



La comunicazione soggettiva

Per avviare a una competenza pratica/4
Mario Comoglio

Nell'articolo precedente (cf Impariamo a comunicare, NPG 4/88) abbiamo evidenziato alcune attività di codificazione e decodificazione delle informazioni oggettive inviate da un locutore ad un altro: in particolare la necessità di esprimere l'argomento (topic) di cui si parla, le presupposizioni che condizionano il dialogo e lo predeterminano, le inferenze come processo di completamento e interpretazione di ciò che viene detto e compreso, il performativo come tipo di comunicazione spesso sottinteso all'intervento dell'interlocutore.

Ora intendiamo invece sottolineare altri aspetti della comunicazione soprattutto verbale. E in particolare della comunicazione soggettiva come comunicazione interpersonale nella quale si manifestano e si comunicano sentimenti, relazioni soggettive con la persona con cui si parla.

Questo livello riveste un particolare rilievo (come ben si può comprendere), poiché la capacità di comunicazione soggettiva è spesso la porta che apre alla collaborazione, all'esperienza dell'essere compresi, accettati e riconosciuti nella propria originalità. Al contrario la mancanza di questa competenza spesso è all'origine delle incomprensioni, della freddezza, della distanza, delle sensazioni di non contare nulla.

Ma l'importanza di una comunicazione soggettivamente efficace non è solo ai fini di una buona relazione, lo è anche ai fini educativi. Attraverso una buona comunicazione si dà spazio alla crescita dei soggetti stessi, si crea un clima di rispetto e accettazione dell'altro.

Non è certamente possibile assicurare competenza comunicativa risolvendo alcuni esercizi, tuttavia l'animatore sarà sollecitato a individuare meglio certi problemi e soprattutto a migliorare quanto sta facendo.



CAPIRE LO STATO SOGGETTIVO DELL'ALTRO

Supponiamo di incontrare un amico che ci chiede: «Che fai stasera?». A questa domanda noi potremmo rispondere: «Penso che rimarrò in casa a guardarmi un po' di televisione e poi andrò a letto. Sono stanco e non ho voglia di fare nient'altro».

Supponiamo che la domanda sia avvertita come una intromissione indebita sul mio modo di occupare il tempo alla sera. In questo caso potrei rispondere: «Non ho ancora deciso. Ma penso di essere occupato in cose arretrate da concludere». Probabilmente non sappiamo indicare esattamente il motivo, ma certo percepiamo che il dialogo non continuerà per molto su questo argomento.

Supponiamo invece, diversamente dai casi precedenti, che io percepisca che l'amico sta venendo fuori da un momento nero oppure si senta solo e abbia voglia di qualcuno con cui fare quattro chiacchiere.

Il suo intervento potrebbe essere così tradotto: «Sono solo e tu sei l'unico con cui avrei voglia questa sera di parlare», oppure: «Sono solo, dammi per favore un po' del tuo tempo per ascoltarmi». Se io comprendo così la domanda del mio amico, potrei risponde-

re: «Avrei qualcosa da fare, ma posso benissimo farlo domani»; oppure: «Sono solo stasera. Ti va di venire a casa mia o di fare quattro passi insieme?»...

Anche qui non sappiamo bene perché, però intuiamo che l'amico, dopo queste risposte, percepisce, seppure debolmente, che può continuare a parlare del che cosa fare quella sera.

Da questo banale esempio facilmente rileviamo come non sempre certi messaggi siano «espliciti»; anzi alle volte sono diversissimi da ciò che le parole dette esprimono, e dipende da noi saperli interpretare.

Dalla loro buona o cattiva interpretazione dipende la risposta che possiamo dare. Allo stesso modo comprendiamo come in modo più o meno garbato, senza alle volte espressamente volerlo, possiamo interrompere un dialogo oppure aprirlo. È infatti in nostro potere far sì che una conversazione continui oppure si interrompa già dal «saluto».

Per migliorare allora la nostra capacità comunicativa, cerchiamo di comprendere come possiamo disporre «una apertura» della conversazione oppure una sua «chiusura».

INTERVENTI CHE APRONO IL DIALOGO

È una verità lapalissiana: l'uomo non è una macchina-computer: non può totalmente nascondere o negare il suo grado di partecipazione o una sua certa emozione e sentimento, anche nelle cosiddette comunicazioni scientifiche, su quanto dice. La distinzione di mente e cuore, di conoscenza e emozione, di oggettività e soggettività è certamente utile per la ricerca e riguarda due opposti riferimenti di un continuo più che una netta divisione.

Ciò non si deve dimenticare anche parlando di comunicazione.

Non c'è comunicazione che non porti in qualche modo codificato quanto sentiamo, come percepiamo ciò che stiamo comunicando.

Spesso queste informazioni soggettive possono rimanere «implicite» al detto, spesso esiste una grande difficoltà (o paura) a manifestare le proprie sensazioni, il proprio vissuto personale.

Nella comunicazione esso viene nascosto sotto altre sembianze.

Per questo, per capire molti messaggi si richiede di andare «oltre» il detto, si richiede un intervento decodificativo qualificato.

Così il nostro amico di prima non manifesta apertamente che soffre di solitudine e chiede se quella sera sono libero; altri non osano dire che una certa persona risulta antipatica, dicono che con lui è difficile collaborare..., oppure per dire a qualcuno che è simpatico e che ci piacerebbe stare insieme a lui per parlare, si comincia a fare considerazioni sul tempo...

D'altra parte chi ascolta, se non sa decifrare il vero senso della frase e non risponde sull'implicito, non riesce certamente a «comunicare».

Qualche volta si esprime invece chiaramente quanto si sente: «Sono contento di aver superato l'esame»; oppure «Sono triste per l'incidente di...». Qui il problema interpretativo è più facile, ma il problema comunicativo nasce su quale informazione comunicata rispondere.

Potrei non considerare la tristezza e continuare il dialogo sull'incidente occorso (dicendo per esempio: «Oggi non c'è più rispetto delle norme stradali!»), oppure insistere sul senso di abbattimento («Eri veramente legato da profonda amicizia con ...?»). Il dialogo può procedere diversamente a seconda che il rilievo sia dato all'oggettività del dato o alla soggettività con cui esso viene vissuto.

Come si vede, la competenza comunicativa richiede capacità di interpretare o percepire i sentimenti dell'interlocutore e, nel rispondere, di non perdere l'elemento soggettivo o oggettivo.

Proporremo pertanto esercizi a diverso livello. A un primo livello si cercherà di sviluppare la capacità decodificativa del vissuto soggettivo dell'interlocutore.

In un secondo momento cercheremo di sensibilizzare sulla capacità di risposta in modo da mantenere il dialogo su entrambi i livelli.

TRAINING

Nei training che troverai qui sotto ti saranno proposti tre tipi di situazioni corrispondenti a tre gradi di difficoltà di decodificazione. Nel primo gruppo di situazioni il valore soggettivo della comunicazione è manifestato palesemente; non rimarrà che individuarlo e sottolinearlo. In un secondo gruppo il valore soggettivo dovrà essere valutato su una scala che distingue i sentimenti superficiali e quelli più profondi. Ad un terzo livello si chiederà di essere in grado di individuare le emozioni soggettive vissute in una data situazione dove non sono espressi chiaramente i sentimenti provati.

1. Individuare i sentimenti e le emozioni espresse

Di queste situazioni sottolinea gli elementi che rivelano sentimenti e emozioni di chi sta parlando:

Situazione I

Angela dice: «Il modo di parlare di Vittorio sembra veramente fatto apposta per far arrabbiare. Ha un tono così saccente; si colloca su un piedistallo in modo da farti sentire umiliata. Sembra che lui sappia tutto e tu non capisca mai niente».

Situazione II

Franco dice: «Non me ne va mai bene una. Quando le cose vanno così, non viene più la voglia di prendere iniziative. Ti senti scoraggiato anche perché non trovi appoggio e comprensione da parte degli altri. Ti senti addosso il carico della responsabilità senza trovare chi voglia dividerla con te. In compenso sono subito pronti a dirti come avresti dovuto fare. Naturalmente dopo, mai prima».

Situazione III

Silvia dice: «Mi piace Andrea perché è simpatico. Quando sei con lui, anche se sei depressa ti tira su con battute spiritose. E poi sa anche farti vedere le cose da altri punti di vista senza fartelo pesare. Quando lo vedo, sono immediatamente contenta di incontrarlo, e quando nel gruppo non c'è subito se ne sente la mancanza. Sono contenta che in pizzeria venga anche lui».

Situazione IV

Lidia dice: «Fra tre giorni ho un esame e fra quindici un altro. Sono già tesa fin da adesso e ho i nervi a fior di pelle. Faccio di tutto per controllarmi, ma non ci riesco, e ciò mi fa arrabbiare con me stessa».

Situazione V

Giuseppe dice: «Stasera sono nero. Anche questa volta Carlo e Anna se ne sono andati. Non hanno fatto quello che avevano promesso. Non hanno avvisato nessuno. Quando uno si comporta così dimostra di non rispettare gli altri e ciò mi dà fastidio».

Modelli di risposte

Situazione I

- Far arrabbiare
- sentire umiliata.

Situazione II

- Non viene più la voglia di prendere iniziative
- senti scoraggiato
- senti addotto il carico.

Situazione III

- Mi piace
- contente
- se ne sente la mancanza
- sono contenta.

Situazione IV

- Tesa
- ho i nervi a fior di pelle
- arrabbiare.

Situazione V

- Sono nero
- mi dà fastidio.

2. Scoprire i sentimenti superficiali e nascosti

Alle volte, pur rilevando esplicitamente quello che si prova, o non si dice ciò che nel profondo si sente veramente o quanto fortemente si sente una data emozione. Altre volte non si posseggono le parole esatte per dirlo, o un contesto di relazione formale impedisce di esprimerle del tutto.

Prima di rispondere, un buon comunicatore è capace di percepire e decodificare quello che un altro prova, e trovare le parole esatte per esprimere quei sentimenti.

I seguenti esercizi richiedono di rilevare con parole appropriate i sentimenti espressi in ciascun caso, distinguendo quelli superficiali (emozioni provate in quel momento, ma non veramente profonde o realmente sentite) e quelli profondi (emozioni che stanno all'origine di quelle manifestate).

Delle situazioni sotto indicate, rileva prima i sentimenti superficiali e poi quelli nascosti.

Situazione I

Luisa dice: «Se dipendesse da me non ritornerei a casa. So già che quando aprirò la porta, sentirò subito mio padre o mia madre lamentarsi dell'uno o dell'altro. Da un po' di tempo a casa si vive in continua tensione e non ci si sopporta a vicenda. Non c'è più un momento di serenità e di pace».

Sentimenti superficiali: _____
Sentimenti profondi: _____

Situazione II

Carlo dice: «Io sono troppo timido. Mi piacerebbe avere una ragazza. Ma appena comincio ad attaccare bottone con qualcuna... dopo

due o tre volte che la incontro comincia ad evitarmi».

Sentimenti superficiali: _____
Sentimenti profondi: _____

Situazione III

Enrico dice: «Ieri ho bisticciato con Lisa. Non è la prima volta, ma proprio per questo comincio a pensare che forse il nostro rapporto è in crisi o è finito. La cosa mi dispiace anche perché erano ormai tre anni che stavamo insieme».

Sentimenti superficiali: _____
Sentimenti profondi: _____

Situazione IV

Giusi dice all'amica: «Ieri Marco mi ha chiesto di fare l'amore. Prima sono diventata tutta rossa, poi non sapevo che cosa dire, alla fine mi sono arrabbiata perché ciò mi ha fatto pensare che fin dall'inizio lui non pensasse che a quello».

Sentimenti superficiali: _____
Sentimenti profondi: _____

Situazione V

Gianni dice alla sua ragazza: «Ieri sembrava che a casa fosse scoppiato il finimondo. Mio padre ce l'aveva con mia madre. Io volevo uscire e ho bisticciato con mio padre. Mia madre se l'è presa con mia sorella perché non era riuscita ad averla vinta con mio padre e poi perché, secondo lei, essa dà sempre ragione a lui. Io avevo paura che di tutto ciò se ne accorgessero i nostri vicini, così ho aumentato il volume della televisione».

Sentimenti superficiali: _____
Sentimenti profondi: _____

Situazione VI

Roberto, l'animatore, dice ad un altro animatore. «Ieri ho avuto una ennesima prova come don Carlo manchi di rispetto nei nostri confronti. Lui non lo fa apposta, ma il suo modo di parlare ti fa sentire come uno che è alle sue dipendenze, che deve eseguire quello che lui ha pensato e deciso. Questo certo non ti fa sentire a tuo agio quando parli con lui».

Sentimenti superficiali: _____
Sentimenti profondi: _____

Situazione VII

Don Mario dice all'animatore: «Quando vieni fuori con queste proposte sembra che lo faccia apposta per farmi arrabbiare. Lo sai che non posso. Perché insisti? Vuoi proprio farmi fare la parte di chi deve sempre dire di no!».

Sentimenti superficiali: _____
Sentimenti profondi: _____

Modelli di risposte

Situazione I

— Senso di scoraggiamento, tensione, nervosismo, intolleranza, non sopportazione.

— Sfiducia, delusione, angoscia, senso di impotenza, profonda sofferenza, impossibilità

di dialogo e comunicazione, mancanza di accettazione reciproca.

Situazione II

— Timidezza, senso di inadeguatezza, bisogno di compagnia, carenza affettiva.

— Delusione, abbattimento, mancanza di fiducia in se stesso, senso di solitudine, timore di essere diverso dagli altri.

Situazione III

— Senso di dispiacere, delusione, stato di indecisione...

— Sfiducia, paura di fronte al futuro, frustrazione, crollo di speranze a lungo coltivate, timore che i presentimenti siano veri.

Situazione IV

— Dispiacere, paura di non essere stata all'altezza della situazione...

— Sdegno, timore di essere tradita, sensazione di essere stata svalutata e banalizzata, rabbia, sfiducia, timore di aver perso una relazione profonda, sicura e privilegiata.

Situazione V

— Senso di dispiacere, timore di perdere la stima dei vicini.

— Senso di impotenza di fronte alla situazione, sofferenza profonda per una impossibilità di dialogo, sfiducia, tensione.

Situazione VI

— Non rispettato, senso di disagio.

— Umiliazione, non riconosciuto nei propri valori, non accettato come alterità in un dialogo, senso di disistima.

Situazione VII

— Dispiacere, non rispetto, nervosismo.

— Rabbia, timore di dover assumere un ruolo che non gli è consentaneo, senso di impotenza, paura di perdere la stima di fronte agli altri.

3. Scoprire i sentimenti profondi non manifestati

Spesse volte il nostro modo di esprimersi nasconde dei sentimenti che proviamo, siano essi superficialmente o profondamente definiti.

Ciò nonostante si richiede che un buon comunicatore li sappia riconoscere.

In questo esercizio saranno riportate delle espressioni.

Da esse si dovranno rilevare le situazioni sottintese.

Situazione I

Luisella dice: «Sei proprio sciocca a dire queste cose alle altre. Speravo che sapessi tenertele per te!».

Sentimenti: _____

Situazione II

Franco dice: «Se parlate tutti insieme oppure se parlate con il vicino mentre io dico qualcosa, dimostrate che non vi interessa quello che penso!».

Sentimenti: _____

Situazione III

Jerry dice: «Hai detto esattamente le cose che avrei voluto dire io. Mi hai interpretato benissimo».

Sentimenti: _____

Situazione IV

Susy dice: «I miei sono insopportabili. Ti controllano in tutto ciò che fai, dove vai, con chi sei stata. Poi ti dicono: 'Sei già grande e certe cose dovresti anche capirle da sola'...».

Sentimenti: _____

Situazione V

Kati dice: «Ieri sono venuta al centro giovanile perché dovevamo incontrarci. Ma non c'era nessuno. È la seconda volta che capita così. E non è che io avessi capito male, perché tutti avevano segnato il giorno e l'ora. Ho l'impressione che a nessuno interessi più la riunione del gruppo».

Sentimenti: _____

Situazione VI

Lionello dice: «L'incontro di questa serata è stato una bomba. Se tutti gli incontri fossero così! È proprio vero che quando c'è dialogo e sincerità le cose riescono sempre gradite».

Sentimenti: _____

Situazione VII

Luca dice: «Ho l'impressione che Marco abbia le sue simpatie. Dà sempre ragione a Sandro, Laura e Giuliano. Mentre non tiene per nulla in conto quando io dico qualcosa. Sandro più tardi ha detto la stessa mia cosa... e solo a quel punto l'argomento è diventato importante».

Sentimenti: _____

Modelli di risposte

Situazione I

— Senso di tradimento nella fiducia riposta, paura di aver perso la stima di fronte agli altri, timore di dover cambiare l'immagine di sé...

Situazione II

— Senso di non accettazione, bisogno di essere riconosciuto come un valore, disconferma di ciò che si è o si pensa...

Situazione III

— Senso di soddisfazione, sensazione di avere dei valori condivisi da altri, conferma di sé.

Situazione IV

— Disconferma di sé, senso di impossibilità ad essere veramente se stessa, sofferenza per mancanza di libertà e non riconoscimento della propria identità.

Situazione V

— Dispiacere per la perdita di qualcosa in

cui credeva, disconferma nei propri valori.

Situazione VI

— Successo, condivisione.

Situazione VII

— Dispiacere perché non riconosciuto dagli altri, senso di solitudine e di emarginazione.

RISPONDERE RISPETTANDO LA SOGGETTIVITÀ DELL'ALTRO: COMUNICAZIONE EMPATICA

Quanto detto finora è certamente utile per apprendere «l'arte» di una buona comunicazione, ma non è tutto. Non basta infatti saper «decodificare» la soggettività di colui che ci sta parlando, bisogna anche dimostrare di saperla rispettare. Ciò si fa attraverso quella che è chiamata una comunicazione empatica.

Alcuni autori hanno rilevato come l'empatia sia una caratteristica importante per lo sviluppo di un dialogo e di una conversazione. In parole semplici, la comunicazione empatica è quell'intervento nel quale un interlocutore dimostra di riconoscere e accettare ciò che un altro gli dice. Ed «empatia» è «la capacità di immergersi nel mondo soggettivo altrui e di partecipare alla sua esperienza in tutta la misura in cui la comunicazione verbale e non-verbale lo permette. In parole più semplici, è la capacità di mettersi al posto di un altro, di vedere il mondo come lo vede costui» (Rogers).

Medante l'empatia è possibile distinguere un rapporto autentico da uno basato invece sui ruoli o sullo stato sociale di appartenenza o sulle aspettative altrui. Spesso infatti la nostra vita è piena di comunicazioni non autentiche proprio perché si è preoccupati di stabilire il proprio rapporto con gli altri a partire dalla posizione che si occupa, dal lavoro che si compie, da una difesa di sé, più che da un ascolto di ciò che un altro dice. Al contrario, una comunicazione

autentica esprime una accettazione incondizionata dell'altro, sia esso diverso da me o agisca e pensi in conformità a principi diversi dai miei.

L'importanza di una comunicazione autentica si è rivelata dove la mancanza di una siffatta comunicazione da parte dei genitori o degli insegnanti è all'origine di disturbi nello sviluppo dei bambini o nel loro apprendimento.

Esaminando su una scala di empatia una conversazione, gli studiosi hanno evidenziato come si possano distinguere diverse gradazioni di risposte empatiche. Ad un estremo vanno collocate risposte che decisamente non rispettano la soggettività dell'interlocutore, e all'altro estremo risposte che riconoscono e accettano le sue sensazioni ed emozioni.

Più specificamente si potrebbe così scandire il continuum tra i due estremi:

— *basso livello di empatia* (= livello 1): le risposte impertinenti o offensive. Esse non prestano assolutamente attenzione ai sentimenti provati dal locutore;

— *livello mediocre di empatia* (= livello 2): le risposte che riconoscono solo in parte o minimizzano i sentimenti e le emozioni dell'interlocutore, e il contenuto informativo non è del tutto preciso;

— *livello buono di empatia* (= livello 3): le risposte che esprimono comprensione nei riguardi dei sentimenti superficialmente; il contenuto può non essere compreso, tuttavia se lo è, è manifesta-

to in modo preciso;

— *livello ottimo di empatia* (= livello 4): esprime comprensione oltre il livello di cui l'interlocutore si rende conto al momento. Siamo a livello di emozioni profonde e nascoste, e il contenuto è utilizzato per completare la parte affettiva aggiungendo un significato più profondo.

Un esempio. Davanti a un'affermazione come: «Tutte le mie amiche hanno già il ragazzo e io no. Forse non sono carina», le risposte possibili sono molte: noi ne esaminiamo alcune definendo il livello a cui si pongono.

Livello 1: «Non è affatto vero. Secondo me ti preoccupi per cose inutili e futili». Oppure: «Ma dai! Ci sono persone molto peggio di te e hanno il ragazzo!».

Livello 2: «Secondo me ti preoccupi troppo di queste cose... così ne perderai anche altre di più importanti. Non preoccuparti! Il ragazzo arriverà anche per te al momento giusto!». Oppure: «Secondo me non è affatto vero il giudizio che dai di te stessa».

Livello 3: «Certo che è brutto sentirsi lasciata da parte per l'aspetto fisico». Oppure: «Certo non è bello sentirsi diverse dalle altre e non avere come loro qualcuno con cui uscire!». (Ricorda: il livello 3 riconosce le sensazioni superficiali dell'interlocutore e può anche includere il contenuto).

Livello 4: «Certo che non è piacevole avere nessuno con cui confidarsi, comunicare, uscire o scherzare. Pensi non sia proprio possibile migliorare il tuo modo di presentarti? Non so... cambiare pettinatura o modo di vestire...?». Oppure: «Certo che si rimane veramente male quando le tue amiche escono con il ragazzo e tu non lo puoi fare perché non ce l'hai! Ti andrebbe di uscire insieme qualche volta?».

L'esempio avrà certamente chiarito cosa si intende per diversi livelli di empatia. Ora è importante che un animatore impari a rispondere con empatia quando ciò si manifesta necessario. Proponiamo diverse situazioni: da esse egli dovrà essere capace di riconoscere i

diversi livelli di empatia e esercitarsi a rispondere in modo da dimostrare che l'interlocutore è da lui accettato e capito.

TRAINING

Saranno date alcune situazioni-stimolo, con delle risposte. Occorre saperle valutare indicandone il «livello».

Altre volte sarà lasciata libera la risposta. Bisognerà trovare una risposta ai vari livelli, e se in gruppo, discutere con altri le risposte.

Il criterio di valutazione è quello sopra riportato.

Per eseguire bene gli esercizi si consiglia di andare inizialmente per gradi:

— individuare innanzitutto i sentimenti espressi, poi quelli profondi dando loro un nome appropriato;

— trovare un inizio di risposta che ridica con sinonimi o con parafrasi i sentimenti rilevati;

— inizialmente impostare la risposta su questi due elementi: «Sento che... perché...» oppure: «Certo che ci si sente... quando...»;

— infine trovare il modo di dire le stesse cose in linguaggio «parlato». All'inizio tutto ciò sembrerà formale, macchinoso, ma la spontaneità la si conquisterà progressivamente con la pratica.

1. Indicare e motivare il livello di empatia a cui collocare le risposte

Situazione I

«Una volta provavo un certo interesse ad andare a messa o frequentare il gruppo, la parrocchia. Ora tutto mi sembra essere diventato puerile, senza senso».

Risposte

«Fare delle cose che non si sentono, certo non piace. Hai già provato a capire il perché di tutto questo?».

(Risposta livello:—)

«Se uno facesse solo le cose per le quali sentisse piacere, farebbe ben poco nella vita».

(Risposta livello:—).

«Una volta facevi tutte queste cose perché eri migliore. Se tu tornassi come una volta sarebbe tutto più semplice!».

(Risposta livello:—).

«Secondo me tu devi ritrovare le motivazioni per cui prima facevi queste cose senza problemi».

(Risposta livello:—).

«Fare le cose senza un significato o senza un motivo è sciocco. Credi però che tutte quelle cose non possano avere un significato e un motivo anche per te?».

(Risposta livello:—).

Situazione II

«Sono contento perché questa sera siamo finalmente riusciti a parlare chiaramente».

Risposte

«Io penso che lo abbiamo fatto anche altre volte, forse tu non eri sincero come questa sera».

(Risposta livello:—).

«È bello potersi dire le cose così come si sentono senza paura di essere fraintesi. Penso che dobbiamo cercare di farlo sempre».

(Risposta livello:—).

«Se tu non fai il primo passo, anch'io non posso fare il mio. Non ti pare?».

(Risposta livello:—).

«Ogni volta che puoi parlare liberamente con un altro dà un senso di soddisfazione e piacere perché hai la sensazione di essere accettato e compreso. Anch'io provo la stessa cosa».

(Risposta livello:—).

Modelli di risposte

Situazione I

3, 1, 1, 2, 4.

Situazione II

1, 3, 2, 4.

2. Trovare le risposte ai diversi livelli di empatia richiesti

Situazione I

«Ogni volta che devo fare questo senza che papà o mamma lo sappiano, provo un senso di colpa così forte che non lo faccio bene».

Risposte

Livello 1: _____

Livello 2: _____

Livello 3: _____

Livello 4: _____

Situazione II

«Affrontare una situazione per la prima volta mi fa sempre una grande paura».

Risposte

Livello 1: _____

Livello 2: _____

Livello 3: _____

Livello 4: _____

Situazione III

«Io in pubblico non parlo! Ditelo a un altro!».

Risposte

Livello 1: _____

Livello 2: _____

Livello 3: _____

Livello 4: _____

Modelli di risposte

Situazione I

1. Eppure è così semplice. Basta che ti concentri maggiormente sulle cose che devi fare!

2. Capisco come tu possa sentirti in colpa, ma in fondo tutti i ragazzi dicono qualche bugia ai loro genitori!

3. Ho l'impressione che per te sia molto importante il giudizio che danno papà e mamma alle cose che fai.

4. Fare le cose di nascosto dai tuoi genitori ti fa sentire colpevole e incoerente tanto che non riesci a trovare la concentrazione necessaria per agire.

Situazione II

1. Certo è che hai un comportamento ancora molto infantile. Sarebbe ora che crescessi!

2. Ricorda quella volta che avevi tanta paura e poi la cosa si è risolta molto semplicemente!

3. Capisco come tu possa sentirti impaurita di fronte a situazioni nuove.

4. Quando affronti situazioni nuove provi una grande paura e temi di non essere all'altezza.

Situazione III

1. Ti pare giusto vergognarti ancora di parlare in pubblico e demandare i tuoi impegni ad altri?

2. Sono certo che tu sei in grado di parlare in pubblico. Basta un po' di buona volontà.

3. Mi sembra che tu non voglia parlare di fronte a tante persone e mi consigli di chiedere a qualcun altro.

4. Capisco che tu non voglia parlare perché provi un senso di vergogna o hai paura di fare brutta figura di fronte a tante persone... Pensi che ciò possa risolversi dicendolo a un altro?

3. Dare risposte ad alto livello di empatia

Nel rispondere a queste situazioni, prima formula la frase iniziando con: «Senti che... perché...»; poi ritrascrivila in linguaggio parlato tenendo presente che esso è meno strutturato, può contenere frasi incomplete, non usa per lo più frasi subordinate, usa poco il passivo, ha svariate tonalità, può servirsi di riempitivi prefabbricati come: dunque, ehm, cioè, penso, capisci cosa intendo...

Naturalmente in questo caso le risposte non potranno essere che di terzo o quarto livello.

Situazione I

«Quando dopo molta fatica riesci a finire bene un lavoro, provi un certo senso di soddisfazione».

Risposte

(Esempio di risposta in linguaggio scritto): «Senti un senso di sollievo perché hai portato a termine una cosa che ti è costata molto».

(Linguaggio parlato): «È vero, ti senti liberato come da un grosso peso. Dà un grande senso di gioia finire un lavoro!».

Situazione II

«Maledizione! Anche questa volta mi è andata male!»

Risposte

(Linguaggio scritto): «Senti che ___ perché ___
(Linguaggio parlato): _____

Situazione III

«Quando le cose vanno così, sento che è inutile sia impegnarsi che cercare di migliorare sé e gli altri».

Risposte

(Linguaggio scritto): «Senti che ___ perché ___
(Linguaggio parlato): _____

Situazione IV

«Stasera sono un po' giù. Ho l'impressione che a Marco interessi più il lavoro di me. Quando ci vediamo, dopo un po' che stiamo insieme, il discorso non fa che cadere su ciò che fa».

Risposte

(Linguaggio scritto): «Senti che ___ perché ___
(Linguaggio parlato): _____

Situazione V

«Quando sono venuto in questo quartiere speravo di farmi nuovi amici, invece tutti mi evitano».

Risposte

(Linguaggio scritto): «Senti che ___ perché ___
(Linguaggio parlato): _____

Modelli di risposte

Situazione I

— ...sei irritato... non hai avuto successo.
— Quando le cose non vanno per il verso giusto ti senti rigirare tutto dentro. Vero?

Situazione II

— ...sei sfiduciato... i tuoi sforzi ti sembrano inutili.
— Le difficoltà proprio non ti incoraggiano. Ti è duro continuare a resistere alle difficoltà! Pensi che si potrebbe trovare un modo per superarle?

Situazione III

— ...sei sfiduciato... i tuoi sforzi ti sembrano inutili.
— Le difficoltà proprio non ti incoraggiano. Ti è duro continuare a resistere alle difficoltà! Pensi che si potrebbe trovare un modo per superarle?

Situazione IV

— ...sei avvilita... sembra che Marco ti trascuri.
— Nel rapporto di amicizia profondo non è bello sentirsi trascurati. Ho l'impressione che tu provi la stessa cosa.
Pensi che è impossibile chiedere a Marco di non comportarsi in questo modo? Non è proprio possibile far sì che lui ti faccia soffrire di meno?

Situazione V

— ...sei rifiutato (escluso)... non riesci ad avere amici.
— Le tue speranze di avere molti amici in questo quartiere sono state tradite. Ho l'impressione che tutti ti evitino. Vero?

NB: Le risposte che vengono riportate non sono da prendersi in modo rigido e categorico. L'animatore potrebbe anche trovarne di migliori; esse tuttavia sono certamente indicative e forniscono un confronto utile.

MODI CHE NON FACILITANO IL DIALOGO

Ognuno di noi si sarà accorto, parlando con altri, che certi interventi non

erano graditi e forse provocavano un cambio della conversazione, oppure si

percepiva che certe risposte dispiacevano, senza saperne individuare il perché. Ci riflettiamo ora sopra, partendo da alcuni casi molto comuni, quasi stereotipi di certi personaggi con ruoli ben definiti.

Tali ruoli sono spesso riscontrabili in una riunione di gruppo o in conversazioni, e sono modi di conversare o di rispondere che hanno il difetto di non prendere in considerazione la soggettività dell'altro.

Supponiamo che uno asserisca: «Ho l'impressione di non essere accettato dal gruppo». A questa battuta, dopo un primo momento di incertezza, supponiamo che la conversazione segua così. Uno dice: «Non essere generico. Di' chi è che non ti accetta!». Un altro ribatte: «È un fatto che risale a qualche mese fa, ma non credo che lo sia ora. Ma dai! Non pensarci più. Tutto è passato!». Un altro continua: «Io te lo avevo detto già un anno fa che le cose sarebbero andate a finire così. Tu non mi hai voluto ascoltare. La colpa è tua»...

Gli interventi potrebbero ancora continuare. Sono queste esperienze comuni nei nostri gruppi; forse però nessuno pensa a come l'interessato si trovi una volta di più confermato nella sua impressione.

Uno studioso ha analizzato molti di questi interventi attribuendoli a personaggi come: il detective, il mago, il capo, il giudice, il cartellonista...

Ci fermeremo ad analizzarli perché possono migliorare la comunicazione eliminando modi che non favoriscono l'interazione.

□ *Il detective.* Il detective è un indagatore. È diretto dai suoi scopi, e il suo principale modo di comunicare è avere risposte alle sue domande.

Si può dire che sia una risposta indagatrice ogni intervento che invece di cogliere la situazione dell'interlocutore indaga sul che cosa, sul perché, a quale scopo... uno ha detto una certa cosa. Potremmo dire che la prima risposta data all'esempio sopra riportato potrebbe essere etichettata come quella

del detective.

□ *Il mago.* Il mago è colui che con le sue parole pensa di far comparire o scomparire qualcosa.

Il secondo intervento, nell'esempio riportato, si può dire quello di un mago.

□ *Il capo.* Il capo è colui che tradizionalmente comanda mentre gli altri devono eseguire. Questi ultimi devono aver fiducia nel proprio superiore al punto tale che se faranno quello che dice tutto si risolverà.

Nel caso precedente una risposta come: «Tu impegnati in quello che c'è da fare, e vedrai questa impressione scomparirà», è la risposta di un «capo».

□ *Il giudice.* Il giudice è colui che sentenzia, che stabilisce le colpe, le responsabilità e la condanna. Il giudice non bada a quello che un altro prova o al perché si ha una data sensazione. Egli è oggettivo, dà spiegazioni razionali e guarda dal di fuori le persone come degli imputati. Egli potrebbe anche avere ragione, ma risulta non comunicativo perché è il soggetto interessato che nella comunicazione deve riconoscere le proprie colpe.

È il caso dell'ultimo intervento riportato nell'esempio.

□ *Il floricultore.* È uno che non si trova a proprio agio quando incontra una situazione non piacevole. Cerca di evitarla non lasciandosi coinvolgere in essa e interviene con frasi fiorite, diplomatiche. Egli pensa che tutto può risolversi con un bouquet di ottimismo.

Nel caso sopra riportato il floricultore avrebbe così risposto: «Non ci credo! Ma se hai un mucchio di qualità! Non essere così pessimista! Le cose sono migliori di quello che tu pensi!».

□ *Il sergente.* Il sergente è un po' come il capo, ma molto più autoritario. Egli ordina e si aspetta che tutto venga eseguito nel modo in cui egli lo ha prescritto. I suoi interventi sono paragonabili

alla ricetta di un dottore. Prenda questo, poi prenda quest'altro, poi faccia così e così...».

Nel caso su indicato egli avrebbe risposto: «Sii meno esigente. Non essere troppo centrato su te stesso. Guarda di più gli altri. Cerca di individuare un comportamento che non è simpatico e comincia a correggerlo. Poi passa a un altro...».

□ *Il guru.* Il guru è il sapientone indiano, il saggio. È colui che quando parla si mette in cattedra per dire: «Ascolta me che ho esperienza di come vanno le cose». Dispensa proverbi e leggi sapienziali come se fosse il depositario della saggezza di tutti i tempi. Le sue parole sono troppo impersonali e generiche per applicarle alla situazione di cui si sta parlando. Spesso sono anche troppo semplicistiche per essere recepite.

Nel caso precedente egli avrebbe risposto: «Chi non è attento agli altri non deve mai aspettarsi che gli altri lo siano con lui».

Nell'elenco dei ruoli si potrebbe ancora continuare trovandone di nuovi e più pittoreschi, ma fermiamoci a questi.

Inutile osservare come questi modi di intervenire su ciò che diciamo non piacciono e un animatore, che nel dialogo deve essere costruttivo e facilitante, certamente deve essere capace di evitare o correggere questi tipi di interventi. Ecco allora alcuni esercizi per acquisire una certa sensibilità nell'evitare modi errati di relazionarsi con gli altri. Saranno indicate delle situazioni: alcune con risposte alle quali si invita a indicare il «ruolo»; per altre si indicherà il ruolo e bisognerà trovare una risposta tipica. Al termine di ogni situazione c'è spazio libero per dare una risposta che apre il dialogo.

TRAINING

Di questi esercizi trovare il ruolo a cui è attribuibile l'intervento o scrivere l'intervento che farebbe la persona nel ruolo indicato.

Situazione I

Beatrice dice: «Vorrei sapere come si farà a portare avanti il recital ora che è venuto a mancare Marco!».

Risposte

Il _____: «Le responsabilità sono di chi se le prende».

Il _____: «Che cosa faceva Marco? Chi lo aiutava? A che punto era arrivato? Chi è disponibile a prenderne il posto?».

Il _____: «Tu drammatizzi ogni cosa che capita. Calma! Vedrai che ogni cosa si sistemerà. Basta non spaventarsi».

(Tua risposta) _____

Situazione II

Riccardo: «È già la terza volta che tocca a me preparare le riunioni. Non si potrebbe anche cambiare?».

Risposte

Il _____: «Secondo me la prossima volta potrebbe pensarci Claudio, poi Margherita. Lei sa condurre bene questi tipi di riunione. E la volta successiva Giancarlo. Non vi pare?».

Il _____: «Se tu avessi posto prima il problema ora non saremmo in questo pasticcio. Tu hai voluto prendere in mano le cose, dunque devi portarle alla fine».

Il _____: «Per la prossima volta potresti pensarci ancora tu. Poi qualcuno, ad esempio Jerry, si preparerà per la volta successiva. Intanto vediamo come è andata e decideremo. Semmai potremmo anche fare qualche cosa di diverso».

Il _____: «Vanno sempre a finire così le iniziative che si prendono senza dividerle con altri».

(Tua risposta): _____

Situazione III

Luis dice: «In questo momento sono molto preoccupato e impegnato per un esame. Non mi sento di portare avanti l'impegno che avevo preso di fare il doposcuola ad Andrea e Gianni».

Risposte

Il detective: _____

Il cartellonista: _____

Il floricultore: _____

(Tua risposta che apre la conversazione): _____

Situazione IV

Lino dice: «C'è da assistere i ragazzi nella sala giochi. Chi può andare?».

Risposte

Il profeta: _____

Il mago: _____

Il capo: _____

Il guru: _____

(Tua risposta che apre la conversazione): _____

Modelli di risposte

Situazione I

- Giudice.
- Detective.
- Profeta.
- Sono d'accordo con te che Marco ricopri un ruolo importante, ma se ce la metteremo tutta, probabilmente troveremo una soluzione e qualcuno di noi lo sostituirà.

Situazione II

- Sergente.
- Giudice.
- Capo.
- Guru.
- Ritengo di sì, proviamo a chiedere agli altri del gruppo chi si sente disponibile. Forse po-

trebbe anche essere utile cambiare.

Situazione III

— Perché non hai pensato in tempo all'esame? Secondo me questa è una scusa. Credo che dietro ci sia altro che non vuoi dire... Non è per caso il fatto che non hai più voglia?

— Succede sempre così a chi non sa programmare il suo tempo!

— Non hai preparato in tempo l'esame ed ora sei costretto a mancare ad un tuo impegno! La colpa è tutta tua!

— Tu lo dici ma non lo pensi. Secondo me puoi fare entrambe le cose!

— Come mai sei così preoccupato per il tuo esame? È molto duro? Hai una proposta di fattibilità.

Situazione IV

— Se ci andrai, sono certa che farai nuove amicizie.

— Luigi, vacci tu e non pensiamoci più.

— Qualcuno deve andare! Perché non vai tu, Silvia?

— Datemi retta: assistere i ragazzi nel gioco è esperienza utile per la vita, e tutti dobbiamo farne un po'!

— Lino, potresti essere più preciso nell'impegno che c'è da assumere, affinché possiamo rispondere meglio alla tua domanda?

CONCLUSIONE

È molto diffuso e comune nelle conversazioni preoccuparsi di che cosa uno vuole dire o che cosa deve rispondere. Poco ci si preoccupa di verificare o ascoltare profondamente ciò che un altro ci ha detto.

Spesso poi si risponde immediatamente valutando, giudicando o dicendo che cosa personalmente si pensa su quello che un altro ci ha detto.

Questo modo di parlare ha molti difetti. Dà l'impressione che ci basti poco per capire l'interlocutore, ci espone al rischio di sbagliare e quindi di dover far ripetere quello che l'altro ha detto, molto probabilmente ci mette «all'esterno» di ciò che l'altro sta vivendo e provando, ci fa valutare e giudicare l'interlocutore prima di aver conosciuto la complessità delle cose che vuol dirci. Per questi motivi abbiamo ritenuto utile soffermarci più a lungo sull'argomento. Quest'aspetto fa parte di quella caratteristica della competenza comuni-

cativa che richiede agli interlocutori di saper «ascoltare» prima di parlare, di sapersi «decentrare» per riuscire a comunicare. Questo è già stato sottolineato nell'articolo precedente, quando si è chiesto di saper intuire le inferenze che può fare colui che ci ascolta quando comunichiamo con lui; quando abbiamo sottolineato l'importanza di saper immaginare l'enciclopedia di colui che ci ascolta per sapere quanto essere estesi o concisi in ciò che diciamo. Ora lo abbiamo fatto e rilevato da un altro punto di vista: quello emotivo. È infatti importante che nel comunicare si sappia anche comprendere, rilevare e far capire all'interlocutore che lo si è capito, che nel parlare con lui ci si muove sul suo stesso terreno, che non si vuole immediatamente giudicare il valore di quello che dice, ma che vogliamo conoscerlo meglio, che lo sentiamo sinceramente dentro di noi, che non siamo distanti da lui.