LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Le relazioni umane, le regole e le strategie pratiche per gestirle

Centro di
Ascolto
Psicologico

LE MINIGUIDE SELF HELP

COME AFFRONTARE L'INSICUREZZA
COME AUMENTARE L'AUTOSTIMA
L'ANSIA: COSA È, COSA FARE
LA DEPRESSIONE: COSA È, COSA FARE
LO PSICOLOGO: LA TUA SALUTE, IL TUO BENESSERE
RESILIENZA: COSA È, COSA FARE
OSSESSIONI E COMPULSIONI: COSA SONO, COSA FARE

I LIBRI DEL CAP

UNA FRASE AL GIORNO
LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Scaricabile gratuitamente nella sezione download:
www.centroascoltopsicologico.it

In copertina:
Sussurro d'amore
Pittura tradizionale stile thai
Il CAP - Centro di Ascolto Psicologico è una iniziativa della *Libera Accademia di Roma* e dell'*Università Popolare dello Sport*.

Centro di Ascolto Psicologico

LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Le relazioni umane, le regole e le strategie pratiche per gestirle

Centro di
Ascolto
Psicologico

La pubblicazione *LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE* fa parte della collana de *I libri del CAP*
Ottobre 2017

Indice

IL COMPORTAMENTO COME *COMUNICAZIONE* *8*

L'*INFLUENZA* E LA *RETROAZIONE*:
IL VALORE PRAGMATICO DELLA COMUNICAZIONE..... 12

IL *SILENZIO*: È POSSIBILE NON COMUNICARE? 15

CAUSALITÀ LINEARE E *CIRCOLARE*:
DALLA RICERCA DEL COLPEVOLE ALLA RESPONSABILITÀ PERSONALE 18

LA *PUNTEGGIATURA*: L'ORDINE NELLA COMUNICAZIONE..... 21

MESSAGGIO E *INFORMAZIONE*: CIÒ CHE INVIAMO E CIÒ CHE RICEVIAMO 25

LE *PREMESSE*: DA DOVE PARTONO I COMUNICANTI 28

ASCOLTARE E METTERSI IN DISCUSSIONE..... 30

IL *CONTESTO*: OVVERO DOVE SONO..... 34

IL *LINGUAGGIO NON-VERBALE*: QUANDO GLI
ANIMALI PARLANO..... 37

IL *LINGUAGGIO VERBALE*: L'OPPORTUNITÀ
DELLA BUGIA E DELLA CURA..... 39

LA *COMPLEMENTARIETÀ*: IL GIOCO DEGLI INCASTRI 44

LA *METACOMPLEMENTARIETÀ*: L'APPARENZA INGANNA..... 48

LA *SIMMETRIA*: IL TIRO ALLA FUNE 49

LA *RIGIDITÀ* E *L'ESCALATION*: LE PATOLOGIE
NELLA RELAZIONE 52

LA *CONFERMA*: LA PERCEZIONE DI NOI E DEGLI ALTRI..... 56

LA *DISCONFERMA*: UNA MINACCIA ALL'IDENTITÀ 59

LA *SQUALIFICAZIONE*: TU NON VALI NULLA 63

L'*INCOMPRENSIONE*: QUANDO LA COMUNICAZIONE FALLISCE 66

LA *SEGRETEZZA* *71*

LA *METACOMUNICAZIONE*: PARLIAMO DI NOI CHE PARLIAMO 75

LA *COMUNICAZIONE PARADOSSALE* *78*

LE *PROFEZIE* CHE SI AUTOCONFERMANO..... 81

LA *RIDEFINIZIONE* E IL *POSITIVO*..... *83*

IL *SISTEMA*: IL MONDO DELLA RELAZIONE 87

LA *RELAZIONE*: LA LOGICA DEL NOI 91

LE *REGOLE*: L'ORDINE NELLA RELAZIONE..... 93

I *CONFINI INTERPERSONALI* *96*

LA *TRIANGOLAZIONE*: LA DEVIAZIONE DEL CONFLITTO..... 99

LA *PSICOTERAPIA*: OVVERO CURARE LE RELAZIONI 102

PRESENTE O PASSATO: QUALE DIMENSIONE
TEMPORALE NELLA RELAZIONE? 105

PROBLEMI PSICOLOGICI O *DIFFICOLTÀ RELAZIONALI*..... *109*

BIBLIOGRAFIA *114*

IL COMPORTAMENTO COME COMUNICAZIONE

Da quando usciamo da casa al mattino al momento in cui andiamo a letto la sera viviamo all'interno di un continuo flusso di comunicazioni. Allo stesso modo, possiamo rilevare che l'individuo, durante tutta la propria giornata, vive all'interno di un gran numero di relazioni interpersonali: così, come già riconosceva Aristotele, l'uomo è senza dubbio un animale sociale.

Questi due aspetti dell'esperienza umana, l'importanza della comunicazione e della vita interpersonale, sono tuttavia emersi nella psicologia soltanto in tempi recenti, contrapponendosi a un approccio allo studio dell'uomo di tipo intrapsichico. Quest'ultimo, tipico ad esempio di tutta la prospettiva psicoanalitica, predilige nello studio del comportamento umano gli eventi interni alla psiche, centrando l'attenzione sui processi inconsci ed energetici della vita mentale. Al contrario, l'approccio interpersonale, pur riconoscendo la rilevanza delle esperienze mentali, ritiene che per capire il comportamento umano si debba osservare la comunicazione tra le persone, dal momento che proprio nelle caratteristiche della relazione è possibile rintracciare i dati utili alla comprensione dell'agire degli individui.

Dunque, se consideriamo più importante l'aspetto interpersonale per lo studio dell'esperienza umana, la comunicazione diventa l'oggetto d'osservazione privilegiato. Infatti, ciò che avviene in ogni relazione viene regolato dai messaggi che i partecipanti si inviano. Da questo punto di vista, in un contesto interpersonale, è possibile considerare ogni comportamento come comunicazione. Infatti, proprio perché il comportamento di un individuo è in grado di influenzare le altre persone, può essere considerato come un messaggio e quindi una comunicazione.

Un esempio può aiutare a condividere questa posizione. Se vediamo un cane che mostra i denti, affermiamo che l'animale è arrabbiato e ci allontaniamo: ciò accade perché utilizziamo il comportamento del cane come un messaggio che ci comunica qualcosa. Nella stessa maniera, il modo in cui una persona siede al bar, intenta a mangiare la propria colazione e a leggere il giornale, è per gli altri presenti un messaggio che comunica il desiderio di non essere disturbata.

È bene precisare che non tutti gli studiosi condividono la sovrapposizione tra comportamento e comunicazione. Questa obiezione viene mossa partendo dal presupposto che la comunicazione deve comprendere un'azione intenzionale, sia nell'invio che nella ricezione del messaggio. Al contrario, spesso il comportamento, specie nei suoi aspetti non linguistici, non comporta intenzionalità. Tuttavia, bisogna considerare che, nell'interazione interpersonale, l'intenzionalità, sia nella trasmissione che nella ricezione del messaggio, non è l'unico parametro per dare significato di comunicazione a un comportamento non volontario.

Ad esempio, se un conferenziere nel corso del suo intervento vede che due persone del pubblico sbadigliano inizierà a pensare che ciò che sta dicendo è particolarmente noioso e quindi potrebbe passare a un altro argomento. Non importa che lo sbadiglio dei due ascoltatori sia involontario, avendo come causa il sonno o la fame dello spettatore: ciò che si è verificato è che un comportamento, emesso da un individuo, ha avuto delle conseguenze (influenza) sul comportamento di un altro individuo. Quello che conta è l'effetto pragmatico che un certo comportamento ha avuto nell'interazione, cioè il suo valore comunicativo.

Questa accezione più ampia della comunicazione apre la possibilità di considerare il comportamento come se fosse un linguaggio. È possibile suddividere il linguaggio, ossia il comportamento, in due categorie. La prima comprende il linguaggio verbale, l'uso delle parole e la loro combinazione come strumento per la comunicazione. La seconda categoria, invece, è costituita dal linguaggio non verbale, quello fatto di gesti, mimica facciale, posture, intonazione, suoni paralinguistici.

La comunicazione è un processo che coinvolge almeno due esseri viventi, svolgendosi attraverso una serie di fasi che si susseguono molto rapidamente fra loro. Ogni atto comunicativo richiede almeno due individui, uno con funzione di sorgente o fonte dei messaggi, l'altro come ricevente. Entrambi i partecipanti ad una comunicazione svolgono allo stesso tempo la funzione di sorgente e ricevente, dal momento che il processo è scandito da un rapido scambio di più messaggi contemporaneamente.

Se vogliamo analizzare gli stadi del processo comunicativo potremmo dire che esso si struttura in almeno cinque momenti: la codificazione del messaggio e il suo invio; il viaggio del messaggio verso il destinatario; la ricezione e la decodificazione del messaggio. Per quanto queste tappe possano far pensare alla comunicazione come ad un processo complicato, esse rappresentano ciò che spontaneamente facciamo quando, ad esempio, parliamo a qualcuno. Il punto di partenza potrebbe essere il fatto che noi abbiamo in testa delle idee che desideriamo comunicare e per poter realizzare ciò dobbiamo tradurre queste idee in un pensiero esprimibile verbalmente. Anche se non ce ne rendiamo conto quando facciamo questa traduzione noi operiamo una scelta, dal momento che la stessa idea può essere espressa in molti differenti modi. La scelta che operiamo, talvolta consapevolmente altre volte inconsciamente, è legata alle caratteristiche del nostro interlocutore e alla relazione che intercorre tra noi e lui, alla situazione dove avviene la comunicazione. La traduzione delle idee in ciò che viene espresso comporta la scelta di un linguaggio e di un modo particolare di esprimersi.

Per fare ciò l'individuo deve scegliere un codice, cioè un insieme di segni o simboli con cui esprimere il messaggio. Il linguaggio è solo uno di questi codici, forse il più sistematizzato, ma anche i gesti e la mimica rappresentano dei codici espressivi.

Una volta che il messaggio viene inviato dalla sorgente viaggia verso l'interlocutore attraverso un mezzo. La fonte può scegliere se inviare un messaggio in maniera diretta, "faccia-a-faccia", oppure in modo indiretto, usando il telefono o spedendo una lettera. A sua volta chi riceve il messaggio dovrà fare un'operazione di traduzione inversa: convertire il messaggio costituito da segni in informazione, ossia in elementi del proprio pensiero fino ad arrivare alla compren-

sione. Questa operazione viene definita decodificazione. Se non avviene decodificazione, la comunicazione non ha luogo. Pensiamo ad una persona che comprenda solo la lingua italiana e che si trova ad assistere ad una conferenza tenuta in inglese: l'informazione che potrebbe trarre da ciò che ascolta è pari a zero, quindi non c'è stata comunicazione.

Ad ogni fase del processo comunicativo possono intervenire dei fenomeni in grado di arrecare disturbo o di alterare il messaggio, la sua trasmissione e traduzione. Ciò può provocare problemi contribuendo a creare incomprensioni.

Considerazioni pratiche

Pensare al fatto che il comportamento umano ha un valore di comunicazione a prescindere dalla sua volontarietà o meno, porta ad una serie di riflessioni pratiche importanti. Questo soprattutto considerando la rilevanza che il nostro comportamento come comunicazione, ha sulle altre persone. Ciò richiede da parte dell'individuo una maggiore responsabilità nel valutare gli effetti del proprio comportamento. Il problema non è tanto quello di sopravvalutarne gli effetti ma quello di fare una maggiore attenzione a come comunichiamo.

All'interno di una relazione, specie quando le cose non funzionano come vorremmo, tendiamo a sottovalutare le conseguenze delle nostre azioni, attribuendo invece una responsabilità maggiore all'altro. Se entrambi i partecipanti all'interazione adottano questa posizione, inevitabilmente si scatena la caccia al colpevole senza che possa nascere la possibilità di un cambiamento.

Partire dall'idea che invece con il nostro comportamento, con il nostro modo di comunicare, abbiamo in parte contribuito a creare la situazione indesiderata, dà la possibilità di modificare la relazione partendo proprio da un cambiamento della nostra comunicazione. Ciò vuol dire anche assumersi la propria responsabilità per ciò che accade, senza rimandare all'altro tutti i meriti o le colpe di ciò che si verifica nella relazione.

L'INFLUENZA E LA RETROAZIONE: IL VALORE PRAGMATICO DELLA COMUNICAZIONE

Capita di pensare al processo della comunicazione come ad una sequenza distinta di azioni: A comunica a B - B comunica con A - A comunica con B, e così via. In realtà questo modo di concepire la comunicazione può essere utile a livello teorico per isolare e descrivere un singolo atto comunicativo, ma si rivela fuorviante e non reale per la comprensione della sequenza comunicativa. Infatti mentre A comunica con B, nello stesso momento A riceve informazioni inviate da B.

La comunicazione è sicuramente un processo di influenza sull'altro, dovendo in qualche modo l'altro rispondere ai messaggi che riceve. Il concetto di influenza non deve in questa sede essere interpretato in senso meccanicistico (se A dice questo B fa questo): non c'è nessun interruttore da spingere né le persone si possono paragonare alle palle da biliardo. L'influenza nel campo della comunicazione deve essere intesa in senso probabilistico: se A risponde male a B è probabile che B tratterà a sua volta male A. "Probabile" vuol dire che tra gli infiniti comportamenti che B potrebbe emettere, dopo la comunicazione di A, sarà più facile, visto il messaggio di A, che ne siano scelti alcuni piuttosto che altri. Un esempio simile lo possiamo trovare nella grammatica italiana: dopo la sequenza di lettere "SP" esiste un'elevata probabilità che la successiva lettera sarà una consonante.

Così, senza parlare di causalità deterministica, possiamo affermare che gli scambi comunicativi, trattandosi di eventi fra loro collegati, creano un contesto di reciproca influenza tra i parlanti.

Quando stiamo piantando un chiodo nel muro se il colpo che diamo con il martello finisce sul nostro dito, il dolore che proviamo ci dice anche che dobbiamo correggere la successiva martellata. Quel-

lo che è successo è che l'effetto di un nostro comportamento è diventato anche un'informazione di ritorno per correggere la nostra successiva azione. Così, se A influenza con il suo messaggio B, la risposta di B sarà per A un'informazione riguardo gli effetti del proprio messaggio che influenzerà la successiva comunicazione di A. Quindi, nella comunicazione, il messaggio inviato da B in risposta alla comunicazione ricevuta da A, ha una valore di retroazione su A stesso.

Proviamo ad analizzare un esempio semplice per comprendere il valore dell'influenza e della retroazione:

Bambino: *(piange facendo i capricci) Voglio che mi compri quel giocattolo.*
Madre: *No, oggi non te lo compro.*
Bambino: *(intensifica il pianto e gli strilli)*
Madre: *Uffa, mi hai stufato. Te lo prendo così la smetti.*

Il bambino lancia una richiesta alla mamma utilizzando una modalità particolare: il capriccio. La mamma risponde di no, ma forse lo fa debolmente, perché l'informazione che il bambino riceve di ritorno lo porta ad amplificare la sua successiva comunicazione aumentando i capricci. Quest'ultimo comportamento del bambino è a sua volta una retroazione per la mamma rispetto al suo debole rifiuto: la mamma potrebbe pensare che il bambino è più forte in questa lotta su chi deve decidere cosa fare, per cui cede e compra il giocattolo. Questo comportamento della mamma diventa un messaggio per il bambino circa gli esiti della sua comunicazione: così il bambino sa che fare i capricci è "vincente" per ottenere qualcosa[1].

---

[1] L'esempio riportato è un caso di retroazione positiva, nel senso che il rifiuto della madre ha l'effetto di amplificare (aumentare) il comportamento del bambino che, di fatto, intensifica i propri capricci. Esiste tuttavia anche una retroazione negativa, il cui effetto è invece quello di abbassare i livelli di intensità della comunicazione. Ad esempio, il cane di una coppia di coniugi rimane buono fintanto che l'eventuale lite fra marito e moglie mantiene entro certi limiti il tono della discussione. Non appena questo livello viene superato (tono della voce troppo alto, gesti concitati), allora ilò cane inizia ad

Le persone, per via dell'apprendimento e per motivi di adattamento, tendono a ripetere le azioni che hanno avuto successo, dal momento che queste si sono dimostrate corrette. Possiamo così pensare che in una simile situazione successiva il bambino tenterà di interagire con la madre in maniera analoga e la madre, se vuole evitare di cedere, dovrà fare uno sforzo maggiore per opporsi alle richieste del figlio.

Sempre in virtù dei processi di apprendimento, se una simile interazione madre-figlio si dovesse ripetere frequentemente secondo lo stesso schema ed esiti, si avranno buone probabilità che il figlio in un altro contesto, se desiderasse ottenere qualcosa, cercherà di ricreare un contesto simile a quello passato, tentando di stabilire con la nuova persona una relazione simile a quella con la madre.

---

abbaiare, costringendo la coppia a interrompere a ridurre l'intensità del bisticcio.

IL SILENZIO: È POSSIBILE NON COMUNICARE?

Nella comunicazione lo zero non esiste, o meglio anche lo zero ha un valore, un significato. Così una parola non detta, un gesto non fatto rappresentano, comunque, una comunicazione perché veicolano in ogni caso un messaggio. È sufficiente considerare il silenzio dopo una lite per capire che è impossibile non comunicare: l'ostentato comportamento dello stare zitti, del non parlare (comportamento spesso accompagnato da un linguaggio non-verbale evidente) costituisce un messaggio veicolato all'interlocutore.

Una lettera non spedita, un appuntamento saltato, un invito a cui non si risponde, la non-partecipazione ad una riunione, sono soltanto alcuni esempi della vita quotidiana in cui il valore comunicativo del comportamento è elevato. L'uomo, qualunque cosa faccia non può fare a meno di emettere comportamenti: in qualunque modo decidiamo di comportarci comunichiamo in ogni caso.

Il tentativo di utilizzare in una relazione il silenzio presenta, tuttavia, un rischio. Questa forma di comunicazione è di per sé povera, nel senso che al di là del significato che è possibile attribuire al silenzio (rabbia, delusione, prostrazione), l'interlocutore non ha altri elementi a disposizione per "capire" il messaggio che gli giunge. Dovrà fare allora conto sulle proprie risorse interpretative per costruire un significato intorno alla situazione poco chiara.

L'interpretazione, comunque, per quanto sia uno strumento utilissimo e a volte indispensabile, presenta a sua volta un rischio: la soggettività e quindi la possibilità di generare distorsioni nella comprensione.

L'essere umano, infatti, deve sempre attribuire un significato e un valore alle cose che osserva o agli eventi che accadono; questo

per poter comprendere e agire. Si tratta di meccanismi cognitivi spontanei e a volte inconsapevoli.

Una comunicazione povera di significati espliciti, come il silenzio, - povera soprattutto se non accompagnata da altre informazioni sul contesto - si presta quindi ad un'ampia gamma di interpretazioni. Esso, infatti, è spesso accompagnato dalla tacita e irrazionale pretesa che l'altro debba conoscerne i motivi e le ragioni. In queste condizioni, a volte la sensibilità dell'osservatore può essere uno strumento adeguato a capire il silenzio dell'altro, altre volte può invece rivelarsi inefficace.

Considerazioni pratiche

L'impossibilità di non-comunicare non va considerata come una sorta di "maledizione" per l'uomo, che lo condanna ad un'esistenza "di vetro", trasparente al punto tale che tutto in lui viene conosciuto dagli altri perché comunque comunicato. Non sempre il nostro comportamento costituisce un'informazione per gli altri, ma lo è solo potenzialmente. Del resto, nella giornata non possiamo sempre essere attenti a tutto ciò che gli altri fanno, così come gli individui in genere non hanno la capacità di analizzare il comportamento altrui con tanta finezza. Il timore di un "Grande Fratello" rappresentato dalla paranoica paura di venire studiati dagli altri, costituisce più un mito che una reale possibilità.

Invece, prendere atto dell'impossibilità di non-comunicare significa dare un duro colpo alla pretesa, vagamente infantile, di neutralità espressa nell'atteggiamento "Ma io non ho fatto (detto) niente". Tale giustificazione viene adottata con un duplice intento: rendere indipendente la risposta del nostro interlocutore da un nostro precedente comportamento e giustificare la propria azione comunicativa rispetto alle conseguenze indesiderate che ha prodotto.

La posta è spesso il luogo ideale dove osservare situazioni in cui le persone che fanno la fila danno dimostrazione di quanto siano poco attente al modo in cui comunicano. Un signore che ha diverse pratiche da sbrigare allo sportello e che richiedono un tempo più lungo del previsto, sente alle sue spalle una signora che per tutta la durata del suo turno sbuffa sonoramente e in continuazione si affac-

cia per veder a che punto sono le pratiche. Il signore terminato il suo turno se ne va lanciando occhiatacce alla signora e parlando da solo ad alta voce: "C'è gente veramente ignorante in giro." La signora si rende conto che tutto ciò è rivolto a lei e girandosi verso il successivo cliente commenta: "Ma che cosa aveva quello, che gli ho detto mai".

Non ci sentiamo di schierarci con nessuno dei due protagonisti dell'esempio, probabilmente avremmo usato nei loro panni comunicazioni diverse. L'esempio voleva solo evidenziare come, quotidianamente, capita di pensare di non aver comunicato e come quella illusione venga ogni volta contraddetta dai fatti che seguono.

CAUSALITÀ LINEARE E CIRCOLARE: DALLA RICERCA DEL COLPEVOLE ALLA RESPONSABILITÀ PERSONALE

Quando cerchiamo di spiegare perché una persona si è comportata in un certo modo, l'operazione che facciamo è quella di rintracciare le cause che hanno determinato quell'azione. La ricerca viene indirizzata verso gli eventi precedenti l'azione e collegabili con essa. Secondo questa ottica un evento precedente, per esempio una mamma che sgrida un bambino, causa o determina un evento successivo, ad esempio il pianto del bambino. Questa modalità di ricercare la spiegazione del comportamento umano viene definita causalità lineare, perché collega tra loro in modo unidirezionale due eventi, il primo con valore di causa e il secondo con il valore di effetto.

La causalità lineare è anche il modo con cui la maggior parte degli individui organizza il proprio pensiero: ricercare i motivi di un evento equivale a ricercare un altro evento al quale attribuire la responsabilità di ciò che si è verificato successivamente. Nel caso del comportamento umano, la ricerca della responsabilità è spesso associata, implicitamente o esplicitamente, anche a giudizi di valore, in modo tale che essa comporti l'attribuzione di meriti o colpe.

Lo studio della comunicazione ha invece evidenziato che, per comprendere le relazioni umane, lo schema della causalità lineare è inadeguato alla descrizione delle situazioni interpersonali e insufficiente alla comprensione dello svolgersi degli eventi. Prendiamo il classico esempio di una lite fra due persone: la prima dice "Ti ho trattato male perché tu sei stato scortese con me", la seconda, a sua volta, ribatte "Sono stato scortese con te perché tu mi hai trattato male". Entrambe sono convinte che l'altro sia la causa del proprio

comportamento, attribuendogli così implicitamente la colpa di ciò che sta accadendo.

A meno che non scegliamo di abbracciare la descrizione di uno dei due litiganti, di fatto risulta impossibile stabilire in maniera oggettiva di chi sia la colpa. Infatti, ogni tentativo di interpretare il comportamento di uno dei due individui come "causa" ci porta anche a considerarlo come risultato o risposta a un precedente comportamento dell'altro litigante. Così, in realtà possiamo pensare che in una relazione i comportamenti o le comunicazioni che gli individui si scambiano sono al tempo stesso "causa" e "effetto" di altri comportamenti.

Questo modo di descrivere lo svolgersi delle relazioni umane viene definito causalità circolare, proprio per indicare la reciproca e simultanea interdipendenza e influenza dei comportamenti degli individui. Utilizzare questo schema per descrivere e comprendere le relazioni comporta un passaggio dalla ricerca dei colpevoli alla condivisione della responsabilità. Infatti, se è vero che il nostro comportamento può essere considerato come risposta a ciò che ha fatto il nostro interlocutore, è altrettanto vero che noi abbiamo contribuito, con il nostro precedente comportamento, a determinare la sua reazione.

Meriti e colpe, se vogliamo entrare nell'ambito di un giudizio, devono allora essere equamente divisi tra gli individui. Praticamente, ogni persona, dal proprio punto di vista, dà sempre un'interpretazione dello svolgimento dei fatti, attribuendo a qualcuno (se stesso o un'altro individuo) una maggiore responsabilità di ciò che accade. Questa lettura, in via generale può essere anche realistica, specie in quelle situazioni in cui il potere della relazione è fortemente sbilanciato (ad esempio il rapporto genitori figli, soprattutto quando questi sono piccoli). Tuttavia, è possibile modificare questo pensiero lineare, abituandosi ogni volta a valutare la complessità della situazione relazionale, prendendo in considerazione tutti i punti di vista delle persone coinvolte nel processo comunicativo. Evitare il rischio di schierarsi in maniera unilaterale con un'interpretazione causale delle vicende, sforzandosi di considerare realisticamente tutte le possibili letture della situazione. Questo esercizio abitua a valutare con maggiore flessibilità gli eventi e ad allontanare ogni possibi-

le tentativo di “caccia alle streghe”. Inoltre, consente di prendere in considerazione il ruolo che ciascuna persona ha avuto nella costruzione della situazione, sia positiva che negativa.

Considerazioni pratiche

Utilizzare nella vita di tutti i giorni il concetto della causalità circolare è possibile, a patto di acquisire pratica nella lettura delle situazioni interpersonali, tenendo conto della responsabilità condivisa dai partecipanti. Soprattutto, occorre non cadere nell’errore di credere che la causalità circolare valga per gli altri e non per le situazioni che ci vedono coinvolti in prima persona.

In altri termini, bisogna accettare che anche i nostri comportamenti e le nostre reazioni non siano solo l’effetto di qualcosa che gli altri ci hanno fatto ma che le nostre azioni comunicative hanno a loro volta delle conseguenze sugli altri. Non possiamo essere ciechi a questo andamento circolare e reciproco delle relazioni umane.

Vedere solo una metà del cerchio che descrive la comunicazione e i rapporti interpersonali può condurre a due opposti ruoli:

i. la vittima impotente, ossia colui che crede che il proprio comportamento e tutto ciò che gli accade sia causato dagli altri. Chi è vittima, crede che ogni sua azione sia solo l’effetto del comportamento del proprio interlocutore (se questo non c’è la sorte prenderà il suo posto), per cui egli non ha alcuna responsabilità sulle conseguenze della propria comunicazione;
ii. l’onnipotente, ossia colui che crede di poter influenzare chiunque senza venire a sua volta modificato dalla comunicazione o dai comportamenti altrui. Tutto ciò che accade (in genere di positivo) viene interpretato dall’onnipotente come determinato da lui stesso, mentre egli fa fatica a percepire il contributo degli altri nella relazione (eccezion fatta per le conseguenze negative).

Accettare, quindi, l’idea della causalità circolare significa riconoscere che ciò che accade in una relazione viene costruito da tutti i partecipanti all’interazione, attraverso le comunicazioni inviate e ricevute.

LA PUNTEGGIATURA: L'ORDINE NELLA COMUNICAZIONE

Quando comunichiamo qualcosa a qualcuno non ci limitiamo a trasmettere un messaggio: allo stesso tempo diamo un ordine a ciò che stiamo descrivendo. Un classico esempio a questo proposito è quello della coppia i cui membri fanno le seguenti affermazioni:

Moglie: "Mi arrabbio perché mio marito beve."
Marito: "Bevo perché mia moglie è arrabbiata."

Entrambi gli individui stanno descrivendo lo stesso evento (la loro lite) ma ciascuno sta ordinando i fatti che compongono l'evento in maniera diversa. Così, i due coniugi attribuiscono un significato diverso ai comportamenti: il marito crede che il proprio bere sia l'effetto delle scenate della moglie, mentre questa interpreta il bere del marito come la causa della sua arrabbiatura.

L'ordine che viene dato agli eventi durante una comunicazione viene definito punteggiatura, perché è un processo simile a quello che compiamo quando scriviamo inserendo i punti e le virgole tra le varie parole, oppure ordinando le stesse parole secondo un certo ordine. Senza questa operazione la frase sarebbe di difficile comprensione, rimandando al lettore il compito di ordinare le parole dando significato al messaggio.

In genere, gli eventi si succedono secondo un ordine causale tale che ciascun fenomeno si presenta sempre sovradeterminato da un complesso insieme di fattori. In ogni caso, tale successione di eventi non presenta di per sé un ordine evidente che attribuisca inequivocabilmente ai fatti il valore di causa o di effetto. È l'osservatore

che mette ordine e non esiste alcuna necessità oggettiva che ci indichi che un'organizzazione degli eventi sia migliore di un'altra.

Punteggiare vuol dire dunque ordinare e conseguentemente anche attribuire un significato agli elementi così organizzati. Uno spassoso esempio a questo proposito è una barzelletta in cui un uomo, dopo la morte, arriva in un luogo ameno dove scorge un vecchio tiene sulle gambe una bellissima ragazza. Il nuovo arrivato tutto contento dice "Scommetto che siamo in paradiso e che questa ragazza e il tuo premio". "Spiacente amico", lo interrompe quell'altro, "ma siamo all'inferno e io sono la sua pena". Come suggerisce la barzelletta diverse punteggiature finiscono per creare realtà profondamente diverse, cosicché molte forme di conflitto interpersonale sono proprio dovute a punteggiature diverse. In un gruppo Giulio può credere di svolgere una funzione di cuscinetto fra Simona e il resto del gruppo: Giulio può così pensare che se non fosse per lui i litigi sarebbero più frequenti e spezzerebbero il gruppo. Simona, al contrario, può non condividere affatto questa punteggiatura e potrebbe addirittura considerare il comportamento di Giulio come qualcosa che ostacola i suoi rapporti con il gruppo: se non ci fossero i continui interventi di Giulio, Simona avrebbe occasioni per chiarirsi con li altri discutendo.

La punteggiatura è essenziale anche nell'uso che facciamo del linguaggio parlato o scritto. Senza una chiara indicazione a volte è difficile decidere come si debba punteggiare, e quindi comprendere, una successione di parole.

Un esempio divertente è il cartello esposto in un ristorante che avverte: " I clienti che credono che i nostri camerieri siano scortesi dovrebbero vedere il direttore"[2]. Oppure anche la frase "La moglie di Gianni avrebbe potuto essere la sua migliore amica"[3]. In entrambi i casi, in assenza di chiare indicazioni le frasi si prestano a duplici interpretazioni

Altre volte il semplice cambiamento di posto di alcune parole rivela un significato diverso della frase stessa. Infatti si capisce molto

---

[2] Esempio tratto da: Watzlawick P.: La realtà della realtà., Astrolabio, Roma 1978.

[3] Esempio tratto da: Piattelli Palmarini M.: L'arte di persuadere. Mondadori, Milano 1995.

bene che affermare “Paola si è sposata ed è rimasta incinta” è molto diverso della maliziosa frase “Paola è rimasta incinta e si è sposata”. Allo stesso modo esistono sfumature di significato nel dire “un onesto deputato italiano” o “un deputato italiano onesto”.

Considerazioni pratiche

Quando comunichiamo attribuiamo un significato agli eventi e indichiamo una direzione allo svolgimento dei fatti. Così, raccontando un fatto, noi non siamo mai neutrali nel tentativo di fornire una descrizione oggettiva, ma diamo sempre una versione soggettiva dei fatti, organizzata secondo il nostro punto di vista.

Sia nel caso in cui siamo noi a comunicare qualcosa, sia nella situazione in cui siamo i destinatari di una comunicazione, dovremmo essere sempre in grado di comprendere la punteggiatura che c’è nel messaggio. L’affermazione “Oggi Marco è stato cattivo perché ha litigato con Giulio”, non è un messaggio che si riferisce solo ad un evento accaduto, ma contiene in sé una precisa punteggiatura. Per esempio, viene dato per scontato che Marco, in quanto cattivo, abbia provocato lui la lite con Giulio: il comportamento di Marco è la causa mentre le possibili reazioni di Giulio sono state conseguenti. Così come il fatto di definire “cattivo” il comportamento di Marco è già un giudizio di valore sulla persona stessa.

Come si può vedere una semplice frase contiene in sé molte più informazioni tra le righe che possono essere comprese solo accettando l’idea che ogni descrizione porta in sé i valori e la visione soggettiva di chi osserva. Solo accettando questa considerazione possiamo uscire dall’ingenua posizione che ritiene neutrali le descrizioni linguistiche dei fatti.

Non è possibile fare a meno di punteggiare, dal momento che questo è implicito nell’atto stesso di comunicare. Consci di ciò è allora possibile utilizzare con maggiore flessibilità il proprio modo di vedere e di descrivere i fatti, concedendosi di accettare anche i punti di vista altrui senza considerarli sbagliati a priori, perché diversi dai nostri.

L’esperienza insegna che è possibile conciliare fra loro anche due punteggiature molte diverse, costruendone una terza che sia in gra-

do, al tempo stesso, di contenerle tutte e due. Ciò richiede che le persone siano disposte a integrare il proprio punto di vista con quello dei propri interlocutori, nello sforzo di creare una visione e un'organizzazione della realtà comune.

MESSAGGIO E INFORMAZIONE: CIÒ CHE INVIAMO E CIÒ CHE RICEVIAMO

Esiste una grande confusione, quando si parla di comunicazione, a proposito di cosa intendere per messaggio e per informazione. La chiarezza su questi due aspetti non è solo di tipo semantico, ma si rifà a aspetti importanti del processo interattivo.

Facciamo un esempio che ci aiuti a capire. L'individuo A desidera ricomporre un litigio con l'individuo B tentando di parlare di ciò che è successo. Con questa idea, A si rivolge a B: "Mi devi spiegare perché ti sei comportato così con me!". In risposta B dice ad A: "Ancora insisti, vuoi litigare?".

Come mai il tentativo di dialogo fatto da A fallisce? Come mai la comunicazione sfocia in una nuova situazione di tensione? La risposta è semplice: la confusione tra messaggio e informazione. Analizziamo l'esempio.

L'individuo A desidera aprire il dialogo con B e traduce questa sua intenzione in un messaggio che invia. A sua volta B, che non conosce l'intenzione del suo interlocutore, reagirà esclusivamente al comportamento di A, cioè a quello che viene comunicato. Il messaggio formulato da A è sicuramente una traduzione di ciò che egli desidera, ma il suo contenuto è formulato in maniera tale che in esso siano presenti anche altri significati che sono colti da B. In questo modo, l'informazione che B trae dal messaggio di A può essere questa "Credo che tu abbia fatto qualcosa di sbagliato, spiegami come mai!". Il messaggio di A, nato dall'intenzione di far pace, contiene anche un significato di sfida che sta nell'informazione percepita da B.

La distinzione, quindi, fra messaggio e informazione è di fondamentale importanza, soprattutto nel caso in cui tra i due aspetti della comunicazione non ci sia concordanza. Il messaggio rappresenta ciò che oggettivamente viene detto o fatto da una persona; l'informazione è invece rappresentata dai significati che possono essere contenuti nel messaggio e che vengono decodificati da chi riceve la comunicazione. In questo modo, lo stesso messaggio può contenere implicitamente molte informazioni, anche se non necessariamente tutte vengono percepite dal ricevente.

Prendiamo ad esempio la frase: "L'uomo è un essere mortale ed, epistemologicamente, la sua essenza ontologica permane solo nella caducità temporale". Chi legge questo messaggio riesce a percepirlo, ma sicuramente le informazioni che un lettore comune riconosce sono quelle relative solo alla parte del messaggio. Al contrario, è probabile che un filosofo possa ricavare più informazioni, riuscendo a decodificare e a riconoscere più elementi. È la stessa cosa che fa un buon detective sulla scena del delitto: l'assassino ha forse lasciato delle tracce (messaggi), ma solo un occhio esperto saprà trarre da ciò che osserva degli indizi (informazioni).

Considerazioni pratiche

Tenendo conto della differenza tra messaggio e informazione è rilevante una constatazione semplice ma spesso disattesa: quando si comunica bisogna fare attenzione a cosa e come si comunica. Questo al fine di evitare spiacevoli sorprese nella risposta che gli altri ci daranno. Capita molto spesso, nella vita di tutti i giorni, sentire dire, con stupore, da una persona "Ma in fin dei conti che cosa ho detto di così grave da farlo arrabbiare?".

Il medesimo pensiero può essere veicolato da messaggi diversi che a loro volta rimanderanno a informazioni e significati differenti: per chiedere un bicchiere d'acqua possiamo dire in tono perentorio "Dammi un bicchiere d'acqua" oppure con fare cortese "Per favore, mi passeresti l'acqua". L'informazione veicolata dai due messaggi è sicuramente diversa soprattutto riguardo alla relazione esistente tra i due interlocutori: nel primo caso abbiamo a che fare con un ordine

che viene impartito, nel secondo caso si tratta di un piacere che viene chiesto.

Usualmente, quando emettiamo un messaggio siamo poco abituati a valutare le sue implicazione in termini di informazione. Questo ci porta talvolta a creare, volontariamente o meno, pasticci nella comunicazione oltre che a diminuirne l'efficacia.

LE PREMESSE: DA DOVE PARTONO I COMUNICANTI

"Dopo otto anni di matrimonio due coniugi descrissero uno dei loro primi litigi. Era accaduto la seconda notte della loro luna di miele. Sedevano entrambi al bar dell'albergo, quando la moglie iniziò una conversazione con la coppia seduta accanto. Vedendo poi che il marito si rifiutava di partecipare alla conversazione e rimaneva distaccato, tetro e in antagonismo con lei e con l'altra coppia, la moglie si irritò per la situazione imbarazzante che s'era venuta a creare e per il fatto di essersi sentita abbandonata. Si accesero entrambi e in un aspro litigio ciascuno accusò l'altro partner di mancanza di riguardo. I due si erano avviati alla situazione "luna di miele" (che per il beneficio dell'umanità dovrebbe essere ad ogni modo bandita) con due interpretazioni molto diverse, presumendo ingenuamente che, naturalmente, l'evento dovesse avere lo stesso significato anche per l'altro partner. Per la moglie forniva una prima occasione di esercitare il suo acquisito, nuovo ruolo sociale: "Non avevo mai avuto una conversazione con un'altra coppia, come moglie. In precedenza ero stata la ragazza o fidanzata oppure figlia o la sorella". Secondo l'interpretazione del marito però, la luna di miele doveva costituire un periodo di unità esclusiva, "l'occasione d'oro per ignorare il resto del mondo ed esplorarsi semplicemente a vicenda". Per il marito, la conversazione della moglie con l'altra coppia significava che lui non era abbastanza uomo per lei, che era inadatto a soddisfare le sue esigenze."[4]

[4] Watzlawick P.: La realtà della realtà., Astrolabio, Roma 1978.

Questo breve esempio illustra quanto siano importanti le premesse da cui partono gli individui impegnati in una conversazioni: se A non conosce i presupposti da cui parte B potrebbe fare fatica a comprendere alcuni suoi comportamenti, fraintendendo magari le sue azioni o i suoi discorsi. Molte incomprensioni, che spesso poi evolvono in conflitti interpersonali, nascono proprio dal fatto che gli individui ignorano o non considerano le premesse di partenza della comunicazione del partner, dando spesso per scontato che siano uguali alle proprie.

Le premesse possono essere rappresentate non solo dalla visione della realtà che ha ogni individuo, ma anche dalle vicende e dalle condizioni attuali nella vita delle persone, dallo stato emotivo concomitante. Ogni volta che smettiamo di considerare le premesse da cui parte il comportamento individuale, iniziamo a giudicare mettendo così fine allo sforzo di comprendere l'altro.

ASCOLTARE E METTERSI IN DISCUSSIONE

Ogni atto del nostro comportamento è potenzialmente una comunicazione, un messaggio che parte dalla nostra individualità diretto verso un altro essere vivente, questo perché ogni azione è così carica di soggettività da essere comunque espressione del nostro essere. Allo stesso modo, l'uomo per potersi orientare nella complessa realtà che lo circonda, fisica e relazionale, deve costantemente attribuire significati, implicitamente o esplicitamente, a ciò che percepisce. Così, perché ci sia comunicazione (emissione di un messaggio e attribuzione ad esso di un significato) non occorre la presenza di una volontà, considerando la realtà spontanea e naturale del fenomeno.

Ogni comunicazione presuppone l'emissione di un messaggio che veicoli una descrizione della realtà (esterna o interna) da parte del comunicante e la sua ricezione da parte di un altro individuo che dovrà dare significato a ciò che percepisce. Tuttavia, perché la comunicazione giunga a compimento, è fondamentale un ascolto che comprenda il messaggio - parola o gesto - restituendolo all'altro rivestito di significato. La comprensione si ha solo in questa circostanza: se chi ha inviato il messaggio può rendersi conto che il destinatario della comunicazione è stato raggiunto e che gli ha dato attenzione, costruendo un significato attorno a ciò che gli è stato dato.

"Un soggetto può sentirsi psichicamente vuoto quando non si impegna in quello che fa, o quando si impegna in sentimenti che sono, per lui, intrinsecamente privi di significato. Ma il senso di vuoto e di futilità può insorgere anche quando il soggetto si cala nei propri atti, e questi gli sembra che abbiano una certa rilevanza, se al suo

impegno non corrisponde un riconoscimento da parte dell'altro, o se egli si convince di non poter produrre un mutamento nell'altro, senza che abbia importanza, a questo riguardo, la misura del suo impegno. (...) L'altro, che viene avvertito come indifferente e irraggiungibile dall'io agente, ed è effettivamente indifferente, tende a determinare, a causa di questa intangibilità, l'insorgenza nell'io di un senso di vuoto e di impotenza."[5]

Senza questa operazione di ascolto-comprensione non esiste comunicazione e ogni messaggio ha lo stesso effetto del rumore dell'albero che cade al suolo senza che ci sia nessuno a sentirlo.

Così, contrariamente a quanto è imperante nella società della comunicazione in cui l'aspetto fondamentale della comunicazione è l'emissione di messaggi, nella più ristretta dimensione interpersonale l'ascolto diviene un elemento essenziale. Questo spiega il senso di solitudine e incomprensione che pervade, nell'ultimo squarcio di secolo, l'uomo che vive di relazioni in cui tutti parlano ma nessuno ascolta l'altro: nasce così il vuoto interiore determinato dall'assenza di conferme significative provenienti dall'altro. Disturbi narcisistici, depressione sono questi i sintomi prevalenti di questa condizione. Il primo, quasi a compensare l'assenza di ascolto, comporta una crescente necessità di affermare se stessi nella ricerca di conferme al proprio essere; il secondo sintomo, a sottolineare la rinuncia davanti all'impossibilità di un ascolto che rende l'individuo estraneo al mondo in una totale svalutazione della realtà esterna e di quella interna.

Riconoscere la centralità dell'ascolto non significa trascurare l'azione complementare del parlare ossia del definire se stessi all'altro, mettendo in comune il mondo interiore tramite l'atto comunicativo. Questa azione richiede la disponibilità da parte dell'individuo di mettersi in discussione nel senso di portare se stesso all'interno di uno scambio comunicativo con l'altro. Il presupposto di tutto ciò sta nella possibilità di saper accedere - tramite la percezione e il riconoscimento - agli elementi costitutivi della realtà psichica personale fatta non solo di pensieri, idee, emozioni che subitanei si affacciano alla coscienza, ma che consente una vera conoscenza

---

[5] Pagg. 94-95. R. Laing: L'Io e gli altri. Psicopatologia dei processi interattivi. Sansoni, Firenze 1977.

solo tramite un atto riflessivo. Il valore di ciò che viene messo in comune dipende allora anche da questo atto riflessivo contrario alla fretta che tanto spesso permea la comunicazione, condannandola a una dannosa esteriorità.

Se l'ascolto è allora l'occasione per creare i significati nei quali si rispecchia l'interlocutore, l'azione del mettere in comune fornisce il materiale su cui costruire l'ascolto. Ma cosa comunicare? Il flusso di comportamenti che mostrano all'esterno parti di noi è praticamente continuo: ogni nostra azione in realtà è una rivelazione. L'accesso comunque alla propria vita psicologica richiede anche un coraggio maggiore da parte della persona, proprio nel senso di mettersi in discussione intenzionalmente.

L'idea che in una comunicazione occorra parlare di sé non rimanda all'idea di una monopolizzazione della comunicazione centrandola su se stessi. Parlare di sé significa esprimere se stessi nella comunicazione, ponendo l'altro a confronto con i pensieri e le emozioni che genuinamente scaturiscono dalla nostra identità senza l'uso di manovre che mascherano o negano la manifestazione del proprio Sé.

Considerazioni pratiche

Tanto nell'ascolto quanto nel parlare di se stessi appare rilevante il definirsi. L'individuo impegnato in una comunicazione ha l'obbligo di definire chiaramente ciò che viene messo in comune, ossia la propria posizione nella relazione. Questo non soltanto per una propria coerenza dal momento che l'azione del mettere in comune costringe la persona a far chiarezza nei propri contenuti. Definirsi acquista un particolare significato soprattutto rispetto all'interlocutore.

Un esempio può aiutare a comprendere la portata di questo. Se una nave lancia da un punto qualunque del mare un S.O.S. la prima cosa che deve definire è la propria posizione. Senza queste coordinate non è possibile iniziare alcuna ricerca mancando un orientamento in base al quale muoversi.

Così, se una persona non definisce se stessa (i propri pensieri, emozioni) o la propria posizione relativa a ciò che viene messo in

comune, l'interlocutore sarà confuso e dovrà faticosamente desumere o ricostruire una definizione dell'altro. Tuttavia, ogni definizione proveniente dall'esterno e conseguente a una mancanza di chiarezza è sempre soggetta a inesattezze e imprecisioni.

IL CONTESTO: OVVERO DOVE SONO

Immaginate di passeggiare per una via del centro della città e di scorgere sul marciapiede un uomo nudo che passeggia tranquillo. Il primo pensiero che viene in mente è quello che l'uomo è un tipo stravagante se non addirittura un folle. Tuttavia, poco distante dall'uomo nudo notate una troupe cinematografica intenta a riprendere la scena. A questo punto il pensiero che probabilmente si affaccerebbe alla vostra mente è che l'uomo è un attore intento a interpretare la scena di un film.

Cosa ha determinato questo cambiamento di significato nella valutazione della scena a cui avete assistito? La risposta sta nella diversa collocazione in cui l'uomo nudo è stato da voi inserito: la strada di una città o il set di una ripresa cinematografica. In altri termini ciò che ha dato un diverso significato alla scena dell'uomo nudo è stato il differente contesto preso in considerazione.

Se volessimo utilizzare una definizione per dire cosa è il contesto potremmo dire che esso è costituito dall'ambiente fisico, quindi da tutti i segnali che lo contraddistinguono, nel quale si svolge una comunicazione. Inoltre, potremmo far rientrare negli aspetti che definiscono il contesto il tipo di relazione esistente tra i comunicanti e l'aspetto temporale. Così, per esempio, il contesto "classe scolastica" è definito dalla presenza di un'aula collocata in una scuola, dalla presenza dei banchi, di una lavagna, di cartine geografiche appese alle pareti, dell'insegnante, degli alunni. Così come fa parte del contesto il tipo di relazione che regola il rapporto fra gli studenti stessi e con l'insegnante o il momento evolutivo del ciclo vitale della classe stessa. Gran parte dell'apprendimento sociale dell'uomo consiste nel riconoscimento dei contesti, in maniera tale da creare un insieme di

aspettative condivise su cosa accadrà in uno specifico contesto e in modo tale da sapere quali comportamenti siano ritenuti adeguati per un determinato contesto.

Così, per riprendere l'esempio della "classe scolastica", ognuno si aspetta che al suo interno accadranno certi fatti e che alcuni comportamenti saranno consentiti mentre altri risulteranno fuori contesto. Lo stesso contesto, inoltre, servirà a fornire una base per la comprensione di ciò che accade al suo interno: se uno studente ha una crisi quando l'insegnante gli fa una domanda nell'ultima interrogazione prima della pagella, questo comportamento ci apparirà comprensibile perché la situazione è quella di un esame.

L'influenza del contesto agisce spesso al di fuori della diretta coscienza degli individui, nel senso che il riconoscimento della situazione e l'emissione del comportamento che riteniamo adeguato diventa quasi un automatismo. Così, quando veniamo presentati a una persona "importante", automaticamente il nostro agire e il modo di comunicare assume quel forma tipica delle situazioni formali, mentre se incontriamo un amico il nostro comportamento sarà sicuramente più informale e "spontaneo".

Questo automatismo, che consente di adeguare inconsciamente il nostro comportamento al contesto riconosciuto, ha sicuramente un valore adattativo, specie per la vita sociale e relazionale, ma presenta anche qualche aspetto potenzialmente problematico. Infatti, il processo di apprendimento dei contesti, una volta avvenuto, tende a diventare stabile. Ciò vuol dire che, all'interno di una relazione, una volta che abbiamo appreso a riconoscerla in un certo modo, tenderemo a comportarci in maniera coerente con questa percezione. Così, saremo, per esempio, poco portati a riconoscere dei cambiamenti nella relazione che ridefinirebbero quel contesto in maniera differente, richiedendoci quindi un diverso modo di comunicare e di comportarci. Molti genitori faticano a cogliere un cambiamento contestuale della relazione con i figli, quando questi diventano adulti: spesso i genitori continuano a considerare la relazione con i figli come se questi fossero ancora adolescenti, sperimentando tutta la difficoltà a modificare il rapporto.

In altri termini, la percezione di un contesto può diventare anche così rigida da generare l'impossibilità del cambiamento quando invece c'è bisogno che questo avvenga.

IL LINGUAGGIO NON-VERBALE: QUANDO GLI ANIMALI PARLANO

È consuetudine distinguere nella comunicazione due modalità con cui è possibile inviare i messaggi: tramite l'uso delle parole o attraverso l'utilizzazione dei gesti e delle espressioni mimiche e posturali. Nel primo caso si parla di linguaggio verbale, nel secondo caso del linguaggio non-verbale. Fin qui è la teoria che di per sé non necessita di alcuna spiegazione: la distinzione fra i due linguaggi è semplice e immediata. Meno conosciuta è però la diversa funzione che i due linguaggi assolvono. In questo capitolo ci occuperemo della funzione del linguaggio non-verbale.

Gregory Bateson affermava che gli animali, i mammiferi, hanno il dono della grazia, cosa che gli uomini hanno perduto. Il motivo di questa perdita stava, per Bateson, nel fatto che gli uomini, potendo utilizzare il linguaggio verbale, hanno acquisito anche la capacità di mentire, cosa impossibile agli animali. Infatti, il linguaggio non-verbale è di per sé spontaneo e solo parzialmente controllabile dalla coscienza o dalla volontà. Questa genuinità è tale che gli stessi uomini tendono a fidarsi molto di messaggi inviati dal canale non-verbale. Così, in caso di una discrepanza fra ciò che si dice e ciò che si fa, tendiamo a prestare maggiore attenzione agli aspetti non-verbali piuttosto che a quelli linguistici. Se un ragazzo sta dicendo alla propria fidanzata che l'ama e allo stesso tempo guarda con la coda dell'occhio una bella donna che sta passando lì vicino, avrà ben poche chances di essere creduto.

Ma questo motivo non è l'unico che rende il linguaggio non-verbale importante, ne esiste un altro forse ancora più fondamentale. Quando un gatto ha fame non dice al padrone "dammi del cibo"

ma comincia a girare intorno alle sue gambe, strusciandosi e miagolando dicendo “dipendenza”. In altri termini, il gatto, come qualunque altro mammifero utilizza il linguaggio non-verbale per comunicare sulla relazione e non sugli oggetti.

Così, anche per l’uomo che poi altro non è se non un mammifero, il linguaggio non-verbale è lo strumento principale per comunicare sulle relazioni: non a caso è più efficace a comunicare affettività una carezza accompagnata da un sorriso piuttosto che la frase “ti voglio bene”. Il linguaggio non- verbale si serve prevalentemente di un linguaggio che procede per analogie (linguaggio analogico): quando un bambino vuole indicare che vuole tanto bene alla mamma spesso allarga le braccia più che può per indicare la “quantità” di questo amore. La comprensione di un simile messaggio non richiede la necessità di grosse spiegazioni, così come è chiaro cosa indica, per esempio, il disegno del sole o di una casa. Infatti ciò che viene espresso dal linguaggio-non verbale e simile, analogo a ciò a cui ci si riferisce. Non è un caso che molte espressioni della mimica facciale sono comprensibili a tutti gli uomini a prescindere dalla cultura a cui appartengono. Ciò a differenza del linguaggio verbale che invece presuppone una convenzione tra i parlanti: “sole” e “sun” sono due parole diverse ed entrambe si riferiscono all’oggetto sole. Questo non è immediato ma presuppone che i parlanti abbiamo deciso che quella parola e non un’altra indichi quell’oggetto specifico.

Il linguaggio non-verbale è, quindi, per eccellenza il linguaggio per comunicare della relazione: attraverso il suo uso viene proposto un certi tipo di rapporto che l’interlocutore può accettare o meno attraverso il proprio comportamento. Il gatto che si struscia e miagola vicino alle gambe sta proponendo una relazione che si chiama dipendenza e il padrone può accoglierla (accarezza il gatto o gli dà del cibo) oppure rifiutarla proponendone un’altra scacciando il gatto.

Tuttavia, il linguaggio non-verbale è poco preciso riguardo i significati che vengono comunicati, perché semanticamente povero. Il comportamento del gatto comunica una richiesta di dipendenza ma non è chiaro se la richiesta è di coccole o di nutrimento. Allo stesso modo esistono lacrime di gioia e di dolore ma, sia in un caso che nell’altro, le lacrime non cambiano: è l’interlocutore che dovrà attribuire loro un significato o l’altro in base alle indicazioni del contesto.

IL LINGUAGGIO VERBALE: L'OPPORTUNITÀ DELLA BUGIA E DELLA CURA

La capacità di utilizzare questa forma comunicativa è una prerogativa esclusiva dell'uomo che, quindi, è l'unico essere vivente a servirsi di entrambi i linguaggi. Il linguaggio verbale è, per semplicità, quello i cui elementi sono le parole tramite le quali è possibile far riferimento a oggetti ("mela"), fenomeni ("incidente"), o concetti astratti ("bellezza"). Le parole rappresentano dei segni condivisi che, in virtù di un convenzione tra i parlanti, si riferiscono a qualcosa di preciso. Se per esempio diciamo "sedia" siamo tutti concordi che con questo termine facciamo riferimento a un oggetto ben determinato. Tuttavia, non esiste alcun rapporto di somiglianza fra la parola "sedia" e l'oggetto sedia, ma solo il fatto di utilizzare la lingua italiana fa sì che questi due elementi siano fra loro in relazione. Infatti, se fossimo inglesi l'oggetto sedia verrebbe indicato, convenzionalmente, dalla parola "chair". Il linguaggio verbale, a differenza di quello non-verbale che procede per analogie, è quindi meno immediato e spontaneo.

La sua funzione è però importantissima: grazie ad esso gli uomini possono trasmettere le conoscenze e compiere tutti i progressi che hanno accompagnato la storia dell'umanità. Ciò è possibile grazie alla ricchezza e alla precisione del linguaggio verbale, costituito da una complessa sintassi (insieme delle regole che governano la costruzione delle frasi) e da un'ampia semantica (i segni e le parole). In

questo modo l'ambiguità e l'approssimazione sono ridotti al minimo e la stessa logica, utilizzata nella concatenazione delle espressioni, garantisce di raggiungere una notevole chiarezza nell'esprimere linguisticamente i contenuti.

La precisione del linguaggio verbale dipende, tuttavia, dall'uso che se ne fa. Passiamo così dall'esattezza e dall'univocità del linguaggio scientifico all'insalata di parole priva di significato dello schizofrenico che, apparentemente, dice frasi sconnesse e il cui senso deve essere riconosciuto con grande difficoltà. Ma nello stesso uso quotidiano del linguaggio spesso ci capita di dire o di sentire discorsi poco chiari, ambigui o di difficile comprensione. Ciò può capitare principalmente per due ordini di motivi: l'uso inappropriato del linguaggio verbale oppure la difficoltà di tradurre le idee che "si hanno in testa " in una forma linguistica comunicabile. Quest'ultima eventualità mostra quanta poca attenzione mettono in genere gli individui nel considerare "come parlano", ritenendo che la forma linguistica di un messaggio sia di secondaria importanza rispetto al contenuto. Purtroppo, ciò che accade è che proprio il modo in cui un contenuto viene espresso modifica il contenuto stesso. C'è molta differenza nelle due seguenti frasi: "Ho deciso dove andiamo in vacanza. Ora te lo faccio vedere" e "Ho avuto un'idea su dove trascorrere le vacanze. Vieni che te ne parlo". Le due frasi, pur partendo dalla medesima intenzione di chi parla, veicolano tuttavia contenuti diversi: nel primo caso sembra che la decisione sia già stata presa, nel secondo caso la decisione appare come una proposta su cui discutere.

Pensiamo a un mondo improvvisamente privo del linguaggio verbale: non avremo più poesia, letteratura, umorismo, scienza; sicuramente ci resterebbe buona parte dell'espressione artistica (pittura, scultura, musica) che utilizza quale mezzo espressivo un linguaggio non-verbale. L'umanità rinunciando a uno dei due linguaggi risulterebbe comunque molto impoverita e questo può dare modo di considerare quanto i due linguaggi siano importanti nell'esperienza umana.

Considerazioni pratiche

"Chi parla male pensa male": in questa arguta battuta di Nanni Moretti sta tutto il senso delle considerazioni pratiche riguardanti l'uso del linguaggio verbale. Aggiungeremo alla frase, per sottolineare anche gli aspetti pragmatici dell'uso inappropriato del linguaggio che "Chi parla male, comunica male"

Tenendo proprio presente gli aspetti pragmatici della comunicazione verbale è essenziale fare attenzione a come esprimiamo i nostri pensieri e le idee. Infatti la comprensione dei contenuti di un messaggio verbale tiene conto anche di come il messaggio è stato costruito. Capita così che molte discussioni o conflitti tra le persone nascano non tanto a causa dei contenuti ma per il modo in cui essi vengono espressi, cosa questa che genera incomprensioni. Quante volte sarà capitato a tutti di incontrare persone che, in una discussione, avevano ragione ma finivano per perderla proprio a causa del modo con cui comunicavano le proprie posizioni. Fare attenzione a come ci esprimiamo non ha solo conseguenze a livello interpersonale, ma fornisce indizi persino sulla chiarezza di pensiero della persona. Anche in questo caso la quotidianità ci offre ottimi esempi: a scuola lo studente che usa un linguaggio appropriato suscita sicuramente una migliore impressione dello studente confusionario e approssimativo nell'esposizione, questo a prescindere da quanto realmente i due conoscono o hanno studiato. L'accortezza nell'usare il linguaggio verbale non ha solo una finalità estetica, così come non è esclusivamente una strategia per "vendere bene" le proprie idee o pensieri: l'attenzione a come parliamo si riflette anche in una migliore chiarezza e ordine mentale. In molti uffici spesso una simpatica scritta ricorda a tutti di "accendere il cervello prima di aprire la bocca", un modo simpatico per sollecitare una maggiore riflessione su quello che si sta per dire.

Il linguaggio verbale è quindi un insostituibile strumento nell'esperienza umana, per certi versi molto simile all'energia atomica: così, accanto ai possibili danni che possono derivare da un suo cattivo uso, occorre sottolineare anche le applicazioni positive del linguaggio verbale. La psicoterapia, ossia "la cura con le parole" (come la definì Anna O. la prima paziente ufficiale della psicologia clinica), costituisce il migliore esempio delle potenzialità del linguaggio:

nella stanza di terapia tra psicologo e paziente non accade altro se non un dialogo e uno scambio verbale, il cui esito finale è, in molti casi, la "guarigione" e la crescita dell'individuo sofferente. Il fatto che lo strumento principale dello psicoterapeuta siano solo "le parole" può far pensare che chiunque possa, con un pizzico di buon senso, svolgere questa funzione. Sicuramente, molto spesso, le parole dette da una persona di fiducia o una chiacchierata con un amico riescono ad essere utili per superare una situazione difficile. Esistono, tuttavia, condizioni personali o relazionali che richiedono, per essere affrontate, l'aiuto di un esperto in grado di operare, grazie alla competenza professionale, ciò che l'uomo comune non riesce a fare con la stessa abilità, mancando di un apprendimento specifico.

In maniera particolare c'è un uso del linguaggio verbale in psicoterapia molto utile: la ristrutturazione. Benché il termine possa far venire in mente i lavori per far diventare esteticamente più piacevole un oggetto (una casa, un viso), esso indica un processo molto particolare, tramite il quale è possibile far sì che di una situazione si possano cogliere aspetti che prima sfuggivano, in modo tale che la stessa situazione appaia diversa. Non si tratta solo di un lavoro di facciata, per indorare una pillola amara, ma di una vera e propria tecnica destinata a cambiare il modo in cui una situazione viene vissuta dalla persona in terapia.

Quando noi diamo un nome a un oggetto o a un evento lo classifichiamo insieme ad altri oggetti ed eventi che presentano la medesima caratteristica. Questa operazione che compiamo implicitamente centinaia di volte al giorno è estremamente utile all'uomo, consentendogli di orientarsi nella complessità della realtà. Infatti, una volta che un oggetto o un evento nuovo sono stati classificati tenderemo a comportarci rispetto a quell'oggetto nella stessa maniera in cui ci comportiamo con gli altri oggetti della stessa classe. Così, per esempio, se sappiamo che il cane del nostro vicino ha morso il postino, finiamo per classificare l'animale nella classe degli animali pericolosi e ne avremo timore, almeno fino a quando una diversa esperienza di quel cane non ci spinga a classificarlo diversamente.

Accanto agli spetti positivi dell'operazione di classificazione ne esiste anche una limitante la conoscenza: quando un evento è stato classificato in un certo modo, accade che si perdono di vista altri suoi

aspetti che, al contrario, sono importanti. Così, una bocciatura a scuola, una separazione coniugale o un tradimento vengono spesso classificati nella categoria delle "tragedie" e, coerentemente, le persone finiscono per comportarsi di conseguenza: si abbattono, perdono la capacità di reagire, soffrono a dismisura, vedono tutto nero, oppure dicono che non c'è più futuro. La ristrutturazione in questi casi non vuol dire negare una simile percezione, ma aprire la strada anche ad altre caratteristiche o opportunità che l'evento porta con sé. Per esempio, un tradimento (quando viene scoperto o confessato) è anche l'opportunità che una coppia si dà per cercare di prendersi finalmente cura di se stessa, cercando una soluzione a un problema sottostante prima evitato. Qualunque cosa la coppia deciderà di fare, restare insieme o dividersi, sarà sempre una comunicazione chiara, una definizione, che la coppia si è data. Non è una caso che S. Minuchin faceva notare che l'ideogramma cinese della parola "crisi" contiene in sé sia i caratteri di "difficoltà" che di "opportunità": ma è possibile cogliere il senso dell'opportunità di crescere solo a patto di cogliere la sfida proveniente dalla necessità del cambiamento.

LA COMPLEMENTARIETÀ: IL GIOCO DEGLI INCASTRI

Quanti tipi di relazione conosciamo? A prima vista molti e difficilmente riconducibili a poche categorie. Tuttavia se consideriamo la struttura dell'interazione, ossia la reciproca posizione che hanno i parlanti, tutte le relazioni possono essere ricondotte a due modelli fondamentali: la relazione complementare e quella simmetrica.

Prima di passare ad una loro descrizione bisogna sottolineare che entrambi i tipi di relazione sono normali, per cui non ha senso chiedersi in maniera assoluta quale preferire. Come anche in altre circostanze, è il contesto e la situazione che possono suggerire quale tipo di relazione è più opportuna. In questo capitolo affronteremo la complementarietà e nel successivo la relazione simmetrica.

Quando pensiamo alla complementarietà occorre subito associarla alla differenza e per averne un'immagine chiara pensare ai pezzi di un puzzle: non c'è un pezzo uguale all'altro per forma, ma sono tutti fatti in maniera tale da potersi incastrare l'uno con l'altro, completando in questo modo il disegno. In una relazione complementare gli individui occupano, quindi, posizioni differenti e svolgono un ruolo diverso ma in modo che il comportamento di ciascun comunicante completi quello dell'altro. Esempi tipici di relazioni complementari sono: medico-paziente, genitore-figlio, maestro-allievo. In questi casi la persona che occupa una posizione dominante (medico, genitore, maestro) viene definita *one-up*, mentre la persona che ha un ruolo secondario *one-down.* Queste definizioni servono semplicemente a descrivere l'andamento della relazione e probabilmente l'aspetto sociale della distribuzione del potere nella relazione, ma non si deve commettere l'errore di associare i termini *one-up* o *one-down* a giudizi del tipo "più importante" o "forte" e "debole". Infatti, nello stabilirsi della relazione complementare non

c'è imposizione: entrambi gli individui, con il loro reciproco comportamento, concorrono alla definizione di quel tipo di relazione. In altri termini, non ci sarebbe "maestro" se non ci fossero degli allievi che seguono la lezione e non ci sarebbe "allievo" se non esistesse qualcuno che insegna.

I due esempi che seguono mostrano come una relazione complementare possa essere richiesta tanto da chi è in posizione *one-down* che da chi è *one-up*:

Marito: *Cara credo che questa camicia stia bene con questa giacca!*
Moglie: *Ma no, l'accoppiamento dei colori è un pugno in un occhio. È meglio quest'altra camicia.*
Marito: *Si, è vero. Hai ragione, la cambio.*

Sia la moglie (*one-up*) che il marito (*one-down*) comunicano fra di loro in modo tale da strutturare la loro comunicazione in maniera complementare. Il marito lo fa chiedendo alla moglie di giudicare il proprio abbigliamento e aspettandosi da lei l'indicazione di cosa fare: sarebbe bastato rispondere al giudizio della moglie in maniera diversa ("Grazie per il consiglio, cara, ma a me piacciono questi colori insieme") per evitare di trovarsi *one-down*. La moglie lo fa proponendosi come competente e svalutando la scelta del marito: era sufficiente rispondere in maniera diversa ("Caro, questo accoppiamento a me non piace, ma se a te soddisfa, può andare") per evitare di mettersi in posizione *one-up*.

La complementarietà è quindi una caratteristica della relazione interpersonale e ciascun individuo può occupare sia la posizione *one-up* che quella *one-down*. Così, nella vita di coppia è possibile che in certi casi sia il marito a rivestire una posizione dominante, per esempio nell'organizzazione del tempo libero o delle vacanze, mentre la moglie riveste un ruolo principale nella gestione della vita sociale della coppia. Allo stesso modo, questa suddivisione delle competenze e dei ruoli potrebbe in certi casi essere rovesciata, in maniera tale che marito e moglie possano occupare posizioni nuove. Il ro-

vesciamento dei ruoli può essere dovuto a particolari momenti della vita della coppia, dalla stanchezza di uno dei due coniugi, dal desiderio di volersi sperimentare diversamente in maniera propositiva o di volersi concedere un momento di riposo.

Sicuramente in ogni relazione un certo grado di elasticità nel ricoprire la posizione *one-down* e *one –up* è necessaria a garantire una circolazione della competenza e del potere fra i partner, così come è necessaria anche una certa stabilità che consenta a ciascun partner[6] di poter fare affidamento sull'altro.

Considerazioni pratiche

Una relazione, un qualsiasi rapporto umano, dovrebbe basarsi non solo sulla somiglianza ma si dovrebbe arricchire anche delle differenze dei partner. Quante volte sentiamo affermazione del tipo: "Andiamo d'accordo perché abbiamo gusti simili" oppure "Stiamo bene insieme perché la pensiamo nella stessa maniera". Sicuramente avere cose in comune è un elemento essenziale per la vita di qualunque relazione, ma allo stesso tempo anche l'eterogeneità dei partner è in grado di assicurare importanti risorse alla relazione. Del resto, pensate alla monotonia o ai problemi a cui andrebbe incontro una squadra di calcio dove tutti i giocatori sono attaccanti o difensori.

Così, uno dei problemi più importanti quando si inizia una relazione è proprio l'armonizzazione delle differenze che ben presto emergono nei processi comunicativi. L'altro partner, se prima ci sembrava simile a noi, comincia piano piano ad essere percepito come diverso, emergendo le caratteristiche individuali che lo rendono differente da noi. Ciò richiede la capacità di armonizzare le nostre caratteristiche con quelle del partner nella ricerca della giusta combinazione.

Proprio questa capacità alla complementarietà è forse una delle mete più importanti in ogni processo interpersonale: capacità che

---

[6] Utilizziamo il termine partner inteso come "partecipante ad una relazione", anche se in italiano spesso il termine si associa ai membri di una coppia.

richiede ad ogni individuo la necessità di abbandonare ogni pretesa infantile e ai due partner di adattare reciprocamente il proprio comportamento.[7]

[7] Per gli aspetti "patologici" della complementarietà vedere il capitolo "La *rigidità* e l'*escalation*: le patologie della comunicazione".

LA METACOMPLEMENTARIETÀ: L'APPARENZA INGANNA

Non sempre ciò che si osserva in una relazione corrisponde alla verità, ovvero non sempre ciò che superficialmente si vede coincide con la reale struttura del rapporto. Prendiamo ad esempio una coppia di individui in cui A è il membro competente con valenza genitoriale e protettiva, mentre B ha un posizione filiale e dipendente da A. Osservando A e B che interagiscono si può avere l'impressione che si tratti di una coppia decisamente complementare. Tuttavia assistendo a più interazioni comunicative tra i due si nota che B con il suo comportamento riesce sovente a soggiogare A ai suoi voleri. A non fuma perché B non vuole altrimenti gli mette il broncio; A deve pulire ogni giorno il bagno se non vuole che l'umore di B diventi pessimo; A non può uscire con gli amici perché B non lo gradisce. Insomma, osservando meglio tutte le interazioni ci si accorge che la posizione *one-down* di B è solo apparente o di copertura: infatti chi in sostanza ha più potere nella relazione è proprio B stesso.

Questo tipo di relazione viene definita come metacomplementare e si gioca tutta sull'apparente inganno indotto nell'osservatore ad un primo esame del rapporto.

LA SIMMETRIA: IL TIRO ALLA FUNE

Se la complementarietà è tutta centrata sulle differenza, la simmetria si gioca tutta sull'uguaglianza che regna nella relazione. Immaginiamo la simmetria come due persone che giocano al tiro alla fune. La stabilità della coppia poggia sul fatto che i due partner applicano entrambi la stessa forza alla fune: come uno dei due fa uno sforzo più forte l'altro risponde con un'uguale energia per bilanciare la differenza.

In una relazione simmetrica i partner hanno una posizione paritaria che viene attivamente mantenuta dagli scambi comunicativi, in modo tale che i comportamenti di un partner tendono a rispecchiare quelli dell'altro.

La simmetria implica quindi un rapporto alla pari e può, a buon diritto, essere considerata come modello ideale della relazione fra adulti. Tanto più ampie sono in un rapporto le aree paritarie, in cui la gestione del potere viene condivisa, tanto più la relazione sarà lontana da pericolose dipendenze e da rabbie e gelosie nascoste.

Naturalmente, non tutte le relazioni possono essere di tipo simmetrico, basti pensare al rapporto madre-bambino o direttore-impiegato. Esistono, in altri termini, relazioni che per diversi motivi, evolutivi o gerarchici, non possono configurarsi se non in maniera complementare. Tuttavia, nel caso in cui una relazione cambia, può, e in taluni casi deve, trasformarsi da complementare in simmetrica.

Così il rapporto genitore-figlio necessità di una complementarietà in grado di mutare nel tempo, sfumando lentamente fino ad una configurazione del rapporto adulto-adulto. Ad un mutamento evolutivo, deve quindi corrispondere un cambiamento della relazione, in modo tale che quest'ultima sia adatta alla nuova fase del ciclo

vitale degli individui. Così è probabile che la simmetria nel rapporto genitore-figlio volgerà, nella vecchiaia dei genitori, nuovamente in complementarietà, questa volta con i protagonisti in ruoli opposti rispetto alla fase dell'infanzia dei figli.

Considerazioni pratiche

In una relazione simmetrica i partner non comunicano solo per dirsi "io sono uguale a te", ma anche per ribadire l'un l'altro "io non sono meno di te". Questi sono, dunque, le definizioni della relazione che è possibile leggere negli scambi comunicativi simmetrici:

Marito: *Cara, quest'anno ti dispiace se trascorriamo le feste di Natale con i miei genitori?.*
Moglie: *Va bene, ma allora portiamo anche mia madre!.*

oppure:

Persona A: *(sull'autobus) Può andare più avanti, per favore?*
Persona B: *Si, ma lei non spinga!*

Una sana simmetria è utile nei rapporti umani per evitare che vengano travalicati alcuni confini interpersonali o e a prevenire dannose prevaricazioni.

Non esiste – lo ribadiamo – la possibilità di scegliere a priori come "migliore" la complementarietà o la simmetria. Sono le circostanze, il contesto, la fase del ciclo vitale a indicare e suggerire come comunicare. Il segreto sta nel rinunciare alla rigidità della consuetudine e dell'abitudine, orientandosi verso la flessibilità e la capacità di cambiare. Un genitore che intima al figlio "Tu esci di casa solo dopo che ti ho dato il permesso" sta proponendo una relazione complementare che sicuramente è adeguata fino alla prima adolescenza, diventando rigida mano a mano che il figlio cresce, fino a essere ina-

deguata se il figlio è ormai adulto. Allo stesso modo, la richiesta di un genitore ad un figlio adolescente di interagire da adulto ad adulto è inadeguata e, probabilmente, destinata al fallimento, non per incapacità del figlio ma perché la richiesta è fuori tempo.

In una relazione è sempre fondamentale la capacità dei partner di calibrare, ossia regolare, il rapporto attraverso un uso adeguato della comunicazione. È spesso una constatazione quotidiana, oltre che clinica, quella per cui la sofferenza e le difficoltà delle persone si costruiscono su modalità comunicative non adeguate, quando sia la complemetarietà che la simmetria degenerano nelle loro manifestazioni patologiche[8].

[8] Per gli aspetti "patologici" della simmetria vedere il capitolo "La *rigidità* e l'*escalation*: le patologie della comunicazione".

LA RIGIDITÀ E L'ESCALATION: LE PATOLOGIE NELLA RELAZIONE

Troppa complementarietà o troppa simmetria finiscono per creare problemi nei rapporti umani, generando situazioni di rigidità o di escalation simmetrica.

Nella complementarietà rigida i ruoli *one-up* e *one-down* diventano immodificabili e i partner finiscono per comunicare secondo uno schema interattivo circolare "tanto più uno domina, tanto meno l'altro è attivo, competente o indipendente" . Questo schema comunicativo porta, sempre più nel corso del tempo, ad una progressiva squalifica della persona in posizione *one-down* sia rispetto a se stessa (senso di scarsa autostima), sia agli occhi del partener *one-up* (che comunque fa di tutto per mantenere il proprio privilegio di dominatore).

Moglie: *(sta compilando un conto corrente postale) Ho scritto bene la causale del versamento?*
Marito: *(togliendogli il conto corrente) Ma non vedi che lo hai scritto tutto minuscolo.*
Moglie: *Scusa se mi sono sbagliata. Se non ci fossi tu…..*
Marito: *(in tono benevolo) No, non ti preoccupare ma se non ci fossi io chissà cosa faresti!*

La complementarietà rigida, una volta che si è strutturata come modalità relazionale, diventa un gioco dal quale è difficile sottrarsi perché entrambi i partner contribuiranno, più o meno volontariamente, a mantenere le rispettive posizioni, lamentandosi del fatto

che l'altro si comporta sempre nella stessa maniera. Così, nell'esempio precedente la moglie potrà lamentarsi che il marito la tratta come un'incapace, salvo il fatto di accettare poi con il proprio comportamento la definizione che di lei propone il marito. Allo stesso modo il marito potrebbe lamentarsi del fatto che sua moglie è così priva di sicurezza, salvo poi criticarla e rimproverarla per ogni minima cosa.

Troviamo la complementarietà rigida, come caratteristica comunicativa, in molte situazioni di disagio psicologico (fobie, nevrosi ossessive, depressione) in cui esiste nella coppia una netta separazione fra il coniuge sano che è competente e dominante, e coniuge malato che è dipendete e insicuro. La comunicazione, in termini di complementarietà rigida, che i due partner si scambiano mantiene in piedi il loro disagio coniugale e il sintomo. Così, la terapia familiare e di coppia insegna che per poter interrompere questo circuito di sofferenza occorre rompere la rigida complementarietà, allargando le aree di uguaglianza e parità nella coppia. È così possibile far emergere anche i fallimenti del coniuge sano-competente (primo fra tutti quello di non riuscire a guarire il coniuge malato), mettendo allo scoperto il valore difensivo della sua strategia. Contemporaneamente è importante rimarcare i successi e le competenze del partner sintomatico, cercando di sostituire l'utilizzazione del potere manipolatorio del sintomo (la malattia, per quanto scomoda, ha il vantaggio secondario di attirare le attenzioni del coniuge sano) con altre strategie di affermazione del proprio Sé.

Nell'escalation simmetrica quella che era una relazione paritaria si trasforma in una lotta in piena regola finalizzata ad imporre all'altro la propria superiorità. L'esempio più classico dell'escalation è stata la guerra fredda con la relativa corsa agli armamenti fra Stati Uniti e Unione Sovietica. Semplificando molto la complessità politica si può descrivere la relazione fra i due Stati in questa maniera:

USA: *Se tu armi due missili io ne armo tre.*

URSS: *Hai armato tre missili, bene io ne armo cinque più una portaerei*

USA: *Ah, le cose stanno così. Bene. Allora io preparo anche due bombe atomiche e te le punto*

contro.

URSS: *Questo è troppo, punto cinque testate nucleari verso di te e mi espando per mostrarti che non ti temo.*

Fortunatamente le minacce tra i due Stati rimasero per lo più nei limiti di un'ostentazione all'altro dei propri muscoli e poi, grazie alla diplomazia, la situazione lentamente diminuì di tensione scongiurando così una guerra atomica[9].

Da questo esempio si può descrivere la struttura dell'escalation simmetrica come "tanto più … tanto più": tale modalità comunicativa trasforma una relazione basata sulla parità in un rapporto in cui ognuno dei partner cerca di essere un po' più uguale all'altro, nella paura di perdere potere. Infatti, nell'escalation simmetrica i partner, presi nel vortice del gioco di dimostrarsi reciprocamente di non temersi e di non essere da meno dell'altro, finiscono per interagire "mostrando i muscoli" nel tentativo di affermare i propri diritti che si ritiene siano minacciati dall'altro.

Una volta che l'escalation simmetrica si è innescata è difficile che possa essere interrotta dai partecipanti, i quali ritengono che ogni concessione fatta "all'antagonista" significherebbe una sconfitta. Così, a meno che non intervengano eventi utili ad abbassare la tensione, la relazione si dirige verso una drammatica scissione e rottura del rapporto. Senza attingere alla cronaca quotidiana, il film "*La guerra dei Rose*" è la più realistica e tragica descrizione delle conseguenze di una escalation simmetrica in una coppia, dove, fallito ogni tentativo di mediazione, i due coniugi giungono ad uccidersi in una lotta fatale per il potere.

Non sempre, tuttavia, la lotta simmetrica fra due partner avviene in maniera così eclatante e plateale. Infatti, la stessa competizione

---

[9] Un tipico esempio di escalation simmetrica la troviamo tutti i giorni sui giornali nelle notizie a proposito delle faide tra le famiglie mafiose. La regola è semplice "se tu ammazzi un mio affiliato, io ne uccido due dei tuoi", secondo il tipico meccanismo della rappresaglia. Questa lotta a tutto campo avrebbe ben presto portato alla fine della mafia "per esaurimento", se non fosse intervenuto un meccanismo regolatore: la divisione del territorio in aree di potere e la conseguente limitazione delle aree di conflitto.

o lotta per il potere deve essere mascherata o nascosta da parte dei partner, perché ammetterla significherebbe far esplodere apertamente il conflitto sottostante. In questo modo i due partner possono per lunghi periodi impegnarsi in una segreta interazione simmetrica, fatta di reciproche mosse tendenti ad esasperare l'altro, negando esplicitamente la presenza di un qualunque conflitto.

Ad esempio, due colleghi d'ufficio possono per anni farsi piccoli dispetti o darsi colpi bassi, nel tentativo di mettere in difficoltà l'altro. I motivi possono essere i più disparati e comunque dal punto di vista dell'interazione contano poco, dal momento che nel tempo tendono ad essere dimenticati (è probabile che alla fine non si ricordi neppure più perché tutto sia cominciato), restando invece centrale la prosecuzione della guerra fredda. Il gioco sta nel non dare mai cenni di cedimento all'altro, incassando il colpo e cercando di rispondere con una contromossa in grado di mettere in difficoltà l'altro.

Questa situazione comunicativa è particolarmente problematica nelle famiglie

LA CONFERMA: LA PERCEZIONE DI NOI E DEGLI ALTRI

La comunicazione è utile non solo per trasmettere messaggi agli altri, mettendo gli individui in relazione fra loro, ma svolge anche un'altra importante funzione psicologica: consentire la costruzione di ciò che noi siamo[10]. Quando una persona è convinta di essere bella o brutta, afferma questo perché tale convincimento trae origine da due ordini di dati: l'immagine che gli rimanda lo specchio dove si guarda, ma soprattutto l'immagine che di se stesso gli rimandano le altre persone con cui interagisce. La funzione di "specchio" è dunque quel particolare processo per cui gli altri, attraverso il loro modo di comunicare con noi, ci inviano una conferma o meno dell'idea che noi abbiamo di noi stessi, oppure ci propongono delle immagini di noi che possiamo assimilare finendo per diventare nostre parti integranti. Del resto, se l'uomo è un animale sociale, la costruzione della propria identità non può che avvenire all'interno di meccanismi interattivi con altri individui.

Ci sentiamo belli o brutti, competenti o incapaci, amabili o poco interessanti, importanti o insignificanti, se c'è qualcuno in grado di confermare o meno queste nostre percezioni, dal momento che qualunque descrizione che costruiamo di noi stessi ha bisogno della conferma da parte di qualcun altro. Ciò che definiamo essere le nostre qualità non sono altro che una lunga serie di conferme alle nostre definizioni che abbiamo ricevuto dalle persone con le quali interagiamo. Ricordiamo sempre un nostro conoscente assolutamente

---

[10] Crediamo sia una bugia quella spesso detta da coloro che affermano "Mi sono fatto da solo": come è impossibile biologicamente, così lo è anche socialmente.

ignorante di circuiti elettrici, il quale affermava a riguardo "Gli altri sono stati così bravi a convincermi che sono imbranato che ho problemi a cambiare anche una lampadina".

La funzione di specchio che gli altri svolgono sull'individuo può avvenire sia volontariamente che inconsapevolmente, ma ancora una volta ciò che conta è l'effetto che la comunicazione ha su chi la riceve.

Persona A: *(in occasione di un appuntamento) Come sei elegante oggi, stai benissimo.*
Persona B: *Grazie, ho comprato questo vestito per l'occasione.*

Il complimento fatto da A coglie un aspetto, l'eleganza, della definizione che B propone di se stessa in quella relazione, che così riceve una conferma diretta. Allo stesso modo anche A riceve da B un messaggio ("Mi sono vestita elegante") su come B stesso sta definendo la relazione con A.

Così, per quanto possa essere comunque rilevante il giudizio che diamo di noi stessi, gli altri svolgono un ruolo importante in relazione al modo in cui percepiamo di essere. Anche in maniera meno diretta gli altri contribuiscono a questo processo di definizione della nostra identità:

La persona A invita a prendere un caffè un collega d'ufficio e questo accetta l'invito.
L'invito che fa A è una possibile definizione di se stesso rispetto al collega: "Credo di essere simpatico e interessante da poterti invitare". L'accettazione dell'invito conferma l'idea di A di essere simpatico e interessante per il collega. Se tale conferma venisse ricevuta più volte anche rispetto ad altri individui, A finirebbe per sentirsi veramente simpatico.

La persona A invita a prendere un caffè un collega d'ufficio e questo rifiuta.
Il rifiuto (qualora avvenisse più volte) non conferme-

rebbe ad A la definizione di se stesso e potrebbe proporre l'idea che A è poco interessante per il collega. Se però rifiuti del genere avvenissero più volte anche con altre persone, A finirebbe per pensare di essere poco interessante o per credere di avere qualcosa che non va.

Nell'interazione con gli altri, la percezione di noi stessi e la nostra identità possono trovare o meno una conferma, nel senso che gli altri possono inviarci messaggi che possono sia essere in linea con ciò che proponiamo o pensiamo di noi, sia rifiutare la definizione, positiva o negativa, che noi diamo. La cosa importante è che comunque, in entrambi i casi, la nostra esistenza, le nostre impressioni, sensazioni o pensieri vengano riconosciuti, anche se non condivisi. In altri termini, il messaggio che gli altri ci inviano, di conferma o di rifiuto, riguarda la definizione proposta ed è del tipo "Tu hai ragione" oppure "Tu hai torto". È così possibile provare dispiacere quando gli altri ci rimandano un'immagine di noi che non ci piace o che è troppo discrepante da ciò che credevamo di noi stessi. In questi casi, possiamo difenderci da questa immagine di noi riflessa dagli altri (allontanandoci, dicendo che sbagliano, tentando di imporre la nostra immagine facendo cambiare idea), oppure mettere in atto dei processi di cambiamento sia nel modo di percepirci, sia nel comportamento, apportando delle correzioni.

LA DISCONFERMA: UNA MINACCIA ALL'IDENTITÀ

Nella comunicazione non riceviamo solo la conferme della nostra esistenza, in quanto gli altri accettando o rifiutando riconoscono comunque la nostra esperienza, ma talvolta puù accadere anche che siano proprio gli altri a mettere gravemente in crisi la nostra identità e il senso di noi stessi. Questo avviene nel meccanismo della disconferma attraverso il quale ciò che viene messo in discussione è il nostro Sé, nel momento in cui il nostro interlocutore ci invia messaggi che mettono in dubbio la correttezza delle nostre sensazioni e pensieri. In questi casi, l'altro struttura la comunicazione in modo tale da ignorare la nostra stessa presenza, togliendo validità esistenziale alle nostre percezioni e idee. Nella disconferma, dunque, il messaggio che gli altri ci inviano, negando il nostro dato esperenziale, è "Tu non esisti".

I messaggi disconfermanti hanno il potere di disorientare chi li riceve per il fatto stesso che mettono in dubbio la correttezza delle proprie percezioni o pensieri, quindi la stessa identità. Tale disorientamento è più forte se ripetuto nel tempo e se la disconferma avviene all'interno di una relazione complementare, rivolta alla persona più debole e dipendente. Non a caso reiterati meccanismi disconfermanti si osservano nelle famiglie in cui uno dei membri (spesso un figlio) presenta gravi problemi psichiatrici: la confusione del paziente è spesso innescata da comunicazioni che tendono ad attribuirgli i pensieri e i sentimenti dell'interlocutore e che spogliano di ogni autenticità quelli provati dal paziente stesso. Il meccanismo, perverso, della disconferma è semplice: le motivazioni, le intenzioni, i sentimenti, i valori della persona vengono considerati come non veri, sbagliati, attribuendole intenzioni, sentimenti, valori dell'interlocutore fatti passare come ciò che "realmente" la persona

sente o pensa. Se questo meccanismo viene ripetuto con una certa frequenza, la confusione che l'individuo proverà sarà molto forte, in quanto egli non sarà più in grado di distinguere se ciò che sperimenta è corretto o meno.

La disconferma quindi può agire su un duplice livello: sulle percezioni che l'individuo ha relative alla realtà esterna o interna e sui sentimenti. Nel primo caso ciò che un individuo pensa di se stesso o di ciò che gli accade intorno viene costantemente ritenuto non valido, sbagliato: il messaggio che gli viene inviato è quindi del tipo "Devi essere ben strano per pensare o percepire queste cose". Questo fa sì che l'individuo inizierà sempre di più a dubitare delle proprie percezioni e quindi o ad impegnarsi nella ricerca ossessiva dei veri significati delle cose o ad ritirarsi sconfitto, desistendo dal tentativo di comprendere o esprimere le proprie percezioni .

A volte invece la disconferma è indirizzata verso i sentimenti provati da una persona, perché questi risultano essere diversi da ciò che l'interlocutore si aspetta. La strategia in questo caso è quella di muovere nell'individuo sensi di colpa perché incapace di sperimentare i sentimenti che dovrebbe provare per avere l'approvazione altrui. Ad esempio se occasionalmente A è triste, questo suo stato d'animo può essere interpretato dal suo partner o dai genitori o dal suo migliore amico o dal collega di lavoro come un'accusa silenziosa. Questi ultimi potrebbero allora reagire con un messaggio del tipo "Dopo tutto quello che faccio per te, dovresti essere felice". In questo modo la tristezza viene ad essere associata all'ingratitudine e nonostante tutti i tentativi che A farà per essere come "dovrebbe essere", cioè felice, non ci riuscirà. Questo lo farà sentire sempre peggio fino a portarlo a odiare i propri stati d'animo così strani e poco normali.

Quotidianamente ciascuno di noi riceve e invia messaggi disconfermanti che, proprio perché episodici, non hanno alcun potere patologizzante eccetto quello di far arrabbiare chi li riceve. Ne riportiamo alcuni fra i più comuni e "divertenti"[11]:

---

[11] Un paradossale quanto casuale episodio di disconferma ci capitò di osservarlo in una colonia estiva per bambini il giorno dell'incontro con genitori e parenti. L'episodio riguarda una di due sorelline gemelle che da sola si avvicinò a un parente venuto a trovarla. Il parente la apostrofò: "Sei tu o tua sorel-

Mamma: *(rivolta al bambino che sta giocando) È tardi devi andare a letto.*
Bambino: *Ma io non ho sonno*
Mamma: *No , è tardi e tu hai sonno*

Persona A: *(dolorante a letto per l'influenza) Mi sento veramente male, non riesco ad alzarmi.*
Persona B: *Ma dai non puoi stare così male!*

Persona A: *Ti vedo molto preoccupato.*
Persona B: *No, sono solo molto stanco per il lavoro.*
Persona A: *Non te ne accorgi, ma tu sei realmente preoccupato.*
Marito: *Mi piace quel quadro.*
Moglie: *A te, quella cosa lì non può piacere.*
Marito: *Però, è bello!*
Moglie: *No, le conosco bene le cose ti piacciono.*

Persona A: *(esprime un giudizio o un parere su qualcosa)*
Persona B: *No, non può essere. Quello che stai dicendo non può essere ciò che realmente pensi dentro di te. Tu pensi....*

Tutti gli individui in una società hanno bisogno di altri che confermino le loro qualità e capacità, così come hanno il bisogno di confermare quelle degli altri. Si potrebbe forse affermare senza essere troppo lontani dalla realtà che ogni situazione interpersonale, dalla famiglia al lavoro, dalla coppia all'amicizia, non è altro che il tentativo di ricevere e dare conferme alle definizioni di noi stessi, degli altri e della relazione. Forse, filosoficamente parlando, la vita è per ogni individuo la continua ricerca di conferme di se stesso a se stesso.

---

la?". Prima che la bambina riuscisse a rispondere passarono lunghi minuti di silenzio in cui l'unico commento era la confusione espressa sul suo viso.

Sottolineare le conseguenze della conferma e della disconferma sul benessere psicologico degli individui ha una rilevanza in termini di responsabilità personale. Ricevere conferme dagli altri relativamente alla definizione diamo di noi stessi è uno degli elementi più importanti per il nostro sviluppo e stabilità mentale. Non è sempre possibile ricevere o dare conferme: se una persona propone una definizione di sé assurda in termini di grandiosità, megalomania, scarsa aderenza ai fatti, è probabilmente farle un cattivo servizio dare conferma a queste proposizioni. Ma anche in questi casi, ogni possibile rifiuto dovrebbe essere espresso da messaggi del tipo "Dal mio punto di vista, vedo la situazione in questo modo", piuttosto che con messaggi del tipo "Le cose non stanno così, ma in quest'altra maniera".

LA SQUALIFICAZIONE: TU NON VALI NULLA

Squalificare, etimologicamente, suggerisce l'idea del togliere o diminuire la qualità di un oggetto, una persona o un evento, quindi di abbassarne il valore. Prendiamo l'esempio di due uomini politici , l'on. Bianchi e l'on. Rossi, durante una competizione elettorale che li vede opposti: molto spesso, nei discorsi pubblici, i due candidati oltre a esporre il proprio programma politico riserveranno sempre alcune battute rivolte a squalificare le affermazioni del proprio avversario. Potremmo allora trovare frasi del tipo:

"L'on. Bianchi ha sicuramente affermato ciò dopo le abbondanti libagioni di una cena di lavoro...."
C*hiara allusione al fatto che dopo un pranzo, dove si sono consumate bevande alcoliche la lucidità può essere minore.*

"Non ho tempo di sentire le cose che dichiara l'on. Rossi. Si commentano da sole."
Messaggio del tipo: ciò che dice non mi interessa, si tratta di sciocchezze.

In genere la squalificazione nella comunicazione può avere l'effetto non solo di svalorizzare i messaggi e la comunicazione dell'altro ma anche i propri. Così, capita che alcune persone, soprattutto chi ha di se stesso una scarsa stima o pensa di valere poco, auto-squalifichi i propri messaggi:

"So che quello che dirò è stupido (superfluo, inutile)..."
Valutazione negativa anticipata del messaggio.

"Le posso rubare un momentino..."
Uso di diminutivi non appropriati che diminuiscono l'importanza del messaggio.

"Forse quello che dico è una sciocchezza..."
Dare un giudizio che ridimensiona la rilevanza del messaggio.

"Non sono cose per me" oppure "Ho paura (temo) che...."
oppure "Non so se riuscirò a..."
Svalutazione delle proprie capacità o abilità

L'uso della squalificazione può essere una tattica e una strategia utilizzate nella comunicazione per invalidare i messaggi di un antagonista, come nell'esempio dei due candidati alle elezioni. Oppure si può trattare di un gioco relazionale non consapevole che, comunque, rivela il valore e l'importanza che per una persona hanno i messaggi del suo interlocutore. Cosa credete possa provare una moglie che, dopo aver speso del tempo e delle energie a cucinare un bel pollo arrosto per la cena, si sente rispondere dal marito, alla domanda "Ti è piaciuto?", "Cara, anche se facevi un piatto di insalata per me andava bene?". Forse avvertirà un senso di sconforto (e penserà "Forse non gli è piaciuto") o di rabbia ("La prossima volta si ritroverà un piatto di insalata"). È probabile infatti che la risposta del marito equivalga al messaggio: "Qualunque cosa fai è indifferente". Considerando le reazioni della moglie (rabbia o sconforto), si può notare come la risposta ad una squalifica dipenderà dalla relazione fra i due partner, nel primo caso complementare e nel secondo caso simmetrica.

La squalificazione è uno stratagemma quotidianamente usato anche in situazioni in cui una persona è, suo malgrado, costretta ad impegnarsi in una conversazione che desidererebbe interrompere o far durare il meno possibile. Infatti, non sempre è possibile, per ragioni di convenzione sociale, rifiutare una comunicazione. Oppure può capitare che l'interlocutore sia così abile da coinvolgere un altro individuo, suo malgrado, in una discussione (molti abituali frequen-

tatori di autobus e treni hanno sviluppato tecniche eccellenti). In questi casi è sufficiente avere la pazienza di osservare e si potrà assistere a tutto il campionario di tattiche rivolte a sabotare la conversazione indesiderata: dalle risposte evasive e vaghe a quelle che non c'entrano nulla con l'argomento, dall'uso di esclamazioni del tipo "ma…." oppure "certo, certo……" con cui lentamente si cerca di spegnere la discussione, fino ai frequenti e volontari fraintendimenti. Tutte queste "innocenti" strategie agiscono in maniera tale da squalificare l'intera conversazione, scoraggiando l'interlocutore e facendogli perdere interesse ad essa.

L'INCOMPRENSIONE: QUANDO LA COMUNICAZIONE FALLISCE

Nel processo della comunicazione è possibile che possano verificarsi situazioni in grado di comprometterne l'esito positivo. Tuttavia, prima di prendere in considerazione queste situazioni, occorrerebbe domandarsi quando la comunicazione ha successo e cosa accade.

In maniera estremamente pragmatica possiamo dire che il successo di un atto comunicativo si valuta all'arrivo: se il ricevente comprende correttamente il messaggio inviato dalla fonte si può affermare che l'atto comunicativo ha avuto successo. Ciò vuol dire che la fonte ha centrato il proprio obiettivo (quello di emettere un messaggio chiaro rispetto al destinatario) e che il ricevente ha svolto bene il proprio compito (comprendere correttamente il messaggio). Quando un atto comunicativo va in porto ciò che viene evitato è la nascita di fraintendimenti o incomprensioni fra la fonte e il ricevente.

Nelle interazioni che quotidianamente sperimentano gli individui, il numero dei successi nella comunicazione è senza dubbio notevole. Si riscontrano, invece, numerosi problemi nel processo comunicativo all'interno di quelle relazioni che potremmo definire disturbate, ossia in quei rapporti caratterizzati da complementarietà rigida o da meccanismi di escalation simmetrica o dove imperano la squalificazione o la disconferma[12].

---

[12] Il legame fra comunicazione problematica e relazione disfunzionale va inteso secondo una causalità circolare per evitare di cadere nella trappola di dover stabilire se è la comunicazione che rende la relazione disfunzionale o viceversa.

Infatti, in tutte queste situazioni la comunicazione viene prevalentemente utilizzata come strumento nella lotta per il potere e il controllo della relazione. Non c'è, quindi, un uso della comunicazione intesa come "mettere-in-comune", ma questa viene utilizzata per mettere in difficoltà l'altro, soggiogarlo, attraverso la creazione di legami di dipendenza rigidi o per tendere artificiosi tranelli. È, dunque, facile che nelle relazioni disturbate la comunicazione possa fallire, creando incomprensioni e pericolose trappole per gli individui.

Ci occuperemo, in questo capitolo, dei problemi che possono rendere una comunicazione poco efficace, considerando quei processi interattivi in cui è possibile ritenere che, sia la fonte che il ricevente, abbiano la genuina intenzione di comunicare chiaramente. I problemi che sorgono in un processo comunicativo possono essere classificati: problemi alla fonte, del mezzo e alla ricezione.

Problemi alla fonte

Ogni persona che decide di inviare un messaggio dovrebbe considerare un comodo schema che costituisce una griglia di quattro elementi da tener presenti. Questo schema può essere riassunto dalla frase "*Io* sto inviando un *messaggi*o a *te* in *questo momento*".

Chi comunica deve sempre aver chiaro che qualunque messaggio costituisce un modo di definire il proprio *Io*, in quanto ogni informazione che viene inviata ha comunque una forte valenza soggettiva. Spesso, per sottrarsi a questa definizione di se stessa, la fonte può ricorrere a forme di espressione impersonale ("Si può pensare…", "Si potrebbe dire….", "C'è chi ritiene che….") che generano confusione in quanto non chiariscono bene il soggetto dell'azione, lasciando la possibilità ad interpretazioni errate. Ugualmente agiscono le modalità comunicative impersonali che fanno largo uso di frasi fatte stereotipate e generiche, oppure il ricorso a messaggi ambigui che contengono molti significati rispetto ai quali la scelta da parte del ricevente diventa difficoltosa.

Il *messaggio* è ciò che la fonte invia e per una sua esatta comprensione è necessario che esso sia ben formulato e chiaro nel suo contenuto (la fonte dovrebbe aver sempre ben chiaro cosa vuole comunicare). Chi comunica deve pianificare ed eseguire correttamente l'invio del messaggio sia esso verbale che non-verbale.

L'intenzione comunicativa della fonte deve essere ben rappresentata nel messaggio dato che la costruzione di quest'ultimo è finalizzata a facilitare nel ricevente la comprensione del contenuto. Il messaggio quindi può non essere chiaro non solo perché la frase non è stata pronunciata correttamente, ma anche perché il parlante non ha chiarito accuratamente le proprie intenzioni. Il messaggio dovrebbe contenere tutti gli elementi necessari alla sua comprensione, anche se spesso molte informazioni o premesse possono essere sottintese. Infatti, talvolta, chi comunica crede che chi riceverà il messaggio possa già conoscere le sue intenzioni o possedere già certe conoscenze. In ogni caso, tanto più il messaggio risulterà essere criptico e misterioso tanto più chi lo riceve dovrà compiere un'opera di interpretazione per ricostruirne il significato.

La costruzione del messaggio deve essere compiuta tenendo conto dell'*interlocutore.* La scelta del tipo di linguaggio, la costruzione della frase, il contenuto del messaggio sono tutte variabile che chi parla deve considerare nella formulazione del messaggio. Allo stesso modo, è importante sapere da quali conoscenze o premesse parte chi ascolta. Errori tipici possono quindi essere l'uso di un gergo tecnico e incomprensibile all'ascoltatore o il ricorso a frasi troppo complesse per il livello di comprensione del ricevente.

La fonte deve infine considerare il momento in cui viene inviato il messaggio e le condizioni in cui ciò avviene. Messaggi inviati in situazioni caratterizzate da fretta, confusione o in particolari momenti critici hanno minori possibilità di essere compresi, rischiando di subire distorsioni o interferenze.

Problemi del mezzo

Un messaggio correttamente inviato può non dare luogo a un successo comunicativo se durante il suo viaggio verso il ricevente subisce le interferenze di eventi dell'ambiente.

Problemi alla ricezione

Il più semplice problema può consistere in qualche deficit sensoriale che riduca in qualche modo la percezione dei messaggi inviati. Salvo problemi fisici, la ricezione di un messaggio, che comunque richiede sempre un'operazione di traduzione, può fallire se c'è da

parte di chi riceve un eccesso di interpretazione o una scarsa attenzione.

Il ricevente può talvolta pensare che le intenzioni di chi invia il messaggio vadano al di là di ciò che viene dichiarato. Spesso incomprensioni del genere si rivelano in situazione del tipo "Io pensavo che volessi dire…", per cui nel messaggio si ricerca sempre una intenzione recondita e implicita, perdendo di vista l'intenzione comunicativa esplicita. Si tratta di situazioni di fraintendimento, ossia di sovrapposizione delle proprie intenzioni a quelle realmente contenute nel messaggio inviato dalla fonte.

Anche la scarsa attenzione può impedire a chi riceve il messaggio di comprenderlo correttamente, dando origine alla perdita di "pezzi di informazione" .

Considerazioni pratiche

Cosa fare quando la comunicazione fallisce? Prima di tutto prenderne atto dal momento che questo inconveniente può capitare. Non occorre neanche essere esperti di comunicazione per capire cosa poter fare: il buon senso aiuta più della teoria, a patto di usarlo.

Chi invia il messaggio dovrebbe sempre accertarsi che il ricevente abbia compreso quanto è stato trasmesso. Ciò può essere fatto in maniera diretta, domandando "Tutto chiaro?" oppure "Hai capito?" o ancora "Mi segui?", e in modo indiretto, osservando le reazioni spesso non-verbali che accompagnano la ricezione del messaggio. Ad esempio, alcuni insegnanti, buoni osservatori, sono in grado di cogliere al volo se la classe ha capito la lezione appena spiegata, guardando i visi e le espressioni degli allievi. Questo esempio permette di sottolineare una cosa spesso trascurata: nella comunicazione non serve solo l'udito e la bocca ma anche gli occhi. Infatti per interagire con qualcuno bisogna essere anche dei buoni osservatori, dal momento che gran parte della comunicazione, del non-detto deve essere osservato piuttosto che ascoltato.

Se la fonte si accorge che il messaggio non è stato recepito o compreso, dovrebbe criticamente riformularlo in maniera diversa, senza spazientirsi o incolpare il ricevente di non capire.

A sua volta, il destinatario della comunicazione, qualora avesse dubbi sull'aver compreso il messaggio, dovrebbe avere il coraggio di dirlo, chiedendo un supplemento di informazione o una chiarificazione.

È forse impossibile pensare a un mondo dove non esistano incomprensioni nelle relazioni: sarebbe come pensare a un mondo senza forza di gravità e senza attrito. È utopistico credere che ogni incomprensione possa risolversi in una comunicazione ben riuscita: troppi livelli relazionali e implicazioni emotive intervengono nei rapporti umani. Riteniamo però possa costituire una speranza il fatto che le persone possano apprendere a risolvere le incomprensione e ad apprendere ad apprendere tutto questo.

LA SEGRETEZZA

Cos'è un segreto? È lecito che in una situazione interpersonale ci siano dei segreti? Quando la presenza di un segreto può avere conseguenze negative in un rapporto?

In una relazione interpersonale si può dire che esista un segreto quando, deliberatamente, un partner nasconde all'altro un'informazione, temendo le conseguenze che potrebbero nascere qualora tale informazione fosse conosciuta. Non entriamo in merito alla valutazione se sia giusto o meno avere segreti in una relazione, tuttavia occorre notare che non esiste relazione in cui non esistano segreti relativi a pensieri, conoscenze, fantasie, desideri o azioni compiute dagli individui. In genere, la motivazione che spinge un partner al segreto può essere la vergogna, il pudore, il timore, il desiderio di privacy, la salvaguardia della stabilità della relazione.

Che una qualche forma di segretezza sia funzionale, lo afferma anche la teoria dei sistemi che studia le organizzazioni complesse viventi. In breve e senza entrare nei dettagli, secondo questa teoria ogni tipo di organizzazione vivente, dall'individuo alla famiglia, dalle Nazioni Uniti a una piccola azienda obbedisce a certe regole precise perché in tutti questi casi abbiamo a che fare con dei sistemi. Un sistema viene definito come un insieme di elementi interagenti fra di loro, attraverso processi comunicativi, e in maniera tale che un cambiamento in una sua parte avrà conseguenze in tutto il sistema. In ogni sistema un certo grado di segretezza fra i vari ordini gerarchici che lo compongono è necessaria alla sopravvivenza del sistema stesso, proprio per non creare inopportuni sovraccarichi. Ad esempio, nell'esercito non è necessario che i soldati sappiano ciò che i generali stanno decidendo per la sicurezza nazionale: questo è un segreto

condiviso solo da una parte del sistema e forse è bene che ciò accada. Allo stesso modo in una famiglia non è necessario che i genitori debbano, per esempio, informare i figli della propria vita di coppia (se ci sono problemi o no, quante volte fanno l'amore): esiste una sfera, quella della coniugalità, che dovrebbe mantenere comunque una qualche di segretezza quasi a salvaguardare un senso di complicità così importante nelle relazioni umane. Anche nel corpo umano esiste la segretezza: il cervello, l'organo di controllo gerarchicamente più importante, non condivide con lo stomaco tutte le informazioni che ha sullo stato dell'intero organismo. In ogni sistema se tutti i livelli gerarchici condividessero tutte le informazioni disponibili ben presto si finirebbe nel caos.

In questi casi la segretezza non ha solo un valore funzionale alla salvaguardia dell'integrità del sistema, ma svolge anche un ruolo importante nel mantenere ben definiti i confini interpersonali. Per capire questo l'esempio migliore ci viene osservando gli adolescenti, in questa fase della loro vita. Il progressivo distacco che devono apprendere a mettere fra se stessi e i genitori viene attuato attraverso la creazioni di segreti che i ragazzi non condividono più con i genitori ma soltanto con gli amici del cuore o che affidano al proprio diario. Queste manovre, che spesso preoccupano i genitori (la trasgressione spesso nell'adolescenza è così ritualizzata che è trasgressiva solo agli occhi di un ingenuo), sono realmente normali e necessarie a far sì che l'adolescente possa mettere un confine chiaro rispetto a papà e mamma e muoversi verso una propria autonomia.

Esiste tuttavia un uso della segretezza finalizzato dalle persone alla manipolazione degli individui, soprattutto nelle strategie per il potere nella relazione. Pensiamo a tutti quei casi in cui l'offerta della condivisione di un segreto viene accompagnata dalla richiesta, implicita o esplicita, di un'alleanza accompagnata dall'esclusione di qualcun, in modo tale che tale alleanza possa tramutarsi a suo sfavore La situazione potrebbe essere:

A e C sono in lotta per il potere nella relazione.
A confida un segreto a B. A e B hanno un segreto in comune.
A e B colludono nel mantenere il segreto rispetto a C.
Nascita dell'alleanza A-B che A usa contro C.

Se A usa l'alleanza con B, in genere palese ma negata perché sconveniente, come strategia contro C si avrà:

C sa dell'alleanza fra A e B ma non può esplicitarla perché essa sarebbe negata.
C è in una posizione scomoda nella relazione.
A non può parlare della sua alleanza con B.
B non può parlare della sua alleanza con A

A questo punto la situazione è talmente annodata che spesso ritrovare il bandolo della matassa è veramente complicato, in virtù soprattutto della negazione costantemente presente e dalla mancanza di genuinità nelle interazioni. Una tale situazione è fortemente instabile, perché le manovre attorno alle alleanze e al segreto porteranno nella comunicazione un clima di tensione e a un'interazione disturbata. Molti romanzi appassionanti e molte situazioni relazionali quotidiane sono costruite su un intreccio che ha alla base la segretezza. Dall'Amleto di W. Shakespeare al romanzo "Le relazioni pericolose" di P.C. de Laclose, dalle storie familiari di pazienti anoressiche a quelle delle famiglie con un paziente schizofrenico: tutte le trame intricate di queste vicende sono costruite sul mantenimento o sul disvelamento di importanti segreti e sulla formazione di alleanze pericolose e altamente instabili.

Con sicurezza si può affermare che quando si combinano fra loro segretezza e alleanza contro qualcuno, prima o poi la sofferenza e la "follia" finiscono per entrare nella storia delle persone.

Considerazioni pratiche

Senza esprimere un giudizio etico, riteniamo che una certa dose di segretezza sia necessaria in ogni relazione, quantomeno per salvaguardare un confine interpersonale e uno spazio psicologico importante. Sono così spesso poco opportune domande del tipo "Quanto sei sincero con me'" oppure "Mi dici sempre la verità?", dal

momento che costringono, inevitabilmente, l'altro a dichiarazioni di assoluta sincerità e trasparenza, comunque poco credibili.

Queste domande sono particolarmente inappropriate quando accompagnate da qualsiasi tentativo di tipo indagatorio, alimentato da vissuti paranoici.

La segretezza, di per sé, non è in antitesi con l'unione, per cui tanto più forte è il legame, tanto più non ci dovrebbero essere segreti. In nome poi di chissà quale scala in grado di valutare "l'intensità" dell'unione: l'amicizia viene prima o dopo un rapporto di coppia e quest'ultimo è più o meno stretto del rapporto genitore-figlio?

Sicuramente, tanto più una relazione si presenta come invischiata, tanto più la segretezza sarà ritenuta pericolosa e contraria alle regole. Ma le relazioni invischiate non costituiscono un buon modello per i rapporti fra le persone adulte, dal momento che vanno a negare proprio l'autonomia individuale.

In questo modo, la dichiarazione "Ti dirò sempre tutto, ogni pensiero e ogni cosa che farò", va bene se pensata come proveniente da un bambino che chiede supporto al genitore. Altrimenti appare più una promessa, una pericolosa manovra per chiedere all'altro di fare altrettanto nel progetto di un rapporto di "follia a due".

Non ci piace pensare alla segretezza collegandola al rito della confessione perché avvicina troppo il contenuto della segretezza al peccato e alla vergogna. Ci piace di più pensare ai segreti come a parti di noi che gelosamente proteggiamo e che saremmo disposti a condividere e a comunicare a pochi, come offerta di unione e di apertura di se stessi alla ricerca della reciprocità.

LA METACOMUNICAZIONE: PARLIAMO DI NOI CHE PARLIAMO

Paolo e Ida stanno litigando fra loro accanitamente e ad alta voce: Paolo dice "Quest'anno dobbiamo andare in vacanza al mare, perché lo scorso anno hai deciso tu di andare in montagna"; Maria, da parte sua, replica "Non è vero. Ti sei divertito anche tu in montagna, non vedo perché dobbiamo cambiare. Vuoi andare al mare perché ci vanno i tuoi amici". Dopo che questa interazione si è protratta per un certo tempo, Paolo smettendo di litigare dice: "Accidenti, che sciocchi che siamo, stiamo urlando e ci arrabbiamo. In fin dei conti dobbiamo decidere dove andare in vacanza."

Quello che sta facendo Paolo viene definito come metacomunicazione: infatti Paolo sta parlando del modo in cui lui e Ida comunicano. Quando si smette di usare la comunicazione per comunicare e la si comincia ad usare per comunicare sulla comunicazione, allora si metacomunica.

Nell'esempio precedente il fatto che Paolo smetta di litigare con Ida e provi a metacomunicare (l'argomento del suo discorso non è più "dove andare in vacanza" ma "come stiamo parlando") apre la possibilità alla coppia di modificare la propria interazione. È come se, a un certo punto, Paolo usca dall'interazione in corso con Ida e, prendendo la posizione di osservatore, sia in grado di dare indicazioni su ciò che sta accadendo.

Inoltre, affinché la metacomunicazione abbia la possibilità di modificare un'interazione in corso è importante che si riferisca realmente al modo in cui i partecipanti comunicano. Infatti, ben diverso sarebbe stato se Paolo avesse detto a Ida: "Accidenti, che sciocca che

sei, stai urlando e ti arrabbi. In fin dei conti dobbiamo decidere dove andare in vacanza." In questo caso la metacomunicazione avrebbe, probabilmente, innescato ulteriore rabbia in Ida, in quanto sarebbe andata a cogliere un aspetto parziale e limitato dell'interazione in corso.

Non sempre la metacomunicazione si manifesta in questo modo: in ogni messaggio che inviamo agli altri c'è sempre implicito un aspetto di metacomunicazione. Se per esempio Paolo dice: "La cena della scorsa sera è stata buonissima" e intanto esprime disgusto con la faccia, questo secondo messaggio non-verbale può essere considerato come una comunicazione sul messaggio verbale che dice: "Guarda sto scherzando, non è vero che la cena era buona". Gran parte del comportamento non verbale svolge la funzione di metacomunicazione rispetto al linguaggio verbale, suggerendo a chi riceve il messaggio come classificarlo. Così, spesso, si creano delle situazioni paradossali in cui la metacomunicazione è in disaccordo con ciò che viene detto a parole. Quante volte abbiamo assistito alla scena in cui A, con il volto teso, preoccupato e la voce tremante, dice a B "Devo dirti una cosa, ma stai tranquillo, nulla di grave": purtroppo il comportamento non-verbale di A prima ancora che questo cominci a parlare, ha già informato B su come classificare ciò che sta per sentire.

Considerazioni pratiche

La possibilità di metacomunicare appartiene solo al genere umano, nessun altro essere vivente è dotato di tale abilità. L'uso della metacomunicazione è spesso però una risorsa che le persone usano senza saperlo, perdendo così molti dei suoi effetti. L'uso più utile e quotidiano che è possibile fare della metacomunicazione è quello per cambiare un'interazione o una relazione in corso, se queste hanno assunto un andamento poco funzionale. Fare diventare oggetto della comunicazione la relazione in corso è un modo per verificare ciò che sta accadendo, per condividere tra i partner il modo in cui ognuno sta vivendo quel rapporto, per capire dove si sta andando.

Tutto ciò a patto che la metacomunicazione non si trasformi in un'accusa fatta da un partner all'altro: per essere utile la metacomunicazione deve quindi essere sulla relazione ("Parliamo di come noi comunichiamo") e non sulla singola persona ("Parliamo di come tu comunichi"). Se la metacomunicazione assumesse questa seconda piega innescherebbe il meccanismo della rivendicazione o, nel peggiore dei casi, aggiungerebbe nuovi argomenti di conflittualità alla relazione.

LA COMUNICAZIONE PARADOSSALE

Molti conosceranno il paradosso logico più famoso della storia:

Epaninonda è un ateniese.
Epaminonda afferma: "Tutti gli ateniesi sono bugiardi"
Epaninonda dice il vero o il falso?

La trappola delineata dal paradosso è tale perché crea una situazione indecidibile. Infatti, se Epaminonda dice il vero ciò che afferma è falso, se egli invece dice il falso allora la sua affermazione risulterà vera.

Un altro esempio di paradosso è rappresentato da una storia molto antica che racconta di un dilemma. Un giorno il diavolo volendo mettere in discussione l'onnipotenza Dio gli chiese di creare una pietra tanto pesante che neanche Dio stesso potesse sollevarla. Se dunque Dio non fosse riuscito a sollevarla si sarebbe rivelato non onnipotente; ugualmente sarebbe accaduto se non l'avesse creata.

Una situazione comunicativa diventa paradossale se contiene in se stessa una contraddizione interna, non immediatamente percepibile, ma tale da impedire al destinatario del messaggio di risolvere la questione. Il paradosso quindi, creando una situazione indecidibile paralizza l'interlocutore in un dilemma. Torniamo ad un esempio tipico di molte situazioni quotidiane.

L'affermazione "Tu devi amarmi", rappresenta un eccellente esempio di situazione paradossale: infatti chi riceve questa ingiunzione qualunque cosa decida comunque sbaglierà. Se sceglierà di non amare, andrà contro alla richiesta fatta, se deciderà di amare

non sarà amore perché la caratteristica della spontaneità dell'amore verrebbe a cadere (il partner ama dopo che gli è stato chiesto).

Esempi analoghi a questo sono estremamente comuni spesso scarsamente considerati:

"Dovresti essere spontaneo"
(come fa la spontaneità a legarsi ad un dovere?);
"Devi prendere l'iniziativa"
(che iniziativa è se questa viene imposta?);
"Adesso voglio che tu comandi"
(come si può comandare obbedendo alla richiesta di farlo?);
"Smettila di ubbidirmi"
(seguire l'ingiunzione vorrebbe dire obbedire);
"Ti dovresti divertire"
(come l'amore, il divertimento non può essere un dovere).

Tutti questi esempi costituiscono paradossi perché il messaggio è costituito da una ingiunzione che deve essere obbedita, ma per obbedire all'ingiunzione occorrerebbe disobbedirla.

Le ingiunzioni paradossali rappresentano, dal punto di vista della comunicazione, delle situazioni potenzialmente pericolose, nel senso di bloccare l'interazione mettendo gli individui in un vicolo cieco. Questo è vero soprattutto in un particolare tipo di relazione: il rapporto deve essere caratterizzato da una forte complementarietà fra i partner (direttore-impiegato, ufficiale-soldato, genitore-figlio) e la persona che ha un ruolo inferiore non può commentare l'ingiunzione ("Quello che chiedi è impossibile") perché tale risposta non è ammessa dalla rigidità della relazione. È possibile comprendere la drammaticità di situazioni simili considerando questo: la relazione esistente è tale da non consentire, a chi si trova in inferiorità, di rompere il rapporto; inoltre dal momento che è impossibile non-reagire all'ingiunzione, comunque la persona che la riceve sbaglierà.

L'unica possibilità di risolvere le ingiunzioni paradossali è infatti quella di metacomunicare su di esse, commentandole e rilevando la loro assurdità. Solo così è possibile rompere il loro incantesimo, ma questa metacomunicazione è a volte resa difficile proprio dalle caratteristiche del rapporto.

Le ingiunzioni paradossali non si verificano solo in situazioni interpersonali, spesso appaiono anche in quello che possiamo definire il dialogo interiore. È esperienza comune che ogni persona intrattiene una comunicazione con se stessa, talvolta sotto forma di monologo interiore (parlare a se stessi), altre volte nella forma di una voce interna con cui realmente si dialoga. Le ingiunzioni paradossali possono allora manifestarsi a livello cognitivo individuale.

Chi ha sperimentato un periodo di depressione conosce bene le conseguenze dell'autoimposizione "Mi dovrei divertire": ogni volontà di uscire o di frequentare persone viene bloccata dalla considerazione "Se devo farlo per forza allora che divertimento è", con il conseguente aumento dell'isolamento, della depressione.

Altrettanto tipico è il dilemma dell'innamorato che tra sé e sé dice "Dovrei amarla di più": posizione questa che innesca il pensiero "Ma se mi devo imporre di amare che amore è", con il conseguente inizio della fine della relazione, declino questo accompagnato da amletici dubbi e tormentose domande.

LE PROFEZIE CHE SI AUTOCONFERMANO

Può sembrare scontato, ma l'uomo per poter vivere e adattarsi all'ambiente ha bisogno di conferme su se stesso e sul proprio modo di vedere la realtà. Se crediamo in qualcosa, questo qualcosa per noi esiste, a discapito di qualsiasi tentativo che ci dimostri il contrario. Così, sebbene le grandi ideologie siano date per defunte, provate a dimostrare a un convinto capitalista o comunista che ha torto. Questo argomenterà la propria convinzione con elementi e dati presi dalla realtà, in grado di confermare e supportare il proprio pensiero. L'operazione di conferma è, allora, un processo attivo da parte della persona, che ricerca nell'ambiente, selezionandoli, i dati che ben si accordano con la propria visione della realtà. L'esempio più lampante di questa operazione ci viene dalla sua esasperazione così come si presenta nel caso della paranoia: se un individuo è convinto che gli altri lo perseguitano troverà continuamente nel comportamento degli altri (sguardi, discorsi interrotti, azioni di sabotaggio, incomprensioni) la conferma di questa sua idea. La costruzione paranoica appare poi così ben strutturata da resistere a qualunque tentativo di dimostrare, con l'evidenza dei fatti, l'assurdità della lettura della realtà: se, infatti, il paranoico è particolarmente abile riuscirà a convincere il proprio interlocutore a condividere con lui l'idea della persecuzione a cui è sottoposto.

Ricercare conferme della propria visione del mondo è un'operazione cognitiva silenziosa e, in alcuni casi, insidiosa. Infatti, se non controllata, questa operazione può portare alla situazione interpersonale della profezia che si autodetermina. Questa può mani-

festarsi in due modi: attraverso l'induzione nell'altro della profezia e tramite l'induzione delle conseguenze presagite di una situazione. Del primo caso può essere un esempio il seguente dialogo:

Genitore: *Cosa hai oggi, sei nervoso?*
Figlio : *No, sono preoccupato per l'esame*
Genitore: *Non me la racconti giusta hai studiato tanto. Che ti è successo, hai litigato con la fidanzata, c'è qualcosa che non vuoi dirmi?*
Figlio : *Nulla di tutto questo, credimi….*
Genitore: *Sarà così, ma il tono che hai è nervoso…..*
Figlio : *Ti ho detto che non ho nulla. Basta….*
Genitore: *Ti arrabbi, vedi che sei nervoso.*
Figlio : *(inizia ad urlare)*

Del secondo caso l'esempio tipico è quello della persona piena di preconcetti e pregiudizi sugli altri. Una persona del genere giudica la simpatia o l'antipatia degli altri (il vicino di casa, il collega d'ufficio, l'amico dell'amico) e va vantandosi di riuscire sempre nella propria previsione. Non si tratta di sesto senso, ma semplicemente di comunicazione. Infatti, se osserviamo come questi individui interagiscono con chi hanno intuito essere antipatico, scopriremo che la loro modalità comunicativa è tale da indisporre l'altro, il quale prima o poi cadrà nella trappola di dimostrarsi antipatico.

La tipica frase, che esprime tutto il trionfo della profezia, che segue l'autoconferma suona "Te lo avevo detto io", accompagnata a secondo dei casi dalla rabbia (sorda o espressa) o dallo sconforto impotente dell'interlocutore.

LA RIDEFINIZIONE E IL POSITIVO

La comunicazione non è mai neutra ma attraverso il linguaggio verbale costruiamo una serie di scatole-contenitori con cui ordiniamo la realtà. Su ogni scatola applichiamo una bella etichetta che ci dice cosa c'è dentro: così il fatto che alcuni elementi della realtà (persone, eventi, oggetti) siano inserite dentro una scatola e non in un'altra ha delle precise conseguenze.

Attraverso questa operazione definiamo gli elementi della realtà. Ad esempio, definire un oggetto come commestibile comporta una duplice operazione: inserirlo nel contenitore mentale con l'etichetta "oggetti commestibili" e escluderlo dal contenitore "oggetti non-commestibili". La conseguenza di questa definizione è che nei confronti dell'oggetto commestibile avremo un certo comportamento e atteggiamento, sicuramente diversi rispetto a quelli che potremmo avere nei confronti degli oggetti contenuti nella scatola degli "oggetti non- commestibili".

Allo stesso modo, se il nostro vicino di casa ci viene presentato come "dirigente di una grande azienda" oppure come "persona dal passato burrascoso" probabilmente questo influenzerà ciò che noi possiamo pensare di lui, così come il nostro atteggiamento nei suoi confronti e quindi la nostra comunicazione. Il nostro vicino può, quindi, essere sia un dirigente che aver avuto un passato turbolento, ma quello che ci influenzerà è il modo in cui noi lo abbiamo etichettato.

La definizione delle persone è un fatto spontaneo e generalmente modificabile, nel senso che l'interazione può condurre a una diversa classificazione dell'altro individuo. Anche in questo caso è esperienza comune che non appena cambia la percezione che ab-

biamo del nostro interlocutore si modifica anche il nostro modo di interagire con lui.

Dal momento che, dunque, il linguaggio non è neutrale ma ogni definizione rimanda a una precisa categorizzazione, possiamo immaginare alcune conseguenze che nascono dall'uso di certi termini piuttosto che altri nel descrivere la realtà. Dire che una persona è "ansiosa" è molto diverso dal definirla come "preoccupata": l'ansia è un termine clinico e un tratto negativo stabile, mentre la preoccupazione è uno stato d'animo più quotidiano, momentaneo e collegato a qualcosa di concreto. Allo stesso modo esistono una serie di aggettivi usati spesso in modo fra loro intercambiabile ma che comportano una diversa percezione dell'altro; ne riportiamo alcuni:

Percezione positiva	*Percezione negativa*
Tenace	Ostinato
Sollecito	Pressante
Riservato	Introverso
Servizievole	Servile
Autorevole	Autoritario
Loquace	Logorroico
Tranquillo	Noioso
Preciso, scrupoloso	Ossessivo
Riflessivo, prudente	Indeciso
Parsimonioso	Tirchio
Prodigo, generoso	Scialacquatore

Allo stesso modo, è possibile costruire descrizioni di eventi e di comportamenti utilizzando perifrasi in grado di offrire una definizione che porti alla luce gli elementi positivi della situazione[13]. Si può,

[13] È profondamente diverso definire un compito come "impossibile" o "difficile", oppure dire, in seguito a un momento della vita problematico, "devo ricostruire la mia vita" piuttosto che "devo riprendere la strada". Vorremmo riproporre due espressioni che dovrebbero far capire che molte situazioni sono come le descriviamo. Dire che il bicchiere è mezzo vuoto e diverso dall'affermare che è mezzo pieno; allo stesso modo il filosofo greco Epitteto affermava con saggezza che non sono le cose a preoccuparci ma le nostre idee sulle cose.

ad esempio, tentare di definire come "difficoltà evolutiva" qualunque situazione difficile piuttosto che classificarla come "problema psicologico"[14]. Non si tratta di un semplice gioco d parole: a prescindere della valenza negativa del termine "problema", la prima definizione inquadra la situazione come difficoltà dovuta al momento, quindi superabile. Al contrario, un problema potrebbe anche non essere risolto. Inoltre se l'uso della perifrasi "problema psicologico" focalizzerà l'attenzione soprattutto sul singolo individuo, l'uso di "difficoltà evolutiva" rimanda ad una situazione, consentendo un aggancio con ciò che sta succedendo o è successo.

Considerazioni pratiche

La capacità di ridefinire una situazione e quella di utilizzare una prospettiva positiva è un'arte. Gli inguaribili pessimisti e disfattisti penseranno che si tratta solo di un ingannevole e illusorio esercizio letterario, ma che la sostanza delle cose non cambia se le chiamiamo con un nome diverso.

Infatti, l'arte del ridefinire e del positivo non sta solo nel cambiare le definizioni date agli eventi, ma nel modificare la loro descrizione. Non si tratta quindi di un esercizio per facili illusioni o una pratica di autoinganno, ma di un vero e proprio modo diverso di guardare e parlare della realtà, riuscendo a coglierne comunque e sempre gli aspetti positivi piuttosto che concentrarsi su quelli negativi.

Ad esempio, dopo un evento spiacevole è utile riflettere sulle risorse personali che tale evento può aver messo in moto, sulla capacità di andare avanti, sulla scoperta di energie nascoste, sull'aver scoperto intorno a sé persone disponibili; oppure sull'opportunità che l'evento ha dato per fermarsi a pensare e fare il punto della situazione. Non tutti questi elementi sono sempre tutti presenti, ma

---

[14] Questo esempio è molto importante nella psicologia clinica ad indirizzo sistemico. Un esempio può chiarire il diverso impatto delle due perifrasi. Una depressione conseguente a un lutto se viene classificata come "problema psicologico" sicuramente rimanda, nell'immaginario collettivo, a una malattia (stato) ed ha un'accezione invalidante. Se, invece, venisse collegata al concetto di "difficoltà evolutiva", la depressione diventa una condizione temporanea dovuta a un evento e quindi superabile.

ogni situazione, anche la più triste o difficile porta in sé aspetti comunque positivi.[15].

Queste considerazioni non cambiano l'evento in sé, che comunque spesso è irreversibile, ma sono in grado di modificare la percezione e il vissuto delle persone, spostando l'attenzione su ciò che di positivo esiste, piuttosto che restare ancorati a sensazioni e vissuti negativi.

Restiamo sempre sorpresi dalla capacità di alcuni individui di costruire con le parole catastrofi inimmaginabili e paralizzanti, presentando agli occhi dell'interlocutore scenari e situazioni disperate. Spesso gli insegnanti (talvolta anche i medici sono dotati di questa virtù!) sono bravi nell'uso della ridefinizione nel descrivere ai genitori i propri figli: "Signora, suo figlio ha un rendimento disastroso" oppure "Guardi, suo figlio è irrecuperabile".

Messaggi di questo genere producono il solo effetto di allarmare e di disperare, non aggiungendo nulla che sia in grado di descrivere ciò che accade proponendo una possibile soluzione.

Così, chiedere a una persona in sovrappeso di mangiare meno può essere fatto in molti modi. Si può intimarle " Deve smettere di mangiare tutta quella quantità di cibo che mangia. I primi tempi sarà difficile. Dovrà tirare la cinghia." Oppure si può ridefinire la stessa prescrizione con un altro scenario: "Dovrà magiare una quantità tale di cibo da perdere cinque chili. Le do un suggerimento che le darà una certa soddisfazione. Dovrà masticare più lentamente i bocconi ma sperimenterà un gusto nel mangiare che fino ad ora forse non provava".

---

[15] Una persona di nostra conoscenza, un inguaribile "don giovanni" sosteneva che in ogni donna, al di là dell'apparenza, aveva la possibilità di cogliere una caratteristica fisica in grado di destare il suo desiderio.

IL SISTEMA: IL MONDO DELLA RELAZIONE[16]

Quando S. Freud descrisse l'inconscio si trovò davanti a un mondo governato da regole diverse da quelle che guidano la vita cosciente, spesso esattamente opposte. Se, dunque, Freud desiderava comprendere come si svolgessero i processi mentali nella parte inconscia della nostra psiche, doveva per prima cosa descriverne il funzionamento e comprenderne la differente logica.

Un processo analogo ha visto impegnati i primi studiosi della comunicazione: essi furono costretti a rendersi conto che l'usuale punto di riferimento usato della psicologia, l'individuo, non risultava essere più adeguato per descrivere i processi interattivi. Esso andava sostituito da un altro oggetto di studio.

Nel mondo della comunicazione, infatti, l'aspetto fondamentale è la relazione. La conseguenza più importante di questo è che il principale oggetto d'osservazione non è più l'individuo ma un'entità definibile come sistema. Il termine sistema è un concetto per indicare diverse realtà: una famiglia, un gruppo di amici, una classe scolastica, un gruppo di lavoro, una squadra di calcio. Sistemi simili ai precedenti sono anche l'apparato circolatorio, l'Europa, un bosco, la stessa Terra, un

---

[16] Avvertenza per il lettore: considerate questo capitolo come il libretto di istruzioni per capire come funziona la realtà interpersonale. In genere, ogni libretto di istruzioni risulta essere un po' tedioso. Concordiamo pienamente con chi vorrà esprimere un tale giudizio su questo capitolo. Come nostra scusante possiamo dire che a volte spendere un po' di tempo nella lettura dei libretti di istruzioni, ci ha aiutato nella comprensione e nell'uso dei nostri … "circuiti domestici".

quartiere di una città. Cosa hanno in comune oggetti apparentemente tanto diversi? Sia che si tratti di una famiglia che dell'Europa abbiamo a che fare con insiemi di elementi (le persone o gli Stati) che sono in relazione fra loro attraverso i processi della comunicazione. La comprensione del funzionamento di un sistema e dei suoi elementi è possibile solo considerandone la totalità. In altri termini, per descrivere un sistema non possiamo analizzarne i singoli elementi, ma occorre occuparsi della totalità. Questa proprietà viene di solito stigmatizzata nell'assioma che "il tutto è diverso dalla somma delle singole parti".

Ciò che accade nei sistemi, ovvero ciò che accade durante la comunicazione, è vincolato ad alcune caratteristiche e proprietà dei sistemi che, a prescindere da che tipo di insieme si tratti, sono riscontrabili in ognuno.

Gli elementi che compongono un qualsiasi tipo di sistema sono interdipendenti: ognuno di essi è vincolato o dipendente dagli altri. Ogni sistema, a meno che non si parli dell'Universo, è inserito a sua volta in un sistema più ampio, definito come ambiente. Ad esempio, una cellula intestinale, che di per sé costituisce un sistema, è inserita insieme ad altre cellule simili in un sovrasistema più ampio, l'intestino, il quale, a sua volta, costituisce quindi il suo ambiente. Anche l'intestino è inserito in un sovrasistema più ampio come l'apparato digerente, di cui fanno parte anche altri sistemi (fegato, stomaco, pancreas), tutti reciprocamente interdipendenti.

Se gli elementi di un sistema sono fra loro interdipendenti vuol dire che se uno di essi cambia o se si modifica la relazione fra due elementi, tale cambiamento si ripercuoterà sull'intero insieme. Così, ad esempio, molte segretarie sanno bene che se il direttore ha litigato al mattino con la moglie arriverà in ufficio con uno stato d'animo diverso dal solito e la sua irritazione influenzerà la giornata lavorativa di tutto l'ufficio.

Ogni sistema è inoltre organizzato in parti integrate fra loro: le unità che ne fanno parte sono raggruppate in sottosistemi a seconda della funzione che esse svolgono. Ad esempio, il corpo umano può essere descritto come formato da sottosi-

stemi quali sono i diversi apparati che lo compongono: l'apparato digerente, respiratorio, circolatorio, nervoso. Ognuno di essi svolge una funzione precisa. Anche la famiglia è divisa in sottogruppi gerarchicamente diversi: il sottosistema dei nonni, dei genitori e quello dei figli. La presenza di una gerarchia, e quindi la possibilità di individuare livelli "inferiori" e "superiore", non rimanda a giudizi di valore sui sottosistemi. Questa caratteristica è importante perché ciascun livello svolge funzioni differenti e, per la buona salute del sistema, ogni sottogruppo deve svolgere il proprio compito.

Ogni sistema occupa poi un territorio, cioè una parte dello spazio fisico esistente e il proprio ciclo vitale si sviluppa anche nella dimensione temporale, ossia ogni sistema ha una storia: alcuni sistemi hanno storie di brevissima durata, altri sistemi vivono per periodi molto più lunghi

La storia di un sistema è costituita dai suoi processi, dai cambiamenti che il sistema stesso e i suoi elementi hanno affrontato nel corso del tempo. Insieme, la storia e i cambiamenti, rappresentano il ciclo vitale di un sistema, ossia un insieme di tappe evolutive in cui il passaggio da un stadio all'altro richiede dei cambiamenti nell'organizzazione delle relazioni.

L'esempio più a portata di mano lo offre la famiglia. Esiste un ciclo vitale di questo sistema: la formazione della coppia, il matrimonio, la nascita dei figli, la loro adolescenza seguita poi dallo svincolo, la fase del "nido vuoto" e così via fino alla fine del sistema. In ognuna di queste fasi l'organizzazione familiare deve cambiare, perché i compiti evolutivi che il gruppo affronta sono diversi. Solo a modo di esempio, prendiamo la relazione di coppia: con la nascita dei figli al rapporto coniugale si aggiunge anche la dimensione genitoriale e così la relazione fra moglie e marito deve necessariamente adattarsi alle nuove esigenze.

La storia o ciclo vitale comprende, quindi, cambiamenti quali nascita, crescita, sviluppo, invecchiamento e morte; non solo, ma comporta anche l'accumulo nel sistema degli effetti degli eventi passati. I processi storici di un sistema portano alla costruzione di una memoria. Ogni sistema porta con sé, sotto

forma di memoria, la registrazione del proprio passato, del modo in cui sono stati risolti nel tempo i diversi problemi di adattamento. Questo ha un alto valore adattativo, perché, se l'attuale condizione ambientale risulta simile a una passata, il sistema avrà già la possibilità di produrre una risposta acquisita senza doverne cercare una nuova ogni volta.

Ogni sistema vivente tende a mantenere il suo stato stabile e stazionario, in equilibrio, attraverso una serie di meccanismi. Questa tendenza viene definita omeostasi. Un sistema, di fronte a una situazione nuova come può essere l'entrata di una fase evolutiva diversa, tenderebbe a mettere in atto i comportamenti che gli sono consentiti dalla propria organizzazione già esistente. E se questi non risultano adeguati alla situazione, il sistema trova difficoltà a superare l'impasse evolutiva e ad attuare il cambiamento.

Infine, quando si parla di sistemi in genere è importante occuparsi della loro organizzazione, cioè del modo in cui le singole parti comunicano e cooperano fra loro.

LA RELAZIONE: LA LOGICA DEL NOI

Una coppia di amici che era sempre andata d'accordo, ad un certo punto iniziò a litigare. Il conflitto metteva a rischio il loro rapporto, così decisero di rivolgersi ad un vecchio saggio che viveva sulla montagna. I due amici pensavano che il vecchio avrebbe, con la sua esperienza, capito chi dei due avesse ragione. Entrambi, pur di non rompere l'amicizia, erano pronti a sopportare il peso della sentenza che il vecchio avrebbe pronunciato. Così si incamminarono e giunsero nei pressi della casa del vecchio.

Il vecchio volle sentire da tutti e due le ragioni del litigio. Il primo amico disse che tutto era cominciato perché l'altro aveva deviato il corso di un ruscello per poter irrigare i propri campi, togliendogli l'abbondanza d'acqua di cui prima godeva. Il secondo amico disse che quando aveva acquistato il terreno il ruscello passava anche sul suo terreno e quindi si era ripreso ciò che era già suo.

Mentre parlavano il vecchio non li sentiva ma li guardava. Si accorse così che il primo amico quando parlava era irato, gesticolava minaccioso e aveva uno sguardo arrabbiato. Il vecchio osservò anche il secondo amico e notò che pure lui parlava con un tono poco conciliante.

Dopo aver esposto le proprie ragioni i due amici rimasero in silenzio aspettando il giudizio del vecchio. Questi allora prese una ciotola e la lasciò cadere in terra mandandola in frantumi. Poi chiese "Di chi è la colpa della ciotola o della terra". I due amici restarono in silenzio. Il vecchio allora sentenziò "Né io, né tu ma noi".

Quando parliamo della relazione dobbiamo compiere uno sforzo, quello di abbandonare la logica dell'addizione per cui la relazione è

uguale a Io + Tu e di considerare il Noi. Se vogliamo capire come funziona un aeroplano non possiamo studiare separatamente le ali, l'elica, la carlinga, la fusoliera ma occorre osservare come tutti questi elementi interagiscono fra di loro.

Passare dal singolo alla relazione vuol dire compiere un salto logico e utilizzare a una descrizione in cui il fuoco dell'attenzione viene puntato sul modo in cui gli elementi sono collegati fra di loro. Spostare l'interesse sulla relazione risulta particolarmente utile nelle situazioni in cui ci sono problemi nei rapporti umani. Infatti, ciò consente di non cadere nella trappola in cui erano caduti gli amici nella storiella: la ricerca di chi ha ragione e di chi ha torto. Quando un rapporto non funzione, il problema non sta nella testa degli individui, ma nel modo in cui le teste sono collegate fra loro. Per usare un paragone con le telecomunicazioni, la difficoltà non sta nelle centraline ma nei fili che le collegano.

È capitato a molti di essere eletti ad arbitro in un litigio tra una coppia di amici: entrambi, al nostro cospetto, cercheranno di convincerci delle proprie ragioni e al tempo stesso di screditare l'altro. Se utilizzassimo la logica dell'Io + Tu, in genere si finirebbe con il parteggiare per uno dei due: quello che sa meglio vendere il proprio punto di vista o quello con il quale condividiamo più cose. Una volta che ci siamo schierati, tuttavia, il litigio non finisce, anzi accade che a quel punto ci siamo dentro anche noi, sposando la tesi di uno dei due. Se utilizzassimo la logica del Noi, ci interesseremmo poco dei contenuti del litigio e presteremmo più attenzione a come i due partner comunicano. Scopriremmo così proprio il modo in cui organizzano l'interazione per mantenere in piedi il litigio e per non consentire a nessuno dei due di compiere delle mosse di adattamento.

In questi casi, solo se i due partner sono in grado di fare una tregua e di abbandonare essi stessi la logica dell'Io + Tu, passando a considerare essi stessi il Noi, è possibile trovare una soluzione alla questione.

Così, come nell'esempio della storiella la causa della rottura della ciotola non sta né nella sua fragilità, né nella durezza del suolo: è il modo in cui i due elementi entrano in contatto fra loro a causare la rottura.

LE REGOLE: L'ORDINE NELLA RELAZIONE

C'è un'osservazione da cui possiamo partire per affrontare la questione delle regole: riferendoci ad alcune istituzioni religiose possiamo, parlare indifferentemente dell'ordine dei benedettini o della regola benedettina. L'uso dei termini regola e ordine è tale che i due sono impiegati come sinonimi.

Effettivamente questo uso interscambiabile è valido anche nel mondo della comunicazione e delle relazioni: le regole sono ordini e l'ordine si basa su regole. Ma come nasce una regola e che cos'è l'ordine?

Proviamo a ricordare un gioco di gruppo molto famoso: una persona deve uscire dalla stanza e quando rientra deve scoprire secondo quale criterio (regola che il gruppo ha concordato segretamente) il gruppo si comporta. La persona osserverà attentamente ciò che i vari componenti del gruppo fanno fra loro, cercando di cogliere delle ripetizioni di sequenze di comportamenti fino a individuare la regola. Così per esempio, può accorgersi che tutti i membri del gruppo "devono parlare con la persona alla loro sinistra" oppure che "in ogni frase che dicono ci deve essere il nome di un colore".

Le regole quindi possono sorgere da due processi diversi: possono essere appositamente create (il gruppo decide la regola) oppure possono essere individuate da un osservatore che coglie delle ripetizioni nel fenomeno che osserva. Sia nel primo che nel secondo caso la regola è collegata a un ordine, ossia dà agli eventi che accadono una certa prevedibilità. Regola e ordine camminano sempre a braccetto, dove c'è l'una troviamo anche l'altra e viceversa.

Entrambe i termini sono tuttavia relativi: provate a osservare un formicaio e se non siete entomologi è difficile, a prima vista, credere che in tutto quel via vai caotico possano esistere una regola (quale formica l'ha mai data?) e un ordine. La confusione è comunque apparente anzi, non esiste popolazione di insetti più organizzata delle formiche. È, tuttavia, l'occhio dell'osservatore a dover cogliere le somiglianze e le differenze nel comportamento delle formiche, arrivando a formulare le regole che ordinano la complessa organizzazione del formicaio.

In ogni interazione tra due esseri viventi (formiche, lupi, uomini) possiamo trovare delle regole che organizzano la relazione perché questa è una caratteristica di ogni sistema. Anche quando ci sembra che nell'interazione che osserviamo non ci siano regole, queste sono presenti e agiscono anche se non sono rinvenute. Spesso gli adulti, osservando alcuni gruppi giovanili, dicono "Non hanno regole e vivono nel disordine": ciò è falso, semplicemente accade che l'osservatore, non condividendo quel tipo di ordine, perché diverso dal suo, pensa che quello sia disordine.

Due esseri viventi nel momento stesso in cui iniziano a comunicare, dando vita ad un sistema, cominciano a interagire creando un ordine nella relazione. Alcune di queste regole probabilmente saranno esplicite e riconoscibili dagli stessi partner. Alcune di esse sono regole o convenzioni sociali: darsi del tu o del lei, che tipo di contatto corporeo avere, quanta vicinanza fisica è consentita, non sovrapporsi nel parlare, e così via. Altre regole esplicite saranno gli stessi partner a concordarle a seconda della situazione: chi fa le domande e chi risponde, che tipo di intimità è permessa, quanto è possibile esprimere le proprie idee, qual è il livello di lealtà. In genere tutte queste regole non vengono sancite direttamente, ma tendono a stabilirsi mano a mano che la relazione procede, diventando una consuetudine che si insedia nella relazione ordinandola. Una conferma che le regole esistono in una relazione proviene dalle conseguenze che seguono da una loro violazione: Mario telefona ogni giorno a Pina che accetta questo e la cosa va avanti per una settimana; se Mario l'ottavo giorno non telefona a Pina, è probabile che questa si preoccuperà o penserà di aver fatto qualcosa di sgradito a Mario il giorno prima. Pina quindi si aspetta da Mario un certo comportamento, perché

quel tipo di interazione era con il tempo diventato una regola. Tutto ciò a prescindere dal fatto se Mario volesse quella regola o meno: infatti nella comunicazione ciò che porta allo stabilirsi di una regola è l'effetto della ripetizione.

Gli psicologi comportamentisti hanno ben descritto questo negli esperimenti sul condizionamento del comportamento. Durante un esperimento, se a una persona, per un certo numero di volte, presentiamo un suono molto forte, da tapparsi le orecchie, preceduto dall'accensione di una lampadina, alla fine sarà sufficiente il solo stimolo luminoso a far sì che la persona si porti le mani alle orecchie. Cosa è successo? Si è indirettamente strutturata una regola nella comunicazione fra la persona e lo sperimentatore, regola che alla fine ha creato un'aspettativa in entrambi: non solo la persona attende il suono dopo il campanello, ma lo stesso sperimentatore si aspetta che la persona reagisca così. Pensate infatti allo stupore dello sperimentatore se questa cosa non accadesse.

Ma in una relazione non esistono solo regole esplicite, cioè regole che potrebbero essere descritte dagli stessi partecipanti, è possibile trovare anche regole implicite, che solo un osservatore può rilevare.

Così, ad esempio, è possibile notare in una famiglia che ogni volta che scoppia un litigio acceso fra i due coniugi e la temperatura dello scontro supera un certo livello, il figlio piccolo ha episodi di enuresi. Questo fa sì che i due genitori debbano preoccuparsi di questo problema e quindi l'intensità del conflitto coniugale ritorna nei livelli di guardia.

Questa regola che comunque organizza il sistema, può essere colta solo dall'esterno, così come i suoi effetti equilibratori sulla comunicazione fra i membri della famiglia. Sono, quindi, proprio tali regole a poter creare i maggiori problemi nelle relazioni quando l'evoluzione del sistema richiedere che l'organizzazione dell'interazione cambi. Infatti, la presenza delle regole implicite o nascoste sfugge alla consapevolezza delle persone, con la conseguente difficoltà a modificare la regola stessa.

I CONFINI INTERPERSONALI

Ogni individuo occupa uno spazio fisico che non si limita al proprio corpo ma si estende anche al di là come un vero e proprio territorio. Pensiamo all'abitazione, alla macchina tutti questi oggetti di possesso sono anche spazi fisici privati che gli individui vivono come proprie nicchie. Accanto allo spazio fisico ciascun individuo possiede anche uno spazio psicologico privato i cui elementi sono emozioni, esperienze, pensieri custoditi nella propria psiche e non accessibili agli altri. La presenza di questo spazio psicologico privato la sperimentiamo ogni volta che qualcun altro cerca di invaderlo, esigendo in maniera pressante da noi rivelazioni e "confidenze" che non ci sentiamo di fare.

Una delle funzioni della comunicazione verbale e non-verbale è quella di stabilire dei confini tra gli individui. Se Maria, dopo aver accettato un invito da Giovanni, gli dice salutandolo "Ti richiamo io fra qualche giorno", non sta solo comunicandogli un messaggio, ma sta mettendo un certo tipo di confine attraverso una regola. Così probabilmente, se Giovanni il giorno dopo la chiamasse, Maria potrebbe vivere il comportamento dell'uomo come invadente. Infatti, la richiesta implicita di Giovanni è del tipo "Creiamo meno distanza fra noi". Gran parte della comunicazione che gli individui si scambiano è spesso indirizzata a stabilire i confini che delimitano gli spazi personali o a cambiare e confermare quelli esistenti.

La psicologia che si occupa delle relazioni interpersonali ha descritto tre tipi di confini sulla base del tipo di comunicazione e sul tipo di vicinanza interpersonale che essi consentono.

I confini diffusi sono caratterizzati da un eccessivo passaggio di comunicazione e da un ipercoinvolgimento tra gli individui. La vicinanza che viene a stabilirsi tra le persone è estrema, dando origine a relazioni invischiate: il comportamento di un partner influenza immediatamente l'altro, tutti sanno tutto tutti. In genere c'è poca o scarsa privacy in questi rapporti, così come è esigua l'indipendenza e l'autonomia dei partner.

I confini rigidi sono l'esatto opposto dei precedenti: sia il passaggio della comunicazione che il coinvolgimento fra le persone è difficile. La distanza interpersonale è notevole e le relazioni sono caratterizzate dal disimpegno. Esiste, quindi, estrema autonomia e indipendenza fra i partner ma ciò può creare difficoltà nell'aiuto e nella comprensione reciproca.

Infine, ci sono i confini chiari, quando la comunicazione, il coinvolgimento emotivo e l'autonomia risultano adeguati, mantenendo il rispetto degli spazi vitali degli individuo senza per questo determinare situazioni di separatezza o di invischiamento.

Ogni relazione richiede una tipologia particolare di confine: ad esempio, il rapporto madre-figlio nell'infanzia ha bisogno di confini diffusi, mentre è importante che un infermiere mantenga una certa distanza professionale dai malati per evitare coinvolgimenti dolorosi. Di per sé, quindi, nessun tipo di confine è negativo, ciò che conta è l'adeguatezza alle caratteristiche della relazione.

Ogni volta che le persone stabiliscano una relazione, iniziando a interagire, dovranno, attraverso le regole, stabilire che tipo di confine mettere. È così possibile assistere a una vera e propria contrattazione (talvolta ad una lotta) tra i partner, nel caso in cui l'idea della distanza interpersonale che ciascuno porta è diversa da quella dell'altro partner. Tipico è l'esempio di due persone che conoscendosi per la prima volta si danno del "lei". Ad un certo punto la persona A inizia a dare del "tu" all'altra: se questa accetta ricambiando il "tu" la distanza interpersonale tra i due viene ridotta ed è possibile che si passi anche a un diverso grado di intimità. Se il "tu" viene rifiutato, perché l'altra persona continua a dare del "lei", questo è il segnale che per B la relazione deve rimanere con una distanza interpersonale ben marcata.

Il tipo di confine e di vicinanza interpersonale viene anche stabilito attraverso messaggi non-verbali che le persone si scambiano. Così comportamenti come guardarsi negli occhi, dare una pacca sulle spalle, sorridersi, mantenere una notevole vicinanza fisica, sono tutti messaggi che propongono nella relazione una vicinanza. Non a caso, proprio l'evitamento di questi segnali non-verbali equivale al mantenere una distanza, oltre che a fuggire da ogni tentativo dell'altro di avvicinamento.

LA TRIANGOLAZIONE: LA DEVIAZIONE DEL CONFLITTO

Fino a questo punto abbiamo parlato della comunicazione utilizzando sempre esempi che vedevano impegnate due persone. In effetti, l'unità minima nel campo della comunicazione è la diade: sia che siano presenti due persone, sia nel caso dell'individuo che parla con se stesso, comunque le funzioni di fonte e ricevente devono essere presenti.

Quando invece abbiamo a che fare con le relazioni, l'unità minima diventa la triade. È vero che esistono relazioni a due, anzi le relazioni più significative coinvolgono proprio due persone, tuttavia per poter far sì che si verifichino alcune situazioni relazionali e necessario anche il terzo elemento. Infatti, solo in una triade è possibile che si creino delle alleanze, fenomeno relazionale che prevede sempre un elemento rispetto al quale l'alleanza viene contratta.

Potremmo allora dire che la diade rappresenta di per sé una relazione incompleta e soltanto con la comparsa di una terza persona che la relazione raggiunge il suo numero perfetto. Ma quando accade che una diade si trasforma in triade?

Fintanto che in una relazione a due non viene a crearsi tensione, la comunicazione diadica può svolgersi in maniera tranquilla e rassicurante. In questo caso anche i livelli emotivi del rapporto restano sotto controllo e i due partner non sperimentano ansia. Tuttavia, tale situazione, per certi versi ideale, non rimane a lungo in questo equilibrio, perchè ogni relazione in realtà presenta continue oscillazioni nella comunicazione e nel livello di tensione. Quando, per vari

motivi, la comunicazione diventa difficile e i livelli di ansia salgono, accade che automaticamente venga coinvolta una terza persona nella relazione. Esempi di questo meccanismo sono molteplici: due bambini che litigano mentre giocano e chiedono alla mamma di intervenire, una coppia in crisi può, allo stesso modo, richiedere la presenza di un amante o di un figlio.

La formazione di una triade crea un nuovo equilibrio nella situazione interpersonale e il nuovo assetto a tre garantirà che future difficoltà relazionali potranno essere assorbite attraverso cambiamenti nelle alleanze all'interno della triade. In questo modo, la triade è dotata di maggiore stabilità rispetto al rapporto diadico e consente un migliore gestione dei livelli di tensione.

Ogni individuo vive all'interno di rapporti triadici, così come è capitato a molti di essere coinvolti, a proprio discapito, all'interno di un triangolo, trovandosi spesso in una posizione scomoda. Infatti, l'esperienza dell'essere triangolati è spesso fastidiosa e si ha la vera e propria impressione di trovarsi in trappola.

Esempi abbastanza innocenti ma rivelatori del disagio provato da chi è triangolato sono:

Il figlio viene interpellato dai genitori: "A chi vuoi più bene, a papà o a mamma?"

Alla persona C viene chiesto da A e B "Secondo te chi di noi due ha ragione su…"

C si trova nella seguente situazione: A gli confida una cosa su B pregandolo di non dirlo a B: B gli confida una cosa su A e lo scongiura di non dirlo ad A; C è amico sia di A che di B.

In tutti questi esempi è impossibile evitare la triangolazione se, chi svolge del funzione di "terzo", risponde alla richiesta che viene posta dagli altri due. Nel momento in cui ci si schiera il gioco è fatto, la trappola tesa ha avuto successo. L'unico modo per evitare di essere triangolati in situazione che non ci piacciono è quello di non rispondere alla domanda come si attenderebbero gli altri due mem-

bri. Il figlio potrebbe dire che vuole ugualmente bene a papà e a mamma, sfuggendo così all'illusione delle due sole alternative. Nel caso in cui i genitori insistessero, potrebbe cavarsela dicendo "Mi state mettendo in difficoltà e allora non ne voglio a nessuno dei due" accompagnando la frase con un sorriso furbesco.

In generale, la migliore tattica è quella di disattendere la domanda con una risposta che consenta di mantenersi esterni rispetto al quesito (magari squalificandolo un poco) e di resistere a tutti gli altri tentativi, finché i due membri della coppia, spazientiti dalla vostra indecisione, capiscono che non vi vogliono come alleato.

LA PSICOTERAPIA: OVVERO CURARE LE RELAZIONI

Tutta la psicoterapia è di per sé un processo comunicativo, durante il quale attraverso l'uso della parola si compie qualcosa di magico: il curare. Proprio nel contesto della psicoterapia è possibile comprendere tutto il peso delle parole, sia in senso negativo che positivo. Ciascuna persona conosce l'effetto che può avere una parola di rimprovero mal portata o una parola di incoraggiamento se offerta nel momento giusto.

Anche il parlare è a volte come un rituale magico e curativo se si incontra con un ascolto attento e partecipativo. Non occorre in questo campo essere psicologi o qualche altra sorta di esperto, ciò che conta è l'interesse per l'altro. La stessa azione di poter dar voce alle proprie preoccupazioni o problemi significa poterli condividere, dando forme e contorni a pensieri che altrimenti acquisirebbero le sembianze dei fantasmi. E l'unico modo per dissolvere questi fantasmi e chiamarli per nome. Allo stesso modo, raccontare le proprie vicende, la storia personale o più semplicemente quello che è accaduto durante la giornata, può avere un effetto catartico e di sfogo.

Proprio durante un atto comunicativo è possibile, attraverso il dialogo, intervenire e inserirsi nel discorso dell'altro per modificarne i contorni, i significati, accentuandone alcuni aspetti in ombra o ridimensionandone altri. Da questo punto di vista, la psicoterapia non cambia "la testa" delle persone ma può cercare di dare l'opportunità agli individui di apprendere nuovi modi di raccontarsi e quindi nuove modalità di pensare.

Esiste una stretta connessione fra pensare e raccontare storie: in entrambi i casi si tratta di collegare fra loro degli elementi, idee o

personaggi, tessendo fra loro una trama di relazioni. I romanzi più avvincenti, così come le migliori teorie, sono proprio quelli che lasciano aperte le possibilità per improvvisi cambiamenti nelle vicende e nelle relazioni dei personaggi: la storia non è data una volta per tutte ma si snoda di continuo davanti a sviluppi sempre nuovi.

Spesso le persone che arrivano in terapia chiedendo aiuto, sono come dei romanzieri che nel racconto della propria storia sono arrivati a un punto morto. Non intravedono più sviluppi e, come dentro a un vicolo cieco, si disperano o hanno perso interesse per il romanzo. La psicoterapia allora è un contesto dove, tramite la comunicazione, è possibile modificare il canovaccio del racconto del proprio romanzo, creando nuove connessioni e sfumature emotive fra gli elementi del racconto, attuali e passati.

Tuttavia, non solo in questo senso è possibile pensare alla psicoterapia come cura delle relazioni. Infatti, molti problemi interpersonali possono essere descritti come gli effetti di un centralino che funziona male o, peggio, che sia impazzito. Ciò fa sì che ogni comunicazione tra i parlanti comporti fraintendimenti, incongruenze, scarsa chiarezza. Se accettiamo questa similitudine, allora lo psicoterapeuta è colui che in una tale situazione si adopera per cercare di ristabilire una comunicazione corretta.

Così, se in terapia una coppia litiga sul differente modo con cui marito e moglie vorrebbero trascorrere il fine settimana, lo psicoterapeuta concentrerebbe la sua attenzione non tanto sullo specifico problema, ma sul modo in cui, comunicando, i due cercano di trovare una soluzione al problema.

La questione è quindi che la psicoterapia non offre soluzioni ai problemi ma aiuta le persone rispetto al modo con cui cercano di risolvere il problema. La psicoterapia diventa dunque un vero e proprio allenamento per coppie o famiglie sulla comunicazione al proprio interno.

Semplificando un poco il concetto potremmo dire, senza per questo stabilire alcun legame di causa-effetto, che dove c'è confusione nella comunicazione esistono relazioni disfunzionali e queste ultime contribuiscono alla costruzione dei problemi interpersonali o impediscono la risoluzione delle difficoltà. La psicoterapia allora è una situazione dove cercare di recuperare o di appendere la possibi-

lità di scambiarsi messaggi chiari: ciò significa definire se stessi (i propri pensieri, emozioni e desideri) e riconoscere la definizione che gli altri danno di se stessi. Questo dovrebbe portare alla costruzione di relazioni più flessibili e meno cariche di tensione.

PRESENTE O PASSATO: QUALE DIMENSIONE TEMPORALE NELLA RELAZIONE?

La psicologia, specie nella versione della psicoanalisi, ci ha fortemente influenzato a ragionare sul comportamento umano nei termini di cause passate. Così, se desideriamo sapere perché una persona ha un problema, cerchiamo di risalire a vicende trascorse, spesso infantili, il cui effetto ha determinato la condizione psicologica attuale.

Lo studio delle relazioni umane e della comunicazione porta però a modificare questo schema di ragionamento, costringendo a dare più importanza al presente. In altri termini, se vogliamo comprendere il comportamento di una persona, dobbiamo osservare il sistema di relazioni in cui è inserita e per fare questo occorre osservare come nel presente, nel *qui-ed-ora*, le persone comunicano.

Del resto lo stesso concetto di causa, così come viene utilizzato nelle scienze, ci porta logicamente a mettere in dubbio il ragionamento in base al quale è nel passato che dobbiamo ricercare le cause di un fenomeno presente. Proviamo a fare un esempio paradossale per renderci conto di come la dimensione presente sia fondamentale per la comprensione dei fenomeni.

Mario sta giocando in cortile con i suoi amici; per sbaglio, dà un calcio più forte al pallone che finisce contro il vetro di una finestra infrangendolo; nella stanza dove il vetro viene rotto c'è la culla in cui dorme un bambino che così si sveglia; il pianto acuto del bambino disturba il papà che sta dormendo; il papà si alza arrabbiato e litiga con la moglie che non riesce a far smettere di piangere il figlio; il litigio degenera e il papà da uno spintone alla moglie che cadendo sbatte la testa e muore.

Qualora seguissimo la logica del ricercare le cause nel passato dovremmo concludere che la causa della morte della mamma del bambino è Mario che gioca in cortile: gli eventi partono da lì e la concatenazione dei fatti porta fino al fatale incidente. La logica ci dice, tuttavia, che ciò è assurdo: infatti, possiamo dire che l'evento A ha determinato l'evento B solo se A è immediatamente antecedente a B, dal momento che se ciò non fosse riscontrabile noi potremmo immaginare un qualunque altro evento accaduto prima di B e che lo ha determinato. Così, se il mio bicchiere cade subito dopo che l'ho urtato posso affermare che è stato il mio movimento brusco la causa che ha portato alla rottura dell'oggetto.

Pur conoscendo queste cose, e considerandole ovvie, quando ragioniamo sulle vicissitudini degli uomini il tentativo di usare il "ragionamento del passato" è molto forte. Così, ad esempio, se una donna è depressa nel presente e sappiamo che nell'infanzia ha avuto carenze affettive, tendiamo a legare questi due fatti fra loro secondo un ragionamento che rinviene la causa dello stato attuale nella sofferenza psicologica passata. Questo modo di pensare al comportamento umano è così radicato che non ci appare l'illogicità del ragionamento. Proviamo allora ad utilizzare un esempio simile a quello precedentemente usato.

Maria a quattro anni subisce la perdita della mamma e in seguito a questo evento il papà, per il dolore, diventa alcolista; i parenti di Maria, tutti d'accordo per il bene della bambina, decidono di metterla in collegio; Maria, mal sopporta la rigidità delle regole del collegio e ha un comportamento ribelle e scarsamente socializzante; appena maggiorenne, Maria, esce dal collegio si trova un lavoro come cameriera e vive sola; conosce, frequentando i ragazzi del bar vicino al posto dove lavora Antonio, un ragazzo che vive di espedienti e senza un lavoro fisso; decidono subito di vivere insieme e nasce un figlio; Antonio non riesce a lavorare e le liti con Maria sono sempre più frequenti; Maria è sempre più brusca con il compagno che dopo un anno tradisce Maria con un'altra donna finendo per andarsene di casa; Maria, rimasta sola con il figlio inizia ad avere crisi depressive.

Ragionando su questa breve storia è facile cadere nella tentazione di far risalire la causa del disagio psicologico di Maria alle perdite subite nell'infanzia. Ma questo ragionamento, per quanto consue-

to è logicamente errato. Così, per comprendere il disagio di Maria dovremmo osservare ciò che accade nel presente a Maria stessa: il tipo di relazione che ha con le persone significative, quindi come comunica, i tentativi di soluzione che cerca di mettere in atto. È in questi elementi che va ricercata la causa del disagio di Maria, cosicché l'attenzione deve essere spostata dal "perché Maria sta male" a "come è che ciò accade".

E il passato allora dove lo mettiamo? È innegabile che le vicende passate, quelle che chiamiamo esperienza, influenzano il comportamento delle persone. Allo stesso modo è evidente che del passato conserviamo traccia attuale nella nostra memoria. Tutti gli esseri viventi conservano fisicamente memoria della propria storia: quella degli alberi la si può leggere nei cerchi concentrici all'interno del tronco, nelle lumache nella spirale del proprio guscio, nei mammiferi animali nelle sezioni temporali del cervello. Il passato, così, nell'uomo si conserva nella forma degli apprendimenti che vengono acquisiti.

Tuttavia, tali considerazioni sul passato non disconfermano le affermazioni precedenti a proposito della rilevanza del presente. Un ultimo esempio può consentirci di chiarire ulteriormente tutto ciò.

Un individuo passa davanti al cimitero dove da qualche anno è sepolta la madre; ricordandosi di questo evento il tale si commuove e comincia a piangere. Anche in questo caso la tentazione di affermare che il pianto è stato causato dal lutto della madre condurrebbe ad un errore. Infatti, non è il lutto per la perdita (evento passato) a commuovere la persona, ma il ricordo e i pensieri evocati dal passare vicino al cimitero: ancora una volta un evento presente.

Considerazioni pratiche

Se consideriamo come elemento importante nella comprensione del comportamento e delle relazioni umane la comunicazione, dobbiamo lasciarci alle spalle qualunque idea di "archeologia psicologica" e osservare più attentamente il presente. Una posizione di questo tipo ha un'importante implicazione: il passato non può più essere chiamato in causa come giustificazione di una difficoltà personale,

secondo un ragionamento il cui effetto finale è di deresponsabilizzare la persona.

Se le cose non vanno (il rapporto con il coniuge o con i figli, con i colleghi di lavoro) occorre capire e intervenire sul modo in cui nel presente le difficoltà sono mantenute attive. Ciò richiede la capacità (ma anche l'umiltà) di porre se stessi in discussione rispetto al modo con cui comunichiamo con gli altri, rispetto a come è organizzata la fase attuale del ciclo vitale, rispetto a come ci relazioniamo con le persone.

Infine vorremmo portare ancora un esempio per sottolineare ulteriormente l'idea del presente come elemento centrale per la comprensione del comportamento umano.

Paola è una giovane donna che nell'adolescenza ha subito una violenza sessuale che ha significato per lei un brutto trauma. I suoi rapporti con i vari partner che ha avuto nel corso degli anni sono sempre stati difficili, soprattutto rispetto all'area sessuale. Quando Paola incontra Lucio, dopo una breve relazione, decidono di sposarsi: Lucio è dolce, comprensivo ed è capace di comprenderla. Il loro matrimonio, purtroppo, dopo i primi due anni inizia ad andare male soprattutto perché la coppia presenta un alto grado di insoddisfazione "in camera da letto".

Come nei casi precedenti, anche con Paola e Lucio sarebbe molto facile e ovvio leggere le difficoltà sessuali alla luce delle vicende passate di Paola e la violenza subita ben si presta a elemento centrale del "perché questa coppia non funziona in camera da letto". Ma, a costa di essere ripetitivi, il disagio di Paola e Lucio è nel *qui-ed-ora*, nel modo in cui entrambi i partner cercano di comunicare in camera da letto e nei tentativi che stanno cercando di attuare per uscire fuori dalla trappola che li vede prigionieri. È aiutando la coppia ad esplorare la relazione attuale che, concretamente, è possibile restituirla ad una vita più piacevole.

PROBLEMI PSICOLOGICI O DIFFICOLTÀ RELAZIONALI

Perché alcuni individui possono presentare disturbi psicologici? Cosa sono i disturbi psicologici? E quindi, come si curano i disturbi psicologici? Queste domande costituiscono una continua sfida per la psicologia clinica, nel tentativo di trovare risposte che siano in grado di migliorare il benessere delle persone. Ma tale sfida, avendo come oggetto l'uomo, vede impegnate anche altre scienze che, ognuna sul proprio terreno, cercano di aumentare le conoscenze a riguardo.

Non vorremmo complicare subito il discorso ma, fin dall'inizio, occorre tenere conto della complessità della questione. Tale complessità, che al profano può sembrare solo confusione, non è attribuibile alle discipline scientifiche che non riescono a mettere d'accordo fra loro le teorie, bensì alla natura stessa dell'uomo.

Ogni risposta alle domande poste all'inizio di questo capitolo poggia, nell'ambito della scienza, su una tradizione di ricerca in grado di convalidare empiricamente le proprie soluzioni e sebbene molte delle risposte date da teorie differenti siano fra loro molto lontane, tuttavia questo non le rende automaticamente incompatibili o inconciliabili fra loro.

Non è il caso di descrivere in maniera esauriente i molteplici approcci alle questioni menzionate. Occorre sapere che, rispetto ai disturbi psicologici, esistono vari tentativi di spiegazione e quindi di intervento. Il primo approccio rintraccia nelle modificazioni o nelle caratteristiche del sistema nervoso le cause dei disturbi psicologici. In genere tale ambito ha alle base ipotesi ereditarie e una tipologia di

intervento che cerca, tramite l'uso di farmaci, di riequilibrare le disfunzioni alla base dei disturbi psichici.

Per quanto riguarda la psicologia, anche all'interno di questa scienza è possibile trovare diverse teorie: la psicoanalisi, la teoria cognitivo-comportamentale, gli approcci psico-corporei, la teoria sistemica-relazionale. Ognuna dal proprio punto di vista queste teorie hanno elaborato modelli del funzionamento psichico dell'individuo e quindi anche formulato ipotesi sulla natura e sulla causa dei disturbi psicologici.

Ci occuperemo in questo ambito del punto di vista sistemico-relazionale, nel tentativo, tutt'altro che semplice, di descrivere le risposte che questa teoria ha elaborato a proposito dei disturbi psicologici.

Prima di tutto occorre cercare di capire cosa si intende per disturbo psicologico. Il dibattito su questa stessa questione è molto ampio perché questa domanda richiederebbe l'arduo compito di definire cosa sia la normalità e distinguerla da tutto ciò che è diverso da essa, cioè deviante e quindi "disturbato". Senza entrare troppo nel merito, riteniamo che possiamo parlare o ci possiamo trovare davanti ad un disturbo psicologico tutte le volte che un individuo sperimenta nella propria esistenza uno stato di sofferenza e tale stato interferisce nella conduzione della propria esistenza. Dobbiamo subito notare che ogni individuo non vive isolato, ma intrattiene sempre relazioni con altre persone. Così, sarà capitato a tutti di osservare che esistono relazioni (matrimoniali, di amicizia, lavorative) che appaiono come buone e relazioni che, al contrario, ci sembrano non buone. In questi casi ci si può rende conto che, in genere, gli individui che sono inseriti all'interno di buone relazioni sembra stiano meglio rispetto a quelli che invece vivono all'interno di rapporti difficili.

Veniamo così ad un primo punto importante della teoria sistemica: il disturbo psicologico non può essere attribuito o osservato solamente nel singolo individuo, ma è un fenomeno che appartiene anche al mondo delle relazioni. Così, se nello svolgimento di una relazione troviamo uno stato di sofferenza e questa situazione interferisce in maniera significativa nella vita degli individui, possiamo parlare di disturbo psicologico.

Non abbiamo però ancora risposto alla domanda di cosa esso sia, ma abbiamo posto le basi per definire il modo in cui esso nasce. La risposta più semplice a questa domanda, consisterebbe nel consiglio di prendere un manuale di psichiatria o l'ultima versione del DSM IV e scorrere la classificazione dei disturbi e dei loro sintomi: nevrosi (fobie, ossessioni), psicosi, depressione, ansia, disturbi alimentari (bulimia o anoressia), sindromi psico-sessuali... etc. Questo però è solo un elenco dei disturbi psicologici ma non ci dice nulla di cosa essi sono.

A questo proposito, come osservatori, occorre notare che il disturbo psicologico si concretizza in un comportamento della persona, comportamento che rispetto a un generico standard appare presente in eccesso o in difetto nella vita di una persona. Lavarsi spesso le mani, parlare attraverso frasi prive di senso, nutrire paure abnormi o rivolte a situazioni che non dovrebbero suscitarle, stare per lunghi periodi senza far nulla o senza parlare, sono solo alcuni esempi di disturbi psicologici. Spesso poi occorre notare che a tali comportamenti sono accompagnate sensazioni o vissuti non positivi per la persona. Queste osservazioni ci sembrano importanti perché evidenziano come il termine "disturbo psicologico" si concretizza nella realtà in comportamenti che ad un osservatore possono apparire devianti rispetto all'esperienza comune.

Se, quindi, i disturbi psicologici sono dei comportamenti emessi dagli individui occorre subito rilevare che questi stessi comportamenti nascono all'interno di relazioni e influenzano i partecipanti alla relazione. Prendiamo il caso di una donna che ha paura di uscire da sola e soffre di attacchi d'ansia quando deve andare a fare la spesa: il suo disturbo si manifesta all'interno della relazione con il marito e con i figli, cioè nella famiglia, oppure in ufficio con i colleghi, coinvolgendo quindi delle persone in relazione fra loro. Inoltre la fobia di questa donna influenzerà il marito, i figli o i colleghi nel senso che queste persone, alle sue richieste di aiuto, dovranno in qualche modo prendere una posizione, dovranno definirsi rispondendo alle richieste o meno.

Questo ragionamento ci da la possibilità di sintetizzare cosa sia in disturbo psicologico attraverso un definizione generale: *un insieme di comportamenti valutati da un osservatore esterno come diversi*

rispetto all'esperienza comune, accompagnati spesso da vissuti spiacevoli, e che vedono coinvolte più persone in relazione fra loro.

La psicologia clinica, al di là delle definizioni che le varie scuole hanno dato dei disturbi psicologici, ha sempre cercato di rintracciare l'origine dei disturbi stessi. La questione dell'origine è fondamentale, non solo perché la ricerca delle cause dei fenomeni ha sempre suscitato l'interesse degli studiosi, ma soprattutto per il fatto che essa si collega al significato del disturbo.

È facilmente intuibile che affermare che un sintomo nasce da un disturbo organico o da un conflitto interiore o da una relazione problematica comporta significati diversi e propone, soprattutto, differenti soluzioni.

Nell'approccio sistemico possiamo, in via generale, affermare *che si osserva la nascita di disturbi psicologici laddove l'individuo è inserito in una relazione non adeguata al momento evolutivo della persona o del sistema stesso, oppure in un contesto relazionale in cui non c'è una comunicazione chiara o un'adeguata espressione delle emozioni*. Queste caratteristiche non necessariamente comportano la presenza di una persona con disturbi psicologici, tuttavia dove c'è un individuo con questo tipo di problemi è possibile osservare tali caratteristiche. Il disturbi psicologico, quindi, assume il significato di segnale a proposito della difficoltà a cambiare la situazione relazionale che si presenta come difficile.

È importante sottolineare l'attenzione che viene accordata al termine "cambiamento", vero elemento chiave della psicologia clinica ad orientamento sistemico. Il cambiamento ha di per sé una doppia valenza: da una parte vuol dire passaggio a una nuova fase della vita, quindi crescita ed evoluzione; dall'altra però significa anche rischio, pericolo per una nuova situazione che deve essere affrontata. Del resto, il cambiamento è, nella vita di ogni essere vivente, un momento particolare, così ad ogni passo evolutivo spesso si accompagna un momento stressante insieme a una serie di difficoltà sperimentate dall'individuo.

Il disturbo psicologico e i sintomi che lo rappresentano sono sempre il segnale di un cambiamento difficile a realizzarsi o di un cambiamento non realizzato che obbliga gli individui a mantenere relazioni, rapporti, stili di vita non più adeguati.

Così, nell'ottica sistemica tre concetti sono importanti per affrontare qualunque discorso sul significato dei disturbi psicologici: cambiamento, ciclo vitale e contesto. Rispetto al primo termine abbiamo già detto qualcosa. Per quanto riguarda il ciclo vitale, il significato di questo termine è intuibile e si riferisce alle fasi evolutive di qualunque sistema vivente, dall'individuo alle galassie. In genere il ciclo vitale di base, nell'approccio sistemico, è quello della famiglia: dalla formazione della coppia, al matrimonio, dalla nascita dei figli alla loro adolescenza, dallo svincolo dei figli oramai adulti alla coppia sola e al "nido vuoto", fino alla vecchiaia e alla morte. Fanno parte del ciclo vitale eventi come separazioni, divorzi, nascite, matrimoni, morti, malattie, vicissitudine economiche.

Il concetto di contesto è invece collegabile a quello di ambiente, anche se rispetto a questo c'è un'attenzione maggiore al tipo di relazione esistente tra le persone. Così, spesso la conoscenza del contesto cioè della situazione in cui si verifica un disturbo psicologico aiuta a dare significato a quei comportamenti che apparentemente appaiono inspiegabili, permettendo di rintracciare quella che viene definita la funzione del sintomo.

Infatti, per quanto possa apparire paradossale, in psicologia clinica si sa bene che un comportamento sintomatico svolge una funzione (spesso definita vantaggio secondario) per la persona e per il sistema di relazioni in cui è inserita. Gli esempi a questo proposito sono molti. Tra i più classici possiamo citare la funzione di unione e di allontanamento del conflitto coniugale svolta dal comportamento sintomatico di un figlio che ha, quindi, una valenza protettiva per la coppia; la funzione di controllo che assume un comportamento fobico quando si manifesta con continue richieste di vicinanza e di aiuto rivolte al partner.

Ricostruire un significato intorno a un comportamento sintomatico ha, nella prospettiva sistemica, un'importanza particolare. Vuol dire, infatti, collegare una situazione che appare inspiegabile (il sintomo, il malessere relazionale) a quanto sta accadendo prima di tutto nel qui ed ora, e collegandolo alla svolgimento storico della relazione stessa.

BIBLIOGRAFIA

I seguenti testi rappresentano i riferimenti bibliografici principali da cui il libro ha tratto le indicazioni.

BATESON G..: *Verso un'ecologia della mente.* Adelphi Milano 1976.

BATESON G.: *Mente e natura*. Adelphi, Milano 1984.

BATESON G., BATESON M.G.: *Dove gli angeli esitano*. Adelphi, Milano 1989.

BATESON G.: *Questo è un gioco*. Franco Angeli, Milano 1996.

BATESON G.: *Una sacra unità*. Adelphi, Milano 1997.

BERTALANFFY L. VON: *Teoria generale dei sistemi*. Mondadori Milano 1983.

DE CAMILIS S., RICCI R.: *Immagini della famiglia*. Primerano Roma 1992.

DE CAMILLIS S., RICCI R.: *Uscire indenni dalla terza età.* EdUP Roma 1995.

GULLOTA G..: *Commedie e drammi del matrimonio.* Feltrinelli Roma 1987.

HALEY J.: *Le strategie della psicoterapia della famiglia.* Sansoni Firenze 1987.

LAING R.*: L'Io e gli altri. Psicopatologia dei processi interattivi*. Sansoni, Firenze 1977.

PIATTELLI PALMARINI M.: *L'arte di persuadere*. Mondadori, Milano 1995.

RUESCH J., BATESON G.*: La matrice sociale della psichiatria*. Il Mulino, Bologna 1976.

ZANI B., SELLERI P., DAVID D.: *La comunicazione*. NIS, Roma 1994.

WATZLAWICK P., BEAVIN J.H., JACKSON D.D.*: Pragmatica della comunicazione umana*. Astrolabio, Roma 1971.

WATZLAWICK P.: *La realtà della realtà*., Astrolabio, Roma 1978.
WATZLAWICK P.: *Il linguaggio del cambiamento*. Feltrinelli, Milano 1984.
WATZLAWICK P.*: Istruzioni per rendersi infelici*. Feltrinelli, Milano 1991.

LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE
Una mini guida self help che introduce il lettore al complesso mondo della comunicazione interpersonale, svelandone i segreti, le trappole e le strategie utili a costruire sane relazioni con gli altri

CAP - Centro di ascolto psicologico è un servizio della Libera Accademia di Roma e dell'Università Popolare dello Sport che si propone di diffondere una corretta informazione psicologica di base. Opera nel settore della prevenzione e cura del disagio psicologico, favorendo l'accesso alla consulenza psicologica e alla psicoterapia.
www.centroascoltopsicologico.it

Libera Accademia di Roma (Associazione di Promozione Sociale) e **Università Popolare dello Sport** (Associazione Sportiva) formano un sistema che opera a Roma nel settore dell'educazione degli adulti, promuovendo la cultura, lo sport e il benessere attraverso l'organizzazione di attività ed eventi .
www.accademialar.it
www.universitapopolaredellosport.it