



## Le qualità «umane» della comunicazione

*Per avviare a una competenza pratica/6*  
Mario Comoglio

*Nella serie di articoli sulla «competenza pratica» a cui avviare l'animatore, questo che presentiamo è l'ultimo articolo che «parla» della comunicazione. Gli altri che seguiranno saranno dedicati ad altri temi che completano il bagaglio delle «competenze» dell'animatore (ma può essere «completato» il bagaglio dell'educatore?).*

*Ricordiamo l'articolazione degli argomenti: «Impariamo a comunicare» (aprile '88), «La comunicazione soggettiva» (ottobre '88).*

*Le qualità «umane» richieste per un buon comunicare (rispetto, concretezza, non generalizzazione, evitare la dissonanza, non rigidità...) funzionano come il terreno di base e condizionante per la comunicazione, al di là dei singoli contenuti comunicati. L'effetto di distorsione a volte creato anche dalle comunicazioni più limpide e non ambigue, trova qui sovente la sua ragione (neanche troppo remota).*

*Trova qui riscontro quello che ogni educatore ha più volte sperimentato nel suo gruppo: che il contesto in cui avviene ogni comunicazione (rapporto, incontro, dialogo...) determina e condiziona (o in ogni caso è prevalente, più importante) rispetto al contenuto stesso della comunicazione.*

*Le esercitazioni qui offerte sono come sempre utili non tanto per apprendere qualità nel comunicare, quanto piuttosto per avvertire l'importanza di imparare ad «essere».*



**U**na vecchia parabola cinese descrive il paradiso come una situazione nella quale le persone, fornite di lunghi bastoncini per mangiare, hanno trovato facilmente la soluzione servendo gli altri invece di cercare di portare il cibo alla bocca con i propri. L'inferno, al contrario, sta nel tentativo di ognuno di cercare di nutrirsi con i propri lunghi bastoncini senza riuscirvi perché di dimensioni spropositate.

L'antica parabola ha un fondamento anche psicologico relativo alla comunicazione interpersonale.

Lo abbiamo già sottolineato precedentemente, affermando che il comunicante vero non deve preoccuparsi principalmente di ciò che vuole dire, ma delle possibilità di comprensione «semantica» di chi lo ascolta e della comprensione del suo vissuto emotivo (empatia). La stessa idea ritorna ora se si parla di rispetto, congruenza, franchezza... come caratteristiche di una buona comunicazione.

Caratteristiche opposte sarebbero la rigidità, il dogmatismo, la percezione autoritaria di sé.

Rigidità è infatti la incapacità di ri-

strutturarsi, di percepire le stesse cose da un altro punto di vista che non sia il proprio o quello a cui si è abituati: e questo si riscontra non solo nell'apprendimento scolastico (come dimostrano varie ricerche), ma anche in altri compiti, come difficoltà a superare certi restringimenti di campo percettivo che impediscono di vedere diversamente le cose.

Ora, la capacità di comunicare informazioni, di riconoscere la soggettività e di parlare con sincerità, rispetto, cordialità e franchezza esigono una mente esercitata nell'apertura, flessibile, capace di opporsi a una mente che manifesta «il rifiuto radicale delle convinzioni opposte alle proprie, il più netto isolamento nel proprio sistema di credenze da quelli rifiutati, scarsa differenziazione tra le diverse convinzioni opposte, conoscenza molto più approfondita di ciò che si giudica positivamente che di ciò che si rifiuta» (Rokeach).

Questo articolo mira a perfezionare, da altri punti di vista, la capacità di rispettare l'altro nella sua specificità e originalità, e nello stesso tempo a comunicare con lui.

## COMUNICARE CON RISPETTO

---

Cos'è il rispetto? Scherzosamente potremmo dire che è qualcosa di cui subito ci accorgiamo quando è violato nei nostri confronti (uno ci pesta un piede...), ma molto meno quando noi manchiamo nei confronti degli altri (pestiamo il piede a un altro...). Fuori dalle battute, potremmo dire che il «rispetto» ha a che fare con «l'accettazione» dell'altro come valore.

Dire di essere capaci di accettare gli altri è assai facile, molto meno è esserlo. L'accettazione degli altri appare connessa all'accettazione di sé, cosa non semplice e immediata come sembra. Rogers, uno psicologo, parlando

dello sviluppo verso la maturità piena e consapevole, pone l'accettazione di sé al sesto stadio di un cammino di sette fasi. Esso è descritto come il momento nel quale il soggetto riesce ad accettare e a vivere fino in fondo i sentimenti che prova. Li vive come parte di sé, come esperienza del proprio esistere. Non teme né la paura né l'insicurezza, come neppure la gioia e fiducia in se stesso. I sentimenti e le situazioni vengono vissuti nella loro originalità; i propri schemi mentali sono flessibili e sanno adattarsi all'esperienza del momento. Egli è capace di comunicare con se stesso, di assumere decisioni con responsabili-

tà, vive con libertà ogni situazione della sua vita personale, come fluire nel tempo e nello spazio del proprio sé.

La profonda accettazione di sé porta al riconoscimento dell'altro come «altro» da sé ma fundamentalmente uguale a sé, e apre alla comunicazione nella scoperta di un mondo diverso, ma anche radicalmente identico.

Comunicazione «rispettosa» è dunque ben diversa dalla formalità, dalla buona educazione, e significa propriamente sviluppare un senso positivo di sé e degli altri.

Certamente all'espressione comunicativa rispettosa è predisposto già chi vive una profonda esperienza di accettazione, ma è possibile educare tale atteggiamento anche a partire da una educazione linguistica.

In questo caso l'educazione linguistica può diventare «educazione dello spirito».

Presentiamo ora un esercizio che «educhi» alla comunicazione rispettosa.

Distinguiamo quattro livelli. Al livello 4 collocheremo il modo migliore di manifestare il rispetto verso l'altro (=l'accettazione delle sue opinioni, delle sue sensazioni, del suo modo di vedere e valutare le cose); al livello 1 la comunicazione nella quale si cerca di imporre le proprie convinzioni, i propri valori, di polarizzare l'attenzione su di sé, di dominare la conversazione, di sminuire il valore di ciò che dicono gli altri.

Quest'ultimo modo di parlare lascia negli altri l'impressione di aver parlato inutilmente o di essere stati immediatamente svalutati.

Tra i due estremi si possono collocare due livelli intermedi. Il livello 3 riconosce il valore di ciò che l'altro dice, anche se non ci si sente di appoggiarlo incondizionatamente e di lasciarsi coinvolgere pienamente. Al livello 2 viene collocata invece una risposta che non entra in merito al discorso dell'altro, ma si estrania da esso presentando i motivi che giustificano un suo non coinvolgimento.

## TRAINING

Proponiamo diverse situazioni delle quali si chiede di rilevare il livello a cui esse possono essere collocate (situazioni I, II); oppure si esigono risposte ai vari livelli (situazioni III, IV).

### Situazione I

Maurizio dice: «A me sembra opportuno che si venga incontro al desiderio del parroco di dare una mano nella preparazione della festa del quartiere (o paese)».

#### Risposte:

«Mi sembra che la proposta di Maurizio sia giusta, tuttavia io ho qualche difficoltà a dare una mano, perché devo aiutare di più in casa visto che mia madre non sta tanto bene». (Livello: ...)

«Trovo l'idea di Maurizio interessante, anche se non so cosa possiamo fare...». (Livello: ...)

«Secondo me impegnarci nella festa non ci offrirà grossi vantaggi. Né per il gruppo, né singolarmente. Tutto è già organizzato e dobbiamo solo prestarci ad eseguire ciò che altri hanno già deciso. Io avrei una proposta più interessante...». (Livello: ...)

Non colgo esattamente il valore della proposta di Maurizio. Vedendola però dal suo punto di vista, mi sembra importante che ci impegniamo in qualcosa. È da troppo tempo che non facciamo che parlare, parlare, parlare senza concludere nulla». (Livello: ...)

«L'idea di Maurizio non mi sembra affatto da sottovalutare. Anche se lui non l'ha detto, dare una mano all'iniziativa del parroco ci porterebbe diversi vantaggi nei confronti della gente, della parrocchia e anche il gruppo avrebbe modo di fare qualcosa insieme. Io sono disposto a concretizzare l'idea di Maurizio». (Livello: ...)

### Situazione II

Un animatore: «Il fatto che sia successo quello che è successo, mi mette molto a disagio di fronte ai vostri genitori, ma anche davanti alle stesse persone che gentilmente ci hanno ospitato. Io non so se vi rendete conto di ciò che avete fatto!».

#### Risposte:

«A me sembra che tu esageri. In fondo non è che una ragazzata. Chissà quante ne hanno fatte anche loro!». (Livello: ...)

«Secondo me fai bene a richiamarci e la cosa ha certamente una sua importanza, ma io, ad esempio, in questo non c'entro». (Livello: ...)

«Tu sei il solito che vorrebbe tutti e tutto perfetto! Possiamo anche aver sbagliato, ma il tuo modo di caricarci di responsabilità, di malizia è esagerato. Tu dovresti avere maggiormente un senso della realtà. In fondo non abbiamo che 16/17 anni!». (Livello: ...)

«Io penso che sia giusto fare qualcosa per rimediare quello che è possibile rimediare, anche se non so come lo si potrebbe fare». (Livello: ...)

### Situazione III

Marco dice: «Lo scherzo, oltre ad essere pesante, è anche di cattivo gusto».

Risposte:  
Livello 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 3: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 2: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 1: \_\_\_\_\_

#### Situazione IV

L'animatore dice: «I genitori non lasciano più venire Carla al gruppo se non c'è qualcuno che passa a prenderla e l'accompagna al ritorno».

Risposte:  
Livello 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 3: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 2: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 1: \_\_\_\_\_

## Modelli di risposte

### Situazione I

2, 3, 1, 4, 4.

### Situazione II

1, 3, 2, 4.

### Situazione III

4. Sono d'accordo con te che lo scherzo è di cattivo gusto e cercherò di rimediare.

3. Dev'essere brutto, come tu dici, sentirsi vittima di uno scherzo!

2. Perché non pensi a quante volte sei stato pesante anche tu?

1. L'ho sempre pensato che tu sei uno di quelli che non accettano lo scherzo. Preferisci sempre ridere alle spalle degli altri.

### Situazione IV

4. La presenza di Carla è importante per la riunione e mi offro di accompagnarla e passare a prenderla!

3. Mi dispiace per Carla, ma non so che cosa poter fare. Io abito lontano.

2. Io non posso proprio esserti utile perché vengo dalla parte opposta!

1. T'immagini se ognuno di noi dovesse essere accompagnato alla riunione! Ha l'età ormai per venire anche da sola!

## RISPONDERE CON CONCRETEZZA

Astratto-concreto (o generale-particolare) definiscono due processi mentali tra loro opposti e relazionati. Con il processo di generalizzazione collochiamo dentro una categoria astratta tanti fenomeni che da essa traggono significato in quanto parte di un tutto. Con tale processo si trascende la situazione immediata e ci si orienta verso la categoria, classe o significato generale sotto cui cade il particolare oggetto preso in considerazione. Ciò permette di simbolizzare la realtà e farne oggetto di comunicazione e riflessione.

D'altra parte però lo stesso processo può rendere molto difficile la comunicazione, richiedendo un accordo previo tra i comunicanti che non può essere sempre dato per scontato. La difficoltà è quella di «concretizzare», «dare un senso specifico» a certi simboli

troppo generalizzati. Da qui la necessità, per essere compresi, di qualificare il senso delle cose dette. L'astrazione in questo caso diventa sinonimo di «vago», «non-definito», «generico».

Il vago e non definito possono anche essere dovuti alla «paura» di definire un oggetto (ci si vuole difendere da esso), o al fatto che non si riesce a definirlo perché mancano le parole o perché risulta ambiguo e complesso.

La comunicazione allora diventa difficile perché non si riesce a intuire «di che cosa» si stia parlando e si vede che, per continuarla in modo costruttivo, si deve chiarire «che cosa» effettivamente l'altro vuol dire. Aiutare l'interlocutore ad essere chiaro e concreto (ed esserlo noi stessi) è dunque importante. Spesso nelle discussioni di gruppo o nelle conversazioni si perderebbe

meno tempo se si portasse il discorso più al «concreto», se in ciò che si dice si fosse più specifici. L'animatore deve essere capace in una discussione di comprendere se l'argomento di cui si parla è generico, oppure se chi parla ha difficoltà a definirlo, e saper intervenire opportunamente o attraverso una concretizzazione o attraverso una richiesta di chiarimento affinché la situazione non si protragga inutilmente.

A questo scopo presentiamo degli esercizi con una serie di sfumature.

Ad un livello di buona comunicazione (livello 4) si richiede di accorgersi che l'intervento dell'interlocutore non è stato chiaro, e insieme di valutare il motivo della non chiarezza, la disponibilità dell'altro ad essere più preciso con noi. La mancanza di chiarezza di un interlocutore può essere dovuta al fatto che l'altro non sente di dover essere totalmente aperto con noi. Forzarlo sarebbe perciò violenza. Per questo un buon comunicante deve non solo valutare la concretezza dell'altro, ma anche la sua disponibilità ad esserlo maggiormente con noi. In caso diverso si deve accettare il limite che lui pone riconoscendo che tra noi non c'è disponibilità ad essere più chiari. Il problema da porre sarà semmai capire perché l'altro non voglia o non si senta di esprimersi ulteriormente.

Ad un livello discreto di concretezza (livello 3), l'interlocutore non interviene per chiedere maggior chiarezza, ma si comporta come modello di chiarezza rispondendo in termini specifici e concreti.

Ad un livello di scarsa concretezza (livello 2) può definirsi colui che parla in termini generici non mettendo a fuoco l'argomento di conversazione.

Una conversazione vaga e generica (livello 1) è quella nella quale l'interlocutore si esprime in modo astratto, generalizzando in modo inopportuno o prima del tempo. Proporremo ora degli esercizi nei quali supponiamo situazioni in cui i dialoganti sono reciprocamente ben relazionati e dunque disponibili alla concretezza.

## TRAINING

Indicare il valore delle diverse risposte riportate (situazioni I, II, III), oppure trovare le risposte ai diversi livelli di concretezza (situazioni IV, V, VI).

### Situazione I

Un animatore dice: «Condurre un gruppo richiede diverse qualità e competenze che non è facile trovare nei giovani d'oggi».

#### Risposte:

«I giovani infatti sono in un'età molto difficile non solo per l'età che vivono, ma anche per il momento storico in cui siamo. Si esige con loro una grande capacità di dialogo, di empatia, di fiducia nella vita, di intraprendenza...». (Livello: ...)

«Le difficoltà possono dipendere però da molte variabili che è difficile definire». (Livello: ...)

«Le situazioni che un gruppo può vivere sono estremamente mutevoli e spesso avvengono all'insaputa dello stesso animatore. Questo complica enormemente le situazioni e l'animazione del gruppo». (Livello: ...)

«Pensi che non sia facile trovare senso di responsabilità, disponibilità, capacità comunicative, o che questi atteggiamenti ci siano nei giovani ma che essi non trovano che li aiuta a migliorare?». (Livello: ...)

### Situazione II

Lucia dice: «È difficile esprimere in gruppo quello che si prova».

#### Risposte:

«Anch'io provo ciò che dice Lucia. Ma solo per le cose molto personali e negative. Per i sentimenti di contentezza, di soddisfazione o di gioia non trovo difficoltà». (Livello: ...)

«Se vuoi essere più precisa, ti riferisci alle cose intime e personali o a quello che provi di fronte a fatti che tutti conosciamo?». (Livello: ...)

«In genere tutti provano queste difficoltà. Bisognerebbe però riuscire a superarle». (Livello: ...)

«La difficoltà maggiore che io sento è la paura del giudizio che gli altri possono dire di noi, e la possibilità che altri fuori del gruppo vengano a sapere le cose personali di ciascuno». (Livello: ...)

«Se gli altri dimostrano attenzione e accettazione per quello che uno dice, credo che la paura di esporsi in pubblico diminuisca». (Livello: ...)

«Lucia, se vuoi dirlo, ci sono fatti che in passato hanno reso difficile parlare adesso di quello che si sente?». (Livello: ...)

### Situazione III

Lucio dice: «Per diversi fatti capitati sabato, non si potrà giocare la partita».

#### Risposte:

«Sono già due volte che la partita viene rimandata». (Livello: ...)

«Se noi sapessimo il perché di questo rinvio ci sarebbe certo più facile accettarlo». (Livello: ...)

«Io vorrei solo sapere se puoi dire i motivi di questo rinvio». (Livello: ...)

«È difficile accettare qualcosa senza saperne i motivi». (Livello: ...)

«L'altra volta pioveva e poi c'erano tre che avevano l'influenza; probabilmente ci saranno dei motivi altrettanto concreti anche stavolta... Non è vero?». (Livello: ...)

#### Situazione IV

«Non è facile riconoscere che si è sbagliato tutto!».

Risposte:

Livello 1: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 2: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 1: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 2: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Situazione V

Antonella dice: «Alle volte è veramente difficile poter dire che cosa si prova quando si deve decidere se mettersi o no con un uomo».

Risposte:

Livello 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 3: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 2: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 1: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Situazione VI

Domenico dice: «Il gruppo si sta trascinando con una grande monotonia di iniziative e di riu-

nioni. Secondo me bisognerebbe fare qualcosa per ravvivarlo».

Risposte:

Livello 1: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 1: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Modelli di risposte

#### Situazione I

3, 1, 2, 3.

#### Situazione II

2, 4, 1, 2, 3, 4.

#### Situazione III

1, 4, 3, 2, 4.

#### Situazione IV

1. A volte bisogna ammettere il proprio fallimento!

2. La cosa più difficile è riconoscere i propri errori.

1. Non sei il primo che trova tale difficoltà!

2. Eppure tutti, anche i migliori, qualche volta sbagliano!

#### Situazione V

4. Prova ad esprimere il tuo stato d'animo o quello che senti. Alle volte parlare o dire forte quello che si sente aiuta a capire o a capirsi meglio. In questo modo forse potrei anche aiutarti.

3. In tali situazioni io cerco di confidarmi con qualcuno per confrontarmi e prendere una giusta decisione!

2. Ogni persona di fronte alle grosse decisioni trova delle difficoltà!

1. Credo che non sia per tutti così.

#### Situazione VI

1. Ogni gruppo ha il suo momento di crisi! Ci vuole solo un po' di pazienza, poi tutto passerà.

4. Tu ora ti sei reso conto di un tale momento di crisi, cosa proponi per rimediare?

1. È sempre difficile risollevare un gruppo!

4. Come proporresti di ravvivare le riunioni? Ti pare che potenzialmente il gruppo potrebbe farcela?

## EVITARE LA GENERALIZZAZIONE DI SPAZIO E TEMPO

A proposito della dimensione astratto-concreta, ci sono forme tipiche di generalizzazione che vogliamo annotare: quelle spazio-temporali. Sono forme ricorrenti nel linguaggio quotidiano, nelle quali si afferma una «immutabilità e costanza» degli eventi e dei valori o degli individui nello spazio e nel tempo. «Da che mondo è mondo...»; «Sempre è successo che...»; «Tutti... dunque...».

Sono forme di comunicazione assunte come premessa o giustificazione di una impossibilità e inopportunità di cambiamento. L'elemento «costanza» è assunto implicitamente o esplicitamente come valida e rassicurante giustificazione degli eventi. Il «sempre» diventa chiusura sull'esperienza e assolutizzazione di una situazione presente che assurge a criterio normativo per il futuro.

L'uso della generalizzazione diventa strumento comunicativo per affermare l'immobilismo e la necessità di rientrare in una norma che viene dichiarata senza eccezioni. Il fatto che «dappertutto» e «sempre» si siano avverate certe cose, e che «tutti» facciano in un certo modo, impedisce ogni cambiamento.

L'individuo è così costretto a rinunciare alla propria complessità e mutevolezza per aderire a un'immagine del sé etero-imposta.

Siffatte generalizzazioni non solo peccano nella logica (il fatto che si sia sempre e dovunque constatata una certa cosa non significa che ciò «debba» sempre e dovunque avverarsi anche nel futuro), ma portano soprattutto a non accettare più il mutamento, la «novità». Ora, una comunicazione richiede sempre adattabilità e flessibilità con interlocutori che non possono essere catalogati e che rifiutano di essere assimilati ad altri o ritenuti sempre uguali a se stessi.

Negli esercizi che presenteremo si è invitati ad educarsi per evitare forme espressive generalizzanti, in modo tale da non cogliere più l'originalità di colui con cui si dialoga.

### TRAINING

1. Riformulare le espressioni per eliminare la generalizzazione indebita.

#### Situazione I

«Da quando esiste il gruppo non si è mai fatto diversamente».

*Riformulazione (esempio):* «Da quanto mi ricordo, quasi sempre si è fatto in questo modo, tuttavia non è detto che in questa situazione non si possa trovare una soluzione diversa».

---

---

#### Situazione II

«Da che mondo è mondo la sincerità e l'onestà sono sempre stati principi a cui si è ispirato il nostro gruppo».

*Riformulazione:* \_\_\_\_\_

---

---

#### Situazione III

«Mai si è dato che uno non faccia ricorso a principi e a criteri valutativi per decidere delle proprie scelte».

*Riformulazione:* \_\_\_\_\_

---

---

### Modelli di risposte

#### Situazione I

Il gruppo abitualmente agisce così.

#### Situazione II

Il nostro gruppo ha fatto diversi sforzi per ispirarsi nelle azioni ai principi di onestà e sincerità.

Oppure:

Può darsi che questo sia un caso diverso, ma finora in situazioni simili a queste abbiamo cercato di essere il più possibile sinceri ed onesti.

### Situazione III

Mi sembra abbastanza comune che le persone, nel fare le proprie scelte, facciano ricorso a principi e a criteri valutativi.

2. Sottolineare ciò che attenua la generalizzazione e formulare il contenuto per far risaltare una generalizzazione.

### Situazione I

«Dal momento che ti ho visto diverse volte comportarti in questo modo, ho pensato che probabilmente in questa situazione avresti fatto lo stesso».

Riformulare generalizzando: \_\_\_\_\_

### Situazione II

«Ho visto dei ragazzi della tua età ritenere giusto quanto dici, devo però ammettere che la cosa mi lascia ugualmente con qualche dubbio».

Riformulare generalizzando: \_\_\_\_\_

### Situazione III

«Finora non siamo ancora riusciti, mi sembra, a superare questo difetto; e non è detto che possiamo farlo in futuro».

Riformulare generalizzando: \_\_\_\_\_

## Modelli di risposte

### Situazione I

- *Diverse volte.*
- *Probabilmente.*

Dal momento che ti ho visto sempre comportarti in questo modo, ho pensato che anche in questa situazione avresti fatto lo stesso.

### Situazione II

- *Dei.*
- *Con qualche dubbio.*

Tutti i ragazzi della tua età ritengono giusto quanto dici, la cosa non mi meraviglia affatto.

### Situazione III

- *Finora.*
- *Mi sembra.*
- *Possiamo farlo in futuro.*

Da sempre nessuno è ancora riuscito a superare questo difetto.

## RISPONDERE IN SITUAZIONE DI DISSONANZA

Succede sovente nelle discussioni di sentire opinioni su cui non si concorda, e che si ritengono superficiali o errate. Può essere che si ritenga sbagliata l'informazione di cui dispone chi parla, o che sia stato assunto un punto di vista non adeguato, o che le affermazioni siano fortemente condizionate da una limitata esperienza o da uno stato emotivo particolare...

In questo caso il «rispetto» si trova in conflitto con il proprio giudizio. Accettare la diversità, parlare con empatia non può certo significare avallare qualsiasi opinione o le contraddizioni. Parlare con «franchezza» significa allora esprimere i propri dubbi o perplessità su ciò che un altro dice, senza però violare il rispetto. Ciò si rende necessario per aiutare a riflettere maggiormente e

scoprire le contraddizioni nascoste...

È questa una questione abbastanza delicata, perché non è facile da parte dell'interlocutore accettare di riconoscere i limiti delle proprie affermazioni e di correggersi.

La risposta contraddittoria può inserirsi in quella esperienza di dissonanza cognitiva studiata da Festinger. Egli ha rilevato che di fronte a un'opinione diversa il nostro comportamento non è sempre costante. In particolare una dissonanza cognitiva non è sempre accettata, soprattutto se supera certi limiti di tolleranza o è sotto certi limiti che l'attenuano eccessivamente.

Studi ulteriori hanno mostrato come ciò che è percepito come incongruente da alcuni, da altri non lo è affatto; e mentre alcuni amano la contraddizione

come esperienza intellettuale stimolante, altri rifuggono da essa come una minaccia all'equilibrio raggiunto. In più, non solo c'è diversità circa la tolleranza della dissonanza, ma vi sono anche modi diversi di riduzione della dissonanza stessa.

Ciò non va dimenticato anche nelle nostre conversazioni, dove ci si deve preoccupare del contesto di accettabilità, amicizia e stima prima di poter sperare in una contraddizione che susciti correzione delle opinioni altrui o una revisione personale delle proprie opinioni.

Per esemplificare i diversi livelli, possiamo giudicare di livello 4 la risposta che più si adatta alla tollerabilità, e che nello stesso tempo introduce (dentro l'argomentazione dell'interlocutore) elementi nuovi di informazione che possono suscitare riflessione o riformulare l'argomento da un altro punto di vista.

Si può invece collocare al livello 1 la risposta che o minimizza la riflessione o l'accentua eccessivamente, oppure svaluta l'opinione dell'interlocutore sottolineando la propria come migliore e dimostrandosi meravigliato della superficialità dell'altro.

Ad una posizione intermedia, vicino alla situazione migliore (livello 3), collochiamo la risposta che riconosce la validità e gli aspetti positivi dell'opinione espressa dall'interlocutore, pur dichiarandosi chiaramente di parere diverso.

A livello intermedio e vicino a quello offensivo (livello 2), la risposta si limita ad esprimere la propria opinione come opposta e migliore di quella dell'interlocutore.

## TRAINING

Definire il livello di rispetto nelle situazioni di dissonanza (situazioni I, II, VI); dare le risposte al livello richiesto (situazioni III, IV, V, VII).

### Situazione I

Letizia dice: «Certe cose che mi hanno insegnato da bambina, come credere in Dio, fare i

fioretti, andare a messa tutte le domeniche, forse erano allora accettabili, ma non più alla mia età».

### Risposte:

La tua affermazione è molto superficiale e dimostra una grande confusione nella tua testa. Innanzitutto metti sullo stesso piano credere in Dio e fare i fioretti, e poi parli di andare a messa come un dovere...». (Livello: ...)

«Indubbiamente se la pensi così avrai dei motivi che ti hanno portato a pensarlo. Pensi che questi motivi possano giustificare del tutto quello che dici?». (Livello: ...)

«Con questo vorresti dire che tutti quelli che fanno ancora queste cose sono bambini?». (Livello: ...)

«Io credo in Dio, vado a messa, ma non credo affatto di seguire ancora delle ingiunzioni che mi sono state fatte da bambino». (Livello: ...)

### Situazione II

Daniele dice: «Io non capisco. C'è ancora gente che crede nell'onestà degli altri e che la gente ti faccia qualche favore disinteressatamente».

### Risposte:

«Se tutti sono disonesti e interessati allora lo sei anche tu. Ma a me non va di essere considerato come te». (Livello 1)

«Hai ragione quando dici che molti oggi sono disonesti e interessati. Ti pare però che questo sia un motivo per dire che lo sono tutti?». (Livello: ...)

«Ammettendo quello che tu dici, non credi che invece di concludere che non vale la pena di essere onesti e disinteressati, si potrebbe cercare noi di esserlo?». (Livello: ...)

«Questo modo di ragionare proprio non mi va giù. Da alcuni mesi si generalizza... poi vorrei sapere che cosa tu intendi per onestà e disinteresse... Ho l'impressione che questi siano ragionamenti che si fanno al mercato, non tra persone serie». (Livello: ...)

«Credo che sia vero che ci sono persone disoneste e interessate, ma non credo che siano tutte così». (Livello: ...)

### Situazione III

Angela dice: «La Chiesa non è più credibile perché ha perso l'ispirazione originaria del suo fondatore. Il Vangelo è molto lontano dalla sua pratica».

### Risposte:

Livello 3: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 2: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Situazione IV

Uno dice: «I giovani oggi sono pieni di parole e di ideali utopistici. Sarebbe meglio che cominciassero a fare qualcosa e non ad aspettare sempre che tutto sia loro offerto su un piatto d'argento».

Risposte:

Livello 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 3: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Situazione V

Lionello dice: «La scuola è sempre più uno schifo. Gli insegnanti non insegnano, gli studenti non hanno voglia di fare niente, i genitori si disinteressano... Perdiamo solo tempo!».

Risposte:

Livello 2: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Situazione VI

Alan dice: «Le ragazze si sa come sono: sentimentali, esibizioniste, solidali tra loro senza attaccamento a ciò che è vero, mutevoli».

Risposte:

«Se lo dici solo per discutere, con me non attacca. Se poi credi a quello che dici, sei uno stupido qualunque». (Livello: ...)

«Qualche volta ho incontrato anch'io delle ragazze che hanno qualcuno di questi difetti, ma ne ho anche incontrate molte che non mi sembrano essere così, anzi il contrario. Non è capitato anche a te lo stesso?». (Livello: ...)

#### Situazione VII

Carlo dice: «Non capisco perché in gruppo non si permetta ad ognuno di dire quello che sente, anche se quello che si dice potrebbe offendere qualcuno. Ciò, secondo me, faciliterebbe la coesione del gruppo».

Risposte:

Livello 1: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Livello 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Modelli di risposte

#### Situazione I

1, 4, 1, 3.

#### Situazione II

1, 4, 4, 1, 3.

#### Situazione III

3. In realtà è molto difficile, come tu dici, mettere in pratica il Vangelo. Non per questo si può generalizzare e dire che la Chiesa ha perso credibilità e si è allontanata dallo spirito del Vangelo.

2. Non sono affatto d'accordo che la Chiesa abbia perso credibilità, piuttosto dico che è molto difficile trovare dei veri cristiani.

#### Situazione IV

4. È vero che spesso i giovani sono troppo idealisti, ma che ne direste di offrire loro delle occasioni per collaborare, oppure si facesse qualcosa per non essere noi così egoisti e materialisti?

3. Gli ideali utopistici attirano molto i giovani, ma forse non si correggerebbe il loro idealismo se si desse loro più responsabilità e possibilità di essere protagonisti?

#### Situazione V

2. È vero che la scuola è così, ma io di fronte a queste situazioni cerco di intervenire!

4. Capisco come ci si possa sentire di fronte a un tale sfacelo, tuttavia propongo di impegnarci per migliorare l'organizzazione.

#### Situazione VI

1, 4.

#### Situazione VII

1. Non sono affatto d'accordo. Per provare la superficialità di questa proposta basterebbe cominciare a dire quello che ognuno pensa di Carlo.

4. Sarebbe bello che tutti esprimessero ciò che pensano degli altri, occorre tuttavia rispetto! Cerchiamo di creare una clima di fiducia tra di noi! Cominciare con l'accettarci per quello che siamo, non potrebbe già essere un primo modo per dirci ciò che sentiamo nei confronti degli altri?

## RISPONDERE CON FRANCHEZZA

In una situazione simile e diversa dalla precedente, ci si trova a rispondere ad affermazioni in cui chi parla esprime o prova delle contraddizioni interne. Dice ad esempio che ha fatto tutto il possibile per fare una cosa, ma

non ha ottenuto i risultati sperati, oppure che ha seguito i consigli, ma non ha cavato un ragno dal buco... Oppure colui che parla dimostra contraddizioni tra ciò che dice e ciò che fa. Nel dialogo concreto alle volte ciò non è det-

to, ma è risaputo dal contesto o da altre informazioni che si hanno.

Come deve interagire l'animatore con questi? Deve rilevare le contraddizioni? Essere generico dicendo al gruppo che «c'è qualcuno che afferma... ma poi...»? Deve rispondere in modo punitivo? Deve dimostrare di accettare l'incongruenza come fatto umano nel quale tutti, chi più chi meno, abbiamo esperienza? Oppure deve chiaramente evidenziare le contraddizioni presenti nel gruppo e in certe persone?

Questi interventi certo suonano nel gruppo come «rimproveri», e per essere efficaci presuppongono l'accettazione dell'animatore da parte del gruppo o della persona interessata. D'altra parte un «rimprovero» non è accettato se non è accompagnato da empatia, rispetto e sincerità.

Allora come rispondere ad una persona che manifesta contraddizioni? In un dialogo franco si possono dare diverse forme espressive più o meno efficaci o che dimostrano maggiore o minore comprensione delle difficoltà di trovare coerenza.

Ad un livello 4 di franchezza possono essere collocate le risposte che fanno percepire e manifestano le incongruenze, chiedendo al gruppo o all'interlocutore che cosa effettivamente voglia. Non è detto che l'interlocutore accetti l'incongruenza manifestata; per questo l'animatore dovrà essere in grado di rilevarla chiaramente, pur senza pretendere che il confronto abbia subito la sua efficacia.

Ad un livello 3 possiamo collocare le risposte che forniscono elementi informativi che invitano indirettamente a rivalutare ciò che uno dice, lasciando al soggetto la responsabilità di ripensare, senza indicare in quale direzione egli dovrebbe muoversi (come al livello 4).

Si possono collocare ad un livello 2 le risposte che non sottolineano esplicitamente l'incongruenza, ma richiamano solo un aspetto della contraddizione.

Al livello 1 collochiamo la risposta che tace o lascia passare sotto silenzio

le contraddizioni manifestate dall'interlocutore. In questo caso tuttavia si può essere franchi con due sfumature diverse. In una prima si tace perché si riconosce che non ci sono ancora le condizioni sufficienti per una franchezza costruttiva, e si risponde sorvolando sulla contraddizione in attesa che si verifichino tali condizioni. Nel secondo caso si tace sulle contraddizioni perché si è incapaci di affrontare la situazione o non si coglie la situazione contraddittoria stessa.

## TRAINING

Indicare il livello a cui si collocano le risposte (situazioni I, II, III); scrivere le risposte dove è indicato il livello (situazioni IV, V).

### Situazione I

Andrea dice: «Devo essere in un periodo critico. Non ho nessuna voglia di impegnarmi nello studio, al contrario mi sento attratto per le cose pratiche, il gioco. Alla sera non vado a dormire prima di aver visto due o tre ore di televisione».

#### Risposte:

«Mi dici che durante il giorno senti sempre una diffusa stanchezza e nessuna voglia di studiare, però sei anche uno che alla sera rimane fino a tardi a guardare la TV. Non ti pare che debba decidere a quale delle due cose intendi dare maggior importanza? O impegnarti nella scuola e ridurre le ore che passi davanti alla TV, o stare a lungo davanti alla TV e non pretendere successi scolastici». (Livello: ...)

«Forse la stanchezza e la voglia di studiare derivano dal fatto che gli insegnanti e le materie che studi non sono così interessanti da motivarti?». (Livello: ...)

«Impegnarti nello studio e guardare la TV sono due attività che diventano compatibili solo se prima decidi quale delle due ha maggior importanza per te e per il tuo futuro. Quali sono i motivi che ti orientano sull'una o sull'altra attività?». (Livello: ...)

### Situazione II

Andrea dice: «Mi piacerebbe fare un mucchio di cose: il guaio è che non ho la costanza di portarle a termine».

#### Risposte:

«Quali cose ti piace fare?». (Livello: ...)

«Le cose che piacciono e il sacrificio che esse implicano per raggiungerle sono sempre stati un problema per tutti». (Livello: ...)

«Se cominci molte cose, evidentemente non riesce a trovare il tempo e la costanza di portarle a termine. Non potresti scegliere solo quelle a cui tieni in modo particolare, e a queste dedicare tutto il tuo impegno?». (Livello: ...)

### Situazione III

Giorgio dice: «Ho fatto di tutto per controllarmi, per essere disponibile, per essere cordiale. Non ho assolutamente fatto nulla per imporre i miei pareri, eppure mi hanno ancora detto che sono un 'bel caratterino'».

#### Risposte:

«Ti senti senza vie d'uscita. Nonostante i tuoi sforzi non riesci a dare una buona presentazione di te». (Livello: ...)

«Non ti devi preoccupare. A tutti succede di non essere compresi e accettati per quello che si è». (Livello: ...)

«Sei preoccupato perché i tuoi sforzi non hanno avuto successo?». (Livello: ...)

### Situazione IV

Il gruppo decide ad una certa ora di smettere di giocare e di riprendere una riflessione cominciata. Ma l'animatore vede che il gioco va oltre certi limiti da minacciare quanto era stato stabilito. Così decide di intervenire.

Livello 1: \_\_\_\_\_

Livello 3: \_\_\_\_\_

Livello 4: \_\_\_\_\_

### Situazione V

Nonostante che poco prima abbia detto di non farlo più, Marco è sempre distratto o commenta con i vicini quando un altro parla. L'animatore decide di intervenire.

Livello 1: \_\_\_\_\_

Livello 2: \_\_\_\_\_

Livello 4: \_\_\_\_\_

## Modelli di risposte

### Situazione I

4, 2, 3.

### Situazione II

2, 1, 4.

### Situazione III

3, 1, 2.

### Situazione IV

1. Siete davvero incoerenti perché non rispettate la promessa fatta all'inizio!

3. Il tempo è scaduto già da un po', quindi bisogna smettere di giocare per ricominciare la riflessione!

4. Capisco che è importante giocare. Mi pare però che a questo punto si contraddica la decisione presa. Se andiamo oltre i limiti stabiliti poi non avremo il tempo per continuare la riflessione che si stava facendo.

### Situazione V

1. Marco, stai attento a quello che sto dicendo. I commenti mentre uno parla, non aiutano certo ad esprimersi meglio.

2. Marco, queste continue distrazioni contraddicono i tuoi buoni propositi!

4. Marco, prima mi avevi promesso di non distrarti più, invece stai continuando a fare commenti con i vicini! Non potresti tenere fede alle tue promesse ed impegnarti a migliorare?

## CONCLUSIONE

Quest'articolo conclude la serie dedicata alla comunicazione. Molte sono le osservazioni conclusive che se ne potrebbero trarre e probabilmente il lettore/animatore avrà già tratto le sue riflessioni. Noi tuttavia ne facciamo alcune.

1. La competenza comunicativa nell'animazione è indubbiamente una qualità importante per un animatore. Non si tratta di sopravvalutare la forma a danno del contenuto, ma sarà apparso chiaro che alla pari del «saper»

che cosa» è necessario «saper come» dire e comunicare.

2. Una buona competenza comunicativa, oltre ad avere come effetto il far sentire a proprio agio il comunicante e il proprio gruppo con l'animatore, costituisce anche a lungo andare certamente uno stimolo e un esempio educativo che non può non influire sui membri del gruppo; e se un animatore la sa usare correttamente, certamente può diventare anche uno «stile» comunicativo del gruppo.

3. Chi deve correggersi nella sua forma comunicativa certamente troverà all'inizio un po' forzato l'esprimersi in un modo oppure in un altro. È naturale. Il cambio di un'abitudine fa sempre sentire la nuova con un certo disagio rispetto alla vecchia. Tuttavia se si continuerà ad avere attenzione e ad esercitarsi, non è impossibile sentire «naturale» un diverso modo di esprimersi.

In questo cercare di migliorare la propria forma comunicativa, è importante per l'animatore notare un certo influsso che essa può avere sul miglioramento del suo spirito e degli atteggiamenti interiori. La forma può educare lo spirito come questo può migliorare la forma. L'esame di diversi modi di esprimersi mette infatti in risalto non solo delle forme diverse di espressione, ma diversi livelli di comunicazione, diversi modi di porsi di fronte all'altro, un diverso grado di comprensione e di comunione che si è capaci di instaurare con un interlocutore... che non possono non influire sul miglioramento del nostro modo di essere di fronte agli altri. Il cercare una migliore forma di comprensione può essere anche una strada per migliorare il nostro modo di «stare con» gli altri, di rispettarli, di riconoscerli come diversi da noi e di accettarli...

4. Le diverse forme di comunicare ci fanno anche notare come lo strumento possa essere estremamente flessibile. Quante volte in una conversazione si crede, o si è creduto, che la forma scelta con cui rispondere fosse l'unico modo di dialogare! Quante volte abbiamo creduto che un intervento avesse una sola risposta possibile! Certo, tutto questo è vero se non si riflette pazientemente sul proprio modo di parlare, se non si impara a essere meno «rigidi» nel modo di comunicare. Ma se qualche dubbio si insinua, se cominciamo ad esercitarci e a trovare altri modi di comunicare, forse non solo diventiamo più flessibili, ma anche più disponibili ad un diverso modo di essere nelle varie situazioni, senza mai mancare di rispetto e attenzione a chi sta parlando.

## IL MENSILE TUTTOGIOVANI



# DIMENSIONI NUOVE

La rivista di attualità  
cultura e formazione  
per i giovani

□ **Uno spazio-giovani privilegiato:** la rivista offre ai giovani la possibilità di esprimersi e dialogare, senza discriminazioni ideologiche e filtri di idee. Da oltre 25 anni tanti giovani la considerano **il punto di riferimento** per dibattere i loro problemi e i problemi del mondo.

□ **In ogni numero:** un ampio **Dossier** su un tema scottante • I fatti e le idee che preparano il **duemila** • **Scuola di pace:** imparare dal passato a progettare il futuro • **Dibattiti, profili e interviste** • **Fotoservizi** a colori • **Rubriche** di letteratura, cinema, musica...

**Dimensioni Nuove: il coraggio delle idee.**

### ABBONAMENTO 1989

Italia Lire 14.500. Estero Lire 24.000

**VERSAMENTI** sul Ccp 376103 intestato a «Dimensioni Nuove - Elle Di Ci», 10096 Leumann To.

## ELLE DI CI