

Il saggio che segue è coperto da *copyright* © ed è tratto dal libro sotto indicato di cui costituisce il cap. 4.

E. Cheli, G. Gocci, F. Gocci (cur.) Comunicazione e conflitti di coppia Edizioni studio @lfa, Pesaro, 2007 - ISBN 9788888699449

Sono ammesse eventuali citazioni di moderata entità purché riportino fedelmente i riferimenti bibliografici sopra indicati.

COREMOTIONAL ASSERTIVENESS.
Strumenti di comunicazione e consapevolezza
cognitivo-emozionale per comprendersi meglio nella coppia.

di Enrico Cheli¹

Ciò che fa crescere un rapporto di coppia e gli fa attraversare indenne le molte insidie esteriori e interiori che inevitabilmente si trovano sul suo cammino è soprattutto il modo costruttivo in cui i partner discutono e affrontano i problemi. E non è affatto scontato né facile comunicare il proprio punto di vista in modo comprensibile e efficace, senza ferire l'altro e al contempo senza ferire se stessi per eccessiva remissività. Non è facile comunicare neppure con i nostri amici, fratelli, soci, ma nella coppia è ancora più difficile perché oltre alle divergenze nei punti di vista vi sono differenze enormi sul piano emozionale. L'uomo e la donna meritano uguali diritti, ma sono tutt'altro che uguali tra loro, anzi vivono in due mondi profondamente diversi, come diversi sono i modi in cui ognuno dei due affronta i risentimenti e i dissapori che inevitabilmente emergono in seno a qualunque relazione intima. Ai fini della sopravvivenza della relazione è fondamentale raggiungere un'intesa sul come comunicare, sul come gestire il disaccordo, sul come affrontare situazioni emozionalmente difficili. Se i partner non riescono a comunicare la coppia diventa vulnerabile ai contrasti interni e alle interferenze esterne,

¹ Enrico Cheli è docente di Sociologia delle relazioni interpersonali all'Università di Siena - Facoltà di Lettere e Filosofia di Arezzo.

che possono finire per inquinare o anche mandare in pezzi la relazione, in primo luogo attivando numerosi circoli viziosi invece dei circoli virtuosi che una relazione d'amore dovrebbe produrre: ad esempio il circolo vizioso della critica e del disprezzo invece di quello virtuoso dell'accettazione e del sostegno; quello della chiusura difensiva e dell'ostruzionismo invece che della fiducia, dell'apertura e della collaborazione; e infine quello delle aspettative e dei pensieri negativi invece che positivi.

Le relazioni di coppia dei nostri giorni sono molto più complesse e problematiche di quelle nei nostri genitori e antenati, perché coinvolgono molte più dimensioni e perché assai più alte e diversificate sono le esigenze e le aspettative dei partner: oggi non ci si accontenta più di casa, figli e sicurezza materiale ma si ricerca nello stare assieme anche un appagamento sui piani della sessualità, della affettività, del dialogo, dei progetti comuni di vita. Gestire questa complessità non è affatto facile, neppure in quei rapporti dove c'è molta affinità e comunanza di vedute; non è facile soprattutto perché non siamo preparati a farlo, perché nessuno ci ha spiegato perché nascono certi conflitti nella coppia e come si possano affrontare costruttivamente.

Gli uomini e le donne hanno visioni del mondo assai diverse, e diversi sono anche i loro modi di vedere e affrontare i conflitti e i problemi della vita di coppia: in generale, più pragmatici e razionali i primi, più emozionali e attente ai particolari le seconde. Questa diversità, se non adeguatamente conosciuta e considerata, può portare a incomprensioni e fraintendimenti anche gravi. Per fare un esempio, gli uomini devono guardarsi dal tagliar corto durante una discussione con la loro compagna, proponendo troppo presto una soluzione pratica, poiché la donna può interpretare l'offerta di una soluzione come un modo per liquidare rapidamente i suoi

sentimenti e squalificarli. Per la donna è molto più importante sentirsi ascoltata che non giungere rapidamente a una soluzione, e vuole esserlo in ciò che dice con le parole ma anche nelle emozioni che esprime. Gli uomini che riescono a sopportare le manifestazioni emozionali delle compagne (inclusi i loro eventuali scoppi di collera), le aiutano a sentirsi ascoltate e rispettate. D'altra parte, anche le donne dovrebbero fare uno sforzo per andare incontro alle esigenze e peculiarità dei propri partner, ad esempio stando attente a non ferire la loro suscettibilità e vulnerabilità con critiche o manifestazioni di disprezzo generalizzate, ma focalizzando eventuali appunti su specifici comportamenti, non sulla persona nel suo complesso. Inoltre le donne hanno in genere una maggiore capacità di esprimere le emozioni e anche di digerirle e smaltirle e non sempre si rendono conto che invece per gli uomini ciò è molto più difficile: quando una donna è risentita, delusa, arrabbiata, può essere molto tagliente o aggressiva sul piano emotivo, oppure chiudersi sul piano affettivo con altrettanta forza, producendo nel partner effetti di destabilizzazione che possono perdurare per giorni o più, mentre lei, una volta sfogata, torna in equilibrio in breve tempo, come dopo un acquazzone estivo torna a splendere il sole.

Anche l'attenzione verso la relazione e le aspettative e l'impegno per una sua continua evoluzione sono diverse, di solito maggiori nella donna che nell'uomo. Ciò si manifesta in una maggiore "pressione" di lei su questi temi che, se non comunicata con adeguata chiarezza, può apparire all'uomo incomprensibile, se non addirittura fastidiosa ("è proprio una gran rompi..."). Ad esempio, quando lei solleva una lamentela o evidenzia un punto di disaccordo, è spesso motivata dal desiderio di mantenere sana e vitale la relazione. In tali casi l'uomo dovrebbe sforzarsi di non evitare il confronto, ma di

comprendere le motivazioni costruttive che vi stanno dietro; parimenti, la donna dovrà impegnarsi ad esprimersi in modo costruttivo, senza ferire il partner, poiché, se lei si esprime in modo aggressivo o vittimistico-colpevolizzante, lui inevitabilmente reagirà contrattaccando o chiudendosi difensivamente e l'effetto ottenuto sarà ben diverso da quello desiderato.

Come vedremo, le liti possono essere in larga misura evitate se nella coppia vi è un dialogo aperto, continuo e portato avanti con modalità costruttive; tuttavia, in mancanza di un siffatto dialogo è sempre meglio litigare che fare finta di niente o cedere senza negoziare. Le liti sono comunque utili per portare la coppia a confrontarsi sulle differenze e divergenze e quindi per ricercare possibili punti di incontro. Così come esistono modi per prevenirle, esistono anche modalità per gestire le liti in modo non distruttivo e per ricomporre alla fine gli screzi e "rifare pace". La presenza in almeno uno dei partner di abilità in tal senso costituisce una differenza fondamentale fra le coppie che hanno un rapporto più duraturo e quelle che invece presto si separano. Alcune abilità di tipo comunicativo-emotivo-relazionale, quali ad esempio la capacità di calmarsi e di calmare l'altro, di ascoltare l'altro e entrare in empatia, di comunicare in modo assertivo, possono aumentare anche di molto le probabilità che una coppia riesca a superare efficacemente differenze e divergenze.

Fino ad oggi queste abilità interpersonali erano presenti solo in una ristretta minoranza di persone e dipendevano dalle doti innate del singolo e dal tipo di famiglia da cui proveniva; tuttavia, come ogni abilità, anche queste possono essere coltivate, educate, e non solo durante l'infanzia, ma anche nell'età adulta. In questo capitolo daremo appunto alcuni spunti e indicazioni in tal senso.

1. Riconoscere e accettare le differenze per comprenderci meglio

Uno degli errori più frequenti in ogni tipo di relazione è il dare per scontato che i nostri interlocutori usino i nostri stessi codici, diano alle parole il nostro stesso valore, provino le nostre stesse emozioni, abbiano i nostri stessi obbiettivi, speranze e paure: insomma credere che ci somiglino e che condividano la nostra stessa visione del mondo. Questo è tanto più vero se l'altra persona appartiene al sesso opposto e se intratteniamo con essa una relazione sentimentale. Parliamo, esprimendo concetti, ipotesi, facendo allusioni, e crediamo che l'altro comprenda ciò che vogliamo esprimere; egli o ella annuisce, risponde, concorda, ci manda perfino segnali espliciti di aver capito e così facendo ci conferma nella convinzione di essere stati compresi. In realtà, molto più spesso di quanto si pensi, la comprensione è solo apparente, superficiale, mentre molto diverse sono le implicazioni, le connessioni e il valore che ognuno attribuisce a quanto ha detto o ascoltato. Anche se parliamo la stessa lingua, non è detto che diamo alle parole lo stesso significato, le stesse sfumature emotive, lo stesso valore; inoltre le parole si intrecciano ai gesti e ai segni che esprimiamo col corpo e che le integrano e talora le smentiscono. I linguaggi del corpo – l'espressione del volto, il tono di voce, la gestualità, la postura, lo sguardo etc. - arricchiscono enormemente le nostre potenzialità espressive ma aumentano moltissimo anche l'incertezza e l'ambivalenza dei messaggi.

Oltre alle differenze nell'uso del linguaggio e nel significato delle parole, possono esservi anche differenze più profonde: nelle credenze, nei valori, nei modelli di comportamento, nelle modalità di pensare, di percepire la realtà, di rapportarsi ad essa, modalità che possono

essere razionali e concrete per alcuni, più astratte e teoriche per altri, emozionali e viscerali per altri ancora. E ancora, differenze nelle speranze, nelle paure, nei modi di vivere le emozioni, i sentimenti, le relazioni; nella consapevolezza di sé e dell'altro, nella maggiore o minore identificazione con i propri ruoli e maschere e nella maggiore o minore spontaneità espressiva.

Le suddette differenze – e altre qui non menzionate – rendono la comunicazione estremamente complessa e difficile. Come osserva Alberto Melucci (1994: 113)

“Il riconoscimento della differenza è la ragione e il fondamento della comunicazione. Se non ci si riconosce come diversi non c'è bisogno di comunicare e non si incomincia neppure a farlo. Si comunica, invece quando si cerca di mettere insieme e di rendere trasparenti la proprie differenze.”

1.1 Differenze culturali e emozionali tra maschi e femmine

Donne e uomini vivono realtà comunicative ed emozionali molto diverse tra loro, in parte forse per fattori biologici, in parte come conseguenza del fatto che crescono in universi distinti. Bambini e bambine, infatti, passano la maggior parte del tempo in gruppi dello stesso sesso che hanno modalità di interazione molto diversi fra loro e ricevono un'educazione diversa per quanto riguarda l'approccio alle emozioni (D. Tannen, 1992).

Anche il modo in cui i genitori educano i figli a gestire le emozioni differisce molto: le madri esprimono una gamma di emozioni più ampia e discutono più dettagliatamente gli stati emozionali con le figlie femmine di quanto facciano con i maschi (cfr. D. Goleman, 1996).

Come conseguenza delle modalità di interazione nel gruppo di pari e dell'educazione alle emozioni ricevuta in famiglia, le bambine diventano più abili a leggere i segnali emozionali verbali e non verbali e ad esprimere e comunicare i propri sentimenti, mentre i maschi imparano a minimizzare le emozioni che hanno a che fare con la vulnerabilità, il senso di colpa, la paura e il risentimento (Goleman, cit). Per le femmine le relazioni servono a mantenere un senso di connessione emotiva con le persone; per i maschi sono invece il terreno sul quale conquistare e difendere il proprio status.

Poichè uomini e donne crescono all'interno di mondi culturali distinti, la comunicazione fra loro può essere considerata una comunicazione interculturale. Questo tipo di approccio permette di rendere conto delle incomprensioni che si verificano nelle interazioni fra donne e uomini facendo riferimento ai loro diversi stili comunicativi, e abbandonando così il biasimo reciproco. Questo non serve di per sé a risolvere i problemi, ma fornisce una mappa più realistica del territorio che stiamo esplorando, e pone le basi per migliorare la comprensione reciproca e apprezzare i doni che donne e uomini possono scambiarsi.

1.2 Esempi di differenze comunicative fra donne e uomini

Il fatto che all'interno di una stessa interazione le donne abbiano come obiettivo l'intimità con gli altri, mentre gli uomini il mantenimento del proprio status, porta a frequenti difficoltà e incomprensioni, come rileva D. Tannen (op. cit.).

Quando parla di un suo problema, la donna vuole sentirsi compresa, parte di un gruppo di pari; per que-

sto gradisce le espressioni di comprensione e il racconto di problemi simili da parte degli altri, e questo è ciò che offre quando qualcuno le racconta una sua difficoltà. Un uomo invece tenderà a non parlare dei suoi problemi, in quanto questo lo mette in una posizione di inferiorità rispetto agli altri, e se qualcuno gli racconta i propri, tenderà a proporre soluzioni, ponendosi in una posizione di superiorità. Si vede bene come l'interazione fra un uomo e una donna in cui lei riporta un problema possa portare a incomprensioni e conflitti: lei chiede comprensione, lui offre soluzioni.

Se da un lato lui resta perplesso perché gli sembra che lei dia troppo peso a questioni insignificanti, d'altra parte lei stenterà a capire come mai lui non le racconti mai i suoi problemi, e probabilmente si lamenterà dicendo che lui non parla.

Nelle richieste di aiuto o di informazioni, le donne si sentono a loro agio sia nel ruolo di richiedenti che in quello di aiutanti, perché entrambi questi meccanismi rinforzano il loro senso di appartenenza a un gruppo cooperativo. Gli uomini invece preferiranno il ruolo di chi dà aiuto o informazioni, perché la dimostrazione di competenza rafforza il loro status. Nel dare informazioni o aiuto, inoltre, è più probabile che la donna minimizzi la sua competenza e spieghi le cose nel modo più chiaro possibile, per sottolineare la sua parità con gli altri. Gli uomini invece in questo ruolo tendono talvolta a usare un linguaggio di difficile comprensione per l'interlocutore, in modo da sottolineare la differenza di status.

Poiché l'obiettivo dell'uomo è quello di rafforzare il proprio status, tenderà a parlare di più nelle situazioni sociali, in cui vive una competizione con gli altri, invece che in quelle private, ad esempio all'interno di una relazione. Per la donna invece è il contrario: sintonizzandosi sull'intimità, tenderà a parlare di più quando è in coppia

o con un piccolo gruppo di persone care, e a non mettersi in evidenza quando si trova all'interno di un gruppo numeroso. Nelle relazioni di coppia questo aspetto crea frequenti incomprensioni: spesso infatti lui è disturbato dal fatto che la donna parla troppo e lei si lamenta perché non c'è dialogo.

La diversa educazione all'espressione delle emozioni fa sì che le donne tendano a esprimerle mentre gli uomini tendono a ignorarle o a reprimerle. All'interno della coppia questo può creare forti disagi in quanto la donna tenderà a esprimere tutte le sue difficoltà legate alla relazione, facendo così preoccupare l'uomo, che invece tende a ignorarle. Per le donne l'elemento più importante per sentirsi soddisfatte della propria relazione è la percezione di avere una buona comunicazione con il partner, cioè di poter parlare di sé, delle proprie emozioni e della relazione stessa; gli uomini invece trovano un sufficiente senso di condivisione nel fare delle cose insieme, non necessariamente nel parlare (cfr. D. Goleman, cit., p. 162-163).

Nella conversazione, le donne tendono a parlare di più del proprio vissuto, e nel caso siano esperte di qualche argomento, non si mettono in mostra esponendo ciò che sanno in proposito, perché questo potrebbe infrangere la sensazione di parità che le donne cercano nelle relazioni. Al contrario, gli uomini parlano poco del proprio vissuto e percepiscono le relazioni come un luogo in cui affermare il loro status: per questo tendono a evidenziare le proprie competenze e a parlare a lungo delle cose che conoscono. Questo porta spesso a situazioni in cui l'uomo racconta nei dettagli alla donna di una cosa che conosce, e lei ascolta educatamente anche se magari si annoia, attendendo il suo turno per parlare. L'interazione spesso si conclude con la donna che si sente frustrata perché il ruolo di studentessa a lezione le

impone uno status di inferiorità, mentre l'uomo si chiede come mai lei non abbia detto la sua: un altro uomo al suo posto avrebbe probabilmente interrotto il parlante e spostato il discorso e l'attenzione su di sé, oppure lo avrebbe sfidato con delle domande per verificare la sua effettiva competenza.

Anche il modo di mostrare all'interlocutore che lo si sta ascoltando è diverso: le donne intervengono frequentemente con cenni del capo, "mmh mmh" e vocalizzazioni simili per dimostrare che stanno seguendo, inoltre fanno più domande, ridono di più ed esprimono accordo in misura più frequente rispetto agli uomini. Questi ultimi generalmente usano le vocalizzazioni più per manifestare l'accordo che non per evidenziare che stanno seguendo la conversazione, tendono a fare affermazioni invece che domande e a sfidare l'interlocutore invece di esprimere accordo, mostrando così una minor partecipazione al discorso dell'altro e una maggiore competizione.

2. Affrontare le difficoltà di comunicazione fra donne e uomini

Dopo aver chiarito affrontato la questione delle differenze comunicative tra donne e uomini e avere esemplificato alcune delle loro manifestazioni e conseguenze più evidenti, cerchiamo di capire come sia possibile affrontarle in modo costruttivo.

Il primo passo per far fronte al problema consiste nel riconoscerlo: occorre prendere consapevolezza del fatto che uomini e donne appartengono a universi culturali e emozionali distinti, con modalità comunicative differenti. Pertanto la comunicazione non deve svolgersi nei modi consueti, poiché così facendo ognuno cade nelle proprie abitudini, nei propri automatismi, e si è visto

che ciò porta molto facilmente a fraintendersi. Se si tiene presente che l'universo culturale e emozionale dell'altro sesso è diverso dal nostro, dobbiamo abbandonare la sicurezza delle nostre vecchie abitudini e non dare niente per scontato, ascoltando accuratamente l'altro, accertandosi di averlo davvero capito, e stando bene attenti al modo giusto in cui esprimere ciò che vogliamo esprimere. Ciò richiede di impegnarsi a sviluppare due distinte capacità che né la famiglia né la scuola ci hanno mai insegnato: quella di ascoltare veramente e profondamente l'altro e quella di esprimere in modo chiaro ed esplicito (ma non aggressivo) ciò che si vuole comunicare. Gli uomini devono impegnarsi un po' di più sul primo fronte, le donne sul secondo.

2.1 La buona comunicazione inizia con l'ascolto

Nel linguaggio comune il termine *ascolto* indica una attività circoscritta all'udito e dunque ai suoni e alle parole; qui invece gli daremo una accezione più ampia che coinvolge tutti i canali sensoriali e tutti i codici e segnali presenti nel processo comunicativo, siano essi intenzionali o meno. Ascoltare significa dunque *prestare attenzione globale all'altro*: non solo ascoltare ciò che dice ma anche osservare ciò che fa e non fa, e rendersi conto di come egli reagisce ai nostri messaggi e comportamenti. L'ascolto comporta porsi domande come le seguenti:

1. Cosa intende realmente dire la persona che sta parlando? Dove vuole andare a parare?
2. Come si sente interiormente? Quali sensazioni ed emozioni sta provando?
3. Avrò davvero capito ciò che *lui* voleva dirmi?

4. Quanto e cosa avrà capito di quello che *io* volevo dirgli?

Ascoltare non è facile, sia perché richiede di ripartire l'attenzione su molti canali contemporaneamente, sia soprattutto perché non siamo abituati a farlo, perché nessuno ce lo ha mai insegnato, né in famiglia, né a scuola né all'università. Pertanto questa capacità va imparata da adulti, quando le abitudini sono già formate e spesso resistono e interferiscono, e possono essere modificate solo con una pratica costante.

Un buon ascolto non si limita alla percezione uditiva di suoni e parole ma richiede anche un uso consapevole della vista (osservare) e talvolta anche degli altri apparati sensoriali (annusare, toccare etc.) e il discorso non finisce qui. Vi sono numerosi modi attraverso i quali possiamo migliorare il contatto e la sintonia con l'altro/a e ottenere da lui/lei ulteriori utili informazioni per comprenderlo meglio, ad esempio fargli delle domande su aspetti specifici che riteniamo importanti, oppure riassumere con parole nostre quanto abbiamo capito del suo punto di vista e sottoporglielo affinché ci dica se abbiamo capito bene. Questo ulteriore ambito dell'ascolto è stato chiamato dai tecnici della comunicazione *ascolto attivo*.

Oltre a sincerarsi che l'altro abbia davvero capito ciò che volevamo esprimere e che noi abbiamo davvero compreso ciò che lui voleva dire, l'ascolto attivo punta anche a migliorare il contatto con l'altro, a fargli sentire che siamo interessati a lui/lei e a ciò che sta esprimendo.

2.2 L'ascolto degli stati emotivi mediante l'empatia

Le tecniche di ascolto sopra accennate sono molto utili per comprendere ciò che l'altro vuol dire, tuttavia vi sono anche cose che l'altro non vuol dire o di cui non è neppure consapevole, ad esempio le proprie emozioni e sentimenti. Dunque focalizzarsi sul linguaggio non è sufficiente e diviene indispensabile ascoltare e osservare anche la *comunicazione non verbale*. Tuttavia vi sono casi in cui neppure un ascolto attento del non verbale riesce a farci penetrare nello stato d'animo dell'altro, ed allora dobbiamo ricorrere ad uno "strumento" ancora più sottile dell'ascolto: l'*empatia*. Il termine deriva dal greco *empathia* (sentire dentro) e indica la capacità di sentire dentro di sé le emozioni dell'altro, come se fossero le proprie.

Come ho meglio sostenuto altrove (cfr. E. Cheli, 2005) l'empatia non è una dote rara che solo alcuni possiedono, ma una capacità che nell'infanzia fa parte del corredo di ognuno di noi, ma che poi, durante la crescita, tende nella maggior parte delle persone (specialmente di sesso maschile) a chiudersi. Vedremo anche che è necessario distinguere il concetto di empatia tout court - che descrive una esperienza spontanea di immedesimazione con l'altro riscontrabile anche nei bambini - da quello che chiameremo di *empatia matura*, una dimensione dell'esperienza più evoluta e consapevole, in cui non solo si sentono dentro di sé le emozioni di un'altra persona, ma se ne ha anche una profonda comprensione, senza peraltro perdersi nella identificazione con l'altro.

Nel rapporto di coppia l'empatia è un ingrediente fondamentale, non solo per comprendersi meglio ma anche per una migliore intesa sessuale e affettiva. Quando un uomo e una donna empatici fanno l'amore, non avvertono solo il proprio piacere ma anche il piacere del-

l'altro, non solo il proprio amore per l'altro ma anche l'amore che dall'altro proviene. In tal modo le due onde di piacere/amore si intrecciano e si sommano amplificando il godimento di entrambi. Lo stesso avviene sul piano emozionale, perché basta che uno dei due si apra perché anche l'altro risuoni sulla stessa frequenza (o viceversa, che si chiuda, perché anche l'altro provi chiusura). In questi momenti di intimità non è affatto necessaria la mediazione cognitiva e il distacco di cui si diceva più sopra a proposito della empatia matura, e anzi è bello divenire un tutt'uno, fondersi l'uno nell'altro senza essere più capaci di distinguere i confini, il mio e il tuo, le proprie e le altrui sensazioni.

Tuttavia nella vita di coppia vi sono anche momenti in cui è importante comprendere lo stato emotivo dell'altro senza immedesimarsi, perché solo così potremo aiutarlo ad uscirne. In genere la donna ha una capacità empatica più spiccata ma gli è più difficile il distacco cognitivo, il non identificarsi; l'uomo ha più facilità a distaccarsi ma quasi sempre ha chiuso sin da bambino il canale empatico. L'empatia è quindi una risorsa potenzialmente molto utile nella coppia ma entrambi devono lavorarci un po' su: l'uomo aprendo di più la fusionalità, la donna imparando un maggiore distacco oggettivo.

Così come si può migliorare la propria sensibilità per la comunicazione non verbale o la propria abilità di ascoltare il linguaggio, anche l'empatia è qualcosa che può e deve essere sviluppato, come ho meglio illustrato in un altro mio libro (cfr. E. Cheli, *Relazioni in armonia*, 2^a ed., Franco Angeli editore 2005).

Questa fondamentale capacità presenta due lati complementari, uno passivo – che consiste nel percepire le emozioni dell'altro – e uno attivo – lo stabilire un contatto con lui/lei e fargli sentire la propria presenza e premura/amore.

Oltre ad affinare la sensibilità, è necessario anche imparare a distinguere le proprie emozioni da quelle altrui, onde non far confusione e non essere “risucchiati” nel mondo emotivo dell'altro.

Ed infine, imparare come partecipare eventuali sofferenze dell'altro senza farsene carico (cosa che non allevierebbe il peso all'altro e che in compenso appesantirebbe pericolosamente e inutilmente lo stato emotivo dell'aiutante).

In questa sede non è possibile proporre neppure in sintesi i suddetti metodi, per una cui disamina rinviando il lettore ai testi citati in nota.²

Ricapitolando, la comunicazione punta a far incontrare, confrontare e comprendere mondi diversi e si compone fundamentalmente di due dimensioni, una di carattere attivo, maschile (l'espressività) e una di carattere ricettivo, femminile (l'ascolto). Entrambi sono indispensabili e se una delle due dimensioni, quale che sia, manca o è carente la comunicazione non ha luogo o si svolge in modo inefficace.

Nelle teorie tradizionali sulla comunicazione espressione e ascolto sono visti come due fasi distinte: uno parla, l'altro ascolta, poi eventualmente i ruoli si invertono; nel modello CO.R.EM. le due dimensioni sono invece sempre compresenti: mentre parlo ti ascolto anche (osservo la tua espressione, le tue reazioni, ascolto i suoni e gli mmh che produci etc.) e mentre mi ascolti tu contemporaneamente esprimi anche alcune cose attraverso la comunicazione non verbale (attenzione o noia, assenso o dissenso etc.).

Possiamo rappresentare questa contemporaneità tra espressione e ascolto mediante il simbolo taoista del

² Cfr. C. Rogers, 1970; 1975; T. Gordon, 1991 e 1994.

T'AI CHI TU, che rappresenta l'interazione dinamica tra i principi opposti e complementari *Yin* e *Yang* (principio femminile, passivo, e principio maschile, attivo).

Possiamo immaginare che la metà bianca sia l'espressività e la metà nera l'ascolto; nella metà bianca c'è una piccola area rotonda nera che ci ricorda che mentre esprimiamo possiamo e dobbiamo anche ascoltare: ascoltare noi stessi e osservare le reazioni dell'altro; nella metà nera il cerchietto bianco ci ricorda che mentre ascoltiamo possiamo esprimere molti segnali attraverso la comunicazione non verbale: segnali di attenzione, di contatto, di approvazione, ma anche di disattenzione o di dissenso.

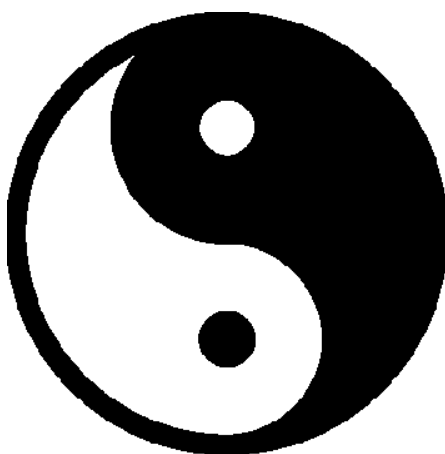


Figura 1 - Il simbolo taoista del T'ai chi tu

2.3 Esprimersi con chiarezza ma senza asprezza

Nelle pagine precedenti ci siamo dedicati all'ascolto – il lato femminile della comunicazione; in questo ci soffermeremo sull'esprimere – il lato maschile della comunicazione - e soprattutto sui modi in cui è più op-

portuno farlo: non solo il “che cosa dire” ma anche e soprattutto il “come dirlo”. Spesso infatti ciò che produce attrito e disaccordo non è tanto quello che si dice ma *come lo si dice*: un tono di voce tagliente o un atteggiamento di altera superiorità possono creare disaccordo anche se le due persone stanno sostenendo la stessa cosa; viceversa, un atteggiamento morbido e affabile riesce spesso a far superare anche divergenze rilevanti.

Insomma, più che i contenuti è proprio il modo che adottiamo per esprimerli ad essere inappropriato e a generare equivoci e scontri, a offendere l'altro e farlo chiudere sulle difensive invece di portarlo ad ammettere i propri errori, a spaventarlo e farlo fuggire invece di indurlo a soddisfare o almeno a riconoscere le nostre richieste. Anche se quello che vogliamo dire all'altro è giusto, anche se siamo convinti di avere il diritto di fargli presenti le nostre richieste, critiche, lamentele, opinioni, dobbiamo scegliere una modalità che rispetti la sua dignità e stimoli la sua collaborazione. Specie in un rapporto di coppia dobbiamo vedere il partner non come un nemico o un avversario da attaccare o manipolare ma come un alleato, che può anche aver sbagliato ma non necessariamente per farci del male. Vediamo un esempio di come si possano esprimere giuste lamentele in modo aggressivo e quindi inefficace.

Stefania ha un appuntamento con Mario, il suo ragazzo, che arriva in ritardo di oltre un quarto d'ora.

Stefania - Eccoti finalmente, è mezz'ora che ti aspetto. Sei sempre il solito inaffidabile.

Mario - E tu la solita esagerata, sarà al massimo un quarto d'ora, e poi vorrei vedere te in quel traffico.

Stefania - Dovevi partire prima, molto semplice. Ma tu hai sempre qualcosa da fare all'ultimo momento.

Mario - Senti chi parla. Cosa dovrei dire io quando dobbiamo uscire a cena e tu stai ore a truccarti.

Stefania - Ecco vedi, prima mi dici che mi vuoi bella e poi ti lamenti. Sei un ingrato.

Stefania ha tutte le ragioni di lamentarsi e criticare il ritardo di Mario, ma lo fa in un modo sbagliato, aggressivo e offensivo, che invece di portare Mario a scusarsi e magari a cambiare lo fa entrare nel ruolo di controaccusatore. Purtroppo Stefania non è una mosca bianca, anzi, possiamo dire che la stragrande maggioranza delle persone adotta forme comunicative più o meno disfunzionali. Infatti, come si è visto al cap. 4, fin da piccoli siamo esposti a modi di comunicare distorti e manipolativi che poi inevitabilmente finiamo per imitare, diventando a nostra volta, a seconda dei casi, degli intimidatori, degli inquisitori, dei troppo riservati o delle vittime. Ciò si riflette in ogni nostra relazione e ancor più in quella di coppia. Se non si prende consapevolezza di queste cattive abitudini e non si estirpano per tempo, sarà molto più difficile affrontare costruttivamente qualsiasi divergenza possa manifestarsi col partner. I drammi del controllo sono strumenti manipolatori per conquistare l'attenzione dell'altro e nascono quando nella relazione non c'è abbastanza amore: in tali casi (e purtroppo sono la stragrande maggioranza) l'impossibilità di ottenere amore ci porta a ricercare, quale surrogato, il potere di controllare l'altro, di far sì che suo malgrado, ci dia, con la manipolazione, quell'attenzione che non riesce a darci per amore. Questa, per lo meno, era la situazione durante la nostra infanzia. In una relazione sentimentale adulta potrebbe esserci abbastanza amore e disponibilità reciproca da permetterci di chiedere all'altro ciò che desideriamo o che vorremmo evitare utilizzando un modo franco e diretto, senza bisogno di ricorrere a sotterfugi e

manipolazioni; tuttavia, se nessuno dei due partner è consapevole delle proprie cattive abitudini e drammi del controllo, finirà per applicarli nella coppia anche se non ce ne sarebbe alcuna necessità, ottenendo effetti molto controproducenti. Non si nega che in altri contesti interpersonali la manipolazione non sia sempre evitabile, ma almeno nella relazione di coppia dovremmo poterci fidare e giocare a carte scoperte: se applichiamo in essa le stesse modalità manipolatorie e gli stessi giochi di potere della politica non dobbiamo poi meravigliarci se l'amore meraviglioso dei primi tempi se ne va e viene sostituito dalla routine e dal potere.

Vediamo dunque in quale altro modo, più efficace, avrebbe potuto esprimersi Stefania, invece di seguire il copione inquisitorio abituale.

Stefania - Sono felice che tu sia arrivato, ma sono stata in ansia per il ritardo e poi mi irrita, e non mi piace. Potresti aiutarmi ad evitarlo?

Mario - Mi spiace, ho trovato molto traffico.

Stefania - Il fatto è che ritardi un po' troppo spesso. Hai molte ottime qualità, ma questa è proprio una brutta abitudine.

Mario - Ti chiedo scusa, ma cosa posso farci se accade sempre qualcosa di imprevisto?

Stefania - Per esempio potresti partire un po' prima. Può spesso accadere un imprevisto, e allora calcolalo a monte e parti dieci minuti prima. Te la senti di provare?

Mario - D'accordo, farò del mio meglio. Però anche tu cerca di non farti prendere dall'ansia e se sei preoccupata, chiamami col cellulare. Io guidando ho più difficoltà a farlo mentre mi è più facile rispondere.

Stefania - D'accordo, proviamo entrambi a venirci incontro.

In questa seconda modalità Stefania non rinuncia ad esprimere il proprio disappunto ma lo fa in modo non aggressivo, manifestando la propria sofferenza (quando ritardi sto in ansia e poi mi arrabbio) e poi chiedendo la collaborazione di Mario affinché il fatto (e il disagio) non si ripeta. A differenza della prima scenetta, Stefania non dà tutta la responsabilità a Mario ma ammette di essere ansiosa e quindi di avere una parte di responsabilità (altre persone, meno ansiose, non se la prenderebbero così tanto per un po' di ritardo). Inoltre Stefania non critica Mario come persona, ma focalizza la critica su un suo specifico comportamento ("è proprio una brutta abitudine"); è l'abitudine l'oggetto della critica, non l'intera persona di Mario, come invece nel primo caso ("sei sempre il solito inaffidabile"). Difatti Mario non contrattacca, ma anzi si scusa e accetta la proposta di Stefania e si impegna a partire un po' prima le prossime volte, poi a sua volta fa una richiesta a lei: se il problema è l'ansia che mi sia successo qualcosa, telefonami e sincerati che sia tutto a posto. Così ognuno fa un passo verso l'altro e il problema si può risolvere senza scontri.

Questo secondo modo di comunicare si definisce *assertivo*, una alternativa tra i due modi tradizionalmente usati per millenni dalla società patriarcale: quello autoritario-aggressivo, tipicamente maschile, e quello remissivo o lamentoso, tipicamente femminile.

3. Assertività: il punto di equilibrio tra aggressività e passività

La comunicazione assertiva rappresenta una modalità alternativa molto efficace per impostare le relazioni interpersonali in modo collaborativo e costruttivo, in quanto rispecchia bene le istanze di democrazia e di ri-

spetto dei diritti fondamentali dell'individuo tipiche della nostra epoca. Oggi infatti ogni persona vuole essere trattata con rispetto e sentirsi libera di credere nei propri valori; inoltre ha un suo spazio personale che gli altri debbono rispettare e non invadere. Quando questi diritti fondamentali vengono violati le persone reagiscono di conseguenza: contrattaccando, se ne hanno la forza, oppure fuggendo (fisicamente o psicologicamente, ad esempio tenendo il broncio o chiudendosi in se stesse).

La cultura patriarcale sinora dominante si basava su modelli di relazione rigidi e gerarchici e pertanto prevedeva due sole possibili opzioni comunicative: il comportamento autoritario (impositivo, egocentrico e aggressivo) e il comportamento passivo-rinunciatorio di obbedienza o fuga. Lo stile assertivo prende le distanze da entrambi questi comportamenti e rappresenta una modalità comunicativa alternativa che tende ad impostare le relazioni interpersonali in modo collaborativo e costruttivo³.

- **Comportamenti aggressivi:** comandare ed imporre la leadership in un gruppo, scaricare le responsabilità, non mettere in discussione il proprio modo di vedere, sminuire i meriti altrui, criticare ed emettere sentenze screditando la persona, interrompere, non lasciare esprimere l'altro, tendere a generalizzare non preoccupandosi di dare spiegazioni razionali, ecc.

- **Comportamenti passivi:** defilarsi, evitare il conflitto, non affrontare i problemi, non assumersi dei rischi, lasciare che altri decidano, stare in disparte, dare ragione al più forte, cercare l'approvazione altrui, non reagire al-

³ Il modello di riferimento è quello del "gioco a somma positiva", in cui il successo personale di uno non è basato sulla sconfitta dell'altro, bensì sulla sua valorizzazione; un successo insieme e grazie agli altri (cfr. Cheli, 2003).

le critiche, subire, rinunciare, esitare e rimandare le soluzioni, ecc.

- **Comportamenti assertivi:** ascoltare attivamente, chiedere per comprendere ed andare oltre le apparenze, assumersi le proprie responsabilità, approfondire la conoscenza dei bisogni propri ed altrui, esprimersi liberamente (opinioni, emozioni, bisogni ecc.), saper rifiutare senza ferire, proporre costruttivamente, ammettere i propri errori, accettare critiche, tenere contemporaneamente in considerazione le proprie e le altrui aspettative.

Lo stile assertivo è forte e gentile allo stesso tempo: forte perché tiene in alta considerazione le proprie aspettative, mete, bisogni, capacità; gentile perché si propone di realizzarle nel rispetto dei bisogni, aspettative e diritti altrui. Insomma, è uno stile fermo ma non rigido, autorevole ma non autoritario, chiaro ed esplicito senza essere offensivo. A prima vista può sembrare una utopia, tuttavia il modello funziona ed è stato felicemente collaudato da vari decenni in molteplici contesti: dalla relazione di coppia ai rapporti genitori-figli, dalla gestione dei gruppi di lavoro nelle organizzazioni alla relazione educativa insegnante-allievi.

3.1 Origine e evoluzione della comunicazione assertiva

Etimologicamente, il termine assertività deriva dal latino *asserere* che significa affermare, sostenere con forza. Indica pertanto la capacità di esprimersi e comportarsi in modo affermativo, autorevole, equilibrato, positivo.

Il primo a parlare di assertività fu Salter (1949), uno statunitense studioso del comportamento che, analizzando le cause e gli effetti dell'ansia sociale, elaborò le

prime teorie sui comportamenti assertivi. L'assertività fu inizialmente considerata come un tratto della personalità, presente in alcuni individui e assente in altri, ma in seguito gli studi di Wolpe (1958) e di Lazarus (1966) ridefinirono l'assertività come una abilità che quasi tutti potevano manifestare in particolari situazioni, quindi la differenza tra le persone assertive e quelle meno assertive era non tanto nella presenza-assenza di questo tratto ma nella maggiore capacità delle prime di applicarlo ad un più ampio numero di situazioni interattive. Insomma l'assertività si configurava non tanto come un tratto immutabile della personalità ma come una abilità interpersonale che poteva essere coltivata e allenata. La mèta del training sull'assertività era dunque quello di ampliare il numero e la varietà delle situazioni nelle quali il comportamento assertivo è possibile, e diminuire le occasioni di passività remissiva o di esplosioni di aggressività. Sulla base di questa nuova visione Lazarus e Baldura realizzarono una serie di studi sull'addestramento assertivo, applicando tecniche di role-playing (simulazioni di situazioni reali messe in atto durante l'addestramento) e di modeling (tecnica di apprendimento che si avvale di modelli che mettono in atto il comportamento da imparare). Da allora in poi, il tema dell'assertività è stato studiato ad ampio raggio nell'ambito di diversi approcci psicosociali dando vita a due filoni applicativi: clinico e pedagogico/formativo. Il primo si è sviluppato soprattutto in ambito cognitivo-comportamentale e, in maniera più indiretta, in quello dell'analisi transazionale, mentre è stato praticamente ignorato dalla restante parte delle scuole di psicoterapia. Il secondo si è diffuso nell'ambito aziendale come metodologia di formazione alla comunicazione interpersonale e alla gestione delle dinamiche di gruppo, ed è stato quello che ha maggiormente contribuito alla diffusione della assertività: la stragrande mag-

gioranza dei libri e dei corsi in materia riguarda infatti questo secondo filone, con tutti i pro e i contro del caso. Tra i pro, la grande semplicità espositiva dei principi e delle tecniche, che li rendono accessibili ad un grande pubblico; tra i contro, una certa banalizzazione e superficialità e soprattutto una meccanicità di apprendimento, per cui l'assertività non diviene uno strumento di sviluppo della consapevolezza e di crescita personale, ma una ennesima maschera da indossare per raggiungere meglio certi obiettivi. Si è infatti appurato che molte persone che frequentano corsi di questo tipo cercano di applicare meccanicamente quanto appreso, senza prima cambiare se stessi e riflettere sul significato e sull'opportunità degli strumenti da usare. Si confonde così l'efficienza tecnica con il risultato da conseguire, il mezzo con il fine.

D'altra parte, anche il filone clinico ha i suoi pro e contro: tra i primi, una maggiore profondità e accuratezza dell'intervento e una attenzione più centrata sulla crescita della persona; tra i secondi, una eccessiva psicologizzazione, che perde di vista i risvolti formativi, finendo per applicare l'assertività più sul piano dei "buoni consigli" che non su quello formativo-esperienziale del training. Inoltre – poiché l'utilizzo dell'assertività si è diffuso soprattutto tra i terapeuti di orientamento cognitivo-comportamentale o transazionale – si riscontra una eccessiva attenzione agli aspetti cognitivi della comunicazione, trascurando quelli emozionali.

Insomma, ad ognuno dei due filoni mancano alcune delle qualità dell'altro, a causa di una scarsa se non assente comunicazione e collaborazione tra loro. Ma soprattutto, manca un quadro di riferimento olistico all'interno del quale collocare e utilizzare l'assertività.

Il modello teorico CO.R.EM. e il correlato metodo formativo denominato *Coremotional literacy* (Cheli, 2004,

2005) si propongono appunto di integrare i contributi dei due filoni suddetti all'interno di un quadro teorico di impostazione olistica.

La *coremotional assertiveness* è il risultato di tale integrazione: un metodo che parte dai principi e tecniche standard della comunicazione assertiva, arricchendoli e modificandoli sui piani della corresponsabilità, della vulnerabilità, della molteplicità della personalità, delle dinamiche emotivo-energetiche di relazione. Ciò collegando in modo olistico vari approcci: dalla RET di Ellis al metodo Gordon, dalla A.T. al voice dialogue (Cfr. Cheli E., 2005).

3.2 Le tecniche della comunicazione assertiva

La comunicazione assertiva si incentra su due dimensioni di fondo: 1) ascoltare e rispettare se stessi e l'altro; 2) esprimere con chiarezza e forza, ma senza aspersione, ciò che si desidera (bisogni), ciò che si sente (vissuti), ciò che si pensa (credenze, valori, opinioni). Per conseguire tali fini è possibile applicare i principi della comunicazione assertiva a numerose situazioni, come ad esempio il fare richieste, il dire di NO, l'esprimere critiche, l'affrontare problemi e divergenze. In questa sede illustrerò dettagliatamente solo l'ultima, rinviando per una trattazione delle altre al mio libro *Relazioni in armonia* (Franco Angeli editore) in cui sono riportati anche numerosi suggerimenti pratici ed esercizi.

3.3 Affrontare problemi e divergenze in modo costruttivo

In ogni relazione si presentano prima o poi problemi e divergenze; il conflitto è una dimensione ineliminabile della condizione umana, si può però evitare che esso degeneri in scontro e anzi trasformarlo in fattore di crescita. Affrontare le difficoltà in modo costruttivo significa non ferire l'altro né se stesso e tantomeno intaccare la stima e fiducia reciproci, ad esempio evitando di rimproverare l'altro o di dargli la colpa di ciò che accade, e vedere invece ogni problema come il prodotto collettivo della relazione e non come un qualcosa che dipende da una sola persona.

Spesso non è tanto il comportamento dell'altro che ci da fastidio ma l'interpretazione che ne diamo, il significato che gli attribuiamo, ad es.: “Non mi ha telefonato, *quindi vuol dire che non mi ama*”; oppure “Non ha neppure chiesto il mio aiuto, *e questo significa che non mi stima abbastanza*”. La prima parte della frase rappresenta l'accaduto, la seconda (quella in corsivo) l'interpretazione; ed è sull'interpretazione che spesso tendiamo a drammatizzare, ad interpretare l'accaduto in senso negativo, proiettando sull'altro le nostre paure, le ferite non rimarginate e le vecchie abitudini di cui abbiamo parlato ai capitoli precedenti. Spesso facciamo tutto da soli, senza neppure chiedere all'altro perché ha (o non ha) fatto quella certa cosa, senza neppure verificare se la nostra interpretazione è corretta. Il punto è che non ci rendiamo neppure conto che una cosa sono i fatti e altra cosa la loro interpretazione: a causa delle emozioni che si scatenano in noi, li percepiamo in modo globale, confuso, egocentrico, cioè credendo che il modo in cui noi li vediamo/viviamo/interpretiamo sia l'unico possibile.

Anche quando comunichiamo la nostra sofferenza all'altro, lo facciamo spesso in modo tutt'altro che assertivo, adottando o uno stile aggressivo (dall'ironia alla critica esplicita fino alle minacce e alla aperta violenza) oppure uno stile passivo (dal broncio al lamento o al pianto, dal suscitare nell'altro sensi di colpa fino alla manifestazione di sintomi psicosomatici).

Un esempio del primo tipo (inquisitorio, aggressivo) è il seguente

1/a. *(con tono acido) Siamo alle solite: sei proprio un inguaribile egoista. Mai che ti ricordi delle mie esigenze.*

1/b. Un esempio del secondo tipo (vittimistico, lamentoso) potrebbe essere:

(piangendo) Se tu mi amassi davvero non mi faresti soffrire così tanto.

In entrambi i casi, il messaggio è generico (cioè non chiarisce qual'è il comportamento che ha generato la sofferenza né quando e dove esso si è manifestato) inoltre inizia accusando / etichettando l'altro e attribuendogli l'intera responsabilità dell'accaduto.

L'efficacia del messaggio migliora considerevolmente se si parte dal proprio vissuto e se si precisa in modo esplicito quale specifico comportamento dell'altro lo abbia innescato, senza inoltre dargli alcuna colpa ma semplicemente rendendo esplicito il collegamento consequenziale tra le due cose. Riprendiamo il secondo esempio e adottiamo un diverso modo di esprimere la sofferenza e la sua causa:

2/a. Mi sono sentito/a addolorato/a quando tu ieri sera non mi hai telefonato come stabilito.

Rispetto ai messaggi 1a e 1b, la versione 2a presenta varie importanti differenze:

- in primo luogo chiarisce a seguito di quale comportamento si è prodotta la sofferenza (non mi hai telefonato) e quando ciò è successo (ieri sera).

- inoltre non si pone come una critica all'altro (sei un inguaribile egoista) né lo colpevolizza lamentosamente (mi hai fatto soffrire) bensì esprime semplicemente un dato di fatto: "mi sono sentito adolorato".

- Infine l'ordine cronologico degli eventi è invertito, nel senso che in realtà prima si è manifestato il comportamento (non mi hai telefonato) e dopo la sofferenza; tuttavia tale inversione è voluta e serve per evidenziare ulteriormente che chi parla non vuole colpevolizzare l'altro e anzi è disposto ad assumersi la sua parte di responsabilità, riconoscendo che non è l'altro che mi fa stare male, ma entrambi sono responsabili di ciò: l'altro con quel certo comportamento e chi parla con il proprio modo di interpretarlo e quindi di reagire. Difatti, quello stesso comportamento che a noi produce sofferenza, potrebbe risultare del tutto irrilevante per un'altra persona e forse in certi casi addirittura gradito a una terza.

Lo schema generale di questo nuovo modo di esprimere sofferenza e critiche è il seguente⁴:

⁴ Il modello illustrato nel presente sottoparagrafo coniuga alcuni principi di comunicazione assertiva con assunti e tecniche di altra provenienza: dalla terapia razionale-emotiva di Ellis alla psicoterapia della Gestalt di Pearls al metodo III di Gordon (cfr. Ellis A., Crowford T., Entrare in

- 1) *Io soffro e mi chiudo (o mi arrabbio)*
- 2) *quando tu ti comporti in questo modo*

Già adottando questo semplice schema la comunicazione migliora notevolmente, ci si sente a posto con se stessi, perché non ci si è tenuti dentro il rospo e al contempo si comunica all'altro ciò che ci produce sofferenza, ma lo si fa senza aggredire, senza colpevolizzare, ricercando la comprensione e la collaborazione dell'altro più che la sua vergogna e punizione.

Facciamo adesso un ulteriore passo e rendiamo ancora più completo il modello.

Come ha ben evidenziato la psicologia di impostazione cognitivo-comportamentale, molto spesso le nostre reazioni emozionali non dipendono tanto dal fatto in sé quanto dalla interpretazione e dal valore (o disvalore) che attribuiamo a tale fatto⁵.

Pertanto lo schema completo prevede due ulteriori passaggi, come di seguito illustrato:

- 1) *Io soffro e mi chiudo (o mi arrabbio)*
- 2) *quando tu ti comporti in questo modo*
- 3) *perché sento che (lo interpreto come) non tieni conto delle mie esigenze, sensibilità, suscettibilità*
- 4) *e penso quindi che non mi ami (abbastanza, più)*

contatto con il partner, Perdisa, Bologna, 2004; Di Pietro M., L'educazione razionale-emotiva, Erickson, Trento, 1992; Pearls F., Hefferline R.F., Goodman P., Teoria e pratica della terapia della gestalt, Roma, Astrolabio, 1971; Gordon T., Genitori efficaci, Molfetta, La meridiana, 1994. Benci V. Facciamo pace (in corso di pubblicazione).

⁵ Cfr. A. Ellis, T. Crowford, *op. cit.*; M. Di Pietro, *op. cit.*

Riprendendo il caso dell'esempio 2/a il procedimento completo suonerebbe grosso modo così:

2/b

*Mi sono sentito addolorato/a
quando tu ieri sera non mi hai telefonato come stabilito
perché l'ho considerata come una disattenzione che io non avrei mai fatto
e ho pensato che non sono abbastanza importante per te*

Porre così la questione farà sì che l'altro, non sentendosi attaccato e giudicato, sia libero di spiegare il proprio punto di vista e di scusarsi per avere involontariamente contribuito alla sofferenza del partner (contribuito, non provocato), come nell'esempio che segue:

*Mi spiace per il tuo dolore
non credevo che tu dessi così tanta importanza a quella telefonata
per me sono altre le cose che segnalano quanto io ci tenga a te,
ad esempio... (ne illustra alcune).
Comunque, adesso che lo so cercherò di stare più attento/a
e ti prego a tua volta di ricordare che il peso che io attribuisco a un comportamento del genere è assai minore, per cui se dovesse accadere di nuovo, tienilo presente, ti aiuterà a limitare la sofferenza.*

Questo modo di comunicare non punta a stabilire chi ha ragione e chi torto, ma si propone di migliorare la situazione attraverso la comprensione e la collaborazione, di far sì che la sofferenza in questione accada sempre meno spesso, grazie al fatto che l'altro sarà più accorto e sensibile ed eviterà di mettere in atto certi comportamenti che adesso sa che feriscono il suo partner, e anche grazie al fatto che chi li subisce: a) capisce che il motivo per

cui il partner mette in atto quel genere di comportamento è diverso da quello che lui/lei credeva (e temeva); b) comprende che la sofferenza che prova deriva in parte dalla propria interpretazione e dalle proprie ferite preesistenti, di cui l'altro non ha alcuna responsabilità.

Naturalmente, questa tecnica vale per tutti quei casi in cui vi è buona fede e il comportamento in questione non è intenzionale e non nasconde altri comportamenti più "gravi". Inoltre essa si rivela efficace con gran parte delle persone, ma non con tutte: ve ne sono alcune che sono talmente sorde, chiuse, egocentriche da non essere capaci di ascoltare e comprendere l'altro, oppure persone talmente suscettibili da non essere disposte a mettersi minimamente in discussione e che si sentono attaccate e giudicate anche da frasi assertive come quelle qui illustrate. Si tratta di soggetti spesso ai limiti della patologia psichica, oppure ormai esasperati dalla relazione e prevenuti nei confronti del partner. In casi del genere l'unico modo per riaprire i canali della comunicazione e ricreare un minimo di fiducia reciproca è di ricorrere all'aiuto di un esperto (un counselor o uno psicoterapeuta) che, almeno per i primi tempi, permetta di mediare tra posizioni ormai troppo irrigidite. (Se poi, oltre alla indisponibilità a comunicare assertivamente non vi è, nel partner, neppure la disponibilità a ricorrere ad un esperto, la relazione è con ogni probabilità senza speranza di miglioramento e allora o la si sopporta così com'è, oppure la si chiude).

Affinché la tecnica funzioni dobbiamo inoltre tenere presente che noi esseri umani cominichiamo non solo con le parole ma anche con il tono di voce, l'espressione del volto, la postura del corpo, insomma con quella che viene chiamata *comunicazione non verbale*; pertanto è necessario che quest'ultima sia coerente alle frasi che si usano: se diciamo "mi sono sentito addolorato" dobbia-

mo essere a contatto col nostro dolore almeno un po', poiché se pronunciamo queste parole con tono arrabbiato e espressione truce, l'altro le prenderà come un attacco e reagirà nel solito modo, cioè difendendosi ed eventualmente contrattaccando o fuggendo a seconda del suo tipo di personalità. Insomma, se adottiamo questo modo assertivo di comunicare con l'altro, dobbiamo crederci e provare a dare fiducia all'altro.

Un'altra fondamentale accortezza da adottare prima di mettere in atto la tecnica è quella di informare l'altro *esplicitamente* che si desidera parlargli di qualcosa che riguarda la relazione e che si desidera farlo in un modo diverso dal solito, e con l'intenzione di non giudicarlo né aggredirlo ma di condividere un proprio vissuto di sofferenze e le considerazioni e interpretazioni che gli stanno dietro. Ciò può essere fatto con un breve preambolo sul genere dell'esempio seguente:

Vorrei parlarti e condividere con te una mia sofferenza legata ad alcuni eventi recenti della nostra relazione. So che questa mia sofferenza non dipende solo da te ma anche da mie ferite preesistenti e dall'interpretazione che dò a certi tuoi comportamenti. Desidero condividere con te ciò che provo in un modo diverso dal solito, un modo assertivo, senza aggredirti né colpevolizzarti in alcun modo. Ti prego di ascoltarmi con comprensione e di aprirti a tua volta con sincerità e spirito di collaborazione, così da migliorare la nostra comprensione reciproca e rendere più soddisfacente la nostra relazione. Te la senti di farlo in questo modo nuovo? Te la senti di farlo adesso? Se non adesso, quando ti andrebbe bene farlo?

Anche se la sofferenza preme per uscire, è importante scegliere il momento adatto, che vada bene ad entrambi: se l'altro è di fretta, ha da fare, è stanco o affamato, non si trova nelle condizioni migliori per collaborare

con distacco, obbiettività e disponibilità ed è meglio rimandare, non troppo ma almeno un po', magari fino alla sera o all'indomani. Se si decide di rinviare, è opportuno, giunti al momento concordato, ripetere il preambolo.

Così come è importante concordare il *momento* in cui farlo, è necessario che vi sia accordo esplicito anche sul *modo* in cui farlo, cioè sul fatto di adottare queste nuove regole della comunicazione assertiva. Prima di applicarla ad un caso concreto, sarebbe opportuno che anche il partner leggesse queste pagine, o almeno che gliene fosse fatto un sunto, spiegandogli in cosa consiste la tecnica e quali sono i principi su cui si basa; magari sarebbe utile anche fare qualche esercizio di prova, giusto per imparare le formule. Ciò non andrebbe possibilmente fatto all'ultimo momento, in piena crisi, ma in un momento di relativa calma.

Nei corsi e seminari sulle relazioni, e in particolare su quelle di coppia, che tengo da vari anni all'università e anche presso comuni, ASL e associazioni culturali in varie parti di Italia, applico il suddetto modello in svariati modi, ad esempio attraverso una serie di simulate e giochi di ruolo, cioè dialoghi tra due partecipanti del gruppo in cui in cui a turno ciascuno immagina che l'altro sia il proprio partner, mentre l'altro si comporta come se lo fosse davvero. Descriverò adesso una di queste esercitazioni:

Simulata sulla comunicazione assertiva

Si dispongono i partecipanti a coppie e li si invita a ricordare un episodio conflittuale realmente avvenuto col proprio partner attuale o con uno precedente, e che non sono riusciti a risolvere soddisfacentemente; poi, a turno, gli si chiede di raccontare l'episodio al compagno di esercitazione e quindi di "metterlo in scena" rivolgersi all'altro nel proprio modo abituale, cercando di chiarire la propria posizione e di avere soddisfazione. Naturalmente, così come a suo tempo non ha funzionato col vero partner, la modalità abituale di comunicare non sorte alcun effetto neppure col compagno di esercitazione, che, al termine, dirà come si è sentito, che cosa lo ha infastidito e perché ha reagito in un certo modo.

Quindi si chiede di riprovarci, ma stavolta applicando il modello sopra illustrato, e a questo punto le cose cambiano, talvolta anche in modo sorprendente. All'inizio le persone trovano difficile seguire questa nuova modalità e ricadono in quella abituale. Ciò produce un primo importante e positivo effetto, e cioè che in questo modo si rendono conto della presenza e persistenza delle loro abitudini. Poi, quando finalmente iniziano a "entrare nella parte" si producono, soprattutto in chi parla ma in certa misura anche in chi ascolta, veri e propri insight e rilasci emozionali, quali: sorpresa, pianto, riso, sbigottimento etc. Se anche le persone erano scettiche circa l'efficacia del metodo, l'applicarlo e viverlo – seppure in una simulata - le porta a percepirne direttamente l'effetto. Molti si trovano a dire a voce alta cose che non hanno mai avuto il coraggio dire e talvolta neppure di ammettere di pensare, e il dirle rende esplicito un processo di pensiero che non credevano attivo in loro ma che le intense emozioni che affiorano mentre lo recitano rivelano senza possibilità di dubbio essere stato presente

al momento dell'accaduto. Di fronte all'evidenza delle emozioni che affiorano, i meccanismi di difesa sono impotenti e la persona prende finalmente coscienza della sua parte di responsabilità, di come, attraverso la sua interpretazione degli eventi e le sue ferite preesistenti, ha contribuito alla propria sofferenza. Non solo, ma contemporaneamente impara un modo nuovo e più efficace di comunicare che facilita la trasformazione del partner da avversario ad alleato.

3.4 Imparare a non drammatizzare

Per riuscire ad applicare le tecniche fin qui illustrate è necessario scegliere il momento giusto, mantenersi lucidi e non farsi agitare troppo dalle emozioni, insomma è necessario non drammatizzare. Drammatizzare è una tendenza tipica della cultura patriarcale, della gerarchia autoritaria, della rigidità conservatrice e deriva, in ultima analisi, dalla paura: paura di perdere il controllo, di lasciarsi andare, di mettersi in discussione e aprirsi a nuove realtà, a nuovi punti di vista, a nuove esperienze. È una tendenza che nasce dalla negazione della vulnerabilità (cioè del lato femminile) e dalla paura dell'ignoto. Nella società patriarcale si uccideva per uno sgarbo (o presunto tale), altro che comunicare e spiegarsi; si rinnegava e diseredava un figlio per una disobbedienza, si ripudiava una moglie per un accenno di infedeltà, si scatenavano guerre per una mera divergenza di idee, si metteva al rogo per una divergenza di dottrina (e milioni di eretici stanno lì a ricordarcelo).

Nella nascente cultura democratica della comunicazione è quindi necessario prendere le distanze dalla austera seriosità che ha caratterizzato per secoli la sfera relazionale e che purtroppo è ancora presente nei nostri

condizionamenti e nelle nostre abitudini: una seriosità che è a un passo da quella intransigenza e da quel fondamentalismo che hanno causato e causano tutt'oggi guerre, torture, condanne a morte e molte altre mostruosità.

“Gli angeli volano – ha detto una volta Jean Cocteau – perché si prendono alla leggera” e gli angeli rappresentano per l'appunto un archetipo della comunicazione (dal greco *àngelos* = nunzio, messaggero). L'umorismo e l'autoironia sono aspetti essenziali per vivere una vita di relazione consapevole e realizzante. Prendersi troppo sul serio e considerare la vita come una jungla dove o mangi o sei mangiato porta infatti a congelare e irrigidire la nostra personalità, restringendo anche la consapevolezza. Ridere (e sorridere) ci aiuta a riacquisire elasticità e a far scorrere fluidamente la comunicazione. Vi suggerisco in proposito di provare il seguente esercizio

Chiudete gli occhi e fate un paio di respirazioni lente e profonde. Tornate poi a respirare normalmente e semplicemente ascoltate le sensazioni che il corpo vi manda. Sentite le gambe per qualche secondo, poi passate lentamente alle braccia, quindi al torace e infine al vostro volto. Sentire per qualche secondo il volto così com'è e poi assumete una espressione sorridente, e siate consapevoli se qualcosa cambia nel vostro sentire. Lasciate che la bocca si allarghi leggermente verso l'esterno e che gli occhi si distendano, proprio come quando sorridete a qualcuno, solo che stavolta non inviate questo sorriso all'esterno, come siete abituati a fare, ma all'interno, a voi stessi, e sentite che cosa si produce in voi. È una sensazione piacevole? Forse potete già rendervi conto che cambiando anche di poco l'espressione del volto, cambia la sensazione interiore. Volete una controprova? Smettete di sorridere e sentite cosa cambia. Assumete ora una espressione seria, accigliata e sentite anche

questa sensazione. C'è sempre la sensazione di prima o ce n'è un'altra? Adesso, prima di finire l'esercizio tornate di nuovo a sorridere, rilassate il vostro corpo e fate spazio a questo sorriso.

Proseguite pure a piacimento, semplicemente restando sintonizzati sul sentire, sulle vostre sensazioni interiori, e quando volete riaprite gli occhi, piano piano, con dolcezza, senza mettere subito a fuoco le immagini e restando in contatto con lo spazio interiore che avete sperimentato

Dopo che lo avete fatto per qualche volta da soli, e lo padronegiate, provate ad applicare questa tecnica del sorriso nella vostra vita di relazione: ad es. quando il vostro partner fa qualcosa che vi infastidisce o ferisce, mentre state per arrabbiarvi, fuggire o chiudervi, provate a *scegliere di sorridere*. Basta anche un solo attimo per cambiare il corso degli eventi, per farvi rendere conto che potete spezzare sul nascere la catena delle vecchie abitudini distruttive, che potete prendere le distanze dalle vostre emozioni e ricordarvi che invece della rabbia, fuga o chiusura potete adottare un modo assertivo per esprimere il vostro dolore, dissenso o rifiuto.

Anche la giocosità è un aspetto importante per vivere una vita di coppia consapevole e realizzante: infatti se vedessimo la relazione come un gioco e quindi il nostro partner come nostro compagno di gioco, invece che come avversario, ce la godremmo di più e saremmo più elastici nell'affrontare eventuali problemi. Una delle caratteristiche del gioco è quella di poter scambiare i ruoli: fino ad ora tu facevi la guardia e io il ladro adesso cambiamo e io faccio la guardia tu il ladro. Scambiarsi i ruoli e indossare i panni dell'altro aiuta molto a liberarsi dall'egocentrismo e a comprendere il punto di vista dell'altro, e difatti molte delle più avanzate tecniche di consapevolezza e crescita relazionale si basano su giochi di ruolo. Non a caso uno dei modi migliori per accogliere le

critiche in modo costruttivo è di chiedere a chi ci critica:
“Tu come ti saresti comportato al mio posto?”

Riferimenti bibliografici

Berne E., *Analisi transazionale e psicoterapia*, Roma, Astrolabio, 1971.

Berne E., *A che gioco giochiamo*, Milano, Bompiani, 1967.

Cheli E. (cur.), *La comunicazione come antidoto ai conflitti*, Cagliari, Punto di fuga editore, 2003.

Cheli E., *Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale. Una introduzione interdisciplinare*, Milano, FrancoAngeli, 2004.

Cheli, E., *Relazioni in armonia*, 2^a ed., Franco Angeli, Milano, 2005.

Di Pietro M., *L'educazione razionale-emotiva*, Edizioni Erickson, Trento, 1992.

Ellis A., *How to Raise Emotionally Healthy, Happy Child*, Hollywood, Zhilshire book company, 1966.

Ellis A., Crowford T., *Entrare in contatto con il partner*, Alberto Perdisa editore, Bologna, 2004.

Goleman D., *Intelligenza emotiva*, Milano, Rizzoli, 1995.

Gordon T., *Insegnanti efficaci*, Teramo, Lisciani e Giunti, 1991.

Gordon T., *Genitori efficaci*, Molfetta, La meridiana, 1994.

Harris T. A., *Io sono ok, tu sei ok*, Milano, Rizzoli, 1976.

Knaus W., *Rational-Emotive Education*, NewYork, Institute for Rational living, 1974.

Melucci A., *Passaggio d'epoca*, Milano, Feltrinelli, 1994.

Rogers C., *La terapia centrata sul cliente*, Firenze, Martinelli, 1970.

Rogers C., *Empathic: An unappreciated way of being*. "The Counseling Psychologist", 2, 1975, 2-10.

Steiner C., *Achieving Emotional Literacy*, New York, Avon Books, 1997.

Stone H. e Stone S., *Tu & Io. Incontro, scontro e crescita nelle relazioni interpersonali*, Montespertoli (Fi), MIR Edizioni, 2003.

Tannen, D., *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation*, Virago Press, London, 1992

Watzlawick P., Beavin J., Jackson D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio, 1971.