

05.11.19

Relazioni buone e sane

Il problema è che non basta la buona volontà!

Il malinteso è in agguato con la sua carica di fastidio e disagio.

Come trovare nuovi modi di comprensione con l'altro?

di Pino De Sario*

Per anni ho pensato che parlare con l'altro fosse una cosa semplice, lineare. Io gli trasmetto le mie parole, lui le ascolta e le recepisce così come le ho inviate. Da un po' di anni tuttavia ho dovuto giocoforza rivedere questa mappa, semplice e positivista, che cela un implicito: il mondo ruota intorno a me e l'altro non può non capirmi. E invece, nelle interazioni di tutti i giorni, in casa, al lavoro, nella società, il gioco comunicativo è variabile e complicato innanzitutto per tre tipi di aspetti che qui sintetizzo:

- **Non ascolto**, il grado di ascolto che ci offriamo è ridotto, spesso mediocre;
- **Impatto diverso**, l'altro non ci capisce, non perché prevenuto intenzionalmente, ma solo perché delle nostre parole capisce quello che può e quello che vuole;
- **Un mondo diverso**, l'altro ha un altro modo di vedere, capire e sentire, anche molto distante dal nostro, che ci può dare disappunto; quante volte ci diciamo: "è assurdo! ma come fa a dire quello che dice?..."

E' più facile non capirsi

"Mi deve capire da solo, che senso ha che glielo dica io!", oppure "E' inutile dettagliare tutto, ci siamo capiti!..", oppure ancora "Andiamo così d'accordo che anche lei vede le stesse cose che vedo io!" Il punto chiave è che pensiamo che l'altro ci capisca, o che ci debba capire per forza.

Proviamo invece a partire da un'altra convinzione, che forse ci può facilitare: **nell'interazione sé-altro sono più le possibilità di non capirsi che quelle di capirsi**. Solitamente diamo per scontato che l'altro sia uguale a noi, abbia le stesse intenzioni e inclinazioni, stessi interessi e visioni, stessi modi di stare nelle situazioni, stesso sentire. Col concetto di "malinteso naturale", propongo che ci si possa attivare e divenire più precisi, più attenti, più congrui nell'invio.

Ma perché siamo così inclini al malinteso? Un esempio, il parlante-A è come se inviasse "ciliegie" (intenzione) e al ricevente-B arrivassero invece "ravanelli" (impatto)! Cosa voglio dire? Che è molto frequente che parta un significato-X e arrivi un significato-Y. Tutte le teorie moderne sulla comunicazione nella coppia e nel gruppo se ne sono fatte una ragione: le **distorsioni tra intenzione e impatto**

sono una costante (non una saltuarietà) e sono fisiologiche, tipiche, naturali, ci stanno! Possiamo convivere con il malinteso, senza farci troppo male?

Dal malinteso all'ascolto attivo

Ecco lo strumento che a mio avviso può aiutarci nella difficile gestione del malinteso sé-altro. E regalarci nuova brillantezza nelle relazioni con le persone care e in quelle di tutti i giorni e risponde ad ascolto attivo.

Ascolto attivo, già l'ho introdotto nel n. 1 di questa rivista, ma qui lo specifico ancora meglio; è un ascolto amplificato con il corpo che tende a percepire non solo le parole ma anche i pensieri, lo stato d'animo, il significato personale. Sono cinque gli ingredienti dell'ascolto attivo:

1. silenzio, si tratta di tacere e non interrompere;
2. attenzione, attenzione fisica e attenzione psicologica¹;
3. riconoscimento, uso efficace di marcatori vocali (mhm, uh, ah);
4. frasi-invito (o apri-porte) che offrono l'opportunità di parlare (“dimmi cosa succede?”, “ti va di parlarne?”, “e poi come è finita?”);
5. feedback di accettazione, riformulare il messaggio dell'altro, immedesimarsi per coglierne il senso senza giudicare (“mi immagino come puoi stare...”).

Alcuni esempi di ascolto attivo in aggiunta.

- Orientarsi con il corpo all'altro che sta parlando;
- Guardare negli occhi, come fonte di conoscenza importante;
- Sporgersi leggermente in avanti con la postura;
- Dare un rinforzo con cenni sagittali del capo² e parafrasando (brevi riepiloghi);
- Chiarire le cose ponendo domande;
- Impegnarsi a non distrarsi;
- Impegnarsi a capire ciò che viene detto, nonostante emozioni-pensieri interni e rumori ambientali.

Se l'ascolto si fa più intenso e il ricavato informativo è più fedele a colui che ha inviato i messaggi, il malinteso viene contenuto e fortemente ridotto. Quante volte partiamo per la tangente, appiccicando sull'altro nostre paure e sensazioni, senza che l'altro abbia affermato quello che invece nel ruolo di riceventi pensiamo abbia detto? Proviamo l'ascolto attivo in pratica³, può aprire nuove sensibilità.

* Direttore Scuola Facilitatori,
psicologo sociale, docente Università di Pisa

¹ Attenzione fisica, contatto fisico, postura aperta sull'altro, faccia-a-faccia, corpo proteso inclinato in avanti, ridurre la distanza fisica; attenzione psicologica, uso caldo degli occhi nel contatto oculare, raggiungere l'altro psicologicamente, controllo di sé (non arrossire, non impallidire), comunicare interesse.

² Il movimento sagittale è il classico su-giù col capo, che dice sì, dimmi! E' un segno molto forte di approvazione.

³ Sono disponibile a ricevere lettere da parte dei lettori di Aromatario, che intendano capire meglio e passare alla pratica. Da parte mi impegno a rispondere.

e-mail: pinodesario@gmail.com
www.scuolafacilitatori.it

NOTE

Chi è interessato può richiedere informazioni sui corsi su comunicazione, gruppo, emozioni che la Scuola Facilitatori organizza in Italia.

BIBLIOGRAFIA

De Sario P. (2002), *Non solo parole*, Angeli, Milano
De Sario P. (2006), *Il facilitatore dei gruppi*, Angeli, Milano
Liss J. (2004), *L'ascolto profondo*, La Meridiana, Molfetta (Ba)