incentivato gli aspetti efficientisti e la performance individuale. Questo ha promosso comportamenti spesso fondati sullo sfruttamento dell'Altro considerato solo in quanto oggetto di scambio. Sfruttare è il sinonimo di manipolare e il manipolatore, dato che non gli è concesso di mostrare il vero volto, può solo palesare la maschera o una maschera diversa, a seconda del ruolo interpretato. Così, usando la maschera, giorno dopo giorno si dimentica di indossarla e finisce col pensare di essere quel falso volto. Nella cultura olistica della post modernità emerge con forza l'esigenza di riscoprire l'autenticità dell'individuo, anche attraverso modalità comunicative che trascendano i condizionamenti imposti a livello sociale o dai falsi Sé. Ciò permette di raggiungere l'autentica bidirezionalità della comunicazione, fatta di parole e di ascolto. Questa ritrovata libertà ha

permesso alla persona di riappropriarsi di quel piccolo ma prezioso spazio di libertà, creatività e responsabilità esistente tra stimolo e risposta, che le permette di superare i condizionamenti, di scegliere il proprio percorso, e che la distingue in quanto essere umano.

Il modello proattivo

“loro non possono privarci del rispetto di noi stessi
se noi non vi rinunciamo per compiacerli”

Gandhi

“Essere consapevoli per lasciar andare”

Thich Nhat Hanh

Scrivi Covey: “nel leggere quanto segue cercate di staccarvi da voi stessi. Cercate di proiettare la coscienza verso l'alto, in un angolo della stanza e di vedervi, con l'occhio della mente, intenti a leggere. Riuscite a vedervi come se foste un'altra persona? Adesso concentriamoci sullo stato d'animo. Riuscite a capirlo? Cosa state provando? Come descrivereste il vostro attuale stato mentale? Ora pensate per un minuto a cosa sta facendo al vostra mente. E' svelta e attenta? Avete la sensazione di trovarvi divisi compiendo questo esercizio e valutandone contemporaneamente l'utilità?”

La capacità di fare quanto abbiamo appena fatto è una prerogativa umana non presente nel mondo animale. Si chiama autoconsapevolezza o capacità di riflettere sul proprio processo di pensiero. Di entrare in contatto profondo con noi stessi di sentire le emozioni e di non identificarci totalmente con esse di saper anche prendere le distanze e osservarci da fuori. Noi non siamo le nostre sensazioni, o umori e neppure i nostri pensieri. Il solo fatto di poter pensare a queste cose ci separa da esse. Siamo di più delle singole parti. Nell'acquisire consapevolezza di questo 'di più' aumenta anche il livello di responsabilità rispetto all'effetto della nostra comunicazione, del nostro agire ovvero della risposta allo stimolo. In proporzione si amplia anche la gamma di possibili risposte. Queste non saranno più legate direttamente allo stimolo come fa una macchina, un computer: se p.e. il signor A mi aggredisce io devo per forza aggredirlo in modo uguale o più forte. Se così facessi permetterei ad A di condizionare la mia risposta con le conseguenze che ne derivano, dunque, nel lungo periodo, permetterei ad un altro di determinare o , usando il gergo dei computer, di programmare, la mia esistenza. In tal caso non potrei considerarmi una persona realmente libera. Questo non significa etichettare l'aggressività come un male, vi sono dei contesti in cui anch'essa può risultare un'ottima risposta che a volte permette la sopravvivenza stessa. Posso dunque anche decidere di rispondere aggressivamente, ma pare fondamentale assumersi la responsabilità e dunque la consapevolezza di tale azione e delle conseguenze. Scegliere una risposta aggressiva è diverso dall'essere dominato dall'aggressività perchè per scegliere si necessita di prendere le distanze; questo significa conoscere la rabbia, ascoltarla capire l'emozione primaria da cui ha avuto origine e separarmi da essa e poi decidere se esprimerla o meno. Gli studi sullo stimolo-reazione spesso sono stati effettuati su animali (i cani di Pavlov per esempio) o su personalità particolarmente disturbate e questo ha contribuito a creare un paradigma parziale. In realtà, pur non negando l'importanza dei condizionamenti, più l'essere umano percorre il cammino faticoso della consapevolezza e del superamento delle proprie nevrosi maggiore diviene la coscienza della gamma di risposte, di soluzioni ai problemi, che ognuno può scegliere. Tra stimolo e risposta l'essere umano ha la capacità di trovare alternative. Lo spazio tra stimolo e risposta è dunque come si diceva, il luogo dalla consapevolezza, ma anche dell'immaginazione, della creatività, della coscienza e della volontà indipendente.

Conoscere meglio questo piccolo spazio, conduce ad un modo di agire che si chiama PROATTIVO e che nella comunicazione in particolare si incarna nello stile ASSERTIVO.



L'assunzione di responsabilità:

Diventare una persona matura va di pari passo con il sapersi assumere la responsabilità di quanto ci succede anziché reagire meccanicamente. La mancata assunzione di responsabilità (il disagio è mio, è un mio problema) porta ad accusare l'altro generando uno stato di rabbia. Spesso, tali reazioni conducono a conseguenze che non vorremmo, come per esempio la rottura di una lunga amicizia, dissapori con colleghi e dirigenti, fino nel lungo periodo, alla impossibilità di raggiungere i propri obiettivi, di autorealizzarsi. Il modello proattivo diventa quindi fondamentale per farsi capire e significa, in termini semplici, diventare più forti, essere meno in balia degli eventi, non lasciarsi influenzare troppo dal comportamento altrui. In tal senso, se nell'esempio precedente, ho lasciato che il mio comportamento e le conseguenze che ne sono derivate, siano determinate dal collega Alberto, con questo modello posso decidere che non mi va di rovinare una relazione di lavoro che andrebbe anche a deteriorare la mia immagine. Posso quindi, avendo superato il mio stato di rabbia, far capire ad Alberto, in modo molto più efficace, che per esempio: "Quando metti in disordine la mia scrivania, finisce che io non trovo più le cose e perdo un sacco di tempo per cercarle, e questo mi manda in confusione e temo di non riuscire a finire in tempo il mio lavoro. Per cui vorrei che quando prendi qualcosa la rimettessi dov'era". Potrei anche dare altre infinite risposte ma queste non saranno più frutto di un automatismo stile computer, ma di una scelta consapevole. Avrò cioè **trasformato una reazione in una risposta.**

Gli spazi dell'assertività

Lo stile assertivo è semplicemente una modalità chiara di comunicazione e al contempo rispettosa dell'altro. Questa può risultare importante al fine di esprimere: opinioni o idee personali ("Mi piace quel tipo di musica" "Non sono d'accordo con questa affermazione" "Non mi sento bene"); bisogni e aspettative ("Stasera finirò prima il lavoro"; "Domani avrei bisogno della macchina"); apprezzamenti ("Mi piace molto il tuo tono di voce" "Sono soddisfatto del lavoro che hai fatto") esprimere critiche o messaggi di confronto ("Quando ti chiedo qualcosa e tu non mi dai una risposta non so se mi hai ascoltato o no e mi sento

confuso” “Quando ti aspetto e tu arrivi tardi senza avvisare non so cosa pensare e vado in ansia”) Tutti questi messaggi hanno la caratteristica di essere espressi in prima persona (come vedremo più avanti quando mi faccio capire parlo di me all’altro), di evitare definizioni di identità del tipo “sei bellissima” “sei scemo” “sei un ritardatario” ma di centrarsi sul fatto (privo di interpretazioni) e sul comportamento e di essere al di fuori dello stato di rabbia e di accusa verso l’altro (vedi pagine successive). Tra questi ambiti di messaggi assertivi, quello più complesso appare la critica o messaggio di confronto per questo ci soffermiamo a capire soprattutto come si forma tale messaggio.

CINQUE PASSI PER IMPARARE L’ARTE DI FARSI CAPIRE: Il messaggio di confronto o critica

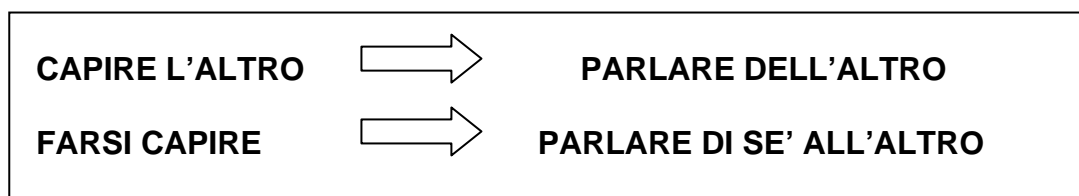
Se qualcosa non va nella relazione (se l’altro ha fatto qualcosa che a nostro avviso non doveva fare o non ha fatto qualcosa che invece avrebbe dovuto) è necessario e utile per entrambi comunicarglielo, evitando di rinviare o di tenerlo per sé o di sperare che l’altro capisca e cambi da solo. Spesso infatti il rinviare o lo sperare che l’altro capisca da solo nasconde la paura delle sue reazioni (“Mi lascerà”; “Mi licenzierà”; “se la prenderà a male” ecc.). In realtà non succederà niente del genere se il messaggio di confronto, o detto in termini più comuni, la critica, verrà fatta nel modo giusto senza ferirlo o colpevolizzarlo, ma anzi ponendosi in un atteggiamento costruttivo e collaborativo. La critica può assolvere una duplice funzione: a) Espressiva (serve cioè a chi la fa per esprimere i propri sentimenti, sfogare il malcontento) b) Pedagogica (far sì che quel comportamento non si ripeta e ottenere al suo posto i comportamenti auspicati). La prima funzione viene soddisfatta subito, quanto più siamo riusciti ad esprimere il nostro stato d’animo e quanto più ci siamo sentiti ascoltati. La seconda funzione viene soddisfatta nel tempo, nella misura in cui l’altro ha capito il nostro rilievo e accetta di mettere in pratica le implicazioni. Per far questo occorre:

1. Parlare di sé

Spesse volte quando vogliamo farci capire cioè quando vogliamo esprimere un nostro disagio ad un altro, facciamo una cosa che a pensarci è proprio strana. Invece di parlare di noi, del nostro disagio, parliamo dell’altro invadendo i suoi confini e mettendo in moto le sue difese all’attacco. Per esempio usiamo termini tipo “Tu sei così... (ritardatario, imbrogliatore, furbo, stupido, ecc.)” “E tu hai fatto” “Ma hai cominciato tu...” In questa maniera l’altro si sente sotto accusa e dunque avremo come risultato una risposta di difesa, spesso su questa strada finiremo per litigare senza, nella maggior parte delle volte, risolvere nulla.

C’è una sottile ma fondamentale differenza tra parlare all’altro o parlare dell’altro. Per farmi capire in modo chiaro dovrò parlare all’altro e non dell’altro.

Quando parlo all’altro significa che **parlo di me all’altro** e dunque per farsi capire bisogna anzitutto parlare di sé esprimendosi in prima persona. Esempio: “Io penso...” “Io credo...” “Io sento....” “Io scelgo...” “Io faccio...”



Nello schema si vede come per “Capire l’altro”, quando è lui ad essere in un disagio, bisogna riformulare e dunque ascoltare e parlare dell’altro nel modo più neutrale e rispettoso di quanto l’altro ci dice, mentre per “farsi capire” la regola è esattamente inversa dovrò parlare di me all’altro.

2. Uscire dallo stato di accusa

Al fine di farsi capire in modo chiaro, è fondamentale saper uscire dallo stato di accusa, prendere le distanze dalla rabbia (come si diceva). Questo in termini pratici significa saper riconoscere l’emozione primaria, quella da cui è poi sorta la rabbia. La rabbia come si è già accennato, non nasce da sola ma è una reazione ad un’altra emozione che la precede. Succede infatti che per esempio: una persona mi fa uno scherzo all’improvviso, mi sento disorientato e spaventato (emozione primaria) e questo mi fa arrabbiare (emozione secondaria); facendo un lavoro in casa mi faccio male con un martello, provo dolore (emozione primaria) e questo mi fa arrabbiare; un mio amico ritarda ad un appuntamento, sono preoccupato (emozione primaria) e mi arrabbio (emozione secondaria) ecc. si potrebbero fare infiniti esempi. In sostanza quando dò la colpa a qualcosa o a qualcuno di un mio disagio significa che sono entrato nello stato d’accusa e provo rabbia. Posso dare la colpa a qualche persona, oppure a me stesso, ad oggetti, al destino, a Dio ecc...ce n’è per tutti i gusti.

Oltre all’inculpare vi sono altre tipologie di pensieri riguardo a ciò che ci succede che, come afferma A. Ellis -RET therapy-, contribuiscono ad aumentare inutilmente il livello di disagio o più specificatamente di rabbia. Sono delle frasi che in modo spesso inconsapevole diciamo a noi stessi. Tra queste si trovano per esempio i pensieri assolutistici e/o doverizzazione “devo assolutamente seguire la dieta” o catastrofici “è orribile...” di insopportabilità “è insopportabile...” ; di svalutazione di se e degli altri “sono un incapace...non riesco mai...” “è un cretino!” di generalizzazioni (tutti, nessuno , mai, sempre) “Mi va sempre tutto storto! Non riesco mai...; nessuno mi capisce; quelli come lui sono tutti...” “gli albanesi sono... i colombiani sono...” e, come si diceva, dare la colpa, accusare. Scoprire questi “virus mentali” ascoltarli e metterli in discussione ci aiuta a guardare al di là della nostra rabbia e a comprendere meglio le nostre emozioni ed in molti casi contenere il disagio oltre che superare i pregiudizi. Questa maggiore consapevolezza sia cognitiva che emozionale consente di diminuire il bisogno di sfogo emotivo e migliora la possibilità di espressione, nel senso di portare fuori con maggiore facilità, ma soprattutto consapevolezza.

Esercizio: “RICONOSCERE LE EMOZIONI PRIMARIE”

- Ricordati di alcune situazioni in cui eri molto arrabbiato o infastidito.
- Chi stavi accusando e di cosa lo accusavi?
- Qual era l’emozione sottostante?

Esempio:

L’altro giorno mi sono arrabbiato con un mio amico che, attraversando la strada di corsa, ha rischiato di essere investito da un’automobile.

Ho accusato lui di essere spericolato ed incosciente.

L’emozione sottostante la rabbia era lo spavento che mi sono preso.

Mi sono arrabbiato quando:

.....
.....

Esercizio: Descrivere l'effetto del comportamento:

Segna con una crocetta l'espressione che descrive in maniera chiara e pulita l'effetto che il comportamento dell'altro ha su di te.

1.

Quando prendi i documenti dalla mia scrivania e non le rimetti a posto

- Lo sai che mi arrabbio...
- Poi li perdi e vieni a dirmi che non sai come sia successo...
- Io non so più dove andarle a cercare

2.

Quando arrivi in ritardo agli appuntamenti

- Mi stanco fisicamente ad aspettarti inoltre perdo un sacco di tempo....
- Non mi porti rispetto...
- Una volta o l'altra troverai qualcuno che farà così anche con te...

3.

Quando ti faccio una domanda e tu non mi dai una risposta

- non credere di farla franca...
- dovresti vergognarti...
- Vado in confusione perché non so cosa pensare...

5. Descrivere l'emozione o vissuto

L'emozione (o vissuto) provata è messa in moto dall'effetto del comportamento (fatto o stimolo) Comunicare il vissuto significa informare l'altro del tipo di disagio che proviamo sulla base di un suo comportamento. Comunica in che termini quel suo comportamento è per noi inaccettabile ed è per noi un problema. Comunicare l'emozione primaria anziché la rabbia permette di dare maggiori informazioni riguardo il nostro stato d'animo e permette una maggiore comprensione ed empatia.

Esercizio: Descrizione del vissuto

Scrivi quale potrebbe essere lo stato d'animo, cioè il vissuto, provato nelle situazioni presentate dagli esempi.

<u>Comportamento e conseguenze</u>	<u>Vissuto</u>
1. Quando prendi i documenti dalla mia scrivania e non le rimetti a posto io non so più dove andarle a cercare...	e mi sento.....

<p>2. Quando arrivi in ritardo agli appuntamenti, mi stanco fisicamente ad aspettarti, sono costretto a perdere tempo...</p>	<p>e mi sento..... </p>
<p>3. Quando ti faccio una domanda e tu non mi dai una risposta vado in confusione perché non so cosa pensare...</p>	<p>e mi sento..... </p>

Critica distruttiva	Critica costruttiva
<ul style="list-style-type: none"> • Parla dell'altro; il soggetto è tu; "Smettila!" • Può esprimere rabbia (emozione secondaria) • Si focalizza sulla persona e tende ad etichettare "tu sei..." • Generalizza ("sempre", "mai") • Parla del passato senza fornire spunti per il futuro • Ha intenti di sfogo e punizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Parla di sé all'altro; il soggetto sono io; "Non mi piace quello che fai" • Esprime eventualmente l'emozione primaria • Si focalizza sul comportamento o sul problema • E' specifica "Quando..." • Propone vie d'uscita per il futuro • Ha intenti formativi, offre sostegno e possibilità

Affrontare le critiche:

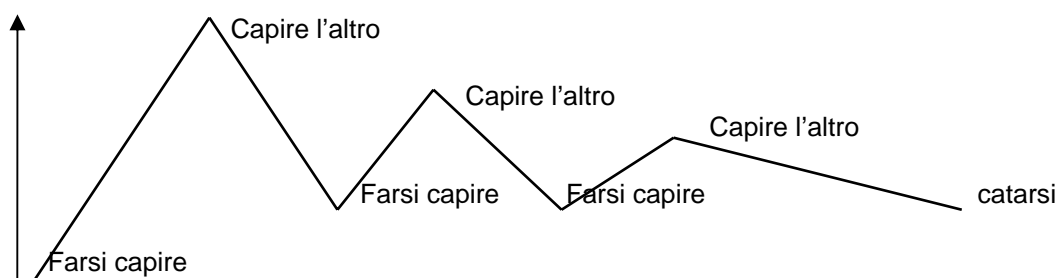
Oltre a saper esprimere costruttivamente le critiche rivolte agli altri è necessario anche saper affrontare altrettanto costruttivamente quelle che gli altri possono rivolgerci, senza sentirsi offesi o feriti nell'orgoglio, ma valutando con altrettanta consapevolezza. Per prima cosa fare chiarezza o meglio chiedere a chi ci critica di essere più preciso "In cosa esattamente ho sbagliato" "In che modo questo mio comportamento ti ha ferito" ecc. Se si ritiene ingiusta la critica è necessario spiegare e difendere le proprie ragioni in modo altrettanto assertivo: "Penso che tu abbia diritto di vedere le cose a modo tuo. Io comunque, non condivido il tuo punto di vista"; Se la critica ci appare fondata è opportuno ammettere il proprio errore: "evidentemente non ho valutato bene la situazione" ed eventualmente chiedere scusa. Si può anche chiedere all'altro come affronterebbe la questione "tu cosa faresti al mio posto?". Infine può essere utile superare il proprio orgoglio ferito e chiedere aiuto all'altro "Desidero risolvere questa situazione con il tuo aiuto" oppure "Capisco la tua insoddisfazione, che è anche la mia, e desidero discutere con te il modo di arrivare a migliori risultati".

Affrontare la reazione dell'altro:

Pur utilizzando l'assertività è possibile che, nonostante i nostri sforzi, l'altro reagisca alla critica. In tal caso, sarà opportuno utilizzare l'ascolto attivo e la riformulazione per non

entrare in una dinamica di escalation. E' opportuno sempre ricordare che la regola base della comunicazione è **prima di farti capire cerca di capire** per cui per essere ascoltati è opportuno mettere l'altro nella condizione di poterlo fare. Se l'altro è nello stato di rabbia non ho possibilità di farmi capire con lui finchè, attraverso l'ascolto, la rabbia non sarà diminuita. Solo chi ascolta potrà essere ascoltato e capito.
 Trasformando in diagramma quanto affermato:

Disagio dell'altro



Esempio:

Mi faccio capire	"Quando ti parlo e tu non mi guardi, ti alzi e fai le tue cose, mi viene da pensare che non ti interessa quello che dico e mi sento non considerato" (io)
Reazione dell'altro	"Ma no dai, non farla lunga, ti sto ascoltando..." (L'altro)
Capisco l'altro	"quindi anche se fai altro non ti distrai, giusto?" (io)
...Che si sente capito	"Sì, ti ascolto e intanto riesco anche a fare qualche piccolo lavoro" (altro)
Capisco l'altro	"Non vuoi perdere tempo?" (io)
...Che si sente capito	"Appunto" (altro)
Mi faccio capire	"Quando fai così io poi osservo te e perdo il filo del discorso" (io)
Ho il consenso	"va bene, va bene" (altro)
Riprendo	"Ok, stavamo dicendo..." (io)

Apprezzare gli altri ed accettare i loro apprezzamenti:

La nostra cultura è molto più attenta a ciò che va male piuttosto che a ciò che procede correttamente, pronta a sottolineare ogni errore, ma non altrettanto a riconoscere i meriti. Fin da piccoli la società ci abitua a dare e ricevere più critiche che apprezzamenti: ciò che è bello e lodevole spesso si dà per scontato. Non è un caso che la stessa parola critica sia diventata un sinonimo di "visione negativa", mentre dovrebbe semplicemente significare "commentare". E' molto facile sembrare intelligenti semplicemente attaccando, polemizzando, evidenziando i difetti. Chiunque è bravo a trovare il pelo nell'uovo, perché nessuno è perfetto: anche il più bel quadro di Raffaello, nel più bel concerto di Mozart, nel più bel romanzo di Flaubert, si possono trovare uno o più imperfezioni. Anzi spesso l'opera

d'arte è grande per le sue imperfezioni. Criticare è considerato qualcosa di molto importante nella nostra società, imperniata sulla stigmatizzazione dell'errore e del peccato; eppure la moderna psicologia ha dimostrato che le persone imparano meglio se vengono rinforzati e premiati i loro comportamenti positivi, piuttosto che rimarcati quelli negativi. Su questa strada spesso la diversità si trasforma in un problema piuttosto che in una risorsa. Non siamo più abituati a scoprire il bello che c'è negli altri ed in ciò che ci circonda, abbiamo perso la curiosità nei confronti di quanto non conosciamo ed il senso di mistero della vita. E' necessario procedere ad una inversione di tendenza, si può iniziare con il scorgere le meraviglie che ci circondano e spesso vengono date per scontate: il cielo, il sole, lo sguardo di un bimbo e restare in contatto con queste cose della vita, dentro di noi ed attorno a noi. Si può procedere poi guardando le persone che incontriamo durante la giornata con l'intento di scoprirne le qualità. Possiamo imparare ad esprimere i nostri apprezzamenti verso gli altri ed imparare ad accogliere i loro nei nostri confronti senza vergogna o eccessiva modestia. Il cammino dell'accoglienza di sé e degli altri è lungo, ma forse vale la pena di impegnarsi ed iniziare con il primo passo.