

Università dei Genitori

“Sei proprio un deficiente. Lo dico per il tuo bene! Gli ingredienti per una comunicazione efficace”

Marianella Sclavi

15 Marzo 2015

Sintesi dell'intervento

Ascoltare significa esplorare la realtà

Parleremo di arte di ascoltare non come pura teoria ma come pratica applicata all'osservazione della realtà. Ascoltare significa osservare ed esplorare ciò che ci accade e ciò che ci circonda.

L'investimento sull'ascolto, sull'ascolto attivo e interessato, è nato, nella mia esperienza, dalla necessità di descrivere in modo più adeguato situazioni complesse spesso, ma non esclusivamente, collegate all'incontro con la diversità culturale. Come si può capire e descrivere la diversità? Una buona pista è partire dalle aspettative che ciascuno si fa quando si trova di fronte a situazioni complesse e nuove. Lo spiazzamento rispetto ad una aspettativa che viene delusa è concretamente l'occasione per mettersi in gioco e imparare rispetto all'ascolto. Ascoltare “attivamente” significa accogliere qualcosa che tenderesti a considerare marginale, addirittura a respingere, provando a cambiare punto di vista e provando a dargli importanza. Potremmo dire che se vuoi davvero ascoltare qualcuno è necessario partire presupponendo che abbia ragione, anche quando la situazione si presenta come fastidiosa e l'altro sembra essere fonte di disagio e disconferma rispetto alle proprie convinzioni. Si tratta di sospendere il giudizio e mettersi alla ricerca delle buone ragioni che l'altro certamente ha per dire ciò che dice e per fare ciò che fa. Tratto il mio interlocutore come intelligente e gli chiedo di spiegarmi le ragioni (che presuppongo certamente abbia) che lo guidano. Già questo movimento attiva una condizione di maggiore reciprocità, di dialogo, che permette e facilita l'instaurarsi di una effettiva relazione di scambio e forse con il passare del tempo di fiducia.

Capire la realtà significa riconoscere e assumere i diversi punti di vista che in quella realtà sono coinvolti e per così dire la costruiscono.

Sei proprio un deficiente!

“Sei proprio un deficiente ... lo dico per il tuo bene!”: anche dietro a questa frase c'è un punto di vista. Certo la frase non è felice, l'uso del verbo essere non fa che mortificare e stigmatizzare; piuttosto si potrebbe dire

“ti comporti come...”. La persona di fronte a me assumo sia intelligente e un suo comportamento così distante da questo presupposto mi deve interrogare. Perché, quindi, si dice questa frase davvero credendo di fare il bene dell'altro? E' interessante chiederselo. Mi pare ci siano due aspetti in gioco e si tratta di due aspetti che spesso ci creano difficoltà nell'ascolto e in generale nella relazione con l'altro.

Il primo è il valore della verità: riteniamo che essere sinceri sia un valore sempre e comunque, quindi dico ciò che penso. In realtà questa giustificazione di sincerità a fronte di una modalità di comunicazione violenta non ha senso. La verità è sempre un fatto relazionale. Tendiamo a confondere sincerità e spontaneità. La spontaneità parla del mio punto di vista, spesso delle mie prime emozioni, della prima reazione alle cose, ma non posso e non devo assolutizzarlo; certo, parto dal mio punto di vista ma, senza ritenerlo la verità assoluta, mi metto in ascolto anche degli altri. L'alternativa non è tra essere sincero o ipocrita, ma tra essere capaci o incapaci di dialogo; assolutizzare le nostre reazioni e il nostro punto di vista prendendolo come verità non permette il dialogo.

Dall'altro c'è la paura di perdere autorevolezza se non esprimo ciò che penso e di fatto se non giudico l'altro e ciò che fa. Anche questo è un mito che non aiuta a stare in relazione. Dare giudizi sulle persone significa essere autoritari non autorevoli. L'autoritarismo funziona per un po' poi spesso lascia spazio al lassismo, al fare finta di niente, conseguenza del fatto che i miei giudizi hanno creato una frattura insanabile nella possibilità di comunicare con l'altro e di poterlo influenzare.

La diversità come risorsa

La difficoltà nello stare insieme e il conflitto sono spesso considerati, erroneamente, come l'anticamera della violenza. Il conflitto è parte della vita di relazione, il disagio che porta può essere visto come energia per esplorare le situazioni inedite e nuove. La diversità è troppo spesso vista esclusivamente come minaccia e attiva banali dinamiche di difesa e di schieramento.

Bisogna imparare invece a viverla come risorsa, occasione per poter approfondire la propria conoscenza e ampliare le possibilità di decisione che necessariamente emergono nell'incontro, nell'ascolto e nel dialogo con l'altro.

Questo funziona se si riesce a creare e legittimare un contesto di mutuo apprendimento. Le soluzioni creative a fronte di momenti di dissenso esistono sempre, si tratta di prendersi il tempo e mettere in campo le competenze necessarie per poterle trovare. In questo processo, come già detto, un punto fondamentale è sostituire il giudizio con l'ascolto. Del resto se vuoi essere ascoltato – e ognuno di noi lo vuole - è necessario ascoltare, quindi assumere che l'altro sia intelligente, che abbia delle buone ragioni e mostrare interesse a conoscerle.

Perché ci risulta difficile questo?

Per diversi motivi... Il primo riguarda la proposta della soluzione senza ascolto, l'urgenza di risolvere le cose. Anche quando siamo sicuri di sapere e di avere capito, prima è meglio chiedere all'altro il suo punto di vista, cosa pensa e cosa desidera. Dobbiamo avere un atteggiamento a priori di apertura ad altri punti di vista (che esistono sempre), mentre facilmente prendiamo la scorciatoia consistente nel pensare che certamente vediamo tutti le cose nello stesso modo.

Poi noi tendiamo a sopravvalutare i fatti. I fatti sono interpretabili diversamente e sono sempre da interpretare. Non c'è mai una sola interpretazione giusta. Il lavoro è quello di far emergere le diverse

interpretazioni. Noi siamo spesso prigionieri dell'idea che solo un punto di vista sia corretto e corrisponda alla realtà e ai fatti, mentre gli altri sono magari in diverso modo non adeguati. Così come noi possiamo vedere la profondità e mettere a fuoco la realtà solo partendo dai due diversi punti di vista dei nostri due occhi, così possiamo capire e mettere a fuoco la realtà solo integrando i diversi punti di vista (almeno due) di chi la vive. E spesso i punti di vista sono contrastanti e per integrarli serve competenza.

Infine abbiamo paura che far emergere e accogliere i diversi punti di vista possa provocare il blocco della decisione. Ma anche questa è una conseguenza del presupposto errato che c'è solo un punto di vista giusto. Come faccio ad arrivare a partire da una pluralità di punti di vista ad una soluzione convergente, creativa e migliore? La competenza base è l'ascolto attivo; già questo, mostrando attenzione e interesse per il punto di vista di tutti, crea le condizioni perché diminuisca la spinta allo scontro e aumenti la disponibilità all'incontro. Poi si tratta di mettere in campo la moltiplicazione delle opzioni: come facciamo a tener conto delle diverse motivazioni che sostengono i diversi punti di vista? Possiamo metterci in ricerca, tenendo conto dei punti di vista di tutti. Possiamo cercare altre esperienze simili, possiamo raccogliere idee, darci dei compiti di ulteriore riflessione e ricerca.

E' davvero un salto di qualità nel modo di stare insieme.

La disponibilità a vivere l'imbarazzo

Sentirsi imbarazzati, sentirsi goffi nelle situazioni non familiari e che ci spiazzano è una condizione da accettare come inevitabile e addirittura necessaria per capire di fronte alla difficoltà e alla complessità. Bisogna imparare a stare nel proprio imbarazzo conseguenza delle nostre aspettative deluse.

Il disagio in cui possiamo venirci a trovare di fronte a situazione e risposte inattese deve essere riscoperto come occasione di conoscenza e di apprendimento. Noi siamo poco capaci a farlo. E' noto che la riuscita nello studio delle lingue è anche legata al fatto che la persona non tema e non vada in crisi di fronte alla possibilità di fare brutte figure mentre comincia ad utilizzare la lingua che sta imparando. La stessa cosa potremmo riportarla all'apprendimento di qualunque nuova conoscenza pratica; il disagio ci sta ad indicare su cosa c'è ancora del lavoro da fare. La sensazione di sentirsi ridicoli invece per molti è l'indicatore di un'incapacità o meglio di un'impossibilità: "non riesco, non posso"; questo pensiero ci chiude ad ulteriori possibilità, è una risposta ben diversa da "devo ancora lavorarci ma ci sto provando". E' davvero così tremendo trovarsi in imbarazzo?

Imparare da ciò che funziona

Saper descrivere le buone pratiche è un'altra area di lavoro importante per crescere nella propria competenza relazionale. Noi, nel pensare e descrivere situazioni che funzionano, ci limitiamo troppo spesso a risposte banali e superficiali.

Perché non impariamo le buone prassi? Eppure ci sono persone creative, situazioni creative, occasioni in cui anche noi siamo capaci di fare la mossa giusta.

Bateson ci aiuta quando parla delle "spiegazioni soporifere", vale a dire spiegazione che danno ragione di situazioni e fenomeni anche complessi riportando tutto a qualità "interne" ai soggetti coinvolti. Ad esempio quando si dice "quel ragazzo ha difficoltà perché non è portato", "quella classe funziona perché l'insegnante

ci sa fare”, quella scuola va bene perché la direttrice è in gamba”, sono tutte attribuzioni di qualità a soggetti ma non si tratta di spiegazioni... Si tratta di tautologie che non spiegano nulla, eppure è il livello a cui generalmente si collocano le analisi che ci vengono proposte. Gli insegnanti bravi non mancano, ma come fanno? Genitori che riescono effettivamente ad aiutare i figli a crescere forse ne conosciamo anche noi... Cosa fanno concretamente di diverso?

Una spiegazione non soporifera la posso trovare solo se mi metto in ascolto, se mi metto ad osservare nel concreto le differenze, se mi metto in ricerca.

Di fronte ad una difficoltà dobbiamo domandarci “cosa possiamo fare di diverso?”, “quali altre possibilità potremmo esplorare?”, “cosa dobbiamo capire meglio per poter fare un passo avanti?”, “a chi possiamo chiedere aiuto?”.

Un buon esempio per mettere in pratica quanto detto sono le situazioni di conflitto. E' importante che l'adulto si ponga di fronte ai bambini e ai ragazzi, ai loro conflitti, con questo atteggiamento, facendo uso e proponendo le domande a cui prima facevamo riferimento. Si tratta di trasformare i conflitti da luogo di scontro di argomentazioni logiche, ragioni assolute, emozioni esplosive in luoghi di ascolto e riconoscimento reciproco.

I rituali possono aiutare. Ad esempio il rituale delle orme: due fogli di carta da pacchi uno con delle orme rosse e l'altro con delle orme blu; a turno sulle orme rosse si va per spiegare le proprie ragioni, sulle orme blu si ascolta senza interrompere quello che l'altro, nelle orme rosse, sta dicendo, Per un tempo definito, poi si invertono i turni. Dopo, sempre ponendosi nelle giuste orme, ci si possono scambiare proposte su cosa possiamo fare per fare un passo avanti. Se si trova un accordo ci si dà la mano e si torna a posto.

La relazione e l'ascolto hanno i propri rituali e in questo modo si trasformano i conflitti da una prova di forza ad un rituale di ascolto, le difficoltà in un'occasione di conoscenza e di crescita.

Rielaborazione basata sulla traccia audio ma non rivista dall'autore.

Marianella Sclavi

Docente di etnografia urbana, arte di ascoltare e gestione creativa dei conflitti al Politecnico di Milano. Esperta di comunicazione svolge attività come formatrice e consulente negli ambiti dell'ascolto attivo e della gestione creativa dei conflitti. Ha utilizzato queste competenze anche a servizio di enti pubblici, occupandosi dello sviluppo di programmi di risanamento dei quartieri disagiati e della progettazione degli spazi pubblici.