

La cura dell'altro

*La comunicazione è una funzione
tra le più complesse e instabili.*

*Possiamo impegnarci e allenarci, ecco alcuni spunti
per curare di più e meglio l'altro*

di Pino De Sario*

Come abbiamo visto nei passati numeri dell'Aromatario, l'approccio ecologico alla comunicazione interpersonale, tende a portare attenzione ai fattori positivi e negativi dello scambio. Considerando poi la negatività (conflitto, disagio, stress, barriere) un fenomeno che ci coinvolge tutti, l'ecologia sta proprio nella capacità della persona di trasformazione (esplorazione, sosta, elaborazione) della rabbia, dell'accusa o della chiusura, eventi questi che portano con sé la miglior evoluzione potenziale. E' questo il concetto che ci fa poter dire che "dal negativo c'è il germe del positivo" oppure, che è "dal letame che nascono i fiori".

La Comunicazione ecologica prova a dare quindi nuove chiavi di ingresso pratico proprio a questi dilemmi, per accrescere l'avvicinamento sé-altro, per sviluppare una sana integrazione di emozione-azione, negativo-positivo, apertura-chiusura. Se intendiamo migliorare la nostra disposizione alle relazioni con l'altro occorre impegnarsi, un po' come facciamo con le funzioni della professione o del tempo libero. Fare gli adulti, i genitori, i mariti, le mogli, gli amici comporta un modo di procedere che tenga in conto della complessità della relazione, oltre che di una più che alta ignoranza relazionale in cui un po' tutti ci troviamo.

Occorre quindi darsi da fare. Tutti partiamo da abitudini scorrette nella comunicazione con l'altro, abbiamo come specie umana un "gene egoista" dentro, che ci fa una eco strana ("vita mia e morte tua"), il punto è che possiamo apprendere, possiamo imparare come essere più dialogici, meno spaventati, più costruttivi, rispettosi? Alleniamoci, alleniamoci, alleniamoci: è la strada maestra per una nuova epoca della comunicazione, quale capacità di tener conto dell'altro senza dimenticare di sé.

Questa volta ci occupiamo di alcuni semplici spunti per la "cura dell'altro", mentre in un prossimo numero della rivista affrontiamo gli spunti per la "cura di sé", due fattori tra loro molto connessi e complementari.

La cura dell'altro

L'Apprezzamento è il primo spunto chiave. Una forma mirata di rinforzo che porta l'attenzione sugli aspetti positivi del comportamento dell'altro. Chi lo riceve

ne trae benefici e si sente rassicurato, riconosciuto nella sua posizione. L'Apprezzamento non è da confondersi con gratificazione o encomio (retoriche ritualistiche e spesso formali e finte), bensì in una forma frequente di riconoscimento genuino dell'altro, delle sue azioni utili e del suo esistere buono. Infatti occorre inviare apprezzamenti in maniera semplice, non rituale, non cerimoniale. E dato che non è prassi diffusa, l'altro potrebbe fraintendere, è meglio offrire l'apprezzamento dando spunti concreti.

Prova: Offri almeno due apprezzamenti al giorno, piccoli, semplici, su piccole cose concrete. In questi anni con questo esercizio ho apprezzato fornai, agenzie di viaggio, suore, bagnini, detenuti, amici, i figli, librerie, riparatori e tintorie.

Un secondo spunto è dato dal **Permesso** è una forma di domanda da formulare all'altro in presenza di contenuti sensibili e delicati: emozioni, paura, disagio; è un bussare alla sua porta rispettandone tempi e modi; è chiedere in diretta e riceverne istantaneamente risposta. Vari tipi di Permesso: Ti va di parlarne? (in caso di emozioni disturbanti); Ti posso dire? (in caso di fretta); Posso darti un mio consiglio? (amici o colleghi); Posso parlarti di un mio problema personale? (amici).

Prova: Sono tanti i momenti di una giornata, anche i più incerti, i più strani, in cui puoi mettere a frutto il Permesso: se la collega parla nella stanza "Ti va se ti chiedo due tre cose insieme?"; a un compagno di viaggio in treno "Posso provare a chiederle un'informazione?" Prova col Permesso in particolare quando sai che ti assalirebbe l'imbarazzo, la ritrosia, l'inibizione.

Il terzo spunto è nel **Suggerimento**, un invio interpersonale che tocca argomenti e funzioni che vanno male, oppure, che sono da migliorare. Il Suggerimento può essere anche un invito a fare meglio, è dare una direzione a un'azione, a un interesse, in casa e al lavoro. Il lessico utile: "Per me dobbiamo cambiare qui..."; "Ti chiedo nello specifico..."; "Suggerisco per la prossima volta..."; "Una raccomandazione importante..."

Più attenzione all'altro

Ultimo spunto è **Fare domande**, la domanda è un intervento verbale indirizzato a ottenere nuove informazioni, il suo uso ponderato, permette di prevenire ambiguità, fraintendimento e stimolare il confronto. Per fare ciò, occorre tuttavia saper porre buone domande, sia nei contenuti che nei modi. Le principali tipologie sono: *Domande aperte*, richiesta ampia di informazione che dà al ricevente la possibilità di strutturare liberamente la risposta "Come andata oggi?"; *Domande chiuse*, tendono a sollecitare una specifica risposta, un sì o un no; si usano quando si ha necessità di informazione, o nella confusione "Sei stato bene oggi?"; *Domande ipotetiche*, si caratterizzano per il fatto di stimolare l'interlocutore a riflettere su una determinata questione a partire da una condizione ipotizzata "Se ti chiedessi di venire nella mia casa di campagna nel weekend, tu cosa mi diresti?"

Prova: Attiva domande all'altro, per incrementare sapere e "curiosità

conoscitiva”. Le domande le puoi formulare in maniera garbata e discreta. Evita altresì: domande incalzanti a mo’ di “primo grado”; domande che hanno già una risposta; domande che aggrediscono; più domande contemporaneamente.

Buon allenamento a tutti per le settimane a venire!

* Direttore Scuola Facilitatori,
psicologo sociale, docente Università di Pisa
www.scuolafacilitatori.it

BIBLIOGRAFIA

De Sario P. (2010), Ecologia della comunicazione, Xenia, Milano