

OTTAVO ANNO
2010 - 2011

17° INCONTRO

Comunicare oggi... Counseling

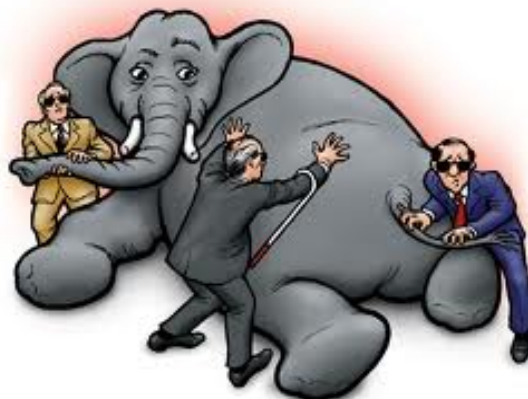
Dott.ssa Stefania Tassotti

PRIMA PARTE

La mappa non è il territorio

Gli errori della comunicazione

Abbiamo usato l'espressione «la mappa non è il territorio» per far capire quali sono i principali errori che si fanno quando entriamo in comunicazione con un'altra persona. La mappa di un territorio ce ne mostra solo, e parzialmente, l'aspetto esterno, superficiale, e se ci fermassimo ad esso perderemmo la possibilità di conoscere davvero, a fondo, la persona o le persone che abbiamo di fronte. Una leggenda ci può aiutare a capire questo concetto



C'erano una volta sei uomini ciechi che non avevano mai visto un elefante dal vivo. Assetati di conoscenza, si erano messi in testa di scoprire com'era fatto l'elefante.

Il primo cieco si avvicinò all'elefante e gli capitò di toccare l'enorme corpo dell'anomale ed esclamò: sicuramente l'elefante è come un grosso, alto muro rugoso

Il secondo, toccando una delle zanne, esclama stupito: Ma qui c'è una roba rotonda, liscia e appuntita, l'elefante è simile ad una lancia!

Il terzo, prendendo (a stento) in mano la proboscide che si muove in continuazione: Ma che dite, questo è un serpente!

Il quarto, allungando curioso la mano e tastando il ginocchio: Ma va..., è abbastanza chiaro che questo è un albero!

Il quinto, capitato per caso a contatto di un orecchio: Ma fatemi il piacere, questo stupendo elefante è praticamente un ventaglio!

Il sesto, prendendo in mano la coda: non vedete che è una corda?

- Fatto sta che, tutti convinti di aver ragione, incominciano a litigare e probabilmente sono ancora lì ad accapigliarsi: ognuno di loro ha **evidentemente ragione in** piccola parte ha ragione rispetto al suo punto di vista!"

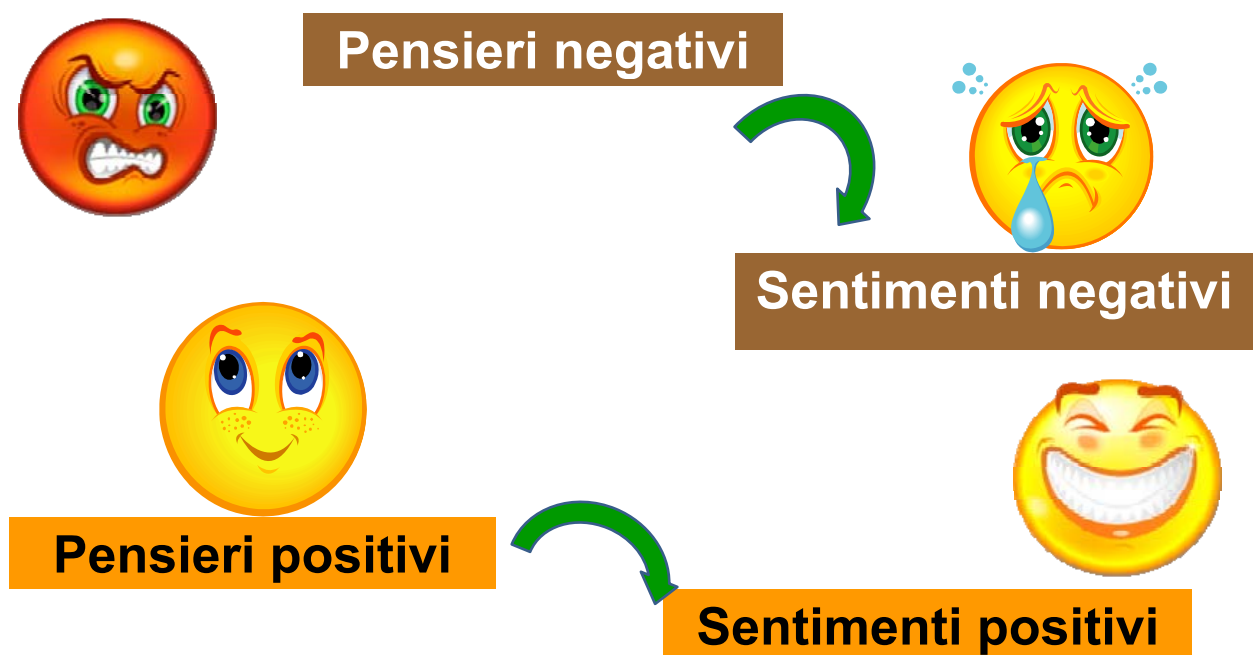
Potremmo concludere che la nostra mente... MENTE! Cioè non dice tutta la realtà, non legge la realtà in tutta la sua verità reale, ma partendo dal proprio di vista e dai nostri stati d'animo.

- La mappa non è il territorio è uno dei principi della comunicazione
- L'essere umano, infatti, non agisce direttamente nella realtà, ma in un proprio modello.

In pratica **la rappresentazione interna che noi ci facciamo della realtà non è l'esatta riproduzione dell'evento** ma è soltanto un'interpretazione **filtrata** attraverso specifiche **credenze, atteggiamenti, valori personali e, in modo particolare, attraverso i nostri apparati sensoriali del nostro sistema nervoso.**

Quando, ad esempio, mi capita di dire "non invio più nessun curriculum perchè le aziende non assumono" dovrei fare un piccolo sforzo e capire che questa è la mia soggettiva percezione del mondo basata su ciò che ho visto, sentito, provato e sul mio sistema di credenze che si è formato nel tempo con le mie personali esperienze. Il principio "la mappa non è il territorio" ci ricorda che questa non è la verità assoluta sul mondo. Mappe mentali di altre persone potrebbero dimostrarci anche il contrario. Per esempio, il concetto di povertà per me significa una cosa, per il ricco un'altra cosa ben diversa e per il povero una cosa ancora diversa. Per una suora latino americana il concetto di povertà religiosa è legato all'ambiente in cui vive; diverso è il concetto che ne ha una suora canadese o europea: tutte e tre ne danno una definizione corretta dal loro punto di vista, ma molto diversa le une dalle altre. Ogni Paese ha i suoi usi.

La nostra mente legge la realtà a partire dalla situazione in cui viviamo e con l'*interpretazione* che il cervello-mente fa della *realtà*, la creatura umana genera i suoi *stati d'animo*. Possiamo infatti avere:



Errori nella comunicazione

Nel metterci in comunicazione con l'altro il pericolo maggiore è partire con il piede sbagliato e ci sono diversi errori che possono seriamente compromettere la buona riuscita del rapporto interpersonale. Essi sono:

- autobiografia
 - stile inquisitorio
 - soluzioni
 - l'eliminazione
 - la generalizzazione
 - la distorsione
- **Autobiografia:** è l'errore che facciamo quando sovrapponiamo la nostra esperienza o l'esperienza di persone a noi note a quella della persona che ci sta davanti; in questo modo impediamo a chi ci sta parlando di esprimere compiutamente quello che sente. L'esperienza di ogni persona, anche quando mi appare identica alla mia, è completamente diversa.
- **Stile inquisitorio:** è l'errore che facciamo quando con le nostre domande, a volte anche insistenti e dettagliate, facciamo sentire l'altro non accolto, ma giudicato e criticato, impedendogli così di essere sincero fino in fondo. Far sentire l'altro sotto giudizio è sempre da evitare, ma in alcuni casi può aiutare; per esempio se uno commette un grave errore gli va detto.



- **Soluzioni:** è l'errore che facciamo comunemente quando proponiamo le soluzioni che abbiamo in mente noi. Il counseling è tutto l'opposto: è aiutare l'altro a trovare le proprie soluzioni. Essere capaci di far crescere l'altro fino a diventare autonomo. È pericoloso dare soluzioni perché la persona che viene a chiederci un consiglio ha una vita diversa dalla nostra.

- **L'eliminazione** fa che la persona, quando conversa con te, ometta una parte importante dell'informazione

L'eliminazione avviene quando all'interno di una frase vengono a mancare alcuni elementi, come per esempio se sosteniamo che quello che abbiamo compiuto è stato un affare conveniente: in questo caso non è specificato il termine di paragone, in quanto non ha senso parlare di convenienza di un qualcosa se non in termini di relatività verso un'altra opportunità.

Cerco di spiegare il significato delle diverse forme di eliminazione dicendo semplicemente una frase che potrebbe venire in mente a uno o a entrambi gli interlocutori:

L'eliminazione semplice:

«Mi sento male».

«Concretamente, in che modo ti senti male?».

L'eliminazione comparativa

«E' migliore l'orazione del cuore»

«Paragonata a quale altro metodo di orazione?».

Il soggetto di riferimento non specificato

«Dicono che non è bene esprimere i propri sentimenti»

«Chi, concretamente, dice che non è bene esprimerli?».

Uso dei verbi non specificanti

«Mi è faticoso comunicare»

«Quali parti del processo di comunicazione ti costano fatica?».

Nominalizzazione

«Non riesco a fare l'orazione».

«Che cosa significa per te pregare e, in concreto, come parli con Dio, di solito?».

- La **generalizzazione** raggruppa diversi modi di parlare che deformano la comunicazione.

«Non posso sopportare la mia superiora». Tu l'aiuterai ad uscire dalla sua trappola, domandandole: «Che cosa, precisamente, ti impedisce di sopportarla?».

«Nessuno mi accetta». Tu la libererai da questa inesattezza replicando: «Nessuno? Nessun essere umano ti rivolge la parola, né ti presta attenzione, né ti dà una mano in nessuna cosa?».

- Con le **distorsioni** la persona, con l'uso che fa del linguaggio, elude la realtà. Si chiama *causa -effetto* la distorsione per la quale la persona considera i propri sentimenti come un *effetto* che ha la sua *causa* negli altri o negli avvenimenti esterni. «Mia madre mi irrita quando mi sgrida». Tu allora le puoi replicare: «Come riesce, in realtà, ad entrare in te in modo da farti irritare?».
- Indovinare il pensiero* implica che la persona faccia la parte del mago, pretendendo di conoscere ciò che l'altro pensa.
- «Mio marito non si interessa a me». «Come fai a conoscere i processi interni di tuo marito e a sapere che non si interessa a te?».

.....

Ricordiamo ora qualche elemento ricavato dal dialogo con i partecipanti e che ci sembra interessante; forse qualcosa apparirà ripetitivo, ma può ugualmente servire.

Esempio:

Una persona prospetta il suo problema di rapporto con i compagni di lavoro che a volte sembrano farsi gioco di lui.

Di fronte a un caso del genere spesso siamo portati a sentire, interpretare e aggiungere del nostro. Invece dovremmo ripeterci che non abbiamo alcun diritto di giudicare e di intrometterci.

La persona in questione, come tutti è portata a interpretare i suoi sentimenti, i suoi problemi come effetto di una causa esterna. Allora potremmo chiederle:

“Cosa puoi fare per uscire da questa tua situazione?”

“Ci può essere un'altra via oltre a quella di pensare alle responsabilità altrui?”

“Ti sei chiesto se c'è in te qualcosa che fa scattare negli altri la voglia di prenderti in giro?”

“Visto che non riesci a trovare una soluzione, cosa potresti cambiare in te per risolvere questo tuo problema?”

Una tua risposta potrebbe essere: “Sarebbe utile che fossi più formale e non raccontassi troppo di me agli altri”.

- Per quanto riguarda l'**autobiografia**

(Naturalmente se uno fa uno sbaglio madornale gli va in qualche modo detto), può aiutare a mettersi in contatto con l'altro anche assumerne la stessa posizione: il che non vuol dire essere in simbiosi con l'altro; se per esempio ad uno è morto un figlio, si può anche piangere se non se ne può fare a meno, ma occorre sempre un distacco emotivo per poter dare un certo aiuto efficace.

Se una situazione non è risolta in noi stessi è meglio dire alla persona che ci troviamo di fronte “Vai a parlarne con qualcun altro” per non cadere nella trappola dell'autobiografia.

Dobbiamo assolutamente evitare poi di psicanalizzare il nostro interlocutore perché non siamo psicoterapeuti e potremmo rovinare le persone. Mandiamole da chi di dovere.

Da credenti poi, ricordiamoci, che il nostro aiuto, sì, va bene, ma c'è anche la grazia di Dio.

- O il **giudizio**...

Chi mi dice che quello che sto pensando sulle parole del mio interlocutore sia la cosa giusta?

Saper ascoltare, prescindendo dai nostri pre-giudizi, significa sapersi convertire.

La cosa fondamentale è accogliere la persona e farle sentire che è stimata e amata.

Stiamo attenti a saper distinguere il relativo dall'assoluto, le cose importanti da quelle che non lo sono.

Evitare anche l'errore del "direttore spirituale" che spesso dirige e basta, non costruisce partendo dalla persona che ha davanti, ma impartisce ordini.

- O la **parafrasi**... potremmo aggiungere qualche indicazione a quanto detto sopra:

- Saper riformulare in modo opportuno quello che l'interlocutore ti ha detto.
- Mettere in primo piano l'altro, chiamarlo per nome...
- Volgere in positivo quello che la persona che ti è stato esposto in negativo
- Non abusare della parola "problema". Per esempio, non dirle "il tuo *problema* è questo", ma "il tuo *desiderio* è questo".
- Puntare sulle capacità che la persona ha e che deve tirare fuori.

SECONDA PARTE

Il counseling: una modalità di relazione

STILI DI COMUNICAZIONE

1. STILE AUTORITARIO

È tipico di colui che vuole imporsi ed imporre la sua opinione, sia esso un genitore, un insegnante o un qualsiasi altro “superiore”. Mette a disagio l’interlocutore e lo fa sentire inadeguato, togliendogli così la capacità di far emergere il positivo che è in lui e le sue risorse. Si avvale delle seguenti:



TECNICHE:

- Provocazione
- Domande inquisitrici
- Valutazione
- Consiglio

Non è necessario approfondire il senso della provocazione e delle domande inquisitrici che mirano chiaramente a colpevolizzare l’altro; ma anche la valutazione di una data situazione e il consiglio per risolverla sono chiaramente a senso unico, escludendo l’indispensabile apporto dell’interlocutore.

2. STILE DEMOCRATICO



TECNICHE:

- Appoggio
- Domande esplorative
- Analisi interpretativa
- Consiglio opinione

Le tecniche che denotano un approccio democratico al rapporto interpersonale sono totalmente diverse dal precedente stile. L'interlocutore si sente appoggiato, sostenuto... le domande che gli vengono fatte non sono invasive ma gli permettono di vedere le cose sotto un altro punto di vista; infine l'analisi della situazione e le possibili indicazioni per una soluzione potranno scaturire dalla persona stessa.

3. STILE EMPATICO



TECNICHE:

1. Silenzio
2. Riformulazione
3. Riflesso di sentimenti
4. Informazione

Un errore abituale di chi, nella relazione interpersonale, mette più se stesso che l'altro è il non saper ascoltare e il voler intervenire continuamente senza riuscire a conservare un silenzio "accogliente". È importante poi saper riformulare insieme alla persona il caso proposto, per farne emergere gli elementi positivi spesso non avvertiti. Tutto questo permette di avere un'informazione più completa e quindi più vera sul caso in questione, facendo così emergere una certa condivisione di sentimenti.

4. STILE INTEGRATIVO



TECNICHE:

- Rapport
- Domande costruttive
- Piano sistemico

Quest' ultimo approccio si avvale degli apporti della psicologia odierna (*Programmazione Neuro-Linguistica*) per incoraggiare nella persona il triplice atteggiamento di *fede, speranza e amore*. Mediante queste tre virtù, la persona si apre immediatamente all'azione dello Spirito, alla presenza di Gesù, modello, ed alla realizzazione dei piani di Dio Padre. Essendo le tecniche dello stile integrativo il cuore del counseling, le spieghiamo singolarmente e più diffusamente.

1. RAPPORT



POSTURA

È importante come ci poniamo anche fisicamente nell'ascoltare l'altro; non sempre ci troviamo in una situazione di fiducia che si può creare anche attraverso il modo di porsi, i gesti, la voce... Tutto questo, tecnicamente detto *rapport*, ci aiuta a farci entrare in relazione con l'altro. L'immagine fa capire che nessuno dei due è in posizione prevalente ed entrambi sono alla pari nel dire e ascoltare.

GESTI

L'immagine fa capire che c'è una gioiosa accoglienza e non un dovere da compiere o un lavoro da portare a termine e quindi dimostra piena disponibilità.



TONALITÀ

Un tono di voce non invadente, sommesso, ma rapportato ai sentimenti dell'interlocutore, aiuta certamente a creare sintonia con chi abbiamo di fronte.



RESPIRAZIONE

Cercare di adeguarsi al ritmo di respiro di chi abbiamo di fronte mette l'altro in condizione di sentirsi totalmente a suo agio e quindi compreso.



RIASSUMENDO:

Il **RAPPORT** – l'insieme di *postura, gesti, tonalità, respirazione* – è importante perché non sempre ci troviamo in una relazione di fiducia con la persona che stiamo incontrando, ma questo è l'obiettivo da raggiungere perché non è possibile entrare in relazione con una persona senza avere questa fiducia di fondo.

I gesti, la voce e la posizione che assumo, anche in maniera inconscia, mi aiutano a entrare in relazione.

Cercare di prendere la stessa *postura* dell'interlocutore non vuol dire fare il pappagallo, ma cercare di instaurare un rapporto di parità che dà all'altro la sensazione di essere pienamente accolto. Tutto questo funziona non tanto a livello cosciente, quanto piuttosto a livello inconscio.

Ha grande importanza anche il *tono della voce* che tradisce sempre la partecipazione sincera o insincera a quanto mi viene detto dall'altro.

Per entrare in relazione è utile anche adeguare il ritmo della nostra *respirazione* a quello della persona che abbiamo di fronte. Per esempio: se è un ritmo ansioso o affannato, possiamo piano piano ricondurlo alla regolarità aiutando così la persona a ritrovare la calma.

2. PARAFRASI

DOMANDE COSTRUTTIVE

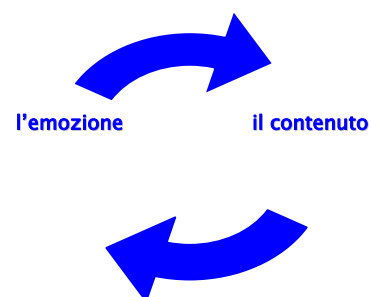
La riproduzione sintetica e breve delle parole della persona è conosciuta col nome di *riformulazione* o *parafrasi*. Implica non solo la ripetizione breve del contenuto, ma anche la stessa tonalità emozionale che vibra nelle parole. Consiste nel ripetere parte del discorso per dimostrare all'altro che abbiamo capito: «Allora, mi stai dicendo che...». Nel far questo sottolineare il positivo del discorso, evitando di usare la parola “problema”.

I DUE RIFERIMENTI DEL PARAFRASARE SONO: L'EMOZIONE E IL CONTENUTO.

Questi due riferimenti – emozione e contenuto – servono per far capire all'altro che :

- ti ho ascoltato
- ti ho capito
- ti sto quindi dicendo che tu sei importante per me

Non basta allora ripetere in breve il contenuto, ma è importante anche una stessa tonalità emozionale che vibra nelle parole.



PRINCIPI DEL PARAFRASARE

- ▶ Partecipare integralmente
- ▶ Ascoltare con l'intenzione di capire
- ▶ Catturare l'essenza del messaggio
- ▶ Riflettere sull'essenza della voce, del tono e dei gesti
- ▶ Rendere la parafrasi più corta rispetto alla dichiarazione originale
- ▶ Parafrasare prima di fare una domanda
- ▶ Usare il pronome *tu* anziché *io*

UNA BUONA PARAFRASI MANDA TRE MESSAGGI

- sto ascoltando
- sono interessato/a – ci tengo
- ti comprendo (o cerco di farlo)



LIVELLI DEL PARAFRASARE

1. Riconoscere e chiarificare

- Mi hai detto che...
- Stai pensando che...
- Quindi ti chiedi se...
- Sei frustrato/a perché...



2. Riassumere e organizzare

- Allora hai tre idee...
- Ci sono... e...
- Da una parte... dall'altra...



3. Spostare il fuoco concettuale

Concetti e categorie

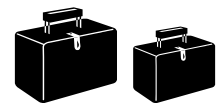
Mete e assunzione di valori

- Dunque, sei fermamente convinto/a che...
- Tu quindi desumi che...
- Un tuo obiettivo è...

Nel caso si tratti di un credente si potrebbe chiedere: «Ti sei mai chiesto che farebbe Gesù al tuo posto?»

Quindi: fare riferimento a un valore più grande (rispetto, amore...)

Cioè spostare il fuoco da un livello più basso a un livello più alto.



Riflettere

mediare

DOMANDE COSTRUTTIVE

Le domande *costruttive* fanno in modo che il cervello della persona utilizzi costruttivamente le sue risorse

Queste, infatti, sotto l'impulso di domande *distruttive* funzionano in modo distruttivo.

Tocca a te, nel corso dell'incontro, proporre alla persona domande *costruttive*

- Che cosa sta operando in te lo Spirito Santo qui e ora?
- Che cosa farebbe Gesù al posto tuo?
- Che cosa si aspetta da te Dio Padre?



Per fare questo bisogna avere chiaro qual è il valore più alto e chiedersi (chiedergli/le) quali sono le difficoltà che trova... quali sono le cose che ci/gli impediscono di dire, fare... Se vogliamo fare una gerarchia tenere presenti gli aspetti irrinunciabili e quindi chiedersi quali motivazioni spingono a fare una determinata scelta piuttosto che un'altra.

Ogni volta parafrasare, parafrasare quasi ogni risposta

- Qual è la tua meta?...
- In ogni scelta non c'è sempre una parte di rinuncia?
- Allora a che cosa sei disposto/a a rinunciare?
- Vuoi aggiungere qualcosa?

Dalla parafrasi quindi siamo passati alle domande.

Le domande *costruttive* fanno in modo che il cervello della persona utilizzi costruttivamente le sue risorse. Se le domande fossero *distruttive* porterebbero a un risultato distruttivo.

LE PAUSE.

Sono molto importanti perché servono a far prendere coscienza di quanto è stato detto e a ristrutturarlo nella mente.

Domande e pause aprono sempre nuove possibilità.

3. PIANO SISTEMATICO



META

AZIONE

ACUTEZZA

FLESSIBILITÀ

Meta:

Che cosa vuoi?

Per un corretto rapporto di relazione è indispensabile avere chiara in mente la meta che si vuole raggiungere. Non dimenticare che la meta è il bene di chi chiede aiuto.

Azione:

Quali cose potresti fare per raggiungere la meta?

Azioni, strategie da mettere in atto per raggiungere più direttamente la meta prefissa.

Acutezza:

Quali indicatori ti mostrano che progredisci verso la meta?

Questo aiuta scegliere, ed eventualmente a cambiare, le azioni messe in atto per il raggiungimento della meta. Immaginando di aver già raggiunto la meta, come ti sentiresti?

Flessibilità:

Se non progredisci, quali altre azioni potresti fare?

Per il raggiungimento di qualsiasi meta non serve la rigidità, che scoraggia e deprime.

Occorre sempre essere disposti a cambiare e migliorare le azioni per poter affrontare i problemi che insorgono.

Un esempio: Santa Teresina del Bambino Gesù diceva: «Io voglio essere santa... e non voglio essere santa a metà» E mise in atto le azioni necessarie. Non potendo andare in missione o morire martire... sceglie l'abbandono in Dio attraverso le piccole cose di ogni giorno vissute con amore. È "facile" fare un atto eroico, il difficile è vivere l'oggi, le piccole cose di ogni giorno.

Santa Teresina immaginava se stessa con la meta già raggiunta, quello cioè che voleva diventare: santa.

**In ogni contesto
non mettere al centro il mio pensiero
ma il bene dell'altro**