

# Appendice

## ❖ **Migliorare la comunicazione.**

Mentre in teoria si utilizza abbondantemente la logica, che consente di collegare tra loro i fenomeni osservati in modo da arrivare ad ipotesi che ne semplifichino la comprensione, in pratica vale l'esperienza, ed in questo campo siamo molto all'inizio: non ho avuto maestri pratici di comunicazione, e dovrò fare riferimento quasi esclusivamente alla mia esperienza personale. Tieni presente che, se io fossi capace di comunicare in modo decisamente migliore rispetto alla media, non starei a scrivere un libro sulla comunicazione, ma utilizzerei la comunicazione per conseguire altri risultati: per lo stesso motivo, coloro che ottengono fenomeni meravigliosi grazie al loro modo di comunicare non scrivono libri su come abbiano imparato a comunicare, quindi non ti resta che accontentarti. Come ripete la saggezza popolare, *chi sa fa, e chi non sa insegna*, e non ci sono alternative: chi vuole imparare, deve rassegnarsi ad andare a scuola dagli ignoranti.

A titolo di garanzia, per quel poco che vale, ti dirò che molti tra coloro che sono stati miei allievi in ipnosi sono diventati più bravi di me, avendo potuto imparare le premesse necessarie per approfondire la loro esperienza in modo autonomo: ho fatto in modo che questo libro ottenga risultati analoghi anche per la capacità di comunicare, e sarei contento se proprio tu fossi tra quanti mi supereranno in abilità

### ➤ **Per imparare bene.**

La prima regola da conoscere per imparare bene è quella del <15>: per riuscire a mettere in pratica una tecnica nuova, occorrono circa 15 tentativi. Infatti, per almeno 7 volte ti succederà di ricordarti che conosci una tecnica nuova solo DOPO esserti comportato secondo il metodo vecchio: chi decide di cambiare piede al momento di alzarsi alla mattina, per una settimana se ne accorge solo dopo che si è alzato, ed è allora che ricorda il proposito fatto.

Questa è la fase più dura, perché è densa di fallimenti, ed è frequente la rinuncia all'impegno, sostenendo che *come volevasi dimostrare: io non sono capace*. Occorre ricordarsi che chi può modificare immediatamente il proprio comportamento ha una personalità molto misera, e maggiore è l'esperienza acquisita, maggiore è la fatica per rinunciare ad abitudini radicate. Se non riuscirai a mettere in pratica immediatamente quello che hai imparato, vuol dire che sei una persona in gamba: quindi non ti scoraggiare!

Dopo i primi 7 tentativi, le cose cominciano a cambiare, e ci si ricorda del proposito MENTRE si mette in pratica il comportamento vecchio: è comunque troppo tardi per cambiare, ma è un notevole passo avanti. Finalmente, al termine di questa seconda fase, ce ne si ricorda PRIMA, si mette in pratica la tecnica nuova, e, dato che funziona, si prende la nuova abitudine.

Ho usato il numero 7 solo perché è abbastanza grande per dimenticarsi di contare gli episodi, ma abbastanza piccolo per non spaventarsi: di fatto, il numero dei tentativi varia non solo da persona a persona, ma anche in funzione dell'abitudine da cambiare. L'importante è non spaventarsi per gli insuccessi iniziali, e, soprattutto, non rinunciare.

Occorre anche precisare, comunque, che ogni abilità richiede circa sei anni per essere acquisita appieno: si impara a scrivere a sei anni, e si forma una calligrafia personale verso i dodici anni. Sei o sette anni è anche il periodo per imparare a vivere nel matrimonio, e quando si ha imparato per bene,

si posseggono i criteri per scegliere il partner: di qui la faticosa crisi del settimo anno. FREUD, che non aveva riflettuto su questi fenomeni, conduceva comunque la psicoanalisi per sei anni, in modo da poter constatare di persona i reali cambiamenti avvenuti. Sei o sette anni è il periodo fisiologico per cui un'abitudine acquisita diventa parte integrante della vita e del modo di pensare: tra sei anni potrai quindi contare su un modo di comunicare che sia realmente tuo, iniziato sullo stimolo di alcuni suggerimenti, proseguito con lo sforzo di cambiare qualche abitudine, ed arrivato ad essere pienamente tuo, personalizzato e originale, adeguato alla tua storia ed al tuo modo di vivere. Non spaventarti quindi: i sei anni sono inevitabili, ma gli sforzi sono necessari solo per 15 tentativi.

La seconda regola consiste nell'evitare qualsiasi forma di tenacia. La tenacia è utile quando si tratta di mantenere fede ad un impegno assunto, ma non nell'apprendimento. La tenacia infatti è costituita da una lotta interiore, dove la consapevolezza cerca di imporre l'ubbidienza a quanto di istintivo costituisce la persona. Nell'apprendimento, come in tante altre occasioni, è invece fondamentale poter contare su tutte le potenzialità, ed evitare quindi i corti circuiti che la tenacia impone. Il metodo migliore per evitare di dover ricorrere alla tenacia consiste nel riuscire a fantasticare gli obiettivi che interessa conseguire. Per chi studia da geometra, è utile immaginarsi in un cantiere, ad organizzare la costruzione di un edificio; per chi studia psicologia è opportuno immaginare il proprio studio, mentre si congeda una persona che ha risolto problemi che le rovinavano la vita. Per chi studia la comunicazione è importante ricordare i motivi per cui si è deciso di farlo, e trasformarli in immagini concrete che rappresentino la realizzazione del sogno. Quando si incontrano le difficoltà, invece di stringere i denti e costringersi a continuare, è sufficiente riprendere queste immagini, e tutto l'organismo collaborerà, con la stessa semplicità con cui si realizzano i desideri apparentemente più semplici come il prendere un libro dallo scaffale, aprirlo, e cominciare a leggerlo: fa' il calcolo dei muscoli che sono messi in azione sincronica, e di quanto lavoro si rende necessario da parte delle fibre nervose, e ti accorgerai che per ottenere i risultati, la maggior parte delle volte basta saperli immaginare in modo concreto.

Sicuramente: imparare ad immaginare la realizzazione dei desideri non è cosa da un minuto: vale anche qui la regola del <15>, e basta non dubitare delle proprie capacità. Ultima regoletta: quando, facendo esercizio, le cose andassero in modo diverso da come prevedevi, non pensarci. Se ci pensi, ti confondi, e trovi il modo per dare la colpa a qualcuno, quando è utile sapere come correggere. Per ottenere questo, occorre carta e penna (o computer e programma di scrittura, come faccio io). Se scrivi, costringi il ragionamento a non commettere errori, ed hai buone probabilità per arrivare ad un risultato, mentre se ti affidi ai pensieri astratti, rischi che un piccolo errore comporti conseguenze abnormi, inducendoti a circoli viziosi dai quali non riesci ad uscire.

### ➤ **La gestione del contesto.**

Come dovrebbe ormai essere chiaro, la comunicazione viene salvaguardata molto di più da una gestione attenta del contesto che non dalla scelta delle parole. Con questo non voglio togliere alcunché alla precisione verbale: un ampio vocabolario, una buona conoscenza della grammatica, della sintassi e della morfologia della frase rimangono le fondamenta del grattacielo della comunicazione, ma se non si impara ad utilizzare il contesto, le fondamenta enormi rimangono solo un gran buco.

Di fatto la gestione del contesto viene appresa in modo inconsapevole. Senza conoscere la teoria, un buon numero di persone riesce a cavarsela decentemente anche col contesto, e, nonostante tutti sostengano l'importanza del dire quello che si pensa, molti imparano quanto meno a pensare solo quello che possono dire. Hai capito bene: dire quello che si pensa è molto nocivo alla comunicazione, ed è utile imparare a pensare a quello che si dice. Chi ama definirsi uno che *non può che dire la*

*verità*, non fa che pretendere il permesso di offendere senza pagarne le conseguenze. Come abbiamo visto fin dalle definizioni della comunicazione, chi decide il significato della comunicazione è il ricevente, quindi se chi parla non pensa al ricevente, sarà come un bronzo eccheggianti o un cembalo sonoro<sup>1</sup>. Imparare ad utilizzare il contesto consente a quanti non hanno avuto la fortuna di imparare per caso tecniche efficaci, di migliorare notevolmente le capacità comunicative.

La tecnica che propongo per imparare consiste in tre passi, che coincidono con l'apprendere il controllo dei tre aspetti del contesto (vissuto, pregiudizi, obiettivi): una volta conseguito il terzo passo, l'apprendimento prosegue con la semplice avvertenza di mantenere l'interesse per i miglioramenti<sup>2</sup>, e le esperienze consentiranno di volta in volta di affinare l'uno o l'altro dei tre punti di riferimento.

#### ▪ Conoscere gli obiettivi.

Dal punto di vista pratico, dei tre aspetti che caratterizzano il contesto, ho trovato utile imparare prima di tutto a prendere consapevolezza degli obiettivi. Le tappe intermedie possono essere le seguenti. Inizialmente si osserva la comunicazione altrui: alla televisione, durante i dibattiti, ma anche quando si è in tanti a discutere, e si riesce a defilarsi dalla battaglia centrale, rimanendo spettatori dei due alferi delle tesi avverse. Osservando gli altri, si può notare come spesso qualche interlocutore si dimentichi del motivo per cui sta discutendo, e si perda negli automatismi della comunicazione: qualcuno si lascia prendere dall'amore della narrativa, e si distrae in dettagli inutili, qualche altro non resiste alla polemica, ed attacca pretestuosamente, perdendo la stima della platea, altri seguono il filo delle loro idee, e dimenticano che esiste un interlocutore e degli spettatori, eccetera.

Non perdere l'abitudine di osservare le discussioni altrui: se duemila anni fa si invitava a non condannare il fratello senza prima aver fatto autocritica<sup>3</sup>, è pur vero che si può imparare molto dagli errori degli altri, alla condizione di non liquidare con un giudizio morale chi sta sbagliando. Porsi dal punto di vista degli altri, senza dimenticare di essere osservatori, e capire i motivi per cui sbagliano, significa fare esperienza, ed evitare di ripeterli, ma comporta anche l'aumento delle motivazioni, consapevoli ed inconsapevoli, ad utilizzare tecniche migliori.

Per questo ti invito ad un'osservazione serena, non presuntuosa, che sia alla ricerca di strategie migliori: se vuoi migliorare il tuo modo di comunicare, comincia ad osservare cosa succede quando gli altri perdono di vista i loro obiettivi. La prima conseguenza, di solito, è la perdita di tempo, ma la seconda, statisticamente parlando, è la perdita di ascolto: l'interlocutore si annoia, e si distacca, per cui il messaggio non è portatore di cambiamento. Se poi l'interlocutore ama riflettere prima di parlare, allora impiega il tempo in cui sta zitto a migliorare le proprie strategie, dato che quello che sta dicendo l'avversario non ha alcuna importanza in funzione del risultato finale.

Dopo aver osservato alcuni casi, ti capiterà di aver voglia di migliorare la tua definizione degli obiettivi: superata la regola dei 15 tentativi, riuscirai anche a farlo, ma occorre ricordare che non è facile stare attento a quello che si dice mentre si pensa a ciò che si vuole ottenere. Per questo occorre molto esercizio. Come quando hai preso la patente, e ti era difficile mettere d'accordo la tecnica per cambiare le marce con la scelta della strada migliore per aggirare un'interruzione stradale, ed oggi quei

---

1. Dalla prima lettera di S. Paolo ai Corinti, capitolo XIII, versetto 1.

2. Mentre nell'idea comune è importante riflettere sui propri errori, l'esperienza insegna che è molto più efficace imparare a riflettere sui propri successi. Se mi interessa conseguire un obiettivo, e sbaglio, la riflessione non mi consente di trovare l'errore, a meno che non sia banale, e generalmente si risolve in un teorema per scoprire a chi dare la colpa. Se invece sono riuscito a conseguirlo, diventa essenziale farne tesoro ed esperienza, in modo da poterlo raggiungere facilmente la prossima volta.

3. Vangelo di S. Luca, capitolo VI, versetto 41.

problemi ti sembrano lontanissimi, così avverrà anche per la consapevolezza degli obiettivi. All'inizio mancheranno le parole, e verrà voglia di rinunciare, ma se saprai immaginare i risultati che potrai ottenere ed insisterai, allora ti scoprirai capace senza nemmeno sapere come hai fatto a superare l'ostacolo.

Terza tappa: dopo aver osservato gli altri e dopo aver imparato a tener presente l'obiettivo finale, occorre ora imparare a spezzettare gli obiettivi, e tener presenti due tipi di obiettivi contemporaneamente: è un po' come saper sorpassare sapendo che manca poco ad un bivio, e quindi avere attenzione tanto a chi viene in contro quanto alla segnaletica.

Operativamente, occorre ricordare come la comunicazione si sviluppi in modo continuo, anche se a ciascuno degli interlocutori appare a segmenti, ora verso l'interlocutore (trasmissione del messaggio) ora in senso inverso (ascolto). Per questo l'obiettivo finale deve essere frazionato in sotto-obiettivi adeguati alle difficoltà proposte momento per momento dall'interlocutore, che richiedono anche la capacità di perdere le battaglie per vincere la guerra.

Non si tratta di impostare la comunicazione come una partita a scacchi, ma almeno di ricordare come si comportano i giocatori in quelle partite: l'obiettivo finale è sempre presente, e viene spezzettato in piccoli obiettivi, da raggiungere mossa per mossa. Quante volte conviene sacrificare la torre per poter dare scacco matto!

L'obiettivo del primo passo è quindi mantenere il controllo della comunicazione dal punto di vista degli obiettivi, avendoli sempre presenti: per migliorare questa capacità, acquisita mediante le tre tappe appena descritte, ti suggerisco di ricorrere alla riflessione quando le cose vanno male.

Per esempio. Ormai ti senti capace di amministrare la comunicazione, e decidi di utilizzare la tua nuova caratteristica per chiedere quel benedetto aumento al principale. Vai, entri, e dopo qualche lieve incertezza ti lanci: dopo cinque minuti il principale ti congeda cordialmente, ma non ti parla di aumenti. In questi casi occorre riflettere, e l'ideale sarebbe poter scambiare quattro chiacchiere con una persona che abbia letto questo libro (per questo è meglio che tu lo suggerisca ai tuoi amici!) e confrontarti per capire dove avresti potuto far di meglio. Di solito, invece, succede o che non si ha il coraggio di parlarne, o che gli amici non sono disponibili. Per questo la strada più opportuna è il famoso foglio di carta con tanto di penna. Trascrivi il più fedelmente possibile l'intero colloquio, e continua a scrivere le tue riflessioni, avendo cura di evitare di attribuire ad altri la colpa di quanto è successo: solo se te ne assumi tutte le responsabilità potrai capire come correggere, mentre se dai la colpa a qualcun altro, ti darai ragione ma resterai sempre al punto in cui sei. Come già detto, ti raccomando di riflettere solo per iscritto: a mente si commettono troppi errori! Naturalmente, come già accennato, l'ideale sarebbe fermarsi a riflettere solo a fronte dei successi: ma l'abitudine è dura a morire, e se proprio devi riflettere sugli errori, fallo almeno per iscritto.

#### ▪ Il vissuto di sé

L'ideale sarebbe poter compiere tutti i passi contemporaneamente, ma in fase di apprendimento è efficace affrontarli separatamente, pur essendo consapevoli dell'esistenza degli altri problemi.

Il secondo passo che propongo in ordine pratico consiste nello sviluppare la consapevolezza del vissuto di sé. Come già accennato precedentemente, il vissuto di sé assomiglia molto alla posizione su una zattera: le variazioni che si percepiscono sono molto relative rispetto a quelle oggettive, che dipendono molto di più dalla posizione della zattera che non dagli spostamenti sulla zattera. Ci si può sentir male pur stando benissimo, e bene stando malissimo: dato che questo è molto difficile da notare sulla nostra pelle, è comunque riscontrabile osservando gli altri. Vediamo persone che hanno avuto

tutto dalla vita e che si lamentano, mentre altri, che non hanno avuto, a volte sono più contenti. Come insegna la saggezza, non si apprezza fino a che non si perde, e probabilmente nemmeno tu hai mai apprezzato appieno la facoltà che hai di poter vedere, mentre per i ciechi è evidente che sei stato favorito dalla Sorte.

Per *fare il punto* sul mio zatterone, in modo da togliere un po' di relatività anche sulle mie posizioni rispetto sulla zattera, pur dando per scontato che l'obiettività non solo è impossibile, ma nemmeno lontanamente immaginabile, io utilizzo molto i riferimenti statistici: mi chiedo quante persone soffrano per ciò che mi manca, come si comporterebbe la media delle persone al mio posto, e così via, comprendendo, almeno in via teorica, anche quanti mi hanno preceduto nei venticinque milioni di anni di vita dell'uomo. L'abitudine a questi confronti non è essenziale per migliorare la comunicazione, ma consente di *ancorare la zattera*, riducendone gli spostamenti, soprattutto quando si tratta di recuperare un po' di realismo dopo qualche forte emozione.

L'abitudine a questi confronti, diventa la premessa per l'analisi del vissuto di sé durante la comunicazione. Qui, mentre si parla e si ascolta, non si possono fare calcoli statistici, e nemmeno introspezioni: si può solo assistere ai cambiamenti, prendendone coscienza e cercando di ricordare gli stati d'animo precedenti.

Dato che i cambiamenti avvengono sul piano emotivo, e per le emozioni mancano le parole per descriverle con precisione, è molto più efficiente assumere degli indicatori esterni e prendere coscienza di questi. I due indicatori migliori sono costituiti dagli obiettivi della comunicazione e dai pregiudizi sull'interlocutore: proprio gli altri due elementi che concorrono alla definizione del contesto. Sotto l'effetto delle emozioni che intervengono durante la discussione, si modificano gli obiettivi: è sufficiente accorgersi che la modifica non avviene per una presunta obiettività che induce ad intervenire sulle strategie, ma piuttosto per una sensibilità al cambiamento indotto dall'interlocutore, per ottenere degli indici sul proprio vissuto di sé. Se quando ho iniziato il dialogo volevo spiegare al mio interlocutore il mio parere, ed ora mi accorgo che ho cambiato obiettivo, e cerco invece di dimostrargli che è un perfetto imbecille, questo significa che i suoi messaggi mi hanno ferito, e che sto reagendo sotto lo stimolo dell'aggressività. Accorgersene significa anche tarare nuovamente il pregiudizio su di lui (*davvero è un perfetto imbecille?*) e dominare il contesto, per recuperare altri significati dei messaggi che l'interlocutore sta inviando. Quando mi è possibile, cerco di dedicare la prima parte del colloquio a cogliere motivi di stima nei confronti del mio interlocutore, in modo da crearmi una *piazzuola*, un punto di riferimento per il mio vissuto, praticamente costante per tutti i colloqui, in modo da rendermi più facile l'accorgermi degli spostamenti<sup>4</sup>.

Questo non significa avere la medesima idea su ciascuno dei miei interlocutori: significa invece cercare di collocarmi in un mio stato d'animo di partenza che sia costante e noto, in modo da potermi accorgere meglio delle variazioni successive.

La consapevolezza costante a proposito del proprio vissuto consente almeno due categorie di miglioramento della comunicazione.

Il primo riguarda il miglioramento della comprensione, comunemente noto come *capacità di ascolto*. Dato che, come abbiamo visto, il messaggio modifica il comportamento, se mi accorgo delle modifiche prodotte dal messaggio, riesco anche a mantenere l'attenzione nei confronti di chi sta parlando.

Per esempio, immaginiamo di ricevere il messaggio *sto male*: dato che comporterebbe un'azione per

---

<sup>4</sup> Nel mio linguaggio con me stesso, riconosco questo vissuto come *voglia di far qualcosa per far star meglio il mio interlocutore*.

far star bene, e dato che l'azione comporta fatica, di fatto succede che si cerchi un pretesto per non intervenire: una delle risposte più frequenti è *mi spiace, ma non posso aiutarti*, oppure, in casi meno frequenti: *tieni questo, e dimmi grazie*. Se osservi come si comporta la maggior parte delle persone alla vista di un mendicante o di un bambino extracomunitario che chiede l'elemosina ai semafori, ti puoi accorgere che, anche se non ci sono le parole, i messaggi che vengono scambiati sono questi. Alcuni mentono spudoratamente, cercando di convincere chi sta chiedendo che hanno lasciato a casa il portafogli, altri si mettono la coscienza a posto con un obolo che non risolve alcunché in quanto delega l'emarginato a risolversi da solo il problema dell'emarginazione. Prendendo consapevolezza dell'effetto del messaggio di chi sta chiedendo, si capisce, e si può decidere. Ascoltando il dolore dell'emarginato è possibile decidere di fare realmente qualcosa: si torna a casa, si cerca l'indirizzo di chi già si sta occupando di loro, si cerca un contatto e si valuta se è possibile collaborare o se non è il caso di fondare un nuovo gruppo di azione. Oppure si decide di non reagire, ma senza con questo dover imbrogliare l'emarginato: si dice semplicemente di no, assumendosi la responsabilità dell'aiuto che si nega. In entrambi i casi, di intervento operativo, ma anche in quello di rifiuto, c'è un ascolto ben diverso dalle due reazioni più frequenti, che ignorano il problema di chi invia il messaggio, e reagiscono per quanto il messaggio modifica il ricevente, non per i bisogni del trasmittente.

Se per un messaggio così semplice, come una richiesta di aiuto presentata in modo non verbale, l'attenzione al vissuto di sé è determinante, figuriamoci quando si tratta di comunicazioni molto più complesse, come quelle affettive o quelle educative. Come già dimostrato in altre occasioni, quando si parla di affetto è molto più facile convincersi di capire che non ascoltare: ciascuno dei comunicanti si aspetta dichiarazioni di amore, e quando le riceve si limita a gustare il piacere di essere confermato nelle proprie aspettative, invece che ascoltare con attenzione quanto gli viene detto, e decidere il proprio comportamento in modo meno automatico.

Quando si tratta di ascoltare un figlio, è frequente che lo stato d'animo del genitore non sia dei migliori: nove volte su dieci i bisogni dei figli diventano urgenti quando i genitori hanno altro da fare. Ma se non viene resa consapevole l'irritazione derivante dal cambiare occupazione, allora è naturale che l'aggressività si scarichi fraintendendo i messaggi del figlio.

Il secondo miglioramento sulla comunicazione derivato dalla consapevolezza del vissuto di sé è quello che riguarda la gestione degli obiettivi, come già accennato nell'esempio dell'emarginato. Essere attenti al proprio vissuto consente di decidere sulla comunicazione, ed in particolare sull'opportunità di invischiarsi in argomentazioni che potrebbero solo far perdere tempo.

Per esempio, quando si riceve un'offesa, si ha un modo di reagire diverso a seconda del livello di confidenza con chi ha attaccato: mentre con gli estranei ci si difende solo se ci sono danni, con i conoscenti e con i parenti è frequente il convertire l'aggressività di reazione in una forma di correzione. *Capisco che non l'hai fatto apposta, ma secondo me dovresti fare più attenzione quando...* Generalmente, la risposta è molto più consona all'aggressività che ha determinato il commento che non al messaggio, per cui si finisce in discussioni antipatiche dove ci si sforza inutilmente per dimostrare di essere superiori all'offesa ricevuta, e diventa sempre più evidente l'ipocrisia di entrambi. Anche in questi casi, accorgersi della variazione di vissuto, e rendersi conto della carica di aggressività, consente di decidere lucidamente se sia o meno il caso di dare una lezione gratuita sul modo di vivere. Molto spesso, almeno per la mia esperienza, mi rendo conto che non è il caso di far fatica per niente, ed evito qualsiasi commento, lasciando ad altre occasioni, e con persone meno coinvolte il compito di insegnare, secondo il famoso detto cinese *se hai un nemico, siediti sulla sponda del fiume, che passerà il suo cadavere*. Con persone più vicine, dove l'attaccamento affettivo è forte, allora la consapevolezza del vissuto ha regolarmente portato a rimandare a momenti più sereni un commento sul torto che avevo ricevuto, ottenendo non solo le scuse, ma anche di trasformare l'episodio in

esperienza per entrambi.

La possibilità di decidere le strategie passa prima di tutto dalla consapevolezza del vissuto di sé. È inutile prolungare una discussione quando si è stanchi, o almeno non motivati a mettere in atto tutte le risorse di creatività e di memoria per raggiungere l'obiettivo, ed è molto più opportuno accorgersene, e valutare mentalmente se sia meglio simulare un cedimento o continuare fino a che raucedine non sopravvenga.

- I pregiudizi sull'interlocutore.

Ultimo passo da acquisire, in una prospettiva di padronanza del contesto e quindi della comunicazione, la consapevolezza sui pregiudizi sull'interlocutore.

Dal punto di vista della gestione del contesto è importante avere un'idea dell'interlocutore e soprattutto del suo punto di vista<sup>5</sup> per poter leggere con maggior precisione i messaggi in arrivo e per poter scegliere le parole più adatte per i messaggi in partenza.

Di fatto, come accennato precedentemente, ciascuno ha inevitabilmente una propria idea del punto di vista dell'interlocutore, ma poiché questa si forma a seguito di automatismi, l'idea tende a diventare rigida e a trasformare ogni divergenza in discussione.

Infatti, quando i pareri sono differenti, i pregiudizi sull'interlocutore diventano determinanti: se non si riesce a modificarli non si riesce ad evitare lo scontro.

Quando si discute di calcio o di politica, è frequente ritenere che l'avversario non sia disposto a cambiare la squadra per cui tifare o il partito da sostenere: per questo la discussione si evolve inevitabilmente in una lite dalla quale si esce o cambiando argomento o arrivando al confronto fisico (linguaggio non verbale). In generale, se si vuol far capire il proprio parere all'interlocutore è indispensabile rendere fluida e critica l'idea che si ha dell'interlocutore stesso, e cercare di adeguarla il più possibile ai cambiamenti che, man mano, si ottengono. Per arrivare ad una gestione consapevole dei pregiudizi sull'interlocutore, la mia esperienza indica i seguenti passi.

Prima di tutto occorre abituarsi a sapere con chi si *crede* di parlare: dato che si ha un'idea inconsapevole di ogni interlocutore, è necessario portarla alla coscienza in termini critici, e per sottolineare l'approssimazione che l'idea inconsapevole comporta, ho usato il verbo *credere*. Non occorrono psicodiagnosi: è invece importante definire degli stati d'animo, e portarli alla coscienza. Il modo migliore, per la mia esperienza, consiste nel tradurli in frasi secondo il metodo già utilizzato per esprimere i contesti.

Pur non potendo dimostrare che sia vero, io mi comporto come se tutte le persone *funzionassero* alla stessa maniera, e come se la differenza tra le personalità fosse determinata dalle esperienze, e non da caratteristiche congenite: in questo modo, per avere un'idea del punto di vista altrui ricerco nella mia esperienza gli stati d'animo che possono giustificare i comportamenti dell'interlocutore. Anche se l'interlocutore ha avuto esperienze completamente differenti rispetto a quelle cui posso fare riferimento io, questo non impedisce di arrivare alla comprensione delle emozioni in modo, a mio parere, molto più preciso di quello che si ottiene mediante gli strumenti psicodiagnostici. Per arrivare a questo tipo di comprensione utilizzo qualsiasi strumento, dalle domande più o meno indiscrete alla ricostruzione di uno stato d'animo particolare mediante il ricorso

---

<sup>5</sup> L'idea che si ha di una persona è in stretto rapporto con l'idea che si ha a proposito del suo punto di vista: nella mia esperienza, cercare il punto di vista è un atteggiamento astratto e teorico, mentre farsi un'idea della persona è un'azione più concreta e quotidiana, anche se vanno comunque messe in atto le cautele indicate più avanti.

alla composizione di diverse esperienze che ho conosciuto.

Non essendo una donna, non ho e non posso avere la minima idea di cosa voglia dire essere madre, e tanto meno di cosa si possa provare in caso di aborto. Ho dovuto porre molte domande, a molte donne, per riuscire ad entrare almeno un poco nello stato d'animo che può generare un'esperienza simile. La terminologia psicodiagnostica, che propone parole come conflittualità, aggressività contro il sé, frustrazione, eccetera, risponde molto poco all'esigenza, e consente ai più di parlare del problema come se lo conoscessero, ma lasciando profondi solchi di incomprensione nei confronti di chi l'esperienza l'ha vissuta. Senza pretendere di esaurire il vissuto, anche perché ogni donna lo vive ovviamente in modo differente, io riprendo la mia esperienza di quando ho dovuto rinunciare, per motivi logicamente ineccepibili, alle amicizie che avevo costruito spontaneamente ma con impegno e dedizione: ricordi, affetti, sogni, che mi trovavo a dover scegliere se strappare e cercare di dimenticare sapendo che mai sarei riuscito a cancellare, o lasciarmene sopraffare, rinunciando a priori alla possibilità di maturare e di crescere, per poter dare un domani molto di più. Praticamente, unisco molte mie esperienze meno drammatiche per quanto di analogo comportano, nella scelta tra due rinunce, una a favore della mente e l'altra a favore delle emozioni, in modo da vivere sulla mia pelle almeno un po' di quell'incertezza profonda che di sicuro ha solo un futuro di rimorsi, quale che sia la scelta.

In questa visione dell'aborto c'è una lieve approvazione del fatto: questo non significa né che io approvi né che io rifiuti l'aborto. Semplicemente, se voglio cercare di capire una donna che ha abortito, non posso dimenticare che per lei c'era, probabilmente, questo tipo di approvazione, e si è sentita costretta a scegliere tra due speranze e tra due rinunce. Quando mi trovo di fronte ad una persona, parto da una mia esperienza che possa vagamente assomigliare a ciò che mi descrive, e proseguo con domande fino a ritenere di aver raggiunto una sufficiente comprensione del suo stato d'animo. A questo punto inizio le verifiche: se riesco ad immaginare qualche atteggiamento di risposta a qualche domanda<sup>6</sup>, prima che il mio interlocutore risponda, allora ho buone probabilità di aver azzeccato lo stato d'animo che mi interessa. La fase della costruzione della mia idea sull'interlocutore è quella che mi richiede più tempo e più energie, ma è anche la più proficua, perché, se so da dove parto, allora non è difficile immaginare gli obiettivi e cercare le strade.

Una volta iniziato il percorso educativo, che può partire solo dopo aver definito lo stato d'animo iniziale, si rendono necessarie le verifiche intermedie. Dato che non è possibile insegnare se non ciò che si conosce, e non è possibile conoscere se non ciò che si ha provato, io stendo sempre progetti che vorrei fossero stati realizzati nei miei confronti, se avessi avuto un problema simile: a volte faccio riferimento ad una mia reale esperienza di maturazione, altre ad una sintesi più rapida e concentrata rispetto a quella che la vita ha riservato al mio caso personale.

Facendo riferimento alla mia esperienza, non ho difficoltà a ricordare i miei stati d'animo intermedi, in base ai quali confrontare quelli del mio interlocutore. Per queste osservazioni mi è utile paragonare la maturazione alla salita su una montagna: man mano si sale, man mano il panorama si allarga e si vedono le strade che collegano i paesi, i fiumi che collegano i laghi. Analogamente, man mano si matura in una capacità, man mano alle nozioni si sostituisce la comprensione, ed aumenta la capacità di sintesi: le domande di verifica riguardano appunto queste capacità, e non costituiscono un mettere alla prova il mio interlocutore, bensì il verificare l'efficacia del mio intervento. In altri termini, non interrogo, ma raccolgo informazioni su come condurre il mio processo educativo.

Se per esempio si tratta di recuperare la serenità per una donna che ha abortito, io propongo, di

---

<sup>6</sup> Come già osservato, è importante prevedere il tipo di reazione che non le parole precise



solito, la ricostruzione di una pace interiore che, senza fare dell'esperienza subita un sistema, consenta di ricucire gli strappi e le lacerazioni. Per questo, di solito, parto dalla vita quotidiana, evidenziando come esistano tutt'ora degli aspetti di accordo interiore. Se al mio stimolo di riconoscimento di questo valore in alcuni episodi di vita quotidiana, la persona che ho davanti esita, allora non ho ancora raggiunto quella tappa, ed immagino che l'aborto abbia riaperto una ferita precedente: ricerco nella mia esperienza altri episodi drammatici, e torno al punto di partenza, mirando ad una miglior comprensione del suo stato d'animo. Il metodo, ovviamente, vale per qualsiasi tipo di problema educativo: l'acquisizione del punto di vista dell'interlocutore (da siglare in un *pregiudizio* per ricordarsene tanto l'imprecisione che il rischio di consolidarlo in un giudizio), è, a mio parere, il momento più importante del processo educativo, senza il quale tutti gli sforzi vanno persi. Come avviene per l'emittente radiotelevisiva dove, se si rompe il filo che porta il segnale all'antenna, tutto il lavoro di produzione dei programmi diventa inutile, così nella comunicazione, soprattutto quando è orientata all'educazione, dimenticare il punto di vista di chi riceve il messaggio vanifica qualsiasi altro lavoro precedente.

### ➤ **Il problema dei paradossi**

Uscire dalle conseguenze di un paradosso non è, come già visto, cosa facile, in quando occorre non solo essere in grado di pilotare il proprio contesto, ma anche e soprattutto di riconoscere le variazioni imposte dal paradosso. Una persona considerata nevrotica, e costretta alla sua condizione da un paradosso, metterà in dubbio tutto meno la propria obiettività nel vedere le cose, mentre è proprio l'obiettività che è minata dal contesto, per il vissuto, per i pregiudizi o per gli obiettivi. Per questo, come è molto difficile farsi la barba (o mettersi il rossetto) senza essere aiutati da uno specchio, così quando si teme che il disagio di cui si soffre magari da anni dipenda da qualche paradosso, la cosa migliore da fare è trovare una persona obiettiva ed amica che aiuti a risolvere il problema. Di solito, la miglior garanzia che l'aiuto sia disinteressato ed obiettivo è costituito dalla parcella del professionista: gli amici ed i parenti, nella maggior parte dei casi, sono più interessati a mantenere i legami affettivi che non ad aiutare a risolvere il problema, e questo è il motivo per cui vengono sconsigliati anche i professionisti che siano amici o parenti. Ciò non toglie che possa esistere qualche scappatoia, a completo rischio e pericolo: già S. FREUD, per essere aiutato ad impostare i propri problemi, ha insegnato all'amico C. G. JUNG la propria teoria, e si è sottoposto al suo trattamento. Ha risolto i suoi problemi, ma ha perso un amico ed ha trovato un nemico. Analogamente, se proprio fossi nell'impossibilità di rivolgerti ad una persona esperta, regala questo libro ad una persona di fiducia, e, dopo che l'ha letto, chiedigli quanto vuole per una supervisione che, se non risolverà tutti i problemi, sarà comunque in grado di fornirti qualche aiuto.

Di particolare importanza sono i paradossi che inducono al suicidio: val qui la pena di fornire qualche indicazione, in modo da ridurre il peso e l'efficacia.

Fino a che un paradosso costringe a modificare i pregiudizi o gli obiettivi, potrà anche generare disturbi, ma non orienterà al suicidio: ciò che determina, in una persona che non soffre di disturbi depressivi, l'orientamento al suicidio, è la violenza sul vissuto di sé. Come abbiamo visto nell'esempio del signor Argenti, la scelta viene determinata dalla convinzione di essere inaffidabile: in altri casi potrebbe essere invece l'idea di essere una persona che ha sbagliato tutto nella vita, o che è colpevole di torti che gli impediscono il confronto con altri. Si tratta a questo punto di riflettere, a mente serena e senza essere sottoposti a paradossi: *quanto vale l'orgoglio?* Chi preferisce l'idea di sé alla vita, prima o poi metterà in pericolo la propria vita. Certo: fin da piccoli ci hanno insegnato il valore di Enrico Toti o di Pietro Micca, che hanno preferito il monumento postumo ad una vita uguale a quella dei loro compagni. In una condizione di monarchia, dove il Re deve giustificare la morte dei suoi

sudditi senza spiegare che serviva per l'allargamento dei propri confini, è opportuno che il Re investa in monumenti un centesimo di quanto ha guadagnato vincendo la guerra. Ma che se ne fa, la figlia del signor Argenti, di un padre eroico sotto terra?

Il discorso non è semplice, e spesso un genitore preferisce morire nel tentativo di salvare un figlio piuttosto che sopravvivere col rimorso di non esserci riuscito, anche se il figlio avrà poi grossi problemi a vivere senza un genitore, e magari col rimorso di aver concorso alla sua morte: quante volte il piacere di essere generosi fa dimenticare le umiliazioni che si impongono a chi subisce il dono!

Se il signor Argenti non fosse stato così attaccato alla propria idea di sé, avrebbe potuto telefonare all'azienda, e chiedere quando fossero disposti a pagare perché lui non aggiungesse la sua testimonianza a quelle che già la polizia stava raccogliendo: avrebbe dovuto operare un compromesso con la coscienza, ma non sarebbe stato responsabile della condizione in cui ha lasciato la moglie e la figlia.

Occorre imparare a distinguere tra vissuto e realtà: avere la coscienza a posto è un vissuto, il bene ed il male che gli altri ricevono è realtà. Troppo spesso, l'amore per un vissuto di coscienza a posto fa sacrificare la realtà, e per evitare compromessi inaccettabili alla coscienza, si compiono danni che il colpevole non vorrà mai riconoscere.

Risolvere un paradosso che comporterebbe il suicidio passa da qui: più si confonde il vissuto con la realtà, e più si diventa vulnerabili, mentre maggiore è la consapevolezza che il vissuto non è la realtà, maggiore è la possibilità di modificarlo e di non subire influenze da comunicazioni paradossali.

## ❖ In concreto.

A questo punto dovresti essere pronto per partire.

Prima, naturalmente, un po' di esercizi: sugli obiettivi, sul tuo vissuto, e sui pregiudizi a proposito dell'interlocutore. Per un buon apprendimento, ti conviene servirti di un'agenda. Segna il primo periodo, almeno quindici giorni, durante il quale cercherai di prendere coscienza degli obiettivi delle tue chiacchierate<sup>7</sup>. Cerca di scrivere almeno l'obiettivo generale: una volta al giorno, segna una frase per ogni episodio comunicativo non lavorativo. Potresti essere in grado di appuntare anche qualcosa sui tuoi vissuti e sui pregiudizi, ma non importi di strafare, e riserva un periodo per ciascuno dei tre passi. Se per quindici giorni sei riuscito a mantenere l'impegno, passa al successivo, e prenotati altri quindici giorni, diversamente prosegui, in modo da conoscere anche il tempo che ti serve per arrivare a termine. Mi diceva un'estetista che tra i metodi più efficaci per perdere il vizio dell'onicofagia c'è anche quello di investire qualche bigliettone per farsi rivestire le unghie con della seta sottilissima, che dona alle dita uno splendore particolare: lo spendere denaro aiuta a mantenere gli impegni. Per questo sarà bene che, quando avrai deciso di impegnarti, prima di tutto dedichi del tempo e del denaro all'agenda dei tuoi progressi nella comunicazione.

Prendere appunti comunicativi dopo ogni intervento professionale, per qualche anno, aiuta moltissimo a formarsi una mentalità, a diventare elastici sull'argomento, a rendersi conto dei progressi e a superare il maestro.

Sia che si tratti di migliorare le tue capacità di genitore o di insegnante, o di psicoterapeuta, o di educatore, o di consulente di qualsiasi argomento, non buttar via il lavoro fatto nel cercare di capire queste pagine: se non te la senti di cominciare oggi, fissa una data, in modo da partire col piede

---

<sup>7</sup>. Anche se sei un professionista del settore, non applicare subito un metodo nuovo alla tua tecnica, ma collaudalo prima sulle comunicazioni ad importanza ridotta.

giusto, ed arrivare fino in fondo. Con tutti i miei auguri!

Giulio Zucchi

Giulio Zucchi

Giulio Zucchi