

Manola Perini
Marisa Fabbro

Comunicazione e ascolto



Ascolto il silenzio...

Ascolto il silenzio,

ascolto il mio silenzio

che scandisce il ritmo

di un velato sentire...

Guardo l'orizzonte...

Lontano lo sguardo perdo

che si confonde

con il grigio andare

delle spente nubi

in un lento ciondolar...

Opaca è l'attesa

Che fulminea scandisce

i tocchi vibranti

di un'anima violata...

Ingrato indugio...

lento consumarsi del silenzio

che spegne le ultime voci...

Comunicazione e linguaggio

Parlare è “parlare con l'altro”

L'uomo è un essere in relazione: egli vive, costruisce la sua individualità, apprende e cresce nel rapporto con gli altri. Tutto, nell'uomo e nel mondo, avviene mediante il linguaggio. Sia il mondo interiore che il mondo esteriore dell'uomo si manifestano nel e con il linguaggio. L' "io" e il "tu", come pure il "noi", si tengono insieme nel linguaggio mediante il quale gli individui si riconoscono reciprocamente e ricevono la loro piena legittimazione.

L'invenzione del linguaggio

Il linguaggio verbale è una “dote” originaria e caratteristica dell'uomo. E' una capacità esclusiva dell'Homo sapiens, quell'essere giunto al culmine della sua evoluzione biologica e culturale seguendo dei percorsi che lo hanno portato a differenziarsi dagli altri animali e a specializzarsi all'interno della sua specie.

La capacità dell'uomo di parlare e significare, da un lato, si situa nelle strutture biologiche dell'uomo (eredità biologica; aspetto filogenetico), dall'altro richiede un particolare apprendimento, determinato dalla natura relazionale dell'essere dell'uomo (apprendimento sociale; aspetto ontogenetico).

L'uomo è un essere pensante, sociale e comunicante; la comunicazione è quindi un aspetto costitutivo del soggetto e ha due dimensioni che non si possono scindere:

- la **dimensione cognitiva, proposizionale**
- la **dimensione relazionale**

Dimensione cognitiva, in quanto ci mostra come la comunicazione stessa sia in relazione con il pensiero, con l'intenzionalità, con l'azione intelligente; proposizionale in quanto le conoscenze sono organizzate e trasmesse sotto forma di proposizioni e quindi si ricorre al linguaggio per poter concettualizzare, significare e comunicare il proprio pensiero.

La dimensione relazionale ci mostra invece come la comunicazione abbia necessità per sua natura di qualcuno con cui interagire: un contatto sociale; relazionale in quanto la comunicazione genera e rinnova le relazioni creando quell'intersoggettività dialogica che consente di negoziare significati e condividere scopi.

La comunicazione quindi alimenta e sostiene le relazioni tra soggetti.

Aspetti filogenetici della comunicazione

Sul piano dell'evoluzione della specie umana possiamo sostenere che uomo e comunicazione si sono sviluppati in maniera parallela, di pari passo.

L'evoluzione dell'uomo ha una storia che copre circa 2 milioni di anni ed è passata attraverso varie fasi e conquiste.

Il linguaggio verbale si è sviluppato relativamente tardi nell'evoluzione dell'uomo e si può dire che è contemporaneo :

- **al raggiungimento della posizione eretta** ha consentito l'uso degli arti superiori x funzioni diverse dal camminare
- **allo sviluppo della plasticità della mano : opponibilità del pollice** gli ha permesso di avere una presa maggiore (Il pollice distingue i primati dagli altri animali, perché, essendo costituito da un notevole numero di muscoli attivatori, permette qualunque tipo di presa)
- **alla produzione di artefatti**¹
- **alla riduzione mandibolare** che ha consentito sia l'allargamento delle aree prefrontali dell'encefalo sia una più fine e selettiva articolazione dei suoni.

1)Un **artefatto** è un oggetto la cui forma è giustificata dalla prestazione a cui era destinato, ancora prima della sua effettiva realizzazione. Cioè materializza l'intenzione preesistente da cui ha tratto origine. **Gli artefatti presuppongono un progetto, uno scopo e di conseguenza un'intelligenza capace di attività creativa.** Dal punto di vista della psicologia cognitiva, gli artefatti sono oggetti prima cognitivi, poi realizzati concretamente. In un martello, ad esempio, è evidente la ragione per la quale esiste una estremità pesante. Una pietra al contrario deve la sua forma a cause naturali, quali terremoti, rotolamenti, frane, onde ecc. Dal punto di vista evolutivo nell' *Homo habilis*, la costruzione di utensili complessi (come asce, falcette e raschiatoi) oltre alla necessità di possedere una motricità fine, presuppone una capacità immaginativa, ossia un'idea del prodotto che è anteriore alla sua esecuzione. Un grado di intelligenza creativa che, seppur basso, dà un vantaggio competitivo rispetto alle altre specie con cui condivide l'ambiente. L'accrescersi in *Homo Erectus* e *Homo sapiens* di abilità cognitive immaginativo/creative porterà alla costruzione di artefatti sempre più complessi.

- **allo sviluppo di un sistema di gesti**

L'uomo ha sviluppato l'impiego di diversi mezzi per **informare, partecipare e distribuire** idee e conoscenze; informare gli altri ad esempio di un pericolo imminente, o del ritrovamento di una buona zona di cibo o acqua; partecipare alla caccia, distribuire idee ad esempio su come costruire una capanna più sicura), elaborando così diversi sistemi di simboli come ad esempio il linguaggio verbale.

Mithen, archeologo cognitivo dell'Università di Reading, prova a formulare una teoria molto accattivante, secondo la quale i primi ominidi comunicavano attraverso un linguaggio "musicale", un miscuglio tra il linguaggio e la musica come li intendiamo noi oggi. Secondo Mithen, questa forma di comunicazione avrebbe toccato l'apice nei neandertaliani. Che avevano una configurazione delle alte vie respiratorie che avrebbe consentito loro di parlare, ma non disponevano dei circuiti nervosi deputati al controllo del linguaggio. Le difficili condizioni ambientali in cui vivevano e la crescente complessità dei loro gruppi sociali richiedevano uno scambio continuo di informazioni, e quindi si sviluppò un sistema di comunicazione articolato che includeva sia suoni sia gesti del corpo. Probabilmente anche i primissimi Homo sapiens comunicavano in questo modo, ma solo con l'evoluzione del cervello si è sviluppato un linguaggio.

L'ipotesi di Mithen è necessariamente di natura speculativa, ma le prove indirette che porta a suo sostegno sono numerose e convincenti.

Sul piano ontogenetico

L'adulto presenta al neonato il mondo.

Nello sviluppo soggettivo dell'individuo il neonato già nelle prime settimane di vita interagisce con l'adulto di riferimento attraverso processi comunicativi preverbali che permettono di costruire e condividere significati, attribuire senso agli eventi da parte di entrambi.

Il linguaggio è un mezzo che unisce il pensiero al bisogno di comunicarlo a qualcuno. Pensiero e linguaggio si articolano in maniera reciproca; esiste una relazione intrinseca tra realtà pensabile e realtà comunicabile.

Comunicazione, pensiero e linguaggio sono funzioni distinte ma interdipendenti dell'evoluzione della specie umana.

Qual'è dunque il ruolo del linguaggio?

Il linguaggio serve ad elaborare, organizzare, "impacchettare" e trasmettere conoscenze tra i partecipanti all'interno di una data comunità.

Ha una funzione **proposizionale** in quanto le conoscenze vengono raccolte veicolate organizzate in proposizioni, non rimangono sospese nel nulla. In questo senso il linguaggio consente di organizzare e di comunicare il pensiero, in quanto fornisce il pensiero di una forma comprensibile agli altri.

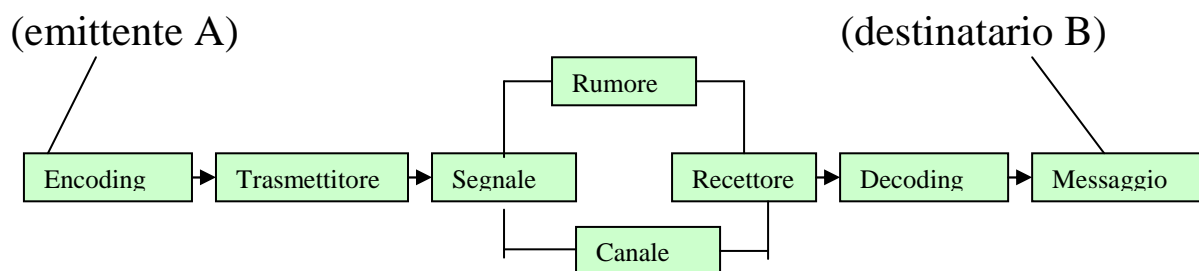
Il linguaggio si presenta come un **sistema di simboli** in grado di generare un numero illimitato di parole, di frasi,

di discorsi. Sono simboli arbitrari e convenzionali prodotti all'interno di una certa comunità di parlanti (ad esempio la nascita della lingua naturale di un popolo).

Il linguaggio inoltre è caratterizzato dalla **composizionalità**, ossia dal fatto che è costruito di unità componibili (le più piccole sono i fonemi). La composizionalità del linguaggio e la sua natura proposizionale sono legate alla **capacità computazionale** della mente umana, ossia la disposizione generale della mente a confrontare elementi e a cogliere le differenze tra essi, disporre gli oggetti in ordine, disporli in categorie. Tale capacità del pensiero è alla base della natura proposizionale del linguaggio.

Modello matematico della comunicazione

Secondo Shannon la comunicazione può essere considerata un processo di trasmissione di informazioni, da qui lo studio del modello matematico della comunicazione. Nell'approccio matematico si considera l'informazione come differenza tra due o più elementi o dati, il ruolo della comunicazione analizzato era principalmente l'**invio e il trasporto delle informazioni**.



Un segnale (**messaggio**) passa da un mittente A (**emittente**) attraverso un trasmettitore, (esempio la voce) lungo un **canale** (esempio filo del telefono) ad un ricevente B (**destinatario**) grazie ad un **recettore**, (per esempio l'apparato acustico). Il messaggio (composto di segni) deve essere codificato (costruito e combinato secondo certe regole, un codice) da chi lo emette (**encoding**) e decodificato da chi lo riceve (**decoding**).

Il contesto gioca un ruolo più o meno importante a seconda del tipo di codice utilizzato.

Essendoci del rumore lungo il canale è necessario che il segnale posseda una certa intensità che gli consenta di raggiungere la destinazione, in modo che l'informazione risulti effettivamente trasmessa. L'informazione non è quindi ciò che è stato comunicato, bensì ciò che ha buona **probabilità di raggiungere la destinazione**, superati gli impedimenti lungo il canale. La comunicazione è tale solo ove vi sia un passaggio di informazioni tra emittente e ricevente e una risposta.

Per Shannon è dunque importante che vi sia un **feedback, segnale di ritorno, dal ricevente all'emittente, che serve a verificare che il messaggio sia arrivato a destinazione.**

Il feedback consente all'emittente di verificare l'intenzionalità del ricevente a recepire il messaggio, ai fini di prevedere il seguito che potrà avere la comunicazione.

Qualora si consideri il modello dato all'interno del processo comunicativo umano, già al livello cibernetico va messo in evidenza che la formula usata da Winner e Shannon è valida solo se l'emittente e il ricevente dispongono di un repertorio comune di simboli, esperienze, ambiente e cultura. Il difetto principale riscontrato da questa concettualizzazione è quello di non dar conto del processo di interpretazione, e quindi dei problemi soggettivi e psicologici degli individui che comunicano.

La comunicazione umana è infatti irriducibile a un processo lineare, è piuttosto un processo interattivo e a più piani.

Forme, funzioni e atti della comunicazione umana

Forme di comunicazione:

verbale riguarda il 20% della comunicazione

non verbale riguarda l' 80%

Le funzioni generali della comunicazione sono 4 e sono in relazione con gli atti linguistici:

FUNZIONE		ATTO LINGUISTICO
Funzione informativa	Corrisponde a →	Frase / domande
Funzione di controllo	Corrisponde a →	Ordini
Funzione sociale	Può essere assolta da	Qualsiasi atto linguistico
Funzione espressiva	Corrisponde a →	Esclamazioni

Segni e simboli

La comunicazione si svolge per mezzo di **segni** (fenomeni che significano qualcos'altro rispetto al fenomeno stesso)

→ La Semiotica è la scienza che studia i segni

I segni sono di vario genere:

Icona = segno simile a ciò che esso significa (es. segnale stradale).

Sintomo = segno strettamente collegato a un fenomeno molto diverso (es. sbadigliare può essere sintomo di sonnolenza o noia, mentre un finto sbadiglio è un'icona che imita un sintomo).

Indice o **segnale** = segno direttamente causato da ciò che esso significa (→**INDISCUTIBILE**).

Simbolo = indica una relazione più o meno arbitraria fra il segno e ciò che significa (→**ARBITRARIO**).

Codici e linguaggi

Codici = sistemi in cui si organizzano segni e simboli, x mettere in relazione i segni tra loro e con i vari aspetti della realtà. Mediante questi la realtà può essere rappresentata, spiegata e talvolta modificata.

Linguaggio = strumento per trasferire informazioni (conoscenze). Il linguaggio umano viene sempre appreso, perché anche nel caso delle parole onomatopeiche (imitano il suono della cosa significata) uno stesso suono viene riprodotto diversamente nei diversi linguaggi.

Il linguaggio si caratterizza x la **doppia articolazione**:

- a livello di suoni (**fonemi** = suoni linguisticamente rilevanti);

- a livello di struttura/forma (**morfemi** = unità minimali di significato).

Tutti i linguaggi hanno una ben sviluppata:

Fonologia = sistema di regole che riguardano la pronuncia;

Sintassi = sistema di regole x mettere in relazione i simboli verbali tra di loro;

Semantica = sistema di regole x mettere in relazione i simboli verbali con la realtà;

Pragmatica = sistema di regole x mettere in relazione i simboli verbali con le azioni dei comunicanti.

Principi della comunicazione umana secondo Grice (filosofo inglese) ciò che diciamo dovrebbe essere:

- **VERO**
- **INFORMATIVO**
- **RILEVANTE**
- **CHIARO**

Interazione e comunicazione

Comunicazione = interazione, intersoggettiva e volontaria mediante un linguaggio umano basato sulla doppia articolazione e su un sistema simbolico.

La comunicazione fra piani diversi

- Comunicazione **verticale** = comunicazione tra diversi piani (es. società-individuo; gruppo-organizzazione, ecc.).
- Comunicazione **orizzontale** = comunicazione su un unico piano (individuo-individuo; organizzazione-organizzazione, ecc.).
- Comunicazione **orizzontale soggettiva** = comprende anche la “vita interiore”: i sentimenti, le emozioni, ecc.

Il significato del significato

Ciò che distingue la comunicazione umana dalla comunicazione animale è il **significato**. La comunicazione umana è dotata di senso.

Il **significato** è il modo in cui comprendiamo, spieghiamo, sentiamo un dato fenomeno. Ma è necessario distinguere tra:

- **Denotazione** = significato specifico di una data parola.
- **Connotazione** = si riferisce alle associazioni o alle suggestioni implicite relative ad una data parola (*cane* e *cagnolino* hanno connotazioni diverse sebbene siano uguali sul piano connotativo).

La comunicazione non verbale

*“Vi è un rapporto costante che unisce certe sensazioni e certi suoni e che ci fa intuire la misteriosa analogia che associa musica e vita interiore in una affinità ancora poco studiata. Gli studiosi di acustica sanno che ogni parola si presenta come identificabile e unica non fosse altro per il suo timbro.....non è necessario capire le parole per afferrarne la portata, l'umore di colui che parla, la sua amarezza, la sua falsità o il suo odio <...> Il linguaggio nasce da un accordo fortuito, riconosciuto ed accettato tra un sentimento ed un suono corrispondente emesso dalla bocca grazie ad un'associazione tra intonazione di voce e sentimento in questione”.*²

Assieme al linguaggio, gli esseri umani hanno a disposizione una pluralità di sistemi non verbali di significazione e di segnalazione; alcuni riguardano il:

- **sistema vocale** come ad esempio la variazione del tono, dell'intensità e della velocità del parlato, pause comprese; il sistema vocale influenza grandemente ogni enunciato. Ad esempio la parola esci, può essere una descrizione, un ordine, un rimprovero, una richiesta di non uscire ecc. secondo il modo in cui è detto.
- **sistema cinesico** comprende l'insieme dei movimenti del corpo, del volto e degli occhi. I nostri movimenti non sono solo strumentali per compiere certe azioni ma implicano anche la produzione e la trasmissione

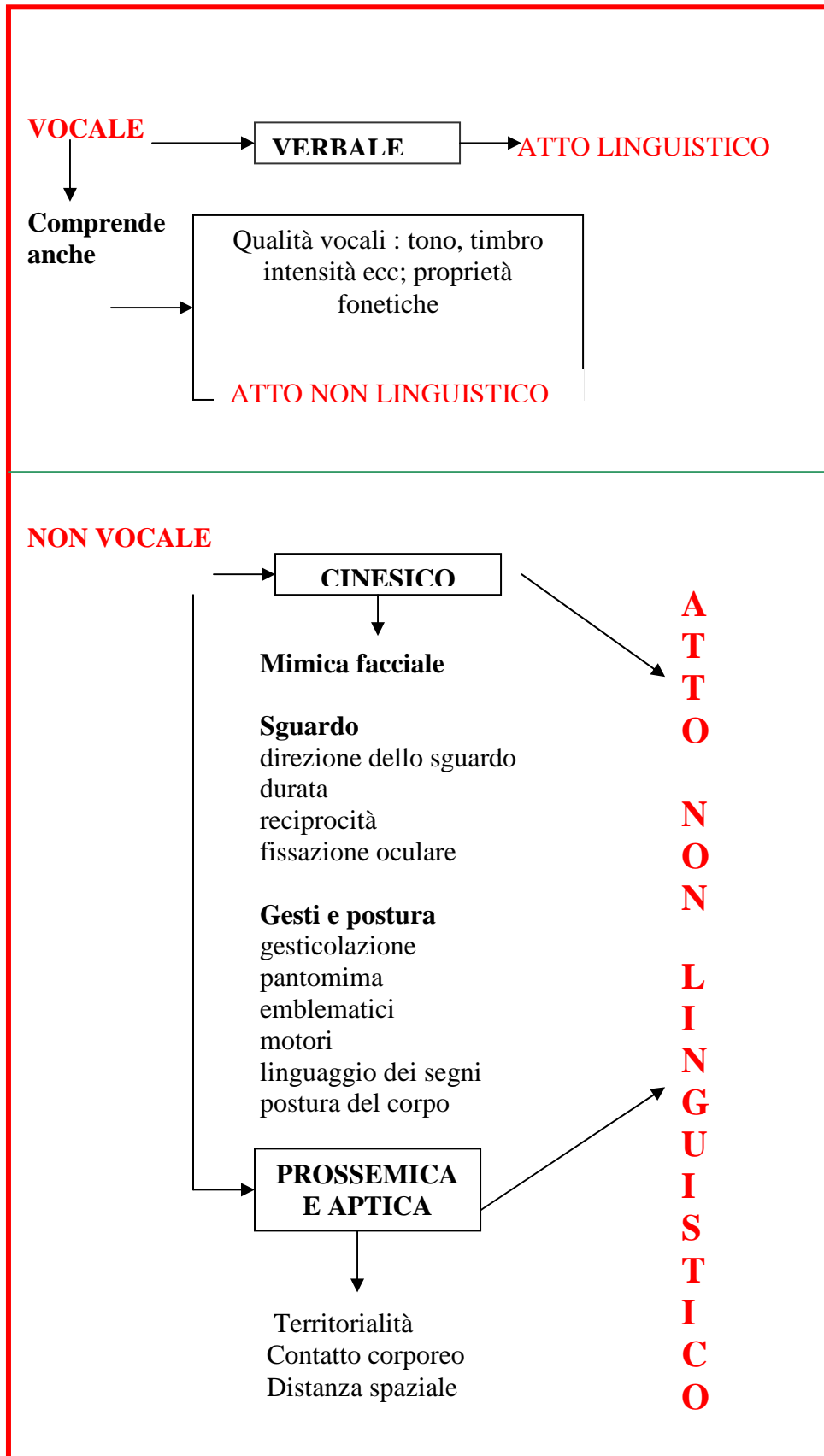
² Luc Benoist

di significati. La mimica facciale è un sistema comunicativo molto forte in quanto la faccia è una zona del corpo che attira l'attenzione e l'interesse degli altri.

Eckman³ a tale proposito a seguito di una ricerca ritiene le espressioni facciali universalmente condivise, fisse e specifiche per ogni emozione. Anche Fridlund sostiene che abbiano valore comunicativo poiché manifestano agli altri le intenzioni del soggetto. Un posto di particolare rilievo merita lo sguardo che rappresenta un potente segnale comunicativo, fondamentale per regolare i rapporti interpersonali, per gestire la conversazione e per fornire una certa immagine di sé. Anche i gesti sono un sistema non verbale distinto come i gesti iconici (o illustratori che accompagnano il parlato) la pantomima (per rappresentare azioni e situazioni) Gli emblemi (gesti altamente stereotipati come ad esempio l'autostop) gesti motori (o di adattamento che svolgono una funzione di adattamento appunto, in situazioni di stress o di tensione) il linguaggio dei segni (come il sistema usato dai sordomuti, che ha proprietà di linguaggio vero e proprio). **Il sistema prossemico e aptico** sono sistemi di contatto: La prossemica concerne la percezione, l'organizzazione e l'uso dello spazio, della distanza del territorio nei confronti degli altri. Si va da una distanza minima (zona intima) ad una distanza massima (zona pubblica).

³ Paul Ekman ricercatore sulle espressioni facciali.

Rappresentazione schematica dei molteplici ed articolati sistemi di significazione e segnalazione (Anolli 2002)



L'elevata quantità e diversità dei sistemi di significazione e segnalazione (da quello linguistico a quelli non linguistici) contribuisce alla produzione, determinazione e definizione del significato finale di un determinato atto comunicativo.

Il coordinamento e convergenza dei diversi sistemi di significazione e segnalazione viene detto **sintonia semantica**; questa sintonia garantisce una necessaria flessibilità, stabilità, prevedibilità. E così si arriva ad elaborare un significato diverso per un enunciato quando questo è inserito in situazioni, convenzionalmente stabilite all'interno di una data cultura, come ad esempio la comunicazione ironica (un enunciato potrebbe essere ironico per noi e offensivo per un altro).

La comunicazione si configura come **partecipazione** (parlante e destinatario sono sullo stesso piano e hanno lo stesso identico grado di responsabilità). Quando le persone comunicano devono adattare i loro stili personali le une con le altre attraverso un processo di coordinazione attiva e di aggiustamento reciproco; questo processo è detto **sincronia comunicativa**, consente un aggiustamento continuo tra i partecipanti attraverso rispecchiamento, reciprocità, compensazione, convergenza o divergenza.

Anolli definisce la comunicazione *“uno scambio interattivo osservabile fra due o più persone, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un certo significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento”* .

La comunicazione è anche ascolto

Secondo Von Foerster Esiste il dialogo solo se tutti stanno ascoltando, questa la condizione indispensabile perché abbia luogo il dialogo. Il saper dialogare, quindi il porsi in ascolto è un punto d'arrivo, attraverso un percorso lungo che prevede alcune tappe obbligatorie:

il superamento di:

- ascolto simulato (ti guardo ma chisseneffrega di quello che dici, si assume l'espressione di chi ascolta ma si pensa ad altro)
- ascolto rassegnato (non trovo interesse in ciò che dice l'altro)
- ascolto giudicativo (ti attendo al varco per esprimere i miei giudizi)
- non ascolto (monologhi incrociati)
- ascolto passivo
- ascolto attivo

Ascolto attivo/ ascolto passivo

I sentimenti immediati da noi provati nei confronti dell'interlocutore incidono sul modo in cui lo ascoltiamo. **Requisito fondamentale per un ascolto attivo**, in una relazione di Counseling è la capacità del counselor di neutralizzare tutti i condizionamenti che provengono dalla sua persona in modo da penetrare nei significati, nelle emozioni e nei problemi così come vengono provati dal nostro interlocutore. Cioè si deve decentrare da se stesso e

penetrare nell'universo dell'altro per comprenderlo umanamente.

Il più delle volte le persone, non ascoltano o meglio non "sentono". Si limitano ad ascoltare le parole senza capire, "sentire" l'essenza di ciò che l'altro cerca di esprimere attraverso il suo comportamento e le sue parole.

L'ascolto attivo, che è un processo che avviene qui ed ora, è la chiave del Counseling. Il sapere ascoltare bene costituisce il 50% del lavoro del counselor.

Un ruolo importantissimo dell' ascolto attivo è prestare attenzione, cioè ascoltare con molta attenzione non solo il linguaggio verbale ma anche e soprattutto quello non verbale. **L'attenzione viene dimostrata attraverso il linguaggio del corpo.** Prestare attenzione, vuol dire "agire" fisicamente verso chi si sta ascoltando. Bisogna stare, quindi, molto attenti alla posizione che si assume con il corpo, all'espressione del viso ed al contatto con gli occhi.

Per quanto riguarda la posizione del corpo, colui che ascolta, deve sentirsi a proprio agio e rilassato e deve, inoltre, mantenere la "giusta distanza" da colui che parla, quindi non deve stare né troppo vicino da essere intrusivo, togliendo spazio, né troppo lontano da sembrare lontano.

Bisogna stare molto attenti alle posture che si assumono, perché attraverso di esse comunichiamo all'altro quanto si è disponibili nei suoi confronti. Il più delle volte i pensieri, le emozioni e le sensazioni sono riflessi, traspaiono nella postura che viene assunta dalla persona. Se, ad esempio,

chi ascolta assume una posizione per lui comoda, comunica, trasmette all'altro che pensa più a se stesso, invece se assume una posizione di apertura, "postura aperta", verso l'altro gli comunica che pensa a lui, che è interessati a lui.

Una delle posizioni da assumere per dare attenzione all'altro è mettersi l'uno di fronte all'altro, faccia a faccia. Se si è seduti bisogna inclinare leggermente il corpo in avanti verso l'altro. In relazione all'espressione del viso, chi ascolta deve mantenere un'espressione naturale in modo che le emozioni e gli stati d'animo di chi parla si riflettano sul suo viso. Inoltre, chi ascolta deve cercare di avere un buon contatto con gli occhi; attraverso gli occhi gli deve dire *“sono con te, non sei solo, lavorando insieme ti ritroverai”*.

“Contatto oculare” vuol dire non fissare la persona che ci sta di fronte, ma guardarla. In altre parole non è sufficiente che il consulente assumi le posture giuste, ma deve usare tutto se stesso per comunicargli la propria attenzione, per avvolgerlo nella propria attenzione.

È chiaro che il prestare attenzione implica anche un contatto fisico più esplicito come l'abbraccio (nel caso di persone disabili con limitati movimenti fisici, si può mettere una mano sulla mano o sul braccio dell'altro ecc.). Abbracciare, in senso lato, in alcuni momenti, in alcuni casi e con alcune persone è la cosa più giusta da fare, ma in altri è meglio evitarlo perché può mettere in difficoltà che ci sta parlando.

Un altro modo per dimostrare che si sta ascoltando l'altro è quello di “*annuire*”, dire “*si*”, “*vai avanti*”. Inoltre è molto importante non interrompere chi sta parlando in modo da permettergli di determinare il corso della conversazione.

Non si deve assolutamente farsi prendere dalla fobia del silenzio, ma bisogna ascoltarlo, perché anche se c'è un silenzio vuoto vi è anche quello pieno che esprime comunicazione, riflessione e non è da considerarsi un problema da eliminare riempiendolo a tutti i costi.

“Porsi in ascolto nei confronti dell'altro significa anche percepire la sua sofferenza, e dunque bisogna imparare a tollerarla e non rimuovendola immediatamente solo perché ci trasmette malessere, magari attraverso i consigli che servono più a chi li dà che a chi li riceve, servono a sentirsi disponibile e magari saggio”.

(M. Contini)

Le dimensioni dell'ascolto

Gli indicatori empirici della cura (che noi per nostra necessità chiameremo “dimensioni dell'ascolto”), cercano di definire i modi esistenti che qualificano “l'aver cura un modo giusto” (Platone, Alcibiade primo, 128b), ossia quella pratica di cura in cui si sa trovare la giusta misura nel rapporto con l'altro.

Ricettività:

la ricettività è la capacità di fare posto all'altro: essa consiste nell'essere capaci di assumere una posizione passiva per lasciare all'altra persona la possibilità di esprimere i propri pensieri, i propri sentimenti.

Per essere ricettivi è importante saper attivare una profonda capacità di ascolto, necessaria a comprendere ciò che l'altro cerca di comunicare. Perché tale condizione si verifichi occorre creare uno spazio vuoto dentro di sé, libero dalle proprie convinzioni e preoccupazioni, tale da rendere possibile l'ascolto dell'altro. Tale disposizione sembra essere più emotiva che cognitiva (Noddings, 1984, p. 31), perché il primo passo per far posto all'altro consiste nel mostrare un'attenzione partecipe nei confronti dei suoi sentimenti; lo stato di quietezza interiore di chi ascolta

sembrerebbe capace di far percepire all'altro di essere stato accolto.

La persona ricettiva, dovrebbe essere in grado di cogliere anche eventuali segnali che esprimono il desiderio di sottrarsi alla relazione di cura: in tal caso la reciprocità si esprime nell'interrompere la relazione salvaguardando comunque la disponibilità ad una sua eventuale ritessitura.

L'adottare una postura ricettiva incrementa la vulnerabilità di chi ha cura; tuttavia, nonostante i rischi che essa comporta, la ricettività non può essere esclusa dalla relazione di cura perché diversamente non ci sarebbe la condizione di accoglienza dell'altro.

Per monitorare tale atteggiamento, è importante praticare una continua riflessione sull'esperienza che si sta vivendo: l'attività riflessiva può essere dunque considerata una forma della cura di sé, condizione questa necessaria per esplicitare in modo giusto la cura per altri.

Responsività:

la ricettività trova il suo completamento necessario nella responsività. Essere responsivi significa saper rispondere adeguatamente agli appelli dell'altro. La responsività implica una presenza attiva e vigile supportata da quella che viene definita "dislocazione motivazionale", che consiste nello spostare l'attenzione dalla propria realtà a quella dell'altro, riconoscendo la primarietà anche temporanea dei suoi bisogni e delle direzioni dei suoi desideri. Essere responsivi è saper vedere ciò che è

necessario per il ben-esistere dell'altro e con sollecitudine agire di conseguenza.

Empatia:

l'empatia è quel co-sentire che consente a un soggetto di comprendere l'esperienza altrui anche se non l'ha mai vissuta. Edith Stein definisce empatia la capacità di *cogliere* l'esperienza vissuta estranea (Stein, 1998, p.71), quindi cogliere nel senso di accogliere l'esperienza estranea. Empatizzare significa infatti sentire insieme, co-sentire, non un proiettarsi sull'esperienza dell'altro che rimane da me distinto. Nell'atto empatico sento dunque l'esperienza dell'altro in modo non originario: il contenuto di tale vissuto mi rimane incomunicabile anche se ne ho una chiara intuizione. Vi possono essere diversi gradi di empatia, da un minimo ad un massimo di vissuto intensivo. L'aver cura con premura e devozione è quella pratica che sa nutrirsi dei gradi più elevati della capacità empatica. L'empatia si può definire una pratica di relazione che può avere effetti trasformativi su chi la esperisce, poiché vivere, seppur in modo non originario, l'esperienza dell'altro mi trasforma nel profondo dell'essere.

Per chi opera nel mondo della cura diventa particolarmente importante coltivare *amicizie professionali*. In tale relazione amicale i soggetti sono coinvolti in un processo di comprensione reciproca e attivano una complessa comunicazione che si nutre delle esperienze empatiche di entrambi; cosicché uno, oltre a far

risuonare dentro di sé l'esperienza dell'amico, si attiva per rendere empatizzabile la propria esperienza all'altro. Questo comporta una contemporanea bifocalizzazione dell'attività cognitiva, in quanto impegnata sia a esplicitare il proprio vissuto sia a comprendere quello dell'altro. Sviluppare una disposizione empatica significa imparare a mettere da parte le proprie cornici interpretative (DIFFICILE, si tende sempre ad essere pregiudizievoli nei confronti dell'esperienza altrui, mentre occorre essere in grado di sospendere i propri giudizi). Infatti la disposizione empatica si nutre di passività, ovvero un modo d'essere che consente di prestare all'altro un ascolto autentico. La capacità empatica è un atteggiamento che richiede di essere coltivato attraverso la disciplina di *portare l'attenzione sull'altro e contemporaneamente sulla propria esperienza interna*: come tale dovrebbe costituire una delle fondamentali direzioni di senso del processo di autoformazione.

.... *“per quanto mi identifichi nel battito di un altro, sarà sempre attraverso questo cuore”* (Jovannotti – L. Cherubini)

Attenzione:

essere attenti significa portare lo sguardo sull'altra persona sospendendo la tendenza a concentrarsi sul sé. L'ascolto autentico richiede che si sappia rendere silenti le proprie aspettative e i propri desideri per far posto all'altro. È possibile fare realmente posto all'altro quando “non resta

nessun angolo disponibile per dire “IO” (Weil, 1985, p. 79)”.

Questa concezione dell’attenzione indica uno stato cognitivo irraggiungibile; tuttavia questo stato della mente dev’essere assunto come linea guida del nostro agire per divenire capaci di attenzione.

La disciplina dell’attenzione, anche se intensa e continuata, non consente l’accesso ad una conoscenza chiara e perspicua dell’altro: “ciò che alla nostra mente si rende visibile non è che un’isola nell’invisibile”. Pertanto occorre essere consapevoli dei propri limiti perché l’inconoscibilità dell’altro obbliga all’umiltà che costringe misurare ogni nostra azione di cura destinata a rimanere *mancante* di qualcosa.

Ascolto:

l’attenzione diventa funzionale non solo ad acquisire conoscenza dell’altra persona ma anche a comunicargli la considerazione che si ha per essa. In questa prospettiva dedicare tempo all’ascolto, quando l’altro è in condizione di raccontarsi, diventa un’essenziale pratica di cura. “Solo ascoltando si possono comprendere i processi di elaborazione del significato dell’esperienza che l’altro attiva per situarsi nel mondo” (Mortari, 2006, p.126).

Quello di essere ascoltati è il bisogno di tutti. Sentirsi ascoltati aiuta a elaborare la propria esperienza, e nei momenti difficili rende più sopportabile il dolore

Quando pensi in solitudine concettualizzi il dolore, gli dai un profilo, ma resta lì con tutta la sua pesantezza e tu con lui. Il sentirsi ascoltati da altri invece, anche se non ha il potere di cancellare o ridurre il dolore, **aiuta a renderlo più sopportabile.**

Saper ascoltare l'altro con attenzione sensibile al suo esserci significa mettere l'altro al centro per comprendere quello di cui ha necessità per vivere una vita umana, cioè degna di essere vissuta.

Mettere l'altro al centro vuol dire lasciarsi interpellare dalle sue parole qui e ora. Quello che conta è capire ciò che esprime. Spesso ci affidiamo a teorie, quelle che ci fanno pensare in via generale, ma proprio queste, prospettandosi come massimi sistemi, distolgono la nostra attenzione dalle singole situazioni concrete e impediscono di vedere i casi particolari nella loro singolare unicità.

Con la mente troppo piena di discorsi si rischia che l'altro rimanga lontano, inascoltato, perché le teorie hanno l'effetto di omogeneizzare il reale. Chi sa ascoltare è colui che sa tenersi abbastanza distaccato dai codici, dalle teorie e sa relazionarsi con l'altra persona in modo che sia salvaguardata la sua esteriorità interrogante, il suo modo di porsi. Ascoltare è saper fare dentro di sé uno spazio per l'altro. Fare dentro di sé lo spazio per l'altro si traduce

immediatamente in accoglienza, indipendentemente dal momento in cui l'altro si fa presente nella nostra vita.

Passività attiva:

passività attiva significa essere presenti e sintonizzati ma non intrusivi, avere considerazione e rispetto del modo di essere e di pensare dell'altro.

Una presenza non intrusiva consiste nel facilitare l'altro con discrezione: chi-ha-cura dunque stabilisce con l'altro una relazione significativa, ma allo stesso tempo discreta.

Heidegger (1976, p. 158) definisce questo tipo di cura autentico, per distinguerlo dalla forma di cura inautentica in cui un soggetto si sostituisce all'altro nel suo prendersi cura. Se ci sostituiamo all'altro, egli rinuncia a sé stesso, diventa dipendente e dominato. Mentre “essere-con l'altro non ne prende il posto, né lo alleggerisce dalle sue responsabilità, né lo sostituisce nella sua situazione o nel suo compito; ma lo presuppone con riguardo per non togliergli la cura, per non sottrarlo a se stesso. Questo modo dell'aver cura è quello dell'autenticità” (Heidegger, 1986, p. 148).

Passività attiva significa anche aver riguardo, *saper attendere* ossia lasciare all'altro il tempo di costituirsi nella sua soggettività. Saper attendere è offerta di spazi liberi e tempi non vincolati, affinché l'altro possa sperimentare autonomamente la propria ricerca di sé.

Mayeroff (1990, p.23) parla della pazienza per indicare la capacità di rispettare i tempi dell'altro.

Passività attiva è anche “lasciar essere l'altro” (Heidegger,1995, p. 36), il lasciar essere non è permissivismo, ma essere capaci di una presenza che non invade i movimenti dell'altro.

La passività non è indifferenza: mettersi in una posizione passiva non significa non agire, ma scegliere in che modo agire “se trascuro di fare qualcosa , allora faccio qualcosa, non nulla, lo faccio però nel modo del “non”. [...] c'è omissione solo là dove c'è cura” (Heidegger, 1986, p. 149).

Riflessività:

la problematicità delle azioni di cura richiede un alto tasso di riflessività perché, sulle cose essenziali della vita, come nella cura, non c'è nulla di certo: risulta infatti difficile stabilire quale sia la giusta misura della partecipazione affettiva al vissuto dell'altro. Questo perché è difficile capire ciò di cui l'altro ha reale necessità, inoltre la nostra prospettiva interpretativa può entrare in conflitto con quella dell'altro. Allora la situazione può sembrare così inusuale da non riuscire a individuare quelle coordinate che sentiamo necessarie per elaborare un'interpretazione adeguata e attendibile del caso in questione.

“la riflessività è necessaria perché i casi che ci troviamo ad affrontare, pur potendo essere analoghi ad altri, sono sempre unici e singolari perché uniche e singolari sono le persone; in quanto tali questi casi non possono essere assumibili entro regole generali” (Mortari, 2006, p. 133).

Molte delle ricerche sulla riflessività sono state condotte nell’ambito delle professioni di cura, in particolare quella infermieristica. La riflessività che caratterizza le azioni di cura si declina in una pluralità di forme:

la “riflessione in azione”, ovvero quel *pensare pensoso*, quella concentrazione che consente al pensiero di rimanere vigile, di non agire per automazione, di pensare a ciò che si fa e di salvare l’azione;

la “riflessione retrospettiva”, valuta la qualità dell’azione conclusa traendo indicazioni sulle modalità di agire più consone al caso in questione;

la riflessione anticipatrice, proiettata nel futuro, riveste particolare importanza per prefigurare quali possono essere le caratteristiche di una buona azione futura.

È importante inoltre chiedersi (riflessione nella forma di autovalutazione) in che misura il proprio modo di agire faciliti realmente il ben-essere dell’altro, lasciando che questi si esprima nella sua alterità.

Competenza:

all'inizio del XX secolo, il passaggio dal modello di medicina paternalistico al modello contrattualista, ha fatto sì che la cura del paziente in quanto persona passasse in secondo piano rispetto alla cura intesa come competenza tecnico-terapeutica. Tale cambiamento di prospettiva ha condotto ad un'interpretazione positivista della medicina, quindi oggettiva, lasciando da parte ogni coinvolgimento emotivo. All'“aver cura” della persona, inteso come il prendersi a cuore il bene dell'altro, ha prevalso il “prendersi cura” in senso fisico-terapeutico.

Trovare un equilibrio fra il pensare razionalmente distaccato e il sentire partecipato rimane ancora un problema, per chi si occupa di cura; ad una necessaria competenza tecnica è auspicabile affiancare una “competenza emotiva”.

Per "competenza emotiva" si intende l'insieme delle capacità che consentono di riconoscere, comprendere e rispondere coerentemente alle emozioni altrui (quindi tutte le capacità, o indicatori empirici della cura, descritte in tale contesto) e di regolare l'espressione delle proprie.

Aver cura di sé:

L'aver cura di sé è una condizione imprescindibile per aver cura degli altri. Aver cura di sé significa conoscere se stessi, i propri pensieri, il senso del proprio agire e del

proprio divenire (trasformarsi) che consiste nell'individuare ciò che è irrinunciabile: solo sapendo questo si possono individuare le priorità e le direzioni che possono prendere le nostre azioni.

“Conoscere se stessi significa: pensare sulla propria esperienza, esaminare i propri modi d'essere nelle diverse situazioni, capire quali credenze orientano le decisioni nelle situazioni pratiche, comprendere quali tonalità emotive tendono a fare da sfondo ai nostri vissuti in certe situazioni, e come queste tonalità emotive esercitino una sensibile forza performativa dell'agire” (Mortari, 2006, p. 151).

Ciò significa mettersi in discussione, autointerrogarsi, riflettere sui nostri modi di agire quando sembrano cristallizzati, automatizzati e imparare a eliminare ciò che risulta superfluo e ostacola un modo diverso e più giusto di agire nei confronti propri e degli altri.

L'importanza della cura di sé è dettata anche dal fatto che chi pratica la cura, esercita potere; pertanto la conoscenza di sé stessi si rende indispensabile per imprimere una giusta direzione al potere che si ha.

“Il potere è responsabilità e l'esercizio della responsabilità richiede una continua autoformazione, quella che prende appunto la forma della cura di sé” (Mortari, 2006, p.152).

Riferimenti bibliografici per :

- Comunicazione e linguaggio
- La comunicazione è anche ascolto

Anolli L., (2002), *Psicologia della comunicazione*, Società editrice il Mulino, Bologna.

Anolli L., Legrenzi P., (2001), *Psicologia generale*, Il Mulino, Bologna

Rosengren K.E., (2001), *Introduzione allo studio della comunicazione*, Società editrice il Mulino, Bologna.

Contini M., (1992), *Per una pedagogia delle emozioni* La nuova Italia Editrice Scandicci Firenze

Benoist L., (1976), *Segni, simboli e miti*, edizioni Garzanti

www.psicomotricista.it

- Le dimensioni dell'ascolto

Mortari L., (2006) *La pratica dell'aver cura*, Mondadori

Bucchi M., Neresini F., (2001), *Sociologia della salute*, Carocci, Roma