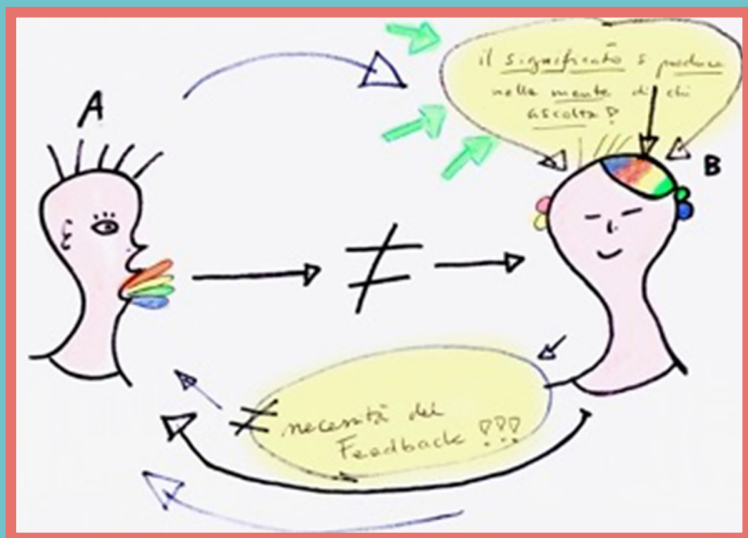


LUDOVICA SCARPA



La **C**omunicazione nel **C**ounseling

Non occorre star male per poter stare meglio



Ludovica Scarpa

La comunicazione nel *Counseling*

*Non occorre star male
per poter stare meglio*

Collana On the road n°9



La comunicazione nel *Counseling*

Non occorre star male per poter stare meglio

© 2020 Edizioni Homeless Book

www.homelessbook.it

In copertina un'illustrazione di Ludovica Scarpa

ISBN: 978-88-3276-174-0 (eBook)

Publicato a gennaio 2021

Indice

Presentazione di Gianluca Piscitelli	5
INTRODUZIONE	
Il quotidiano teatro di improvvisazione	11
1. La competenza sociale	15
2. “Make it safe!”	19
3. La mente di chi ascolta	23
4. La comunicazione del <i>counselor</i>	27
5. Di chi è il problema?	31
6. La Comunicazione Nonviolenta	33
7. Le attribuzioni	37
8. “Metacomunicazione”: come stiamo parlando insieme?	45
9. Allenarci alla libertà di scelta interpretativa	49
10. L’approccio sistemico e il <i>reframing</i>	55
11. Lo sguardo etnografico	57
12. Il <i>team interno</i>	61
13. La presenza mentale	67
14. L’emergenza ha la precedenza!	75
CONCLUSIONI	
Superare l’egocentrismo	81
Riferimenti bibliografici	87
L’Autrice	91

Presentazione

di Gianluca Piscitelli

È possibile che, nell'accingervi a sfogliare questo libro, spizzicando qui e là qualche frase, per stimolare l'appetito di conoscenza dei suoi contenuti vi siate già posti la seguente domanda: perché un'altra pubblicazione sulla 'comunicazione'? Non è da escludere che questa curiosità sia stato lo stimolo a prenderne possesso e, in quanto curatori della collana dedicata ai lavoratori nel e del sociale operanti *on the road*, non possiamo esimerci dall'offrirvi qualche breve, brevissima indicazione. Ma non seguiteci pedissequamente, per carità! Siamo scervri da qualsivoglia barlume d'intenzione volta a sostituirci a voi nel costruire il rapporto con il libro che avete in mano (o aperto sullo schermo del vostro dispositivo elettronico); piuttosto, desideriamo restare nella consapevolezza che leggere è un *leggersi* e, visto che trattiamo proprio di comunic-azione, ci sembra quanto meno pertinente mettere qualcosa di nostro in comune con voi, lettori curiosi.

Curiosità: già, perché non è proprio questo l'ingrediente indispensabile a rendere sapida la vita? Istinto, comportamento, desiderio di vedere, sapere; o, ancora, 'amore del conoscere', 'stimolo intellettuale': la curiosità è uno *stato dell'essere* (viventi!) a cui ci sollecita Ludovica Scarpa con il suo libro. Difatti, come pensiamo di poter star bene, di vivere una vita piena e soddisfacente, di progettare insieme agli altri se non siamo 'curiosi',

se cioè non ci chiediamo di noi, e degli altri? Se l'altro, come nostro *socius* essenziale, non ci interroga semplicemente con la sua *presenza*?

L'Autrice sa benissimo che non siamo mai trasparenti a noi stessi e che neanche l'altro ci è completamente trasparente; e, soprattutto, che la comprensione (accettazione) dell'*opacità* dell'altro è espressione della delicatezza del rispetto per un'*alterità* che non può essere completamente eliminata. In tale senso, è avvertita della lezione di Simmel riguardo all'imprescindibilità dell'*opacità* dell'altro per mantenere in vita le relazioni. Sostiene, infatti, il celebre e da noi amato 'classico' del pensiero sociologico: "Il semplice fatto della conoscenza assoluta, dell'aver esaurito psicologicamente il contenuto della personalità, (...) paralizza la vitalità delle relazioni. (...) La profondità feconda delle relazioni che dietro a ogni elemento ultimo rilevato intravede e onora e onora ancora un altro elemento più ultimo (...) è soltanto la ricompensa di quella delicatezza e di quel dominio di sé che anche nel rapporto più stretto, che coinvolge tutta la persona, rispetta ancora la proprietà privata interiore, la quale limita il diritto alla domanda con il diritto al segreto"¹.

Ma la *presenza*, quella nostra e dell'altro, rinvia l'attenzione ad un ulteriore ostacolo al *capirsi*, all'essere in sintonia, in *karis* con gli altri: la nostra coscienza - ossia la consapevolezza di sé e del mondo con il quale si è in rapporto - poggia su una conoscenza limitata dai nostri sensi (e, certamente, dalla mente che elabora le informazioni ricevute e gli attribuisce dei significati), i quali

1 G. Simmel, *Sociologia*. Edizioni di Comunità, Torino 1998, pp. 308-309.



a loro volta chiamano in causa la *corporeità*, l'essere corpo di ognuno di noi. Non viene menzionato esplicitamente nel testo, ma il *corpo* è sempre presente: questo ineludibile ed irriducibile 'confine' tra ciò che 'interiore' e ciò che è 'esteriore'; questo registro mirabile di esperienze che divengono tracce mnestiche continuamente rielaborate per trasformare il 'già-esistente' e sviluppare senso, orientamento, narratività². Il corpo come componente fisico elementare ed essenziale: è possibile, difatti, l'esistenza di una comunità o una società senza corpi?

L'*ambientazione* (resistiamo volutamente, ma con implicita ironia, a utilizzare la parola 'setting') per una comunicazione soddisfacente richiede, pertanto, *riflessività*. Ossia auto-analisi ed analisi dell'ambiente in cui interagiamo per consentirne la trasformazione, il cambiamento migliorativo. E ciò può già avvenire non in una 'scena altra', non nella costruzione artificiosa di un ambiente limitato e controllato a scopo terapeutico, ossia volto alla cura secondo un prefissato modello di 'buon funzionamento'. Bensì, in quel *quotidiano* (così caro a noi sociologi impegnati - parafrasando Franco Ferrarotti - *a spiegare la storia di chi non ha mai avuto Storia*) che, seppur 'banale' e 'opaco', è la dimensione dell'esistenza in cui le nostre vite si forgianno. Quotidiano, che è il *luogo in cui ci troviamo immersi preriflessivamente con il corpo, gli affetti e l'agire*, secondo Crespi. Quotidiano, come sfera nella quale si dispiega il concreto agire delle persone che con creatività e responsabilità possono destrutturare e ricomporre il contesto in cui vivono, secondo Jedlowski. Così, il riferimento al

² Cfr. Byung-Chul Han, *La società della trasparenza*, Nottetempo, Milano 2014.

quotidiano come privilegiato 'quadro d'azione', affranca la proposta della Scarpa da qualsivoglia artificiosità e manipolazione tipica di quegli scambi che avvengono nel quadro di un rapporto strutturato, *per il tramite di un corpus teorico, in funzione di un personaggio-arbitro che domina il rapporto*³. Semmai, è da incitamento a modificare lo status quo, a superare fin da subito il *vissuto* per fare, costruire una nuova esperienza di accordo col mondo. Ma sempre nel quadro di una progettualità condivisa e resa possibile dall'empatia. In primis, con e per se stessi. Parafrasando la Satir, difatti, la nostra Autrice sapientemente ci ricorda che *l'allenamento alla consapevolezza, all'osservare i meccanismi automatici della propria mente ci aiuta a star meglio senza aspettare di sentire il bisogno di andare da un terapeuta*.

Ma c'è di più. Fedele al suo ruolo d'insegnante, le 'istruzioni per l'uso' che la Scarpa ci fornisce aiutano ad arricchire di senso la relazione che intratteniamo con l'altro; ad organizzare (co-costruire) con ricchezza di semantica lo sfondo e il movimento (*scena e coreografia*) che danno vita, concretezza al quotidiano, *teatro d'improvvisazione*. Il riverbero interiore delle parole della nostra Autrice diventa gradualmente eco di un tempo in cui il 'rito' rappresentava l'occasione per affermare il valore simbolico degli atti compiuti da un singolo e dalla sua collettività. Rispettando tempi e passaggi che conferiscono tensione narrativa ad una storia che è patrimonio comune, che è essa stessa - oseremmo affermare - appartenenza. La 'comunicazione' per la Scarpa, quindi, non può che essere fortemente orientata verso

3 Cfr. R. Castel, *Lo psicoanalisi. Psicoanalisi e potere*, Einaudi Editore, Torino 1975.



il manifestarsi (mai definitivo, perché per sua natura è 'precario') di uno spazio comune e accogliente, in cui a ognuno possa essere possibile sentirsi a proprio agio, sereno e accettato. A tal riguardo, però, cari lettori non siate tratti in inganno: la nostra Autrice non si appella ad un generico buonismo che nega il conflitto e le sue potenzialità trasformative ed evolutive. Semmai, lo sforzo al quale ci invita è la ricerca di ipotesi di senso nel quotidiano e non nella struttura sociale (che si presenta come 'data') con i suoi apparati ideologici. Ne consegue - per quanto riguarda noi sociologi - una valorizzazione del 'micro', per tentare di superare le pretese organiciste e funzionaliste del macro-sociologico. E aiutare, perché no, chi richiede il nostro intervento a preservare la propria 'imprevedibilità' - che è sinonimo di *libertà* - quantomeno in quel mix di *temporalità* e *materialità* che chiamiamo 'quotidiano'. L'operatore *on the road* potrà allora attingere a piene mani da questo libro, per arricchire la sua 'cassetta degli attezzi'.

Buon lavoro!

“La dulzura puede cambiar el mundo”

(Pubblicità sulle bustine dello zucchero
in Argentina)

INTRODUZIONE

Il quotidiano teatro di improvvisazione

Noi esseri umani viviamo ogni giorno in una specie di teatro di improvvisazione. Di solito senza accorgercene, infatti non ci prepariamo prima, ma interagiamo con gli altri, mettiamo in rete le nostre menti con la comunicazione, secondo dopo secondo rispondiamo abbastanza automaticamente a quel che ci viene incontro – e proprio nel farlo automaticamente in genere non ne siamo consapevoli.

Nel farlo ci scambiamo interpretazioni della realtà, in una continua trattativa implicita per vederle condivise (e per sentirci così accettati, nella misura in cui ci identifichiamo con esse). Il nostro scambiarsi diverse interpretazioni di come stanno le cose nel mondo contribuisce costantemente alla definizione dell'identità personale. I nostri modi indicano chi siamo, o meglio, per „chi vogliamo essere presi“, con quale sistema di valori ci identifichiamo.

Da questo punto di vista ogni comunicazione è una *trattativa nascosta*, dove implicitamente i partecipanti portano avanti un negoziato di importanza vitale intorno al tema: “che effetto ti faccio? Sei d'accordo con le regole del gioco del mio mondo? Mi posso rilassare, perché rispondi positivamente ai miei bisogni di conferma del mio valore di essere umano e di riconoscimento delle mie buone intenzioni? O devo stare in guardia?”

Le nostre relazioni sociali sono fatte di un interscambio continuo e più o meno visibile di alternative sì/no:

accettazione/rifiuto, valutazione/svalutazione. Ciò avviene anche nel dialogo interno, nella mente della singola persona, con conseguenze precise sul suo benessere, sull' "umore" e quindi sulla salute, sua e di chi la circonda.

Ci scambiamo a vicenda conferme (o il contrario) del nostro valore: *comunicando costruiamo la nostra realtà, la qualità delle nostre relazioni*. Una attività cruciale per la nostra vita, a cui tuttavia non ci prepara alcuna scuola: eppure la competenza comunicativa non è innata, malgrado costituisca una delle otto competenze chiave della cittadinanza europea⁴.

Ognuno di noi, per sentirsi a proprio agio, ha bisogno di sentirsi accettato dagli altri e per questo è alla ricerca di accettazione e conferma del proprio valore di essere umano: ognuno preferisce modi gentili, che infatti rispondono al *bisogno universale di appartenenza*. Tuttavia, sappiamo per esperienza che non sempre riusciamo, in prima persona, a comportarci come ci auguriamo che gli altri si comportino con noi.

Pur con le migliori intenzioni, perdiamo la pazienza, reagiamo istintivamente a quelle che ci sembrano mancanze di riguardo, esprimiamo malumore, diffondendo così circoli viziosi e situazioni stressanti che nessuno si augura di vivere.

Ci sembra in tal caso di 'reagire'⁵ agli 'altri', di 'difenderci' - e non ci rendiamo conto di svolgere un ruolo

4 Cfr. <http://www.oggiimpario.it/scuola-per-competenze/le-otto-competenze-europee/>.

5 Paul Watzlawick, *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma 1971. Si tratta del terzo assioma della comunicazione: tipicamente, ognuno 'sente' di aver puramente reagito all'altro, per cui ognuno pensa che sia l'altro "ad aver cominciato".



importante nel co-creare l'atmosfera di ogni gruppo sociale e come questa dipenda da come ci trattiamo l'un l'altro con la comunicazione verbale e non verbale.

I media e i cosiddetti *social networks* forniscono il ritratto di una società in cui pare diffusa una comunicazione compulsiva e rissosa, in cui i coinvolti agiscono, senza riflessione alcuna, le loro frustrazioni: il termine stesso, 'comunicazione', sembra 'di gomma', e assume di volta in volta significati molteplici e contrastanti che aumentano la confusione.

Eppure, parlando fra di noi, sia con la comunicazione interpersonale che con quella che ognuno di noi conduce dentro di sé nel dialogo interiore, esercitiamo un potere enorme nelle nostre vite: a vari livelli di intensità, senza che ce ne rendiamo affatto conto, *co-creiamo benessere e accettazione* - per cui sentiamo che ci possiamo rilassare e siamo a nostro agio - oppure *malessere, tensione* - e stiamo in guardia, sulla difensiva, sul "chi vive", forse pronti ad attaccare o a fuggire.

Non si tratta, tuttavia, soltanto di conoscenze da acquisire quanto di atteggiamenti relazionali, di *posizioni mentali* da sviluppare, mentre le tecniche che può essere utile conoscere e allenare dipendono da una posizione mentale *consapevolmente* costruttiva: costruttiva di quel tipo di realtà che ci auguriamo di poter vivere nella relazione con gli altri.

Se, ad esempio, ritengo di essere una 'brava persona', abbastanza affidabile e che fa in genere del suo meglio per star bene e mettere a proprio agio gli altri, ma sono stato condizionato/a (da genitori o nonni ansiosi?) a credere che gli altri non lo siano (e che quindi il resto del mondo in genere sia un luogo pericoloso, infido, in

cui è meglio *stare in guardia*), la mia posizione mentale di base sarà sulla difensiva, per cui sentirò facilmente stress e sarò guidato da automatismi difensivi della mente che bloccano, come vedremo, la risorsa *dell'aprirsi agli altri e dell'empatia*.

Per prima cosa, quindi, per poter costruire il tipo di realtà che ci auguriamo, abbiamo bisogno di esplicitare a noi stessi le nostre *convinzioni implicite* nei riguardi del mondo e degli altri e di adeguarle al tipo di persona che *scegliamo, oggi, di essere* (e, di conseguenza, ai ruoli che *vogliamo rivestire nel nostro quotidiano teatro di improvvisazione*). Come è possibile, infatti, immaginare che solo noi stessi e i nostri cari siano persone affidabili, una eccezione quindi, mentre la maggior parte degli altri non lo sia?



1. La competenza sociale

Nella comunicazione interpersonale abbiamo insomma il potere di co-creare benessere o, al contrario, malessere. Eppure, in genere, non ne siamo consapevoli né abbiamo a disposizione conoscenze per comunicare con *competenza sociale* -e cioè in modo coerente con i nostri interessi di breve, medio e lungo periodo.

Se ogni essere umano, come possiamo assumere come regola generale, si augura di vivere in un ambiente pacifico, aperto, collaborativo, improntato alla fiducia e in cui si prendono sul serio i bisogni degli esseri umani, la competenza sociale implica il *fare la nostra parte attiva* per costruirlo, con la nostra comunicazione interpersonale, consapevoli degli effetti sistemici, dell'impatto dei nostri modi di fare, e parlare, sugli altri.

La competenza sociale: una 'materia' che la scuola (ancora) non insegna e che implica *consapevolezza*. Consapevolezza di che cosa ho bisogno per sentirmi a mio agio con gli altri, di quel che voglio ottenere con le mie parole, di come mi relazionano agli altri e se i miei modi sono congruenti al tipo di ambiente in cui mi auguro di poter vivere.

Non sorprende, allora, che la domanda di professionisti in grado di dare una mano nel dirimere conflitti e confusione emotiva cresca, e che molti comprendano, parafrasando Virginia Satir⁶, che "non occorre star male per poter stare meglio", che non abbiamo necessariamente bisogno di essere 'malati' e di una terapia per

6 V. Satir, *Your Many Faces*, CelestialArts, Millbrae, California 1978.

voler vivere l'esperienza della crescita personale verso la competenza sociale e l'autonomia emozionale.

Con autonomia emozionale intendo, con Ellis, Frankl e Perls,⁷ il raggiungimento di un relativo equilibrio emozionale, in cui ognuno sia in grado di *prendersi cura* di sé e della relazione con gli altri, di sentire che la vita in generale e la propria in particolare hanno valore in sé, e di poter provare sia empatia⁸ per l'altro (*che come noi stessi è mosso dal desiderio di star bene e di evitare frustrazioni e dolore*); sia accettazione dei modi in cui gli altri vedono il mondo e delle strategie che mettono in atto per raggiungere quegli stessi scopi.

Eppure, come ben sappiamo per esperienza, quando stiamo sulla difensiva e ci sentiamo in ansia provare empatia non è possibile. La nostra mente si concentrerà in tal caso sulla nostra difesa, e sceglierà automaticamente tra il *fuggire* o *l'attaccare* - eventualmente nelle varianti dell'accusare, del criticare o del discutere per 'aver ragione', con toni bruschi della voce. In questo stato di tensione, la mente non ha la possibilità neuronale di attivare quelle risorse di immaginazione di cui disponiamo per poter vedere altri significati potenziali, quelli che hanno le cose dal punto di vista degli altri - gli altri che, esattamente come noi, sono animati dal bisogno di star bene, gli altri, che sono tanti altri 'io' che, proprio come 'me', vogliono sentirsi a loro agio nel mondo.

7 A. Ellis, *Autoterapia razionale emotiva*, Erickson, Trento 1993; V. Frankl, *La sfida del significato. Analisi esistenziale e ricerca di senso*, Erickson, Trento 2005; F. Perls, *L'approccio della Gestalt*, Astrolabio Ubaldini, Roma 1977.

8 L. Scarpa, *L'empatia necessaria*, E-book, La Meridiana, Molfetta, Bari, 2016.



Abbiamo bisogno di renderci conto delle risorse che abbiamo per essere creativi e avere una visione *distaccata* e *d'insieme* dell'intero sistema di esseri umani di cui facciamo parte integrante, accorgendoci dei bisogni frustrati dietro alle parole e ai comportamenti di tutti i coinvolti.

2. “*Make it safe!*”

Con le parole e col modo di esprimerle possiamo *mortificare* (il che significa, etimologicamente, “*far morire*”); oppure dare sostegno, speranza, rassicurazione, cooperazione, ascolto.

Ognuno di noi sa per esperienza cosa significhi sentirsi umiliati, mortificati, messi in difficoltà e quindi sa bene che nessun essere umano ne sente il bisogno. A partire da questa base esperienziale comune, il *bisogno di appartenenza*, di sentirsi accettati e riconosciuti nel nostro valore intrinseco di esseri umani, possiamo stabilire la prima indicazione utile nel comunicare consapevolmente in modo costruttivo: coltiviamo noi per primi modalità che rassicurino l’altro intorno al rispetto del suo bisogno di riconoscimento e gentilezza. In breve: “*make it safe!*”⁹

Non aspettiamo che sia l’altro a coltivare per primo-modalità che rassicurino noi stessi intorno al rispetto del *nostro* bisogno di riconoscimento e gentilezza, impegnamoci invece noi stessi ad eliminare dal nostro comportamento ogni traccia di violenza verbale e di modi di parlare che metterebbero a disagio noi stessi, se altri li usassero con noi.

Comunicando creiamo il nostro mondo, scegliendo consapevolmente (oppure usandole invece senza rendercene conto) le categorie con cui ce lo spieghiamo, selezionando terminologie che vi assegnano una qualità, oppure un’altra, scegliendo di parlare di risorse o

⁹ Kerry Patterson et al., *Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High*, McGraw Hill, New York 2012.

di problemi, di interpretazioni e narrazioni che incoraggiano a individuare soluzioni - oppure che abbattano.

Comunicare è vivere con gli altri: per stabilire e conservare le nostre relazioni, fatte del tessuto delle nostre comunicazioni incrociate, per segnalare all'altro *accettazione* (oppure *rifiuto*), per condividere con gli altri i nostri mondi, e cioè le loro e le nostre intenzioni, i loro e i nostri valori, come ci sentiamo nel parlare insieme, di che cosa abbiamo bisogno entrambi, che cosa è importante per noi e per loro, che cosa stiamo e stanno pensando, se siamo fiduciosi - oppure impauriti, tendenzialmente sulla difensiva. Tutti aspetti ignoti gli uni agli altri, se non li comunichiamo.

Se siamo consapevoli del potere della comunicazione è chiaro che con la nostra stessa quotidiana attività comunicativa, volenti o nolenti, partecipiamo *nell'aumentare la benevolenza e la serenità* complessiva presenti nel mondo, oppure al contrario *nell'aumentare il disagio*, nostro e altrui.

In senso lato, in quanto esseri umani comunicanti possiamo sentirci tutti chiamati, in qualche modo, al ruolo implicito di counselor, ossia di "ambasciatori di gentilezza"¹⁰ e all'*ascolto* vero, *attivo*, dell'altro o, almeno, accorgerci di quando, spesso senza intenzione, siamo stati (o siamo ancora) moltiplicatori di negatività.

Eppure, chi mai vorrebbe consapevolmente contribuire ad aumentare la diffidenza e la negatività nel mondo? Possiamo quindi scegliere il nostro ruolo nel chiederci: coltiviamo benessere o malessere con la nostra comunicazione? Con le nostre relazioni?

¹⁰ Cristina Milani, *La forza nascosta della gentilezza*, Sperling & Kupfer-Milano, 2017.



Se chiamiamo *counselor* colui che svolge un ruolo di supporto perché una persona in situazioni problematiche possa individuare soluzioni ai suoi problemi, chiarendo a se stessa le proprie risorse nel dialogo, molti di noi si troveranno in situazioni simili al contesto del *counseling* e si augureranno di poter contribuire a dialoghi costruttivi, non solo le figure professionali.

Gli insegnanti in particolare, oltre al compito di trasmettere conoscenze e strumenti culturali in questa società plurale e in trasformazione, sono chiamati oggi a svolgere compiti nuovi, improvvisandosi nel rivestire ruoli diversi e inaspettati. Oltre a quello di insegnante anche quello di animatore di giovani che crescono in una società che li abitua al continuo intrattenimento e appunto quello di *counselor* e di mediatore di conflitti. La scarsa conoscenza dei pesanti effetti negativi di modalità comunicative distruttive è alla base della sofferenza cronica e del disagio così diffusi nella nostra società¹¹.

Inoltre, in una società multiculturale in senso lato, come la nostra, le 'regole del gioco' non scritte, le aspettative sociali, non si possono più dare per scontate, per cui il *contesto implicito* sulla base del quale *assegniamo un significato* oppure un altro a comportamenti e comunicazioni diventano incerti e continuamente

11 Non è mai troppo presto per insegnare ai bambini delle modalità comunicative costruttive. Fra gli studi rivolti ai genitori consiglio: Steve Biddulph, *Il segreto dei bambini felici*, Mondadori, Milano 2001; A. Faber, E. Mazlish, *Come parlare perché i ragazzi ti ascoltino*, Mondadori, Milano 2015; L. Scarpa, *Tranquille dentro. Il piccolo talismano della mamma*, Ponte alle Grazie, Milano 2012, e l'intramontabile lavoro di T. Gordon, *Relazioni efficaci*, La Meridiana, Molfetta, Bari, 2014.

trattabili. Può capitare, così, che l'altro 'di turno' risponda a significati (quelli da lui assegnati alle nostre comunicazioni) che per noi sono impensabili, che ci colgono di sorpresa.



3. La mente di chi ascolta

Non pensiamo, di solito, che è la mente di chi *ascolta* ogni comunicazione ad essere libera di assegnarle un significato, quale che sia la nostra intenzione nell'esprimerci, e tantomeno ci rendiamo conto che ognuno di noi esseri umani reagisce non tanto a quel che l'altro dice, ma *al significato che ognuno di noi assegna* a quel che l'altro dice e fa. Una differenza dalle conseguenze cruciali, che già la dottrina stoica sottolineava: *nessuno può offendermi se non attribuisco il significato di offesa alle sue parole.*

Ne consegue che nessuno può 'farmi arrabbiare', se non con il mio attivo contributo interpretativo: se lo scelgo.

La diffusa accusa "mi fai x!" (dove x sta per "arrabbiare, impazzire, star male" e simili), attribuisce all'altro un potere che questi assume solo in quanto glielo sto attribuendo, trascurando il potere della mia stessa interpretazione nel fare dei comportamenti dell'altro situazioni così significative nella mia esistenza. In particolare, quando *rifiuto* le parole o i comportamenti dell'altro, perché me ne auguravo altri, ecco che emozioni come la tristezza o la rabbia me lo segnalano. Se mi *auguravo* comportamenti in sintonia con i miei desideri e bisogni, e questi sono frustrati, sentirò tristezza e delusione; se ne *pretendevo* altri (come fossero miei diritti), sentirò rabbia; se me ne *aspettavo* altri, sentirò sorpresa. E ciò che io mi *auguro, pretendo, mi aspetto* sono fenomeni interni alla *mia* mente.

La nostra esperienza di vita è fatta costantemente da ciò che percepiamo con i sensi e dall'*aggiunta*, da parte

nostra, dei significati che vi attribuisce la nostra mente:

Esperienza = percezione + significato

La nostra esperienza è, quindi, *autoreferenziale*, auto-prodotta dall'incontro tra la nostra mente e il mondo: la percezione è comunque *selettiva*, per cui la nostra mente automaticamente seleziona, elimina dati di realtà, focalizzandosi di volta in volta su quel che ha a che fare con le nostre paure, convinzioni, bisogni – con il “filtro” della nostra mente, che inoltre aggiunge a quel che percepisce l'importanza che essa stessa vi assegna. Citando il premio Nobel Daniel Kahneman: “Nulla, nella vita, è così importante come ci pare sia quando ci stiamo pensando”¹².

Ne discende che la qualità di uno scambio comunicativo non dipende tanto dalle intenzioni dei partecipanti, quanto dal *risultato sistemico* dell'interazione: si esprimerà nelle conseguenze concrete nel vissuto di tutti i coinvolti e nei frutti in termini di vicendevoles *valorizzazione* delle persone coinvolte o di *svalutazione* vicendevoles e, quindi, di *disagio*.

Ci sorprendiamo, insomma, gli uni con gli altri e spesso nascondiamo la nostra frustrazione difendendoci (ma attenzione: il mio “difendermi”, agli occhi dell'altro appare un “attacco”!), dietro a comportamenti automatici e irreflessi, come svalutazione dell'altro, arroganza, sarcasmo, ironia e autoritarismo che contribuiscono a realizzare circoli viziosi di incomprensione. Oppure invece ci *sforziamo* di essere gentili e coviamo poi risentimento. E così aumenta e si diffonde la quantità totale di frustrazione e malessere nel mondo.

12 D. Kahneman, *Pensieri lenti e veloci*, Mondadori, Milano 2011.



In che senso allora possiamo dire che la comunicazione, che è così rischiosa, è lo strumento fondamentale del *counseling*, e che tipo di comunicazione intendo?

“Non possiamo non comunicare”, secondo il famoso primo assioma della comunicazione di Paul Watzlawick¹³: il che significa che, nella misura in cui un altro essere umano ci percepisce e assegna significati al nostro comportamento, comunichiamo comunque, consapevolmente o meno, con toni di voce, sguardi, col nostro modo di muoverci e di stare al mondo.

Possiamo, allora, accorgerci di comunicare di fatto ininterrottamente; il che non significa, tuttavia, che siamo continuamente impegnati nel *counseling*. Anzi.

13 P. Watzlawick, J. H. Beavin, D. D. Jackson, *Pragmatica*, cit.

4. La comunicazione del *counselor*

La questione allora sarà: quale modalità comunicativa è parte integrante del *counseling*? Come si caratterizza una comunicazione che possa essere di sostegno alla crescita personale di chi si rivolge al *counselor*? Che sia possibile che, per certi versi, forse raramente, noi siamo impegnati nel *counseling* senza rendercene conto? Infatti, comunichiamo sempre. E lo facciamo spesso come respiriamo: senza farci assolutamente caso, se non quando l'esito di questa attività risulta molto diverso da quel che ci aspettiamo e che ci parrebbe 'normale' (sempre 'secondo noi!'), e ce lo segnala un'emozione come la sorpresa o l'irritazione.

Se dunque la comunicazione è lo strumento principale del *counseling*, e noi esseri umani non possiamo non comunicare, ne segue che tutto il nostro essere-nel-mondo-comunicando, tutta la nostra persona fa parte dello strumento principale del *counseling*. E per svolgere al meglio questo compito abbiamo bisogno di sviluppare *consapevolezza* estrema della nostra personale comunicazione, per prima cosa con noi stessi, e quindi con gli altri. Abbiamo bisogno per prima cosa di essere *counselor*, ovvero registi, di noi stessi¹⁴.

La comunicazione interpersonale è necessaria agli esseri umani in quanto le nostre consapevolezze sono opache le une alle altre. A causa di quella che possiamo

14 L. Scarpa, *Registi di se stessi. Idee per manager, insegnanti, genitori*, Bruno Mondadori, Milano, 2008.

definire una “asimmetria psicologica”¹⁵ non vediamo, non sentiamo davvero ‘in diretta’, malgrado l’empatia, le intenzioni, le aspettative, i pensieri, i desideri, i progetti, i motivi, le preoccupazioni e le paure degli altri come invece sentiamo le nostre. Se vogliamo coordinarci - per confermarci a vicenda in uno spazio vitale fatto di *significati condivisi e quindi rassicuranti* e raggiungere uno scopo comune - abbiamo bisogno di comunicare. Se vogliamo comprendere i motivi alla base del comportamento dell’altro abbiamo bisogno di chiederglieli e di poter credere alla sua risposta, di condividere un minimo di *fiducia*: riconoscendo che anche lui/lei fa del suo meglio per evitare di soffrire e che - nel suo mondo, dal suo punto di vista - quel che dice o fa avrà un senso per riuscirci, per quanto strane ci possano apparire le sue strategie.

Se riusciamo in tutto ciò otteniamo degli evidenti vantaggi: la capacità di vivere in comunità relativamente pacifiche è un vantaggio culturale ed evolutivo, e la scoperta dei neuroni specchio getta nuova luce sugli studi intorno all’empatia e all’etica¹⁶.

La comunicazione interpersonale, lungi dal servire solo a trasmettere pure informazioni e contenuti, ha effetti molto più potenti di quanto si creda, e su tutta la nostra esistenza. Con essa noi esseri umani infatti realizziamo la *qualità* stessa del mondo in cui viviamo: quella *realtà di secondo ordine* che ha le qualità e le carat-

15 L. Scarpa, *Capirsi. Istruzioni per l’uso*, Mondadori Scuola, Milano 2019.

16 M. Iacoboni, *I neuroni specchio. Come capiamo ciò che fanno gli altri*, Bollati Boringhieri, Torino 2008; P. Foot, *La natura del bene*, Il Mulino, Bologna 2007.



teristiche che noi stessi le assegniamo, in continua contrattazione comunicativa con gli altri e con noi stessi nel dialogo interiore¹⁷.

Ci identifichiamo con le nostre credenze e convinzioni rispetto alle caratteristiche del mondo in cui viviamo, caratteristiche che assegniamo noi stessi, e ne abbiamo bisogno, per sentirci al sicuro, per avere la sensazione di conoscerlo e di poterci *orientare* in esso: per cui venire a contatto con interpretazioni del mondo diverse dalle nostre ci mette in ansia, se mette in dubbio le nostre convinzioni – il che spiega l'energia combattiva con cui difendiamo le nostre opinioni, ne va della nostra 'sopravvivenza emozionale'.

Se ci alleniamo ad *osservare* questi automatici processi mentali con distacco ed equanimità, eviteremo di reagire in modo irriflesso, con quel 'cervello rettile' che prende invariabilmente le nostre difese dall'età della pietra: il *sistema 1* della mente, secondo la definizione di Kahneman¹⁸. Ma il *sistema 1* della mente intende conservarci in vita, è necessario e si è sviluppato nell'evoluzione umana per garantirci la pura sopravvivenza, non certo la serenità; come esseri umani abbiamo anche la

17 P. Watzlawick, G. Nardone, *Terapia breve strategica*, Raffaello Cortina, Milano 1997. Questo testo spiega la differenza tra la *realtà di primo ordine* (quella misurabile e condivisibile se condividiamo le unità di misura utilizzate) e quella di *secondo ordine*, che ha le qualità che le assegna chi nel farlo la vive così. Se dichiaro che il bicchiere da 100 cl ne contiene 50 di acqua (realtà di primo ordine), la qualità del mio sentire dipenderà dal *come lo valuto*, se mezzo pieno o mezzo vuoto (realtà di secondo ordine). Il fatto che gli esseri umani nel comunicare e nel vivere si scambino *continue valutazioni* è stato sottolineato per la prima volta dal filosofo Georg Simmel nel 1900, data della prima edizione della sua opera principale. Cfr. l'ed. it. G. Simmel, *Filosofia del denaro*, UTET, Torino 1984.

18 D. Kahneman, *Pensieri lenti e veloci*, cit., L. Scarpa, *Capirsi*, cit.

risorsa del *sistema 2* della mente, per poter riflettere e *decidere* che tipo di persona vogliamo essere (e se stai leggendo queste righe stai usando questa parte della tua mente, quella che pensa, valuta, ragiona, immagina scenari futuri e impara nuovi modelli interpretativi)¹⁹.

Con la comunicazione, dunque, noi esseri umani costruiamo la qualità del mondo in cui viviamo e ci facciamo a vicenda niente di meno che del bene o del male – confermandoci l’un l’altro le nostre interpretazioni o svalutandoci, valorizzandoci a vicenda o facendo il contrario; moltiplicando la quantità di benevolenza in circolazione nel mondo, o di malevolenza e diffidenza.

Il secondo famoso assioma di Paul Watzlawick sostiene che in ogni comunicazione vi sia un *cosa* e un *come*, ed è con il *come* – con *il tono che fa la musica* – che gli esseri umani si segnalano l’un l’altro quale sia la qualità della situazione che stanno vivendo insieme: se è il caso di stare in guardia o di rilassarsi.

Se stiamo in guardia, tuttavia, nemmeno il ‘cosa’ passa: il che spiega come mai se abbiamo paura dell’insegnante di matematica avremo difficoltà a capirla e ad amarla, forse per il resto della vita. Probabilmente, l’insegnante di matematica che a scuola “ci fa paura”, dal suo punto di vista, si limita ad esprimere il proprio nervosismo e la frustrazione provata nel tentare di far capire la sua materia e nel gestire la disciplina, per cui la sua irritazione non segnala che un *suo* problema - ma sono ben poche le persone (anche adulte) a rendersene conto.

19 L. Scarpa, *Capirsi*, cit.



5. Di chi è il problema?

Chi alza la voce, si arrabbia, mostra irritazione, emozioni 'negative' o modi che ci sembrano arroganti, con questi stessi modi dimostra di *avere un problema*, dato che nessuno si arrabbia, alza la voce, perde la calma e spreca tanta energia volentieri.

Se ce ne ricordiamo possiamo *esentarci dal dare significati tali da prendere questi comportamenti sul personale*, e rispondere non più guidati dal *sistema 1* della mente, quello automatico, ma invece farlo *senza alcun bisogno di andare sulla difensiva*, con *l'ascolto attivo*²⁰, e con distacco o empatia, senza reagire in modo irriflesso a presunti attacchi dell'altro.

La rabbia è il segnale di bisogni che non riusciamo ad esprimere, e forse nemmeno a chiarire a noi stessi con esattezza: sentiamo frustrazione e la agiamo contro il mondo, che accusiamo di farci il torto di non adeguarsi alle nostre aspettative. La rabbia è direttamente proporzionale alla nostra *pretesa* che il mondo sia come *deve essere* (secondo noi), e nasconde altre più imbarazzanti emozioni, come la paura di un mondo incontrollabile e la nostra impotenza e vulnerabilità.

Siamo, infatti, costituzionalmente impotenti a far andare le cose come vorremmo: è un dato di fatto, la realtà è-*come-è* e non come noi vorremmo che fosse. Una persona in preda alla rabbia vive quindi un attacco di frustrazione estrema, esprime disagio e ha bisogno di ascolto, per quanto la sua stessa modalità comunicativa

20 T. Gordon, *Relazioni efficaci*, cit.

possa rendere difficile l'ascoltarla a chi tende a rifiutare modi aggressivi per timore del conflitto.

Per riuscirci è dunque essenziale *accettare* l'emozione della rabbia e *non prendere le sue parole sul personale*. La rabbia è espressione del disagio e della frustrazione di chi la esprime, segnala bisogni e desideri non chiariti e forse la disperazione legata al credere di non poterli esaudire. L'ascolto attivo e la parafrasi *non giudicante* non sono solo metodi da imparare: implicano l'assumere la validità della *realtà di secondo ordine* dell'altro, e cioè che qualsiasi cosa l'altro dica o faccia - per quanto strano ci possa apparire - nel suo mondo ha un senso.



6. La Comunicazione Nonviolenta

Se, al contrario, sento che il problema è *mio* - perché sono io che *rifiuto* il comportamento o le parole dell'altro e un'emozione come la rabbia e/o la tristezza me lo *segnalano* - posso utilizzare il modello della *Comunicazione Nonviolenta*²¹ per *descrivere* all'altro la mia realtà di secondo ordine e invitarlo a collaborare per migliorare la situazione. Ecco i singoli passi:

- *descivo* quel che *percepisco* (quel che vedo, sento dire), senza aggiunta di interpretazioni ed evitando termini implicitamente giudicanti (non quindi: "quando vedo questo porcile..." ma invece "quando vedo i vestiti e i libri sparpagliati per terra..."),
- *descivo* come mi *sento*,
- *descivo* di che cosa ho *bisogno*,
- *descivo* le mie intenzioni e le mie *richieste* concrete, quel che voglio ottenere,
- *chiedo* all'altro *come vede la situazione* dal suo punto di vista,

chiedendo poi all'altro come possiamo risolvere la questione insieme, *senza accuse* e senza prendercela sul personale²².

Grazie a questo modello posso esprimere i miei bisogni e desideri, e le mie richieste, in modo positivo, *prendendomi la responsabilità di quel che voglio ottenere*, rendendo quindi superflue accuse e lamentele - che

²¹ M. Rosenberg, *Le parole sono finestre oppure muri*, Esserci, Reggio Emilia, 2003.

²² L. Scarpa, *Capirsi*, cit.

sono comunque inefficaci a risolvere positivamente le situazioni frustranti, semmai le perpetuano.

Possiamo prenderci la responsabilità di quel che vogliamo ottenere nella misura in cui comprendiamo che ognuno vive in funzione dei propri bisogni e fa del suo meglio dal proprio punto di vista. Si tratta, allora, di descriverci a vicenda i nostri *mondi di aspettative* e preferenze, per aiutarci a conoscerle e a tenerne conto, se possibile, o comunque ad intavolare trattative senza alcun uso del potere e dell'aggressività.

La Comunicazione Nonviolenta definisce violenti modi di fare tuttavia molto diffusi, che contribuiscono nel generare disagio, circoli viziosi di incomprensione e chiusura, pur non sembrando in genere "violenti" in sé.

È violenza verbale, ad esempio, secondo questo modo di vedere le cose, appioppare agli altri *attribuzioni svalutanti*, definirli in base a quello che 'sono-per-noi', ossia rispetto alle nostre aspettative. Così facendo li *riduciamo a strumenti del nostro benessere*, oppure ad ostacoli, senza rispettare l'umanità dell'altro, che non si può mai *ridurre* a quel che l'altro è-per-me. Nel farlo dimentichiamo che l'altro è *protagonista* della sua vita, con i suoi bisogni, desideri, preferenze e convinzioni, e non una semplice *comparsa* nella nostra - e ognuno di noi si vive come protagonista.

Posso comunemente dire, ad esempio, "Alberto è inaffidabile", oppure invece in modo costruttivo *descrivere* e condividere semmai la mia esperienza, la situazione concreta che è stata evidentemente per me frustrante, se sono tentata di usare quei termini per parlarne. Ed è stata frustrante in quelle circostanze precise, sulla base delle *mie* aspettative e convinzioni e bisogni, che posso



appunto descrivere senza attribuzioni di sorta. E allora la traduzione della frase “Alberto è inaffidabile” potrà forse essere: “Quando sono partita e ho lasciato il gatto ad Alberto la mia esperienza è stata diversa da quel che mi aspettavo e al ritorno mi sono risentita perché (...), per cui non riesco a fidarmi più e la prossima volta troverò un’altra sistemazione per il micio”.

La traduzione di una attribuzione è sempre una frase più lunga e laboriosa, perché implica l’esplicitare – descrivendole – le situazioni concrete, le percezioni, le aspettative, le emozioni, esplicitando inoltre che sono *nostre*, le abbiamo e le esprimiamo senza accusare alcuno, ne teniamo conto per fare le nostre scelte e spiegarle.

Vediamo infatti i *comportamenti* degli altri, che giudichiamo, ma mai la loro *esperienza*²³, e i comportamenti degli altri diventano parte della nostra esperienza *grazie alle nostre aggiunte interpretative*, come i nostri comportamenti diventano parte dell’esperienza degli altri grazie all’aggiunta, nella loro mente, delle loro interpretazioni. Ma delle aggiunte interpretative *degli altri* sappiamo ben poco: mentre *crediamo senz’altro alle nostre*, confondendo, così, fatti ed opinioni, e non conosciamo quelle degli altri - le menti degli esseri umani sono opache le une alle altre. Con la Comunicazione Nonviolenta lo accettiamo e ce le descriviamo a vicenda: se teniamo a mente che ognuno vive in funzione dei propri bisogni – e cioè fa quel che può per stare il meglio possibile, con le risorse che ha in quel momento, per riuscire a *rispondere ai propri bisogni* - non ha alcun senso accusare gli altri di non rispondere ai nostri, quando accade.

23 R. D. Laing, *L’io diviso. Studio di psichiatria esistenziale*, Einaudi, Torino 2010.

7. Le attribuzioni

Le attribuzioni sono quindi una forma implicita di violenza verbale, perché riducono l'altro a quello che "è-per-me", come fosse una cosa inanimata, trascurando il suo vissuto, la sua ricchezza di individuo, con le sue paure, i suoi bisogni, i suoi desideri e le sue preferenze.

È così facile dare attribuzioni agli altri che il sociologo americano Richard E. Nisbett ha coniato il concetto di "errore fondamentale di attribuzione"²⁴ per descrivere il dato di fatto usuale di come sia automatico, nella nostra cultura occidentale, attribuire ad altri difetti caratteriali nell'osservare comportamenti che, se invece li attuiamo noi stessi, siamo invece pronti a motivare facendo riferimento al contesto. Ad esempio, è facile dire "Piero è un pigrone", con fare critico; mentre possiamo essere perfino fieri della nostra capacità di rilassarci.

Un modo di esprimerci che possiamo quindi allenarci ad *eliminare* dal nostro repertorio comunicativo è la formulazione del tipo: "tu sei x", oppure, parlandone con terzi, "Piero è x", dove x sta, in entrambi i casi, per ogni possibile attribuzione rivolta a Piero (ad esempio "tu sei un pigrone!"). Impariamo a *tradurre* queste frasi, queste etichette, che ci vengono così spontanee, nell'espressione sincera dei nostri bisogni, quelli che vi si nascondono dietro. Per esempio, possiamo tradurre "Piero è un pigrone" con "ho visto Piero rilassarsi sul

24 R. E. Nisbett, *Il Tao e Aristotele. Perché asiatici e occidentali pensano in modo diverso*, Rizzoli, Milano, 2007.

divano dell'ufficio e mi ha colpito perché c'è tanto da fare e ho bisogno del suo aiuto". La traduzione di "tu sei un pigrone" sarà: "Piero, ho bisogno del tuo aiuto per fare", oppure, usando il modello della Comunicazione Nonviolenta: "quando ti vedo disteso sul divano in pausa, mi innervosisco perché ho bisogno del tuo aiuto per ..., e voglio finire questo lavoro entro stasera..., che cosa ne pensi?"

In ogni caso *prenderci la responsabilità dei nostri desideri e bisogni* implica una descrizione più accurata degli stessi e della situazione, per come la vediamo noi, e soprattutto richiede l'esserne *consapevoli* prima di iniziare a parlare con l'altra persona.

Abituarci a tradurre ogni frase del tipo "tu sei x" in "io ho bisogno di y" evita il malessere che questo tipo di frase invariabilmente produce, dato che suona come una accusa e come un'etichetta che l'altro si permette di darmi, permettendosi di parlare di me in modo certamente riduttivo e funzionale ai suoi bisogni, e mai ai miei. Perfino la semplice frase "tu sei una brava persona" può risultare irritante, perché l'altro si permette di dare di noi una definizione comunque limitata a quel che pensa di noi e dimostra di crederci in diritto di valutarci. Anche in questo caso possiamo tradurla prendendoci la responsabilità del nostro sentire: "Mi ha fatto molto piacere vedere che tu ti sei impegnato con tanta generosità...".

Per inciso, possiamo definire la circostanza dell'*avere un problema con il rifiuto di quel che semplicemente è-come-è* e non come noi vorremmo che fosse, e quella del *trovare una soluzione con la progettazione di un cambiamento* nella direzione dei nostri scopi. La 'realtà' la



possiamo definire come *tutto ciò che non dipende dalla nostra volontà*, per cui è nella natura delle cose che molto spesso non si adegui alle nostre aspettative e preferenze. È insomma con la nostra intrinseca resistenza alla realtà, col nostro rifiuto di come la realtà semplicemente è, che noi stessi ci creiamo problemi, illudendoci di avere un controllo su fenomeni della vita di fatto incontrollabili. Siamo esseri progettuali e quindi tendenzialmente insoddisfatti, e accettare questo come fenomeno integrante della nostra esistenza può aiutarci a vivere meglio²⁵.

La *modalità descrittiva e non giudicante* della Comunicazione Nonviolenta è l'alternativa costruttiva all'abitudine irriflessa del *dare la colpa* e del darci la colpa, che non serve a nulla se non a moltiplicare malessere, incomprensione e conflittualità. In modalità descrittiva possiamo rilassarci e accettare il dato di fatto che ognuno vede e vive la realtà dal suo punto di vista, senza farne più motivo di scontro, curiosi invece di capire *come l'altro vive e vede le cose* - e *descrivendocele* quindi a vicenda.

Se l'altro di turno non conosce questo metodo e risponde alla nostra comunicazione descrittiva e non giudicante in modo 'tradizionale' (ad esempio accusando), potremo ricordarci che evidentemente *ha un problema*, cioè che le sue modalità comunicative esprimono *la sua frustrazione*, per cui potremo utilizzare noi stessi la mo-

²⁵ La 'prima nobile Verità' del buddismo si può tradurre come *la vita è insoddisfacente*, ed esorta appunto ad accettare questo dato di fatto prodotto dall'incontro tra la nostra mente progettuale e un mondo in cui ogni cosa è impermanente, e *quindi* insoddisfacente per esseri, come noi, alla ricerca di sicurezza e prevedibilità.

dalità descrittiva nel parafrasare le sue parole, con l'ascolto attivo e accettando il punto di vista dell'altro in quanto punto di vista dell'altro

La qualità di una situazione dipende dai significati che le menti coinvolte le assegnano. "Sto solo scherzando", come ritengo e sostengo, o sto mobbizzando il collega, come lui sente? Grazie ad *interpunzioni*²⁶ e interpretazioni diverse la situazione si raddoppia: le due situazioni sono vissute in modo diverso e sono quindi diverse, nelle esperienze concrete di chi le vive. Solo spostandoci, metaforicamente, assumendo un punto di vista terzo, esterno alla scena, immaginando di osservarci, mentre discutiamo, dal di fuori, potremo vederle entrambe. Ed accorgerci, forse proprio grazie al *counseling*, di che cosa hanno bisogno le persone implicate per uscire dal circolo vizioso che creano comunicando e in cui vivono.

Assegnare significati svalutanti e critici al comportamento che osserviamo negli altri come abbiamo visto è facile: proprio perché non sentiamo in diretta le loro buone intenzioni, le loro motivazioni, quelle valide dal loro punto di vista, non le sentiamo con l'immediatezza che sentiamo invece nel nostro vissuto. Per questo motivo l'equanimità e il distacco sono così difficili da vivere nel quotidiano, almeno fintantoché non ci fermiamo a riflettere su questi meccanismi di funzionamento della mente e non impariamo ad osservarli.

Il linguaggio del *counseling*, se vuole riuscire a soste-

26 Watzlawick, *Pragmatica*, cit. Si tratta del già citato terzo assioma della comunicazione: tipicamente, ognuno "sente" di aver puramente reagito all'altro, per cui ognuno pensa che sia l'altro "ad aver cominciato", una conseguenza dell'asimmetria psicologica.



nere la persona nella sua crescita personale, nella riscoperta delle sue risorse per risolvere i suoi problemi, nel fare le sue scelte in autonomia, è quello dunque di una comunicazione *accogliente, esplorativa, non-giudicante* e confermate, e cioè in grado di comunicare *accettazione* per la persona dell'altro e le emozioni che esprime. Il contrario del 'linguaggio del rifiuto', quello tendente a mettere in difficoltà l'altro, ad imporsi, ad usare quelli che altrove ho chiamato 'stili di controllo': alzare la voce, tipicamente, ma anche alzare gli occhi al cielo, recriminare e lamentarsi.

Tuttavia, il *counselor* è consapevole che chi si esprime così ha un problema. Adotterà allora l'ascolto attivo e la parafrasi per tradurre questi stili in richieste positive: chi mortifica l'altro o usa questi stili distruttivi non ha forse mai imparato a esprimersi in modo assertivo e a dire semplicemente in modo diretto che cosa che vuole ottenere.

E come mai non siamo abituati a dire direttamente e in modo positivo come ci sentiamo e di che cosa abbiamo bisogno? Per *paura*: del rifiuto o della mortificazione di non venir ascoltati o presi sul serio, come da bambini a volte sarà accaduto; per paura quindi di renderci vulnerabili. Tuttavia, impotenza e vulnerabilità sono fondamentali caratteristiche di noi esseri umani. Nell'accettarle in noi e negli altri ci liberiamo dallo stress di dover fingere di poter controllare la situazione - e dalla paura di non riuscirci.

Nel *counseling* non sono efficaci nemmeno forme di comunicazione che a prima vista parrebbero utili. Sono invece da evitare, come ad esempio il dare "buoni consigli".

Già Thomas Gordon²⁷ metteva in guardia dal farlo: il messaggio implicito del dare consigli (anche se l'intenzione è costruttiva), è di disconferma dell'altro, come se gli dicessimo implicitamente: "guarda, ti do questo buon consiglio, fai come ti dico di fare, perché io ne so più di te e tu da solo non ci arrivi...".

Questo tipo di messaggio implicito è caratteristico anche di scuole di pensiero psicologiche in cui il terapeuta *interpreta*: nel farlo crede ai concetti che usa e ai significati che assegna a quel che osserva e comunica in tal modo la sua superiorità. Se il 'paziente' non le condivide il terapeuta avrà a disposizione, ad esempio, il concetto di 'resistenza' per continuare a confermarle. In un approccio sistemico, almeno in una situazione ottimale, il *counselor* si chiederà, invece, il motivo del suo stesso bisogno di identificarsi con le sue interpretazioni, se ne sente di così forti, esistenziali; e osserverà il tutto con distacco, comprese le assunzioni implicite dietro ai significati dati da entrambi.

Un *counselor* si allena quindi per prima cosa ad osservare con estrema attenzione la sua stessa comunicazione nel suo *dialogo interiore*, e a farlo ben prima di entrare in contatto con la persona con cui lavora: la nostra comunicazione ha infatti la qualità che le danno i nostri pensieri, le nostre assunzioni, convinzioni e credenze.

Se, ad esempio, dubitiamo che il cliente abbia in sé le risorse per trovare la propria via verso la soluzione del problema che presenta, questi se ne accorgerà dal nostro modo di comunicare con lui e non si sentirà confermato e sostenuto.

27 T. Gordon, *Relazioni efficaci*, cit.

Le nostre menti entrano infatti in sinergia le une con le altre con la comunicazione, anche quella più implicita e non verbale, ed abbiamo influssi benefici, o meno, nelle nostre relazioni interpersonali, sia come *counselor* che come genitori, insegnanti, esseri umani. Il cosiddetto 'effetto pigmalione'²⁸ e la suggestopedia ne sono applicazioni positive relativamente recenti. In concreto, ne consegue che coltivare immaginazioni positive intorno alle persone con cui abbiamo a che fare ha un peso ed è costruttivo del tipo di relazioni che ci auguriamo, dato che col nostro modo di fare implicitamente le comunicheremo agli altri.

L'ascolto attivo e il metodo della Comunicazione Nonviolenta di Marshall Rosenberg²⁹ si basano sull'utilizzazione ad oltranza della parafrasi e di un linguaggio non-giudicante, descrittivo e vanno allenati - non sono mere tecnologie comunicative, anzi possiamo fare l'esperienza di quanto ferisca renderci conto che chi ci ascolta le sta utilizzando in quanto tali, vivendo il suo ruolo professionale senza quel minimo di attenzione per noi come persona di cui come esseri umani abbiamo bisogno. Non sono, dunque, da applicare come mere tecniche ma ci consentono, nel nostro allenarci ad usarle, di aprirci veramente all'altro e alla sua umanità. Oppure, ad accorgerci in tempo che abbiamo bisogno di una pausa, o di 'metacomunicazione'.

28 R. Rosenthal, L. Jacobson, *Pigmalione in classe*, Franco Angeli, Milano 1992.

29 M. Rosenberg, *Comunicazione e potere*, Esserci, Reggio Emilia, 2010.

8. “Metacomunicazione”: come stiamo parlando insieme?

Con quest’ultimo termine intendo la nostra capacità di *parlare di come stiamo parlando* insieme, dando voce a quel che di solito lasciamo implicito, dicendo ad esempio quali siano le intenzioni dietro alle nostre parole.

‘Metacomunichiamo’ anche quando diciamo, ad esempio, “stavo scherzando”, spiegando all’amico quale significato intendevamo dare alla situazione, e invitandolo a condividerla, se abbiamo il dubbio che ciò non stia già accadendo automaticamente. In altri termini, metacomunicare significa fare un passo indietro rispetto alla nostra identificazione con quel che crediamo vero e stiamo dicendo; osservare da fuori la scena che contribuiamo a creare in modo sistemico e descriverla in modo non-giudicante: dare un *feedback* costruttivo agli altri coinvolti su quel che notiamo rispetto alla qualità della nostra stessa comunicazione. Ecco un esempio: “mi pare che quando parliamo di... i nostri toni si alterano, che ci innervosiamo, e mi chiedo di che cosa abbiamo bisogno per poterne parlare con calma, dato che non abbiamo intenzione di arrabbiarci ma di trovare una soluzione”.

Tra l’altro, se ci ricordiamo che nessuno si altera volentieri, ogni irritazione (in noi e nell’altro) può diventare per noi il *segnale* che è arrivato il momento dell’ascolto attivo (se l’altro è irritato e quindi “ha

un problema”) e della metacomunicazione e della Comunicazione Nonviolenta (se siamo irritati noi stessi e, quindi, “abbiamo un problema”).

Possiamo quindi, come primo passo verso il *counseling*, allenarci ad osservare la nostra mente e come assegni significati ad ogni cosa. E come lo faccia sulla base di un intero filtro fatto di nostre assunzioni, bisogni, convinzioni, condizionamenti, paure e fantasie, oltre che della nostra tendenza ad identificarci con questi contenuti della mente e, quindi, a difenderli, se gli altri non li confermano.

Grazie alla nostra immaginazione (e alla tendenza innata della mente alla negatività) vediamo problemi in molte cose: in quanto esseri umani le confrontiamo infatti alla nostra idea di come-dovrebbero-essere-invece³⁰. L’immaginazione è la risorsa che ci fa progettare varianti alternative della realtà, quelle che preferiamo e con cui *forziamo* la realtà. Siamo quindi, in quanto esseri desideranti ed immaginosi, sempre in *resistenza* a quel che, “lì fuori” di noi, è-come-è. E allora spesso non siamo d’accordo, diamo la colpa, ci irritiamo.

Quando diamo la colpa ad un altro della nostra rabbia (e pensiamo o diciamo “Mi fai arrabbiare!”), ad esempio, se ‘andiamo in automatico’, non ci accorgiamo che ci arrabbiamo non perché l’altro non si comporta “bene” (cioè come noi vorremmo), ma perché *noi vogliamo* che l’altro si comporti come noi riteniamo giusto e ce lo aspettiamo con forza. La differenza è sottile, ma sostanziale negli effetti: non ci accorgiamo che la rabbia

30 L. Scarpa, *La capra canta. Per vivere sempre sopra la panca. 52 scelte per imparare a vivere meglio con la competenza sociale*, Ponte alle Grazie, Milano 2009; nuova edizione: *Liberi di scegliere*, la Meridiana, Molfetta, Bari, 2014.



ha a che fare con *nostre esigenze e pretese* (e con l'*impotenza* che sentiamo invariabilmente nel notare che non è possibile "far comportare" un altro secondo la nostra volontà, se non la condivide), non con l'altro, che vivendo la *sua* autonomia interpretativa logicamente non necessariamente si comporta come noi ci aspettiamo. Quanto più forti le nostre pretese ("devi!") tanto più forte la rabbia (e l'impotenza!) che sentiamo.

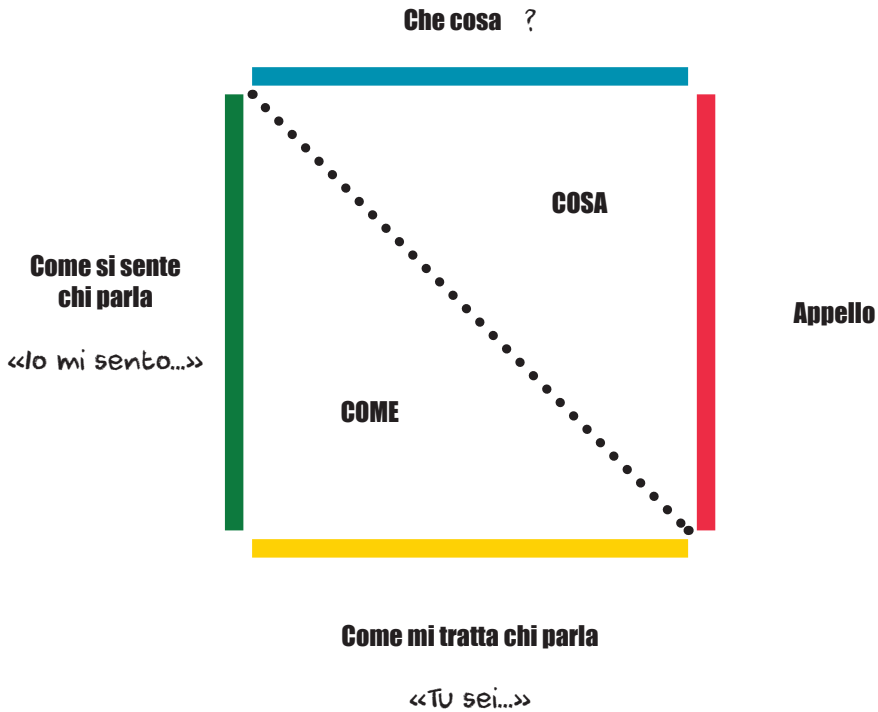
La rabbia è un segnale emozionale importante: indica che ci sono, nella nostra vita, dei confini ben delineati di quel che è accettabile per noi, confini che siamo disposti a difendere, convinzioni ed esigenze forti. Ma non è detto che l'altro sia in grado di tenerne conto. Ce ne possiamo occupare autonomamente, osservando e controllando la validità (ancora attuale?) delle assunzioni nascoste dietro alla nostra rabbia, e il nostro dolore di fronte al senso di impotenza celato dietro alla rabbia stessa. È proprio vero: gli altri spesso non si comportano come a noi piacerebbe, e i nostri desideri al riguardo hanno a che fare solo con noi, e non con loro.

9. Allenarci alla libertà di scelta interpretativa

La scuola di psicologia della comunicazione di Amburgo ha ideato un modello grafico che visualizza i quattro significati che chi ascolta può assegnare a quel che gli viene detto. Sviluppando l'assioma di Watzlawick, secondo il quale ogni comunicazione ha un 'cosa' e un 'come', il *Quadrato della Comunicazione*³¹ evidenzia due lati che fanno parte del 'cosa' e due che fanno parte del 'come'. Chi ascolta (B), con la sua scelta interpretativa, partecipa attivamente al risultato dell'interazione, che cambia radicalmente se B 'prende' le parole di A dal lato blu, rosso, giallo o verde: è nella mente di B, che ascolta, che si forma un significato – e può essere molto diverso da quel che A intendeva esprimere.

Di fatto questo modello è essenziale per allenarci, quando ascoltiamo, a non *prendercerla sul personale*, ad *accorgerci* quando stiamo per farlo, a chiederci se *vogliamo* farlo consapevolmente e per ottenere quale risultato, andando di conseguenza sulla difensiva o addirittura all'attacco. E a visualizzare le nostre altre alternative, che ora di seguito illustro:

31 L. Scarpa, *Capirsi*, cit. ; Friedemann Schulz von Thun, *Parlare insieme. Psicologia e arte della comunicazione per migliorare i rapporti con gli altri*, TEA, Milano 1997.



Rielaborazione di L. Scarpa del modello di Friedemann Schulz von Thun

Il lato in alto del quadrato, blu, simboleggia il 'di che cosa si tratta', il lato cosiddetto oggettivo, statistico, generico, misurabile: se, in quanto B, 'prendo' una comunicazione da questo lato ascolterò attentamente i dati 'oggettivi', la situazione generale, tipica, e la risposta sarà distaccata, volta ad esplorare forse ulteriori dati, comunque in modo non emozionale, ma piuttosto interessata al fenomeno di cui si sta parlando, senza alcun coinvolgimento personale.

Il lato a destra, rosso, simboleggia l'appello, il 'che cosa chi parla (A) vuole ottenere da B' con le sue paro-



le: A vuole che B senta, faccia, pensi, dica che cosa? Se, come B, rispondo da questo lato posso chiedere chiarimenti sul da farsi in concreto, se non mi è chiaro, oppure posso semplicemente farlo, oppure esprimere la mia opinione intorno a questa proposta.

I più utili ed interessanti per la relazione sono i due lati che visualizzano il *come*:

Il lato inferiore del quadrato, giallo, simboleggia come B ritiene che A lo stia trattando, parlandogli come sta facendo. Rappresenta la qualità del rapporto fra i due, la modalità, il 'tono che fa la musica'; se, come B, 'la prendo dal lato giallo', come si dice comunemente nei miei seminari, significa che me la sono presa sul personale, mi sono sentita svalutata, offesa, non presa sul serio, mortificata, arrabbiata, triste. Sono caduta in una delle molteplici varianti del malessere, assegnando alle parole dell'altro un significato adeguato ad avere questo risultato su di me. Ma quando me ne accorgo, posso esimermi dal prenderla dal lato giallo, se almeno per oggi preferisco restare calma, o addirittura capire, al di là delle mie aspettative, che cosa intende l'altro - se ascolto le sue parole dagli altri lati.

Il lato giallo è non a caso quello inferiore del quadrato, a mio parere illustrando così una sorta di 'legge della forza di gravità emozionale': tutti noi esseri umani siamo affamati di riconoscimento da parte degli altri, di accettazione, per cui è facile leggere in ogni interazione segnali che non rispondono affatto a questa esigenza, ferendoci, così come per ogni oggetto è facile cadere a terra, per via della forza di gravità, se è in posizione instabile.

Il lato più utile per comprendere l'altro, *il lato a sinistra, verde*, simboleggia il dato di fatto che chiunque si esprima dice sempre implicitamente anche qualcosa di sé, *come si sente*, con il tono della voce, lo sguardo, il modo di fare: e allora, pur partendo dall'accorgermi della mia sensibilità al lato giallo, che mi avverte che devo far attenzione, posso scegliere di passare a quello verde e chiedermi "*come si sente A per sentire il bisogno di parlarmi così?*" e trovare così una strada verso l'empatia.

Con un po' di esercizio, potrò ricordarmi questa domanda chiave e capire la frustrazione che sta dietro a molte espressioni di rabbia, arroganza, a critiche non costruttive, a battute ironiche che ci avrebbero altrimenti potuto ferire, naturalmente *solo se* le avessimo prese dal lato giallo.

Mi accorgerò, grazie all'allenamento, che chi mi appare 'arrogante' (una attribuzione che volentieri usiamo per parlare di altri, mentre noi stessi magari ci sentiamo, piuttosto, 'assertivi'), se solo prendo i suoi messaggi dal lato verde, esprime preoccupazione sulla sua capacità di dominare la situazione e un bisogno di rassicurazione e di difendersi dalla stessa possibilità di apparire vulnerabile.

Perfino se A *intende* mortificarmi, o addirittura mobbizzarmi, con le sue parole, posso *scegliere* di non partecipare a questo gioco, di non rivestirvi il ruolo di vittima designata, di non 'capire' le allusioni o le malignità, non prendendo le sue parole dal lato giallo, ma da quello verde, o rosso, o blu.

Per esempio, il collega A dice in tono irritato a B: "Per una volta puoi riuscire a finire la relazione nei



tempi previsti?!". Se B se la prende dal lato giallo può irritarsi o sentirsi ingiustamente criticato per la insinuazione ("per una volta!"...), innervosirsi quindi, contrattaccare oppure tacere e produrre risentimento. Se coglie il significato dal lato verde sentirà lo stress e il nervosismo di A, forse la sua stessa preoccupazione rispetto alle scadenze e potrà rispondere garantendo di fare del proprio meglio per rispettarle. Se coglie il lato rosso sentirà l'appello a finire il lavoro in tempi brevi, e si metterà subito al lavoro senza alcun malessere. Se, infine, prende il messaggio dal lato blu sa che non si tratta che del tipico tono purtroppo diffuso in tanti uffici, un tono sia prodotto che causa di *stress* e di scarsa motivazione, ma che non è *nulla di personale*, nulla di cui ci si debba preoccupare - se non forse in un altro momento, senza fretta, per parlare assieme di come vogliamo comunicare in ufficio e farne forse un progetto di rinnovamento.

Nel prendere la comunicazione da un lato, o da un altro, chi ascolta sposta quindi la situazione in una direzione più o meno costruttiva, e condivide quindi con chi parla la *responsabilità* della qualità della interazione. Anche nel parlare, nel mandare un messaggio, mi posso chiedere, usando i quattro lati del quadrato, quanto voglio esprimere su di me e dire *come* mi sento (lato verde), di che *cosa* esattamente voglio parlare e se sono preparato a farlo (lato blu), *cosa* voglio ottenere (lato rosso) e *come* mi rivolgo all'altro, che interpretazione do della nostra relazione, quale implicito "tu sei..." risuona nelle mie parole (lato giallo).

Con il 'Quadrato della Comunicazione' abbiamo uno strumento grafico a disposizione per essere consapevoli di alcuni aspetti della nostra comunicazione, e di come possiamo sempre *scegliere* in che direzione svilupparla.



10. L'approccio sistemico e il *reframing*

Nell'approccio sistemico osserviamo la tendenza che tutti abbiamo a dare la colpa e a prendercela con l'altro come un qualsiasi altro comportamento, un *fenomeno della vita degli esseri umani*, ma senza credere di "aver ragione" o che abbia un senso, al di là di quello di esprimere la nostra frustrazione. Parafrasando Watzlawick: vedere il mondo come la propria costruzione significa essere responsabili dei propri sogni e del proprio mondo e lasciar perdere la comoda abitudine del dare la colpa all'altro o alle circostanze.

Possiamo allora chiederci: come mi sento quando avverto il bisogno di dare la colpa all'altro? E scoprire il disagio, il dolore che vi nascondiamo con cura dietro: ci sentiamo meglio, nell'immediato, nel sentire la forza della rabbia, invece che la debolezza della impotenza e della frustrazione. Un sollievo che paghiamo poi a caro prezzo, isolandoci dagli altri e vivendo in un'*autoreferenziale* realtà di secondo ordine personale in cui crediamo di dover stare in guardia.

La medesima immaginazione che realizza in noi il conflitto tra come il mondo ci pare che sia e come vorremmo che fosse ci dà, tuttavia, anche una mano: nulla ci vieta infatti di vedere nei tanti problemi addirittura risorse e opportunità - evidentemente c'è tanto da fare e non ci annoieremo di certo!

Quest'ultima "mossa comunicativa" corrisponde alla tecnica di Virginia Satir e Milton H. Erickson del

cosiddetto *reframing*³², il dare un'altra cornice interpretativa alle cose, e quindi un altro significato, in modo da non sentirci impotenti di fronte ad esse. Ad esempio, di fronte alla frase: "alla mia età mia madre si immischia ancora nella mia vita!", col *reframing* il *counselor* può parafrasare offrendo un'altra cornice interpretativa, dicendo forse: "mi stai dicendo che tua madre prende ancora una parte attiva alla tua vita e vuole proteggerti ad ogni costo...?", e lo farà suggerendola senza volerla imporre, con leggerezza e rispetto della sofferenza reale che sente chi parla in questo modo.

In tal modo, nel *counseling* si allarga lo spettro di significati potenziali di ogni cosa, e chi vi cerca aiuto si accorge della sua capacità di cambiarli, insieme alle assunzioni e convinzioni e quindi alla qualità del proprio vissuto. Alla fine, ci rendiamo conto della nostra risorsa di poter cambiare la realtà di secondo ordine in cui viviamo, almeno quel tanto che basta per non sentirci vittime impotenti di un mondo che ha esattamente le qualità che la nostra mente autoreferenziale gli ha assegnato.

E questo è il processo di *empowerment*, di presa di possesso del proprio potere personale, almeno di quello della libertà interpretativa, che nessuno ci può sottrarre.

32 In italiano anche tradotto con il termine di ristrutturazione, cfr. R. Bandler, J. Grinder, *La ristrutturazione. La programmazione neurolinguistica e la trasformazione del significato*, Astrolabio Ubaldini, Roma 1983.



11. Lo sguardo etnografico

Lo sguardo dell'etnografo, dell'antropologo, che studiano le culture di popoli lontani, ben diverse da quelle da cui provengono, è caratterizzato tipicamente dalla *sospensione del giudizio* e dalla curiosità: osserva gli usi e costumi e le convinzioni che vi stanno dietro e osserva anche la sua stessa sorpresa, quando ne sente, come indice di aspettative che in questa cultura altra non si rivelano valide – e certamente non giudica sulla base dei parametri della propria cultura ma si limita a notare differenze e particolarità.

Per questo motivo chiamo “sguardo etnografico” un modo di guardare *non-giudicante* sia il mondo, sia soprattutto il mondo nella propria mente ed i passi che questa fa per produrre le emozioni e i pensieri che ci invia costantemente.

Infatti, possiamo osservare con sguardo etnografico i passi seguenti, nella mente:

- *Percezione*: con i sensi vedo/sento/mi accorgo di quel che mi circonda nel mondo (oppure sono consapevole di un pensiero che mi passa per la mente);
- *Interpretazione*: la mente *assegna un significato* ad ogni percezione, mi *segnala* se si tratta a suo parere di un pericolo o di qualcosa di piacevole, *giudica*, cioè, setacciando la percezione attraverso i suoi filtri fatti di convinzioni, valori, bisogni, paure, condizionamenti culturali, preferenze, idiosincrasie, tutto ciò che differenzia ogni mente da un'altra;
- *Reazione emozionale*: il segnale emozionale può essere un'emozione positiva (che chiamiamo così perché noi esseri umani la sentiamo volentieri), come gioia, sollievo, entusiasmo, oppure negativa

(che chiamiamo così perché noi esseri umani in genere preferiamo non sentirla), come paura, ansia, rabbia, disgusto, fastidio, irritazione, se la mente assegna un significato adatto a produrre in me un senso di rifiuto o avversione.

Pur tenendo conto della percezione selettiva, ciò che percepisco nel mondo – e nella mia mente – semplicemente è un dato di fatto: *è-come-è*; è un fenomeno della vita; ed anche la mia reazione emozionale è un fenomeno della vita: gli esseri umani si agitano, sono contenti, si arrabbiano, si rilassano, fa parte del vasto repertorio dei comportamenti umani.

L'unico punto su cui possiamo esercitare la nostra libertà di scelta interpretativa è quello intermedio, dell'interpretazione; posso sempre osservare i miei stessi pensieri e giudizi e chiedermi: sulla base di quali convinzioni, valori, preferenze, bisogni, paure sto dando questa importanza, questo significato, a quel che percepisco?

Se riesco a vivere con più elasticità le mie convinzioni – o, addirittura, a “riscriverne” una versione meno perentoria – sarò, ad esempio, meno propenso alla rabbia, quando la realtà intorno a me (ma anche in me) si permette di non rispettare i miei standard.

Ne consegue un aumento di libertà di scelta che ha immediate conseguenze sul mio sentire. Abbassando il termostato dell'assegnare significati “terrificanti”, l'emozione si attenua.

- percepisco qualcosa,
- assegno un significato (sulla base di convinzioni e bisogni),
- ‘mi sento’ di conseguenza.



Possiamo accorgerci di poter regolare autonomamente il nostro sentire, osservando con distacco i significati che diamo, non identificandoci più con loro: in fondo, *non sono che ipotesi*. Il nostro umore non dipende direttamente da quel che accade, ma da noi stessi, da come *valutiamo* quel che accade: dalle storie che ci raccontiamo per dare un senso alle cose. Se assegno un altro significato mi sento diversamente.

Un esempio (di una partecipante ad un mio seminario): “mi sento infastidita, anzi offesa, quando i clienti della mia bella panetteria mi chiedono: «sono ‘freschi’ i panini?»”.

Se, allenandomi col mio *counselor*, imparo ad usare lo sguardo etnografico, posso osservare la situazione e mi posso chiedere: che significato assegna la mia mente a questa frase, in fondo una banale domanda, per riuscire a farmi provare un’emozione così forte? E posso scoprire che tra le mie convinzioni vi è qualcosa di simile ad una legge del tipo “nessuno ha il diritto di mettere in dubbio la qualità dei miei prodotti”.

Se riscivo questa legge interna, adeguandola alla mia scelta attuale, di voler essere una persona più calma e tollerante, posso riformularla forse così: “preferisco che le persone riconoscano la qualità dei miei prodotti”, e nella calma che ne consegue mi posso accorgere che le domande riguardo a quando sono usciti i panini dal forno sono solo semplici richieste di informazioni.

Un altro esempio: come tutti, preferisco essere trattata con gentilezza. Se mi accorgo che i modi bruschi degli altri hanno il potere di mettermi in difficoltà posso lavorarci con lo sguardo etnografico e abbassare il termostato delle mie aspettative, magari ricordando a

me stessa che gli altri - per poter essere gentili - hanno bisogno a loro volta di star bene, senza stress, e al giorno d'oggi non è una situazione diffusa. Inoltre, a volte i modi sgarbati rispondono al bisogno di *tenere a distanza gli altri*, per cui possono essere diffusi come automatismi irriflessi di chi sta in guardia; e, se lo fa, ne sente evidentemente il bisogno.

Usando lo sguardo etnografico mi esimo insomma dall'esprimere il giudizio "la mancanza di gentilezza è mancanza di riguardo e maleducazione", dentro di me, e, se invece compare, lo osservo, come un *fenomeno* interessante della mente, che mi "manda" questo giudizio - e non è assolutamente necessario identificarmi con esso. Lo *osservo* e nel sospendere l'identificazione non sento il bisogno di difendermi o attaccare: non è che una ipotesi della mente. Continuo ad avere una preferenza per modi gentili, certo, ma è una *mia* preferenza, non mi aspetto che il resto del mondo ne debba tener conto, quando evidentemente non è in grado di farlo.

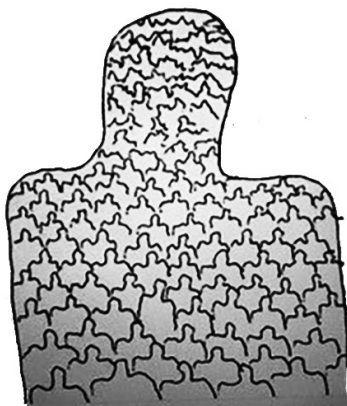


12. Il *team interno*

Qual è la parte di noi stessi che osserva, in maniera non-giudicante, gli stessi pensieri che ci passano per la mente? Chi è l'*Osservatore benevolo* dentro di noi?

Nella misura in cui immaginiamo di identificarci nell'*Osservatore benevolo* e distaccato dentro di noi, possiamo osservare le altre parti, ad esempio l'emozione della rabbia, e chiederle che bisogni frustrati sta cercando di segnalarci, ed occuparcene consapevolmente, senza agirla né venir trascinati dalla rabbia stessa, così che non sia questa "parte di noi" a guidare le nostre azioni, ma l'*Osservatore*, distaccato e quindi consapevole dell'effetto che la nostra esplosione di rabbia può avere sugli altri.

Non siamo abituati ad *osservare con consapevolezza* le nostre emozioni, né a *denominarle* in modo preciso; tantomeno a sentire gratitudine nei loro confronti - cosa che possiamo sviluppare appunto con il *modello delle 'parti interne'*.



Il disegno di uno studente di L. Scarpa

Le emozioni sono *segnali* dei nostri bisogni in relazione a quel che ci circonda e, in quanto tali, vanno ascoltate e accettate come fossero delle assistenti, nostre 'parti interne' con le quali entrare in comunicazione nel corso del dialogo interiore.

Il modello del 'team interno', di Friedemann Schulz von Thun, aiuta a generare una sensazione di calma e distacco dentro di noi. Immaginiamo di vedere le parti di noi stessi come attori su di una scena teatrale interna, di osservarle con simpatia e di assumerci le nostre responsabilità di guida, di regista, di dirigente del nostro team interno, comprendendo e conducendo con *accettazione* e rispetto ogni parte.

Possiamo far la conoscenza con le nostre parti interne quando abbiamo una sensazione di incertezza o di inconcludenza; quando non siamo soddisfatti di un nostro modo di agire, quando non sappiamo esprimere con chiarezza come ci sentiamo. Quando possiamo iniziare una frase con un "da una parte vorrei..., ma dall'altra penso che..., e poi mi dico in fondo che...": si stanno esprimendo, in noi stessi, varie parti ed è possibile conoscerle, parlarci, farci amicizia.

Quando reagiamo in modo impulsivo - ci arrabbiamo, ad esempio - e diciamo, esagerando trascinati dall'irritazione, cose che non corrispondono esattamente a quel che pensiamo quando siamo calmi e di cui in seguito ci pentiamo, ci siamo identificati, dentro di noi, con quella particolare parte di noi, la Rabbia, dimenticando di chieder consiglio alle altre, o all'*Osservatore benevolo* in noi, prima di reagire.

Quella parte di noi ha preso il comando della nave, che è il nostro io convenzionale nel suo complesso,



mettendo sotto chiave le altre: un ammutinamento! Quando, ad esempio, piangiamo siamo *identificati* con una parte che si sente triste, vittima, inadeguata, impotente. Se l'Osservatore interno se ne rende conto e, invece di identificarci con questa parte dolorante, ci identifichiamo con l'Osservatore che la accetta, smetteremo immediatamente di 'agire' il dolore piangendo. Col distacco benevolo che ne segue è possibile prenderci cura con saggezza di questa parte di noi bisognosa e di quel che vuol essere risolto, fatto, capito, accettato o cambiato.

Simili ammutinamenti in noi non avvengono, o si risolvono in breve tempo, se alla guida della nostra nave c'è, ben piantato sulle sue gambe, quello che abbiamo chiamato l'Osservatore, la *consapevolezza non-giudicante* di quel che semplicemente accade, dentro e intorno a noi, qui e ora.

L'Osservatore in noi per definizione osserva benevolmente e accetta tutte le parti, e osservandole crea una piccola distanza interna, una forma di consapevole dissociazione che dà spazio a tutte le nostre pulsioni interne, senza fare distinzioni e preferenze. L'assunzione di base, per poter lavorare con le parti interne, è che ogni parte, anche quella che ci sembra la meno simpatica, abbia (o abbia avuto in passato) una motivazione, una *funzione positiva* per la nostra vita, per quanto nascosta possa essere: questo pregiudizio positivo ci permette di lavorare con lei, di capirne le buone intenzioni.

L'idea che tutte le parti di noi abbiano un motivo positivo per l'ecologia del sistema-persona è una assunzione che fa capo all'approccio sistemico: il definire qualcosa come 'negativo' in noi non è che un'interpre-

tazione, una realtà di secondo ordine, un giudizio che si può osservare e relativizzare. Non si tratta di indulgenza verso nostri presunti 'difetti', ma di assumere un atteggiamento accettante e costruttivo verso tutte le nostre parti, per poter lavorare in modo utile con loro al fine di migliorare comportamenti problematici per il sistema-persona nel suo complesso.

Mentre tutte le sensazioni, emozioni e pensieri sono accettabili, e quindi tutte le parti interne che le esprimo, non lo sono infatti tutti i comportamenti, per cui è necessario trattare, nel dialogo interno.

L'Osservatore ascolta tutte le parti e decide, in una trattativa insieme a loro, quali strategie sono adatte al tipo di persona che consapevolmente vogliamo essere. Solo se accettiamo l'ipotesi che ogni parte di noi potenzialmente contribuisca - o almeno intenda contribuire, in quanto espressione di bisogni nascosti - al nostro benessere, sarà possibile trattare con ogni nostra componente interna; esattamente come 'fuori di noi' solo la vera accettazione, il rispetto per la persona dell'altro, pure molto diverso da noi, rende possibile una trattativa costruttiva.

Sia verso l'esterno - nei sistemi di cui facciamo parte assieme ad altri - che verso l'interno nel sistema-persona, il passo fondamentale è sospendere l'atteggiamento giudicante e non confondere mai le persone con i loro comportamenti.

Quelli che chiamiamo i nostri "difetti", le caratteristiche di noi stessi che non amiamo e le relative sensazioni spiacevoli, sono il risultato del paragone che il *critico interno* fa con i suoi standard e modelli di come "dovremmo essere". Nel farlo, il critico interno ci maltratta e ci confronta con una mancanza di accettazione intrinseca



verso noi stessi - e sentiremo la tensione e lo stress del crederci inadeguati.

Se l'Osservatore dentro di noi parla con il critico interno può capirne le ansie, le frustrazioni e i bisogni nascosti dietro alla sua distruttività, chiedendogli *che cosa vuole ottenere di positivo* per la nostra vita, con le sue critiche, come un buon dirigente si occuperebbe di un membro critico del suo team, invitandolo a tradurre in positivo le sue critiche, ad esprimere proposte positive e soluzioni, invece di limitarsi a sottolineare i problemi.

La pratica di comunicare con le proprie parti interne è piacevole, un tornare a casa nel proprio cuore, grazie all'*accettazione* profonda dell'Osservatore verso ogni parte, e al nostro stesso identificarci con l'Osservatore, *sospendendo quindi l'abitudine giudicante*. Se invece non lo è, è il momento di prendere sul serio le parti che sembrano impedirlo e chiedere loro, identificati con l'Osservatore in noi, di che cosa hanno bisogno per sentirsi riconosciute e soddisfatte.

Trattando in modo costruttivo e prendendosi cura di ogni parte, l'Osservatore otterrà le informazioni che servono al sistema-persona nel suo complesso. In questo senso una sensazione di oppressione, di insoddisfazione o un qualunque malessere sono *segnali* di cui tener conto ed indicano che c'è una parte che ha qualcosa da dirci, che vuole raggiungere la nostra consapevolezza e attenzione, venir accolta dal nostro Osservatore.

Entrando in contatto con le nostre parti con accettazione e rispetto per tutte si ottiene un "team interno" efficace e chiarezza nella comunicazione con se stessi e quindi con gli altri, che non investiremo più con le nostre proiezioni e le nostre reazioni automatiche.

Come *counselors* è importante chiederci quali parti di noi si esprimono, rispetto a questo nostro ruolo, e, con l'Osservatore, parlare con loro e comprenderne le motivazioni, in modo da evitare che le persone che lavorano con noi sentano, ad esempio, pressione nel risolvere le loro problematiche, forse perché una parte di noi ha bisogno di sentirsi adeguata e di soluzioni veloci, per rassicurarci di essere un *counselor* di 'successo'.

Anche l'analisi transazionale di Eric Berne³³, ed altri autori utilizzano l'immagine di più parti che costituiscono la persona e le metafore di un team o di un teatro interno. Grazie a questi modelli possiamo accettare di avere più voci, dentro di noi, desideri e punti di vista a volte opposti, e soprattutto possiamo osservarli senza identificarci con essi, aumentando la nostra consapevolezza e i nostri spazi di libertà ed evitando di proiettare le nostre questioni irrisolte nella relazione con gli altri.

33 Nel modello dell'analisi transazionale il ruolo di quello che io chiamo l'Osservatore dentro di noi è svolto dall'"Adulto" dentro di noi, cfr. Eric Berne, *A che gioco giochiamo*, Bompiani, Milano 1967.



13. La presenza mentale

È solo nel 'qui e ora' che *sentiamo* qualsiasi emozione - serenità compresa, che dipende in gran parte proprio dalla nostra *capacità di vivere nel momento presente*, di *esercirci davvero*, consapevoli e grati di esistere, spostando la percezione selettiva verso quell'"abbastanza" che già siamo e abbiamo, e forse diamo per scontato.

Le emozioni sono segnali del nostro rapporto, momento per momento, col mondo. Quelle 'negative' ci segnalano che abbiamo bisogno di qualcosa, quelle positive che i nostri bisogni e desideri sono per il momento esauditi. Viviamo ciò di cui ci accorgiamo: configuriamo la realtà che ci circonda attraverso quel che *scegliamo di notare*.

Tuttavia la *presenza mentale* per potercene rendere conto non è un automatismo, ma va invece coltivata. La mente di noi esseri umani è impegnata infatti in gran parte dalla sua stessa comunicazione interna, nel valutare, confrontare, riflettere intorno a realtà prodotte dalla mente stessa, l'immaginare (spostando l'attenzione quindi nel *futuro*), il ricordare (spostando l'attenzione nel *passato*), il ragionare intorno a quel che sentiamo e pensiamo. Secondo il neuroscienziato Wolf Singer³⁴, il tessuto neuronale del cervello umano si occupa solo per il 10% dell'elaborazione di *percezioni* sensoriali, di quel che proviene dal mondo intorno a noi, mentre il 90% è impegnato nell'elaborazione interna, appunto nel riflettere, *giudicare*, ricordare ed immaginare: la mente, una meraviglia della natura quasi completamente *autoreferenziale*.

³⁴ W. Singer, *Der Beobachter im Gehirn: Essays zur Hirnforschung*, Suhrkamp, Frankfurt a. M. 2013.

In animali geneticamente vicini a noi - le scimmie antropomorfe - la relazione è opposta: il 90% del loro tessuto neuronale si occupa dell'elaborazione delle percezioni sensoriali. Per cui gli animali vivono strettamente correlati alla natura, sono funzioni di essa grazie all'istinto, non conoscono l'elaborazione soggettiva secondo personali immaginazioni alternative di come le cose "dovrebbero-essere-invece" a loro parere. La loro compagnia è quindi rilassante: in genere non ci aspettiamo da loro che si comportino diversamente da come fanno e non si lamentano, non accusano, non protestano, non si sentono in colpa né fanno piani per il futuro, ma vivono nel *qui e ora*. Se la situazione è diversa da come hanno bisogno che sia per sentirsi al sicuro mettono in atto comportamenti immediati: scappano o attaccano. Non se ne prendono cura, non discutono, non progettano ambienti alternativi, non coltivano risentimento né recriminano.

La consapevolezza è il primo passo per sviluppare la *presenza mentale* (in inglese *mindfulness*), la capacità di:

- focalizzare l'attenzione in modo
- non giudicante su quel che esiste
- *qui e ora*,

osservando quel che esiste sia dentro di sé che fuori; una capacità che possiamo allenare, realizzando così un luogo di accettazione e pausa dentro di noi.

Se viviamo in modo automatico, considerandoci la persona più importante al mondo e vedendolo esclusivamente dal nostro punto di vista, come in genere facciamo, siamo facilmente reattivi, guidati dal *sistema 1* della mente, delusi e irritati quando gli altri non si comportano secondo le nostre preferenze. In tal modo, ogni 'io' si



vive come protagonista e vive gli altri come comparse, che a loro volta si vivono come protagoniste, immersi nel 'tunnel dell'io', e quindi preoccupati e in ansia.

Comunicare in modo consapevole e costruttivo *non è possibile* quando siamo in preda all'irritazione o ad altre emozioni "negative", quando, in una qualche forma, *ri-fiutiamo* la situazione e appunto delusione o rabbia ce lo segnalano. In tal caso infatti la nostra attenzione è concentrata sui nostri bisogni frustrati, non è disponibile verso l'interlocutore e la nostra mente attiva gli automatismi "salvavita" difesa/attacco, sta in guardia.

La nostra posizione mentale può essere infatti:

- *reattiva*, gestita automaticamente da emozioni e sensazioni (il *sistema 1*), oppure
- *consapevole*, se ci fermiamo ad osservare gli automatismi in noi e ce ne rendiamo conto.

La seconda posizione comprende sia l'attività del pensare razionale, riflessiva-narrativa, sia la *presenza mentale*, la capacità di *osservare consapevolmente* la mente, *qui e ora*, in modo *non-giudicante*. Abbiamo bisogno di sviluppare quest'ultima variante per superare l'automatismo del *sistema 1* della mente, *consapevoli*:

- di come ci sentiamo,
- del nostro respiro,
- del nostro modo di stare in piedi o seduti,
- di quello che vediamo, ascoltiamo, annusiamo intorno a noi,
- del nostro modo di comunicare,
- di quel che vogliamo ottenere,
- delle nostre intenzioni e bisogni,
- dell'effetto del nostro contributo alla comunicazione.

Scegliere di coltivare la presenza mentale e la calma è quindi un passo *preliminare*, prima di poter entrare in una relazione di comunicazione costruttiva e consapevole con gli altri.

Per poter coltivare una posizione mentale consapevole e distaccata per prima cosa abbiamo bisogno di una pausa, di *fermarci ed accorgerci dell'automatismo*, quando "sta per partire": *osservando* sensazioni ed emozioni "negative" come semplici *segnali* che nel rapporto tra noi e il mondo stiamo appunto rifiutando qualcosa.

Accettando questi segnali, come amici cari che a volte esagerano nel partire all'attacco per difenderci, non appena il mondo si permette di non essere come noi ci auguriamo, li osserviamo e, per prima cosa, *non li agiamo*, non permettiamo loro di trascinarci.

Possiamo invece tornare al *qui e ora*, spostando l'attenzione sul respiro, o sulla sensazione del peso del corpo, o su quel che vediamo e sentiamo attorno a noi, accorrendoci consapevolmente dei colori e dei suoni - e poi esercitarci con lo sguardo etnografico, chiedendoci: *che significati sto assegnando, ora*, e a che cosa esattamente, per *riuscire a sentirmi così*? Che bisogni frustrati mi stanno segnalando le emozioni che sento? Come posso occuparmene in modo costruttivo? Di che cosa ho bisogno in questo momento esatto, qui, ora?

Il filosofo John Searle³⁵ individua due grandi categorie di 'atti linguistici':

35 J. Searle, *La costruzione della realtà sociale*, Einaudi, Torino 1996 e J. Searle, *Coscienza, linguaggio, società*, Rosenberg & Sellier, Einaudi, Torino 2016.



- quelli che *accompagnano* la realtà, *accettandola*, adattandovisi senza cambiarla, cercando di rappresentarla, come le *descrizioni*;
- quelli che la *forzano*, in *resistenza* verso la realtà, come desideri, progetti, scopi.

Con la seconda categoria la nostra volontà immaginosa e progettuale si contrappone al mondo e lo vuole *cambiare*. Infatti un desiderio implica un progetto, e un progetto implica un paragone tra quel che percepisco e l'immaginazione di un progetto *alternativo* a quel che esiste, che col progetto voglio cambiare, *forzare*.

Mentre la presenza mentale si raggiunge allenando nella mente la prima categoria, *l'atteggiamento descrittivo*, un'accusa o una critica fanno parte della seconda categoria, esprimono un *rifiuto* della realtà dell'altro. Infatti *implicano bisogni e desideri nascosti*, non espressi.

Accuse, critiche e lamentazioni non sono anzi che *desideri-espressi-in-negativo*, che cercano di forzare il mondo (nella persona dell'altro), in quanto il soggetto che le esprime confronta l'altro, cui le rivolge, con la sua idea di come 'dovrebbe-essere-invece' e lo rimprovera di non adeguarvisi. Ma fra i bisogni fondamentali degli esseri umani vi è quello di sentirsi accettati, al sicuro, a proprio agio. Per cui simili modalità feriscono un bisogno di base, di rispetto di questa esigenza: in tal caso il *sistema 1* della mente si attiva quindi in automatico mettendoci in allerta, sulla difensiva. Per questo motivo è più probabile che l'altro ci ascolti senza andare sulla difensiva automaticamente se esprimiamo le nostre aspettative e i nostri desideri in modo *descrittivo, diretto, positivo*, con richieste chiare, invece che criticando ed esprimendoci in modo negativo.

Possiamo coltivare la presenza mentale allenando un atteggiamento *descrittivo*, nell'osservare sia i contenuti della nostra mente e le nostre percezioni fisiche che il mondo intorno a noi. Raccontandola, e prima ancora pensandola, costruisco la qualità della mia giornata: la mia percezione *seleziona*, sceglie, sottolinea certi fatti e non altri, richiama alla mente, definendola così, la tranquillità, la pace, la calma solitudine o invece la noia - la medesima esperienza cambia, grazie ai molti termini a disposizione per descriverla. E quali aggettivi collegarvi dipende dal mio giudizio, dalla mia preferenza o dalla mia avversione, dai miei bisogni, dalle mie attribuzioni, dall'umore del momento e dall'atteggiamento verso la vita che così coltivo in me.

Prima di entrare in relazione con l'altro, l'automatismo mentale della percezione selettiva mi dispone a credere di vivere "in una valle di lacrime" oppure no, a notare i problemi o le risorse, i difetti e le carenze oppure le buone intenzioni, le fatiche e gli sforzi miei e degli altri.

Ma come abbiamo già notato noi esseri umani *sentiamo* in diretta le nostre intenzioni e la loro bontà, non sentiamo - il fenomeno dell'*asimmetria psicologica* - quel che sentono dentro di sé gli altri, ma li giudichiamo osservando dal nostro punto di vista il loro comportamento e le conseguenze per noi, facendo *assunzioni* in merito ai loro motivi, e soprattutto *credendo* a queste assunzioni, *come fossero fatti*.

Di tutto questo ci possiamo accorgere in tempo, se siamo presenti davvero, nel qui e ora. Vivendo invece nell'automatismo ci facciamo un'idea di quel che sente e pensa l'altro, e crediamo che sia "giusta", e non ci accorgiamo che la nostra è sempre un'idea *che ha a che fare*



con noi, una scelta interpretativa, prodotta dai concetti della nostra mente e dai nostri bisogni. E dal nostro automatico *vedere l'altro in funzione dei nostri bisogni*, non in quanto persona autonoma, con i suoi.

Kant definisce "*male radicale*"³⁶ questo atteggiamento, il nostro automatico interpretare gli altri in funzione dei nostri bisogni, come ostacoli o strumenti del nostro benessere, come se fossero mobili che possiamo spostare per stare più comodi, e non come persone, complesse e spinte come noi dal desiderio di star bene.

Con il suo "*imperativo categorico*" Kant indica come superare questo automatismo, frutto di un'evoluzione della specie che ci ha fornito una mente egocentrica, così sensibile ai nostri bisogni, così trascinata dal *sistema 1* della mente. Kant scrive: "*Agisci esclusivamente secondo quella massima che, al tempo stesso, puoi volere che divenga una legge universale*", agisci cioè in modo tale da poterti *augurare* che gli altri agiscano nello stesso identico modo verso di te. E, inoltre: "*Agisci in modo da trattare l'umanità, sia nella tua persona sia in quella di ogni altro, sempre anche come fine e mai semplicemente come mezzo*"³⁷, mai quindi unicamente come strumento dei nostri bisogni e interessi.

36 I. Kant, *Il male radicale*, Garzanti, Milano 2014.

37 I. Kant, *Risposta alla domanda: che cos'è l'illuminismo?* (1784), Einaudi, Torino 1965.

14. L'emergenza ha la precedenza!

Nel corso degli anni, all'interno dell'esperienza didattica del Master in 'Ricerca didattica e *counseling* formativo' dell'Università Ca' Foscari di Venezia ho lavorato con gruppi di persone di diversa provenienza, con una maggioranza di insegnanti. Anche in simili gruppi accade di notare, in alcuni partecipanti, comportamenti incongruenti allo scopo del lavoro (allenarci a creare benessere con la comunicazione interpersonale), incongruenti in quanto possono venir vissuti come espressione di mancanza di riguardo e quindi di svalutazione verso gli altri: proprio il tipo di comunicazione che produce quelle ferite che il *counseling* cerca di aiutare a gestire e superare.

Eppure, un simile percorso, per poter allenare una comunicazione che sostenga e confermi l'altro, implica la disponibilità ad accettare gli altri, il che a sua volta implica un certo equilibrio emotivo e benevolenza verso sé stessi: non posso essere empatico se sono molto dolorante e rabbiosamente concentrato su quel che 'gli altri mi hanno fatto' e quindi teso e sulla difensiva.

Ciò significa che il *counselor*-insegnante, per poter gestire un gruppo di lavoro (o una classe a scuola), ha bisogno di occuparsi con grande attenzione *di come si sente in prima persona*: se infatti si sente bisognoso, ad esempio di riconoscimento, di dimostrare il proprio valore nel saper gestire il gruppo, facilmente interpreterà circostanze impreviste come problematiche, ricadendo eventualmente in comportamenti automatici poco costruttivi e demotivanti, come ad esempio il rimprovero.

In simili casi è utile, invece, ricordare che *l'emergenza ha la precedenza*; che dietro ad ogni atteggiamento o comportamento che ci sorprende e dietro ad ogni emozione negativa vi sono bisogni di esseri umani che al momento riescono ad esprimersi solo in questa maniera implicita ed eventualmente irriflessa; e che si tratta di riconoscerli in quanto tali e di rispettarli, aiutando anzi a formularli in modo esplicito.

Se una persona nel gruppo si arrabbia, o piange, o esce precipitosamente, o 'disturba', questa è un'emergenza, nel senso letterale: *emerge* infatti qualcosa di imprevisto dal programma, qualcosa che richiede la nostra *attenzione*. Emergono emozioni che sono segnali di bisogni frustrati: una opportunità per usare gli strumenti del *counseling* e di una comunicazione costruttiva in tempo reale.

In tal caso posso utilizzare, quindi, la grande occasione che mi si presenta, e mostrare dal vivo, in una sorta di esperimento 1:1, come possiamo insieme ristrutturare la situazione (*reframing!*).

Certo, sono in grado di farlo solo se io stessa, come *counselor*, non assegno un significato tale alla situazione stessa da sentirmi in difficoltà: se cioè *accetto che la situazione è-come-è e non come vorrei che fosse*. Se, invece, interpreto, ad esempio, il ritardo di qualche partecipante come una mancanza di riguardo, la prendo dunque 'dal lato giallo', mi irrita e la rifiuto, mi sarà ben difficile ristrutturarlo e conservare un ambiente di lavoro sereno, che sarà più probabile se invece la descrivo semplicemente senza dare giudizi (con il metodo della Comunicazione Nonviolenta) e chiedo al gruppo di che cosa abbiamo bisogno tutti per fare comunque del nostro meglio del tempo a nostra disposizione.



Per poter abbracciare l'emergenza³⁸ e scorgervi le potenzialità nascoste ho dunque bisogno di sentirmi bene, aperta e *accettante* per quel che avviene, in modo che nella mia mente non si attivino comportamenti guidati dal *sistema 1* della mente, dal cervello rettile: e nel nostro mondo civilizzato 'attaccare' può significare far la ramanzina e appellarsi alla buona educazione, o lamentarmi del comportamento degli altri, pensando ad esempio: 'guarda quel che gli altri mi hanno fatto, col loro ritardo mi rovinano il mio bel seminario!', sentendomi così vittima impotente, ma moralmente superiore a questi 'indisciplinati' (attribuzione!) partecipanti.

Producendo tensione e contrapposizione, non stupisce che simili atteggiamenti impediscano lo svilupparsi di un'atmosfera in cui si lavora volentieri assieme. Una situazione emblematica tratta dalla mia esperienza: nello svolgere un gioco di ruolo una persona esprimeva le sue emozioni; senza farsi vedere da questa, ma ben visibile per me e per gli altri componenti del gruppo, un altro partecipante faceva smorfie diletteggianti verso la persona che stava lavorando. Allora avevo ignorato la cosa, concentrata nel dare supporto alla persona che lavorava sul suo tema, preoccupata di evitarle imbarazzo o l'umiliazione di scoprirsi derisa. Un errore: il resto del gruppo si era accorto delle smorfie, per cui in quel gruppo in seguito nessuno ha più avuto il coraggio di mettersi in gioco. Il rischio di venir svalutati era troppo grande.

Facendo finta di nulla a mia volta ho perso l'occasione per mostrare come ristrutturare 'in diretta e dal vivo' comportamenti che sono aggressioni implicite solo se

38 P. Holman, *Engaging Emergency. Turning Upheaval into Opportunity*, Berrett Koehler Pub., San Francisco 2010.

assegniamo loro questo significato, appunto se non li ristrutturiamo, ad esempio chiedendo esplicitamente a tutti i partecipanti di esprimere, uno alla volta, come si sentono e come si sono sentiti durante il gioco di ruolo, in modo che anche l'imbarazzo nascosto dietro alle smorfie potesse trovar espressione ed accettazione, come ogni altra sensazione, in quanto fenomeni che fanno parte del sentire degli esseri umani.

Così il lavoro in questo gruppo mi è sembrato particolarmente difficoltoso e solo in seguito mi sono resa conto di aver contribuito in modo sistemico nel co-creare la situazione, assegnandole questo significato di blocco, e senza alcuna proposta di *reframing* positivo al malessere che aleggiava: alcuni esprimevano la loro frustrazione con comportamenti al limite dell' aggressività (ecco un'interpretazione ristrutturabile!), mentre altri stavano in guardia (un'altra ancora!), passando ad un livello di dibattito intellettuale, con diatribe più o meno filosofiche sulle teorie e sugli autori di riferimento, alla ricerca di sicurezze a cui aggrapparsi.

E, infatti, spesso di fronte al malessere cerchiamo risposte, almeno teoriche, nell'autorevolezza dei testi sacri, delle nozioni e delle conoscenze "certe", a cui poter far riferimento nel nostro umano bisogno di orientamento: strategie per combattere l'insicurezza.

Quest'esperienza mostra in modo esemplare come sia davvero la nostra mente a creare il nostro mondo: per riuscire a sentire disagio, nel vedere questi comportamenti, li giudicavo, e cioè li confrontavo con la mia idea di come *avrebbe dovuto funzionare* un gruppo ideale, e non riconoscevo e accettavo quindi a sufficienza quello reale, esistente, con tutte le sue difficoltà, comprese



le mie, perdendo l'occasione così di occuparmi dei bisogni evidenti emergenti nel 'qui e ora' di quella situazione concreta.

In una situazione simile oggi chiederei al gruppo: "di che cosa abbiamo bisogno per lavorare volentieri su questi temi?", avendo cura di non rifiutare nulla di ciò che sarebbe emerso. Come insegnante-*counselor* posso trar profitto da simili esperienze e ricordarmi che quanto più riesco ad osservare con distacco il mio bisogno di funzionare al meglio, tanto più posso dare spazio a quel che avviene e semplicemente è-come-è, senza interpretarlo come un fattore di rischio, senza paura.

Quindi, proprio le situazioni apparentemente più disfunzionali possono essere una grande occasione per ricordarci ancora una volta che ognuno ha i propri tempi per sviluppare una comunicazione costruttiva che sia in grado di confermare e accettare l'altro. Una situazione problematica e diversa dall'ideale è proprio quell'emergenza inaspettata che richiede da parte nostra *attenzione e accettazione*. Accettazione per quel che è-come-è, compresi i nostri stessi limiti, oltre che per il dolore nascosto dietro ai comportamenti degli altri, che pure ci paiono discutibili, e per il nostro senso di impotenza. E va accettato che nemmeno la metacomunicazione ci garantisce dall'esperienza dolorosa del "non farcela", malgrado le buone intenzioni di tutti. Anche qui la frustrazione risulta dalla nostra tendenza a voler *controllare* il mondo, ad aspettarci di riuscire, con la comunicazione consapevole, ad avere un'influenza positiva su chi lavora con noi: ma sono questi ultimi a vivere la loro autonomia, le loro risorse e a dare i loro significati, e finché si sentiranno meglio in quello che

noi possiamo interpretare come un linguaggio del rifiuto verso le nostre buone intenzioni, non lo cambieranno (e non lo definiranno così). E si tratta allora di essere in grado di rispettare anche questo, compresi tutti i limiti che ciò implica per la situazione.



CONCLUSIONI

Superare l'egocentrismo

Come esseri umani siamo costantemente in relazione con gli altri, anche quando non ce ne rendiamo conto o quando siamo da soli. Ci relazioniamo agli altri pensando a loro, usiamo cose prodotte da altri, viviamo in case progettate e costruite da altri, il riscaldamento funziona e abbiamo la luce e il telefono e internet perché altri hanno inventato, installato, organizzato questi servizi. Siamo nati e ci hanno dato un nome, una cultura e una lingua ci accolgono, quando ci ammaliamo qualcuno si occupa di noi, perfetti sconosciuti ci salvano la vita.

Certo, si dirà, è il loro lavoro; tuttavia, *accorgiamoci* di quanto siamo *interconnessi*, gli uni con gli altri. L'illusione dell'io separato dagli altri è un prodotto della mente, anzi del *sistema 1* della mente la cui funzione è proprio quella di mantenerci sempre vigili, *reattivi*, in guardia di fronte a presunti pericoli.

Sia da un punto di vista sistemico che buddista possiamo invece vederci come parte integrante di vari sistemi interrelati di esseri umani: in famiglia, nel lavoro, con gli amici, sul pianeta terra ci relazioniamo gli uni con gli altri creando reti, aumentando la benevolenza o la diffidenza in circolazione nel nostro mondo. Possiamo viverci come *fenomeni della vita*, che si esprime attraverso noi esseri umani nei nostri numerosi ruoli, interpretare come *fenomeni della vita* le nostre espressioni emozionali: il dolore o la frustrazio-

ne che sento, oppure la gioia, non è solo la “mia” ma esprime qualcosa che è parte integrante della vita di noi esseri umani, emozioni che prima di noi miliardi di persone hanno provato, che miliardi di persone stanno provando ora o proveranno presto e ancora fra molti anni, su questo pianeta.

Possiamo immaginare così che, quando ne sentiamo, aumentiamo la quantità complessiva di gioia, di amorevolezza, di benevolenza o di frustrazione, che circolano nel mondo, nei vari sistemi di esseri umani di cui facciamo parte - e per esperienza sappiamo come le emozioni siano “contagiose” e si diffondono. Nel relativizzare l’egocentrismo proviamo immediato sollievo: ci accorgiamo che facciamo tutti del nostro meglio per stare il meglio possibile nel mondo, come tutti gli altri esseri viventi - certo, ognuno con le sue diverse strategie e preferenze.

Ci aiuta un acronimo: RAIN³⁹, che possiamo allenare e utilizzare quando soffriamo di fronte ad una situazione che rifiutiamo, dentro o fuori di noi. Ce lo ricordavano già i filosofi stoici, i fenomeni della vita si dividono in due grandi categorie:

- quelli che possiamo controllare (le nostre azioni, i nostri pensieri e *quindi* il nostro sentire, se li osserviamo);
- e quelli che *non* possiamo controllare (il tempo atmosferico, le azioni, i pensieri, le emozioni di altre persone...).

39 T. Brach, *Radical Compassion*, Viking, New York 2019; Tara Brach spiega l’acronimo RAIN interpretando la “N” come “Nurture”, nutrire e prendersi cura della vulnerabilità tipica di noi esseri umani: vulnerabilità che caratterizza noi tutti - per cui il “Non-personale”, che preferisco sottolineare per superare il peso del vivere nell’egocentrismo, è implicito.



Se ci concentriamo sulla prima categoria facciamo la nostra parte nel mondo, accettando che la seconda categoria semplicemente esiste - e accettando soprattutto *l'impotenza tipica di noi umani* rispetto alla seconda categoria. Quando rifiutiamo qualcosa rifiutiamo infatti anche la nostra caratteristica impotenza a far andare le cose come vogliamo noi, rifiutiamo quindi una parte integrante di noi stessi, e il disagio aumenta.

RAIN sta per *Recognize, Allow, Investigate, Non-personal*, e con questi passi possiamo renderci conto di come siamo noi stessi, col nostro stesso *rifiuto* di situazioni che si permettono di essere diverse da come noi preferiamo, ad aumentare la quantità di sofferenza in circolazione nel mondo e in noi stessi - e abbiamo una indicazione per potercene accorgere e forse smettere di farlo:

- *Recognize, riconosci* che la situazione è-come-è: ti senti come ti senti, percepisci quel che percepisci, le cose stanno così; senti emozioni "difficili": è proprio così, evidentemente fa parte della vita anche questo;
- *Allow, molto più che accettare, dai il permesso* alla realtà, dentro e fuori di te, di essere come è, per cui non è necessario escogitare stratagemmi per resistere; permetti ai fenomeni della vita di essere come sono;
- *Investigate, investiga, ragiona, rifletti, usa il sistema 2* della mente, osserva con gentilezza e benevolenza: cosa c'è da capire o imparare da questa situazione? Cosa richiede la situazione? Come ti senti? Di che cosa hai bisogno? Di che cosa hanno bisogno gli altri? Puoi dare il benvenuto alle tue "parti interne", qualsiasi emozione esse esprimano?
- *Non-personal, non-personale, accorgiti* che non è necessario prendere la cosa sul personale: qualsiasi circostanza, se esiste, è un fenomeno della vita; *non è necessario identificarci con i nostri pensieri e con le nostre emozioni, con il nostro piccolo "io" spaven-*

tato e in guardia, possiamo *allargare la prospettiva* e vederci come abitatori del pianeta, espressioni e fenomeni della vita, in buona compagnia di tutti coloro che hanno, hanno avuto e avranno simili esperienze, e coltivare benevolenza per noi tutti, esseri vulnerabili e desideranti.

In conclusione, le buone intenzioni non bastano: in genere chiunque conosce le proprie e le dà per scontate, mentre ci possiamo stupire degli esiti ben diversi da quel che ci proponevamo di realizzare insieme, con la comunicazione.

La differenza tra un insegnante tradizionale ed un 'facilitatore' o un *counselor* è che mentre l'insegnante tradizionale, di fronte a difficoltà in classe, forse tenderà a vederne la responsabilità negli studenti/scolari (che non si impegnano, non studiano, e simili: assegnando cioè loro attribuzioni giudicanti e credendo nella loro validità), l'insegnante-*counselor* si chiederà come poter contribuire al benessere del sistema-gruppo, del sistema-classe, in modo da poter aumentare il livello di interesse, divertimento, coinvolgimento condiviso da tutti.

Rispondendo al bisogno di star bene che condivide con tutti gli esseri umani, potrà esplicitare come tenerne conto con la comunicazione consapevole ed usare quindi ogni 'emergenza' per occuparsene insieme. In tal modo sarà un modello di come possiamo gestire ogni accadimento imprevisto senza paura e senza dover andare sulla difensiva, e quindi senza accuse né aggressioni. Ne faremo così un'occasione per allenare la mente alla consapevolezza e a rivolgere l'attenzione e la creatività alla ricerca delle soluzioni possibili.



Ricapitolando, per prenderci cura in modo consapevole di come ci trattiamo nelle nostre relazioni, abbiamo bisogno di sviluppare un atteggiamento con cui ci rendiamo conto che l'altro ha bisogno, esattamente come noi e come me, di star bene, ed esattamente come me ha paura, è vulnerabile, teme la frustrazione e tutto quel che fa e dice è funzione della sua ricerca di strategie per gestire i suoi bisogni. Numerosi modelli⁴⁰ ci aiutano, sia come *counselor* sia nella vita di tutti i giorni. Qui, abbiamo ricordato l'ascolto attivo e la parafrasi, la comunicazione nonviolenta, il quadrato della comunicazione, lo sguardo etnografico, il team interno, la presenza mentale, il modello RAIN. Tutti questi strumenti possono aiutarci ad essere liberi dal condizionamento, dalla diffidenza e dalla negatività, dall'automatismo dell'andare sulla difensiva, per poter sviluppare invece un atteggiamento accettante e non-giudicante, consapevole, osservatore ed essere costruttivi, autentici ed efficaci nei sistemi di esseri umani di cui siamo parte.

40 Per approfondire cfr. L. Scarpa, *Capirsi*, cit.

Riferimenti bibliografici

- Bandler R., Grinder J., *La ristrutturazione. La programmazione neurolinguistica e la trasformazione del significato*, Astrolabio Ubaldini, Roma 1983
- Berne E., *A che gioco giochiamo*, Bompiani, Milano 1967
- Biddulph S., *Il segreto dei bambini felici*, Mondadori, Milano 2001
- Ellis A., *Autoterapia razionale emotiva*, Erickson, Trento 1993
- Faber A., Mazlish E., *Come parlare perché i ragazzi ti ascoltino*, Mondadori, Milano 2015
- Foot P., *La natura del bene*, Il Mulino, Bologna 2007
- Frankfurt H. G., *Prendersi sul serio. Filosofia essenziale dell'amore per sé*, Rizzoli, Milano 2008
- Frankl V., *La sfida del significato. Analisi esistenziale e ricerca di senso*, Erickson, Trento 2004
- Gordon T., *Relazioni efficaci. Come costruirle, come non pregiudicarle*, La Meridiana, Molfetta, Bari 2005
- Holman P., *Engaging Emergency. Turning Upheaval into Opportunity*, Berrett Koehler Pub., San Francisco 2010
- Honneth, A., *Riconoscimento e disprezzo*, Rubettino, Soveria Mannelli, Catanzaro 1993
- Iacoboni M., *I neuroni specchio. Come capiamo ciò che fanno gli altri*, Bollati Boringhieri, Torino 2008
- Kahneman D., *Pensieri lenti e veloci*, Mondadori, Milano 2011
- Kant I., *Il male radicale*, Garzanti, Milano 2014

- Kant I., *Risposta alla domanda: che cos'è l'illuminismo?* (1784), Einaudi, Torino 1965
- Laing R. D., *L'io diviso. Studio di psichiatria esistenziale*, Einaudi, Torino 2010
- Milani C., *La forza nascosta della gentilezza*, Sperling & Kupfer Milano 2017
- Nisbett R., *Il Tao e Aristotele. Perché asiatici e occidentali pensano in modo diverso*, Rizzoli, Milano, 2007
- Perls F., *L'approccio della Gestalt*, Astrolabio Ubaladini, Roma 1977
- Rosenberg M., *Le parole sono finestre oppure muri*, Esserci, Reggio Emilia, 2003
- Rosenberg M., *Comunicazione e potere*, Esserci, Reggio Emilia 2010
- Rosenthal R., Jacobson L., *Pigmaliione in classe*, Franco Angeli, Milano 1992
- Scarpa L., *Capirsi. Istruzioni per l'uso*, Mondadori Scuola, Milano 2019
- Scarpa L., *Registi di se stessi. Idee per manager, insegnanti, genitori*, Bruno Mondadori, Milano 2008
- Scarpa L., *Microetica portatile per gente carina*, Arca, Grosseto 2008
- Scarpa L., *La capra canta. Per vivere sempre sopra la panca. 52 scelte per imparare a vivere meglio con la competenza sociale*, Ponte alle Grazie, Milano 2009; nuova edizione *Liberi di scegliere*, La Meridiana, Molfetta, Bari 2014.
- Scarpa L., *Tranquille dentro. Il piccolo talismano della mamma*, Ponte alle Grazie, Milano 2012.
- Scarpa L., *L'empatia necessaria*, E-book, La Meridiana, Molfetta, Bari, 2016



- Sclavi M., *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori, Milano 2003
- Schulz von Thun F., *Parlare insieme*, Tea, Milano 2005
- Searle J., *La costruzione della realtà sociale*, Einaudi, Torino 1996
- Searle J., *Coscienza, linguaggio, società*, Rosenberg & Sellier, Torino 2016
- Simmel G., *Filosofia del denaro*, Einaudi, Torino 1984
- W. Singer, *Der Beobachter im Gehirn: Essays zur Hirnforschung*, Suhrkamp, Frankfurt a. M. 2013
- Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D. D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio Ubaldini, Roma 1971
- Watzlawick P., Nardone G., (a cura di), *Terapia breve strategica*, Raffaello Cortina, Milano 1997

L'Autrice

LUDOVICA SCARPA,

ricercatrice e docente di “Teorie e Tecniche di Comunicazione Interpersonale” all’Università Iuav di Venezia, si occupa di allenare alla Comunicazione Nonviolenta, all’empatia cognitiva e alla presenza mentale in seminari e incontri di gruppo e singoli.

www.ludovicascarpa.eu

“In un paese lontano due bambini erano amici da sempre. Uno era il figlio del Re, e venne educato a diventarlo a sua volta, mentre l’altro diventò uno studioso. Una volta salito al trono, il Re chiese all’amico: “Tu che sei uno studioso, dimmi, che cosa devo sapere degli esseri umani per poter regnare al meglio?”.

Dopo anni di studi, l’amico portò al Re dodici enormi volumi dicendo “Ecco fatto, qui c’è tutta la storia e l’antropologia degli esseri umani”, ma il Re rispose “sono troppi libri, fammene un riassunto!”.

Dopo altri anni di studi l’amico tornò con un’edizione ridotta in sei volumi, poi dopo molti altri anni in tre, poi in due, poi in un volume riassuntivo - ma testi sempre troppo voluminosi perché il Re avesse il tempo di leggerli.

Intanto gli anni passavano.

Ormai in fin di vita il Re chiese all’amico “Insomma, ti prego, dimmi, che cosa bisogna sapere degli esseri umani, per regnare al meglio?”.

E l’amico studioso gli rispose: “Gli esseri umani soffrono”.

(fiaba buddista)