



LA COMUNICAZIONE CONSAPEVOLE

Una corretta comunicazione è un dono inestimabile che possiamo apportare a noi stessi e all'umanità! La maggior parte dei litigi, delle incomprensioni e dei problemi che ci affliggono potrebbero essere risolti applicando i principi di una **comunicazione consapevole** nella nostra vita. Tutti sappiamo che **le parole usate dai nostri interlocutori hanno un enorme potere emozionale su di noi**, sono in grado di farci stare molto bene o molto male. In virtù di questo dovremmo essere molto consapevoli nella scelta delle frasi che vogliamo usare verso gli altri. Comunicare bene non è un atto fatto con l'**istinto**, ma con la **coscienza**! Una comunicazione corretta e pacifica si può attuare solo quando entrambi gli interlocutori vi si impegnano, ma dobbiamo ricordarci che **noi possiamo occuparci solo del nostro 50%** e che **non abbiamo il diritto di obbligare o convincere nessuno a cambiare il proprio modo di porsi**. E' anche vero, comunque, che modificare noi stessi avrà generalmente una ripercussione molto forte negli altri e spesso anche il nostro interlocutore, nel tempo, cambierà il suo rapporto con noi.

Punti fondamentali per una corretta comunicazione

1. Impara ad **ascoltare**.
2. Ricordati che **non è possibile non comunicare**.
3. Assumiti la **responsabilità** delle tue emozioni.
4. Adotta la strategia "**win-win**" (o "win-win-win").
5. Riconosci quando è in azione il "**Triangolo del Dramma Greco**" (Salvatore-Vittima-Carnefice).
6. Sii consapevole del **potere delle parole**.
7. **Separa i fatti dalle interpretazioni**.
8. **Dichiara i tuoi bisogni** esplicitamente.
9. **Domanda e non pretendere**.
10. **Esprimiti con tatto**.
11. Invia sempre un **feed-back**.
12. **Concentrati sulle soluzioni**.
13. **Evidenzia le dinamiche** che riesci a notare.
14. **Non dare niente per scontato**.
15. Se vuoi **criticare** fallo con saggezza.
16. **Evita di rubare energia** agli altri.
17. Accetta il **compromesso**.
18. Non discutere quando sei accecato dalla **rabbia**.
19. Ricordati che: "Chi parla male parla di sé".
20. **Scrivi** ciò che non riesci a comunicare verbalmente.



1) Impara ad ascoltare

Uno dei principi essenziali della comunicazione è: "**Chi comunica male ascolta male!**". Per ben ascoltare è necessario provare ad entrare nel punto di vista dell'interlocutore ed evitare di formulare mentalmente obiezioni non appena viene espressa un'opinione. Ascoltare correttamente implica uscire per un istante dal proprio quadro di riferimento ed entrare in quello dell'altra persona, considerando anche la possibilità di ridefinire le proprie idee. **Il migliore ascolto è quello definito "empatico" ed "attivo"**.

- **EMPATICO**
Essere empatici significa **percepire le emozioni che vive il tuo interlocutore**, far risuonare dentro di sé le emozioni ed i sentimenti altrui pur senza dimenticare i propri. Non si tratta di essere sommersi da un flusso emozionale esterno, ma di intuire come si senta l'altro e cosa realmente provi al di là di quello che esprime verbalmente.
- **ATTIVO**
L'ascolto attivo è quello che implica **una partecipazione da parte di chi ascolta**, nel tentativo di imparare qualcosa di nuovo da ciò che viene comunicato e scambiato (l'ascolto passivo è, invece, freddo, distaccato e radicato nelle proprie convinzioni). Per imparare qualcosa di nuovo dobbiamo permettere di sentirci un po' "spiazzati" dalle nostre certezze, dobbiamo essere disponibili a sentirci "goffi" e chiedere all'altro di aiutarci a vedere il suo punto di vista, provando ad assumere che possa aver ragione!

"L'incapacità dell'uomo di comunicare è il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto" Carl Rogers

2) Ricordati che non è possibile non comunicare

Qualunque cosa tu possa fare o non fare stai sempre comunicando! Anche una mancata azione (come ad esempio il rifiuto di partecipare ad una discussione) comunica sempre e comunque qualcosa all'altro, sebbene non necessariamente quello che noi vorremo che fosse compreso.

E' importante ricordare anche che noi comunichiamo con tutto il corpo - oltre che con le parole - e che ogni nostro comportamento corporeo sviluppa delle reazioni negli altri. Secondo alcuni studi americani **la componente verbale di una comunicazione faccia a faccia è meno del 35%, mentre oltre il 65% avviene in modo non verbale** (gesti, sguardi, postura).



Se durante un dialogo non vuoi mandare dei segnali negativi **cerca di guardare la persona negli occhi, di avere il corpo rivolto verso di lei (e non di traverso), cerca di non starle troppo vicino o troppo distante e di non mettere gesti di blocco** (come ad es. tenere le braccia incrociate o addirittura braccia e gambe incrociate).

3 Assumiti la responsabilità delle tue emozioni

Gli altri non sono in nessun modo responsabili delle nostre emozioni e dei nostri sentimenti: possono essere l'elemento scatenante, il detonatore emotivo, **ma la vera causa risiede sempre in noi** (anche se è certamente più comodo colpevolizzare l'ambiente esterno). E' facile rendersi conto di questo pensando a come un'identica situazione può essere vissuta in modo completamente diverso da persone diverse. Per assumerci la responsabilità di ciò che proviamo ecco degli utili accorgimenti:

A) Passa dal linguaggio del TU a quello dell'IO

"Sei il solito insensibile!" (giudizio) → *"Io ci resto male quando mi critichi davanti agli altri"*

"Non ti importa niente di me!" (critica) → *"Io mi sento afflitta quando non mi telefoni"*

"Stai zitto!" (imposizione) → *"Vorrei che mi ascoltassi di più quando parlo"*

B) Definisci le tue sensazioni senza usare aggettivi riferiti all'interlocutore

Prova a pensare: *"Che cosa sto provando?"* e a descrivere le tue sensazioni usando un linguaggio che rifletta solamente le emozioni di cui sei responsabile (come insegna la **Comunicazione Non Violenta** di Marshall B. Rosenberg). Descrivere le proprie emozioni è utile per affermare se stessi e i propri sentimenti, ma cerca di evitare tutte quelle definizioni che ti collocano in una dimensione di **vittima**. **Evita gli aggettivi che richiedono che sia un'altra persona a "farti sentire" in quel modo.**

Usando parole come *"abbandonata/o, manipolata/o, incompresa/o, rifiutata/o"* per identificare le tue emozioni, dai a qualcun altro il potere di alimentare tali emozioni, attraendo ancora di più - in un circolo vizioso - persone che evocheranno in te queste stesse sensazioni. **L'aspettativa, soprattutto se negativa, crea la realtà!** E' facile fare confusione tra ciò che sentiamo (**percezione**) e ciò che pensiamo di sentire (**interpretazione**); confondendo quindi i nostri sentimenti con la valutazione sugli atti e le attitudini degli altri. Gli aggettivi sottostanti non descrivono un sentire autentico ma solamente un'interpretazione personale:

**Abbandonato - Giudicato - Sfruttato - Ignorato - Incompreso - Minacciato - Costretto
Non apprezzato - Perseguitato - Provocato - Manipolato - Tradito**

Il tipo di sentimento che proviamo in una data circostanza dipende da se, come e quanto i nostri bisogni sono soddisfatti. Possiamo quindi essere **divertiti, attenti, beati, confidenti, curiosi, commossi, entusiasti, fieri, liberi, appassionati, sereni**, ecc... **se i nostri bisogni sono soddisfatti**; oppure **afflitti, agitati, angosciati, confusi, spaventati, dispiaciuti, demoralizzati, depressi, imbarazzati, innervositi, impotenti, melanconici**, ecc... **se i nostri bisogni sono insoddisfatti.**

Imparare a definire correttamente cosa proviamo richiede esercizio, pazienza e una sincera volontà di crescita, come aiuto consiglio il libro: **"Le parole sono finestre (oppure muri)"** di Marshall B. Rosenberg (Ed. Esserci).

Non è semplice assumersi la responsabilità delle proprie emozioni e ricordarselo di farlo nella comunicazione usando i giusti aggettivi, ma certamente sarebbe già un passo avanti riuscire a dire *"Nel confrontarmi con questo tuo comportamento io mi sento incompreso"* piuttosto che *"Tu non mi comprendi!"*. Un ultimo punto: **evita di parlare in modo impersonale o in seconda persona o al plurale quando in realtà descrivi sentimenti personali.** **NO:** "Quando accade questo si sta male" - **SI:** "Quando accade questo sto male". **NO:** "Capita che ti/ ci succede che..." - **SI:** "Capita che mi succede che...".

4) Adotta la strategia "win-win" (o "win-win-win")

La strategia **"win-win"** o **"win to win"** (lett. "vittoria-vittoria" oppure "io vinco-tu vinci") si contrappone a quella **"win-lose"** o **"win to lose"** ("vittoria-sconfitta"). La prima indica una comunicazione collaborativa dove si cerca il bene comune e dove, cosa molto importante, si cerca di non infierire mai sul nostro interlocutore qualora si evidenzia che avevamo ragione (evitando frasi come: *"Te lo avevo detto!", "Hai visto che avevo ragione!", "Non capisci mai niente!"*, ecc. Il **"win-win-win"** implica che "vinco io - vinci tu - vince il sistema" (cioè il contesto che ci accomuna, ad es. la famiglia, la ditta, il gruppo di amici, gli altri in generale).

Nel comunicare competitivo, invece, ogni interlocutore cerca di influenzare l'altro con lo scopo di **avere ragione** riguardo alle proprie idee e ai propri punti di vista. Si crea dunque un tipo di rapporto "win-lose" in cui c'è chi perde e c'è chi vince e si alimenta una logica di conflitto. Per passare al **win to win** riconosci che **la comunicazione è uno scambio di informazioni dove ciascuno è reciprocamente influenzato dall'altro.** La comunicazione non deve essere un'imposizione del proprio punto di vista o un **atto di persuasione** per farlo accettare! **Prova ad accogliere la tua percezione come una delle possibili percezioni della realtà e non come l'unica e vera interpretazione delle cose!**

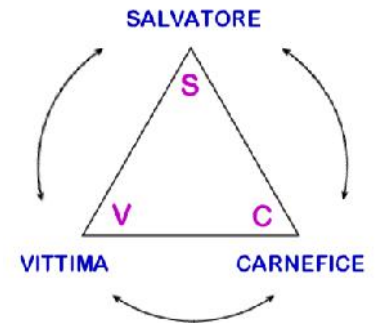
5) Riconosci quando è in azione il “Triangolo del Dramma Greco” (Salvatore-Vittima-Carnefice)

Il cosiddetto “Triangolo del Dramma Greco” (o **Triangolo Drammatico di Karpman, 1968**) prende lo spunto dalle antiche rappresentazioni teatrali greche, in cui erano sempre presenti tre personaggi fondamentali: il **Carnefice**, la **Vittima** e il **Salvatore**. La peculiarità di questi ruoli è che non sono rigidi e quasi sempre si passa dall'uno all'altro anche nell'ambito di una stessa conversazione. Giochi un ruolo principale, ma poi li giochi comunque tutti! Il ruolo-maschera principale è quello che ti sei cucito addosso nell'infanzia e dentro il quale resti intrappolato.

Siamo “**Salvatori**” se tendiamo ad essere caritatevoli, protettivi e di sostegno verso gli altri, “**Vittime**” se siamo le pecore nere della situazione o gli eterni imbrantati o coloro che hanno spesso bisogno di aiuto e sostegno dall'esterno, “**Carnefici**” (o “**Persecutori**”) se tendiamo a essere normativi, bastiancontrari, polemici od oppositivi nelle discussioni.

Nelle **relazioni di coppia** la situazione è emblematica, talvolta nelle discussioni si passa da un ruolo all'altro nel giro di pochi minuti: **io ti accuso - tu ti difendi - ci resti male - mi scuso - tu allora contrattacchi con cattiveria - sono ferito - ti accorgi di aver passato il limite - tendi a minimizzare - io continuo a fare l'offeso - tu ti arrabbi portando a galla eventi passati - ecc...** e non c'è più spazio per l'armonia e l'equilibrio.

Questi ruoli annullano l'energia creativa, di scambio e di arricchimento che potrebbe emergere da una conversazione! Uscire da questi ruoli-maschera richiede prima di tutto di riconoscerli e successivamente di lavorare a livello terapeutico sulle **dipendenze affettive**, sull'**autostima**, sull'**auto-accettazione** e sulla **fiducia**.



Il **SALVATORE** tende sempre ad essere buono, caritatevole, protettivo e di sostegno. Ha una forte necessità di essere accettato dagli altri perché non è in grado di accettarsi completamente. Non di rado **si trova a lamentarsi (Vittima) di non ricevere aiuto quando è lui ad avere bisogno**. Talvolta **scarica la frustrazione e l'aggressività repressa (Carnefice) con persone che non c'entrano niente** (ad esempio in famiglia o con persone più intime). Per uscire dal ruolo-maschera: **1)** impara ad aiutare solo nel preciso ambito dei tuoi limiti (energetici, affettivi, fisici, materiali, finanziari) e - soprattutto - dopo aver provveduto ai tuoi bisogni; **2)** sii disponibile solo se hai ricevuto una richiesta specifica di aiuto; autoproporti significa assumerti la responsabilità della richiesta di aiuto mancante e togliere forza all'altro; **3)** tratta a livello terapeutico il bisogno di accettazione e stima da parte degli altri ed elabora la **dipendenza affettiva**.

La **VITTIMA** è colui che **tende ad essere la pecora nera della situazione, oppure l'eterno imbrantato o colui che ha spesso bisogno di sostegno dall'esterno** in ambito psichico (ma anche economico), si sente per lo più inferiore agli altri e sfortunato. Per uscire dal ruolo-maschera: **1)** impara a riconoscere i tuoi bisogni ed a **chiedere aiuto in maniera diretta e responsabile**; la vittima, infatti, attua spesso delle **richieste passive** perché siano i salvatori presenti nell'ambiente a intervenire (ad es. in una festa si mette in un angolo aspettando che qualcuno le vada incontro, anche se poi lo allontana), oppure attua una **richiesta iperemozionale**, petulante ed ossessiva (come quella di un bimbo affamato); **2)** tratta a livello terapeutico la sensazione di non essere all'altezza di sopravvivere con le tue sole forze e quella di non avere ricevuto sufficiente nutrimento (affettivo - materno).



Il **CARNEFICE** è colui che **tende ad essere normativo, critico in maniera distruttiva, bastiancontrario, polemico, accusatorio ed oppositivo nelle discussioni** (ad esempio il genitore che distrugge l'entusiasmo del bimbo che ha appena realizzato qualcosa per lui importante). Può anche essere **violento**. L'aspetto positivo del “Carnefice” è quando si impara a dire di no e a farsi rispettare, se abitualmente non siamo in grado di farlo.

Per uscire dal ruolo-maschera: **1)** critica solo dopo aver fatto un'elaborazione consapevole (e non in modo meramente reattivo) e apportando sempre almeno una soluzione (“**Se non porti una soluzione fai parte del problema**”); **2)** tratta a livello terapeutico il vissuto emozionale di rifiuto e di abbandono, per evitare il meccanismo: “*Prima che qualcuno mi rifiuti, lo rifiuto io!*”.

James Redfield, in modo analogo a quanto appena visto, afferma nella “**Profezia di Celestino**” che ci sono quattro ruoli principali nella lotta per l'energia, attraverso i quali cerchiamo di esercitare un controllo sulle situazioni esterne; due **attivi** e due **passivi**. L'**Inquisitore**, spesso acuto intellettualmente, mette in discussione e distrugge le attività e le motivazioni degli altri; evidenzia continuamente gli errori in modo non costruttivo. L'**Intimidatore** è prepotente, tirannico e dispotico; domina ricorrendo ad un atteggiamento aggressivo, talvolta alla forza fisica, alle minacce e alle esplosioni di rabbia; fa sentire gli altri spaventati, ansiosi e insicuri. Il **Riservato** (o “**Troppo riservato**”) ha un atteggiamento misterioso ed elusivo che costringe l'interlocutore a dargli energia. La **Vittima** cerca di attrarre attraverso la sua vulnerabilità e il suo bisogno d'aiuto, il suo dramma del controllo si basa sulla manipolazione della compassione: davanti ad una Vittima ci sentiamo in colpa o in dubbio senza alcun motivo in particolare e perdiamo il nostro centro. In tutti i casi (tranne che nell'intimidatore violento, da cui è bene fuggire) è utile **inviare energia verso la persona per farla sentire sostenuta e poi provare a portare alla luce il gioco**.

6) Sii consapevole del potere delle parole

Nella Genesi si narra di come Dio abbia creato il mondo attraverso il potere della Parola, cioè il potere del **Logos**, del **Verbo** (“**Dio disse: ‘Sia la luce!’**. **E la luce fu**”). In tutte le culture tradizionali si conosce l'enorme potere evocativo e creativo, se non strettamente magico, delle parole. Il detto aramaico: “**Abraq ad habra**” (volgarizzato in *Abacadabra*) significa proprio: “**Io creo quello che dico!**”

Ogni volta che utilizzi il linguaggio sappi che hai in mano un potere, Puoi costruire o puoi distruggere. La scelta è tua! Il libro che forse meglio esplora il potere del linguaggio è: “**I Quattro Accordi**” di Don Miguel Ruiz (Ed. Il Punto d'Incontro), dove vengono descritti quattro precetti (accordi) toltechi: **1) Sii impeccabile con la parola; 2) Non prendere nulla in modo personale; 3) Non sopporre nulla; 4) Fa sempre del tuo meglio**. Ne consiglio caldamente la lettura!

Un paio di semplici suggerimenti sul corretto utilizzo delle parole:

- quando parli **evita di usare “ma” e “però” sostituendoli con “allo stesso tempo”**. Salvo che vi siano frasi in cui ritieni corretto usare queste congiunzioni (non a caso dette “avversative”), sappi che ogni volta che usi “ma” o “però” **stai negando tutto ciò che hai detto in precedenza!** “*So che hai ragione, ma...*” (allora forse non ritengo tu abbia ragione), “*So di aver sbagliato, però...*” (allora forse non credo davvero di aver sbagliato), ecc...
- **Cerca di affinare il linguaggio se senti di non averne padronanza**. Indipendentemente dal tuo grado di istruzione puoi sempre migliorare il linguaggio che hai, se sei disposto a lavorarci sopra. Ecco un esercizio molto efficace in merito, che richiede una certa applicazione: **1)** prendi un libro che ti piace molto; **2)** apri su una pagina a caso; **3)** ricopiala a mano; **4)** leggila ad alta voce come se stessi recitando; **5)** fallo un mese di fila e nota quanto il tuo linguaggio stia nettamente migliorando!

7) Separa i fatti dalle interpretazioni

Se sei arrabbiato, irritato od offeso definisci che cosa realmente è accaduto, invece di basarti sulla tua interpretazione dei fatti. Chiediti: “*Che cosa realmente è successo? Che cosa ho effettivamente visto e sentito?*”.

Esempio: il marito rientra in casa e non dà un bacio alla moglie. **INTERPRETAZIONE:** “*Non mi ama più*” - **FATTO:** “*Non ho ricevuto un bacio quando è rientrato a casa da lavoro*”. La prima dichiarazione è solo una valutazione interpretativa soggettiva di ciò che è accaduto e **non è il fatto in sé**.

Ogni volta che ti scopri a reagire emotivamente, fai un passo indietro ed osservati. **L'osservazione ti dona potere** perché permette di riconoscere quanto della tua risposta è basato sull'interpretazione e questo ti permette, nel tempo e con un certo allenamento, di cambiare gli schemi reattivi di risposta.

8) Dichiarati i tuoi bisogni esplicitamente

Se ti senti afflitto da una situazione significa che qualche tuo bisogno non è stato soddisfatto. La modalità più corretta - non violenta - per confrontarti con il tuo interlocutore è quella di **identificare il bisogno e di esprimerlo in maniera diretta**. E' vero che la tua aspettativa potrebbe comunque restare disattesa, ma è assai più probabile che l'interlocutore prenda in considerazione il tuo bisogno e che cerchi di soddisfarlo (*questo non può accadere se semplicemente aggrediamo chi ci ha deluso o irritato*).

I bisogni non soddisfatti possono essere vari, ad esempio **il bisogno di armonia, di ordine, di divertimento, di rispetto, di accettazione, di libertà di scelta**, ecc.. Individuato il tuo bisogno prova ad esprimerlo esplicitamente e direttamente.

Nel quotidiano la richiesta indiretta è più tipica del linguaggio femminile (come ben illustrato nel libro: “**Gli Uomini Vengono da Marte, le Donne da Venere**” di John Gray), probabilmente per ragioni biologiche. Il problema di una richiesta indiretta è che spesso irrita l'interlocutore e tende ad essere mal interpretata. Se possibile è sempre bene fare solo richieste dirette.

ESEMPI COMUNI NEL LINGUAGGIO FEMMINILE

La **prima** frase (**a**) è quella più abituale, la **seconda** (**b**) è una possibile interpretazione da parte dell'uomo (*che di certo non sa di dover distinguere tra percezione e interpretazione*), la **terza** (**c**) è quella che sarebbe stato corretto utilizzare.

- (**a**) “*Bisogna andare a prendere i bambini e io non posso*” | (**b**) “*Se hai la possibilità di andare a prenderli dovresti farlo, altrimenti ci resterò male*” (Vissuta come una pretesa) | (**c**) “**Andresti a prendere i bambini?**”
- (**a**) “*Nella pattumiera non entra più niente*” | (**b**) “*Non hai vuotato la pattumiera, non dovresti aspettare così a lungo!*” (Vissuta come una critica) | (**c**) “**Svuoteresti la pattumiera?**”
- (**a**) “*Sono settimane che non usciamo*” | (**b**) “*Mi stai trascurando. Non ho ciò di cui ho bisogno. Dovresti portarmi fuori più spesso*” (Vissuta come l'espressione di un senso di insoddisfazione) | (**c**) “**Mi porteresti fuori questa settimana?**”

9) Domanda e non pretendere

Quando si fa una richiesta dobbiamo anche mettere in conto un possibile rifiuto, che può essere accettato solo se stavamo realmente domandando qualcosa, ma non se lo stavamo pretendendo! Se il rifiuto, legittimo, di una tua richiesta ti sta creando **irritazione ed astio** nei confronti dell'interlocutore, portandoti ad arrabbiarti e a cercare di criticarlo o di immettergli un senso di colpa ... allora stavi pretendendo e non domandando!

Col tempo, e con un ottimo lavoro su noi stessi, bisognerebbe riuscire a pulire al massimo le aspettative nei confronti degli altri. Quando proviamo rabbia e rancore verso una persona significa che su di lei c'era necessariamente la proiezione di una nostra aspettativa, cosa che non è né sana, né legittima. Se sei arrabbiato con qualcuno, chiediti quale aspettativa è stata disattesa!

10) Esprimiti con tatto

Dire quello che sentiamo è importante, così come essere onesti verso gli altri, allo stesso tempo **la verità non deve necessariamente essere detta in modo brutale od offensivo**. Cerca di tener conto della sensibilità della persona con cui stai parlando e prova a rispettarla. Ricorda la cosiddetta **regola aurea**: **“Fai agli altri quello che vorresti fosse fatto a te!”** (ovviamente, sempre che siano d'accordo).

11) Invia sempre un feed-back

In una conversazione cerca di dare sempre un feed-back diretto (cioè un commento di ritorno) a quello che l'altro ha espresso. In questo modo **1)** gli fai percepire che lo stavi ascoltando veramente, **2)** lo metti in grado di valutare se hai compreso o meno quello che ti stava dicendo, **3)** eviti un approccio passivo alla conversazione.

Un modo per mandare un feed-back diretto è quello di **ripetere con le proprie parole quello che l'altro ha appena espresso, prima di esprimere un qualsiasi parere**. Questa accortezza aiuta l'interlocutore a sentirsi ascoltato e quindi ad essere maggiormente aperto e disponibile, giovando molto alla comunicazione. Ad es. *“Se ho ben capito tu vuoi dire che...”*
Un libro molto utile a questo riguardo, scritto per migliorare le capacità di dare e ottenere feedback sul posto di lavoro, è: **“L'arte di dare e ricevere feedback”** di Shirley Poertner, Karen Massetti Miller (Ed. Franco Angeli).

12) Concentrati sulle soluzioni

In un conflitto, anche se è vero che il nostro interlocutore può aver contribuito in maniera rilevante all'instaurarsi del problema, non è mai un comportamento costruttivo incolparlo per ciò che è accaduto. Il sistema migliore per uscire da una situazione problematica non è stabilire di chi è la colpa, ma **concentrarsi entrambi sulle soluzioni!** **Chiediti sempre:** *“Su cosa mi sto focalizzando in questo momento? Sul problema o sul raggiungere una soluzione?”* - **FOCUS SUL PROBLEMA:** *“Che cosa è sbagliato? Perché c'è un problema? Chi lo ha causato? Di chi è la colpa?”* - **FOCUS SULLA SOLUZIONE:** *“Che cosa voglio? Cosa vuole il mio interlocutore? Come possiamo trovarci d'accordo? Di che risorse possiamo disporre?”*
Un modo per orientarsi verso la soluzione di una discussione sarebbe quello di poter integrare, oltre al nostro punto di vista (la **Prima Posizione**), anche il punto di vista dell'altra persona (**Seconda Posizione**) e quello neutrale, esterno, di un ipotetico osservatore-mediatore distaccato (**Terza Posizione**).

Un osservatore neutrale, non coinvolto emotivamente nella discussione, **spesso vede in senso olistico**, cioè registra una visione degli eventi molto più distaccata e lucida di chi, litigando, rimane come ipnotizzato dalle percezioni soggettive della propria versione. Questa posizione è conosciuta da anni dalla psicologia dei sistemi come **“posizione meta”**, cioè che sta al di sopra delle posizioni individuali.

Il **“principio del 3-2-1”** dice che un comunicatore esperto dovrebbe riuscire a praticare la comunicazione nel **senso anti-istintivo**: dovrebbe passare dalla **“terza posizione”** alla **“seconda posizione”** e parlare della propria percezione, cioè dalla **“prima posizione”** soltanto in ultima istanza. L'istinto ci porta a sostenere con toni sempre più accesi l'“1”, e l'altro istintivamente tende a fare lo stesso. **Cosa significa mettersi in “3”, cioè in “terza posizione”?** Significa occuparci della **lettura fenomenologica**, cioè non ascoltare la versione soggettiva dell'altro ma stare attenti agli eventi che accadono tra noi e l'altro. Solo dopo aver enunciato questo livello e aver trovato un accordo con l'altro sulla sua realtà, diventa possibile dare ascolto al livello soggettivo dell'altro, manifestare comprensione e l'intenzione di risolvere il problema che sta creando disagio all'altro. Perché solo dopo aver enunciato il “3”? Perché il “3” fa da contenitore al “2” e lo contestualizza, altrimenti la comprensione dell'altro potrebbe sembrare una sorta di abdicazione alla propria posizione, un “darla vinta” all'altro.

Una volta raggiunto l'accordo sul “3” il vissuto dell'altro acquista senso relativamente al “3” e non più all'“1”. La grande battaglia dell'«io ho ragione e tu hai torto» cessa soltanto se avvengono una buona lettura, l'enunciazione e l'accordo sul livello “3”.

Tratto da www.istitutogestalt.net/articoli/mercato_1-2-3.aspx

13) Evidenzia le dinamiche che riesci a notare

I giochi psicologici nascosti perdono forza quando vengono messi in evidenza. Se hai l'impressione che la persona di fronte a te cerchi di farti sentire inferiore o in colpa, magari in modo sottile, prova a farglielo notare direttamente e con tatto (anche se è ben possibile che l'altro tenti di difendere o giustificare il suo atteggiamento).

Nel fare notare una dinamica cerca di usare la massima delicatezza, senza aggredire. Fai lo stesso, cioè metti in evidenza ciò che senti, se qualcosa ti imbarazza o ti infastidisce, come ad es. un'eccessiva vicinanza fisica, l'entrare in temi troppo personali, ecc.

Molte dinamiche psicologiche sono state descritte dal fondatore dell'Analisi Transazionale, **Eric Berne**, nel libro **“A che gioco giochiamo?”** (Ed. Bompiani). Di seguito eccone una breve sintesi. Da notare che le dinamiche che non riusciamo a gestire possiamo sempre scegliere di non giocarle (soprattutto quelle pericolose per l'incolumità personale).

- **“Ti ho beccato!”** - Si fa di tutto per indurre qualcuno a sbagliare, in modo da potergli poi rinfacciare l'errore commesso.
- **“Goffo pasticcione”** - Chi inizia il gioco fa confusione e danni per scusarsi e ricevere così il perdono, poi appena perdonato combina un altro guaio.
- **“Perché non... Si ma”** - Nel chiedere consiglio vengono bocciate tutte le soluzioni proposte: lo scopo non è il raggiungimento dell'obiettivo dichiarato - ricevere aiuto - ma quello di dimostrare che il problema è irrisolvibile, svalutando qualsiasi aiuto e prendendosi il vantaggio secondario di crogiolarsi in una passività vittimistica del “non c'è nulla da fare”.
- **“Occupatissimo”** - E' il gioco che mette in atto il ritiro e l'evitamento (cioè il ritirarsi dalla vita, dal confronto con gli altri).

- **“Gamba di legno”** - *“Che pretendete da me che mi trovo in queste condizioni?”* Si gioca con gli altri con il proprio vittimismo.
- **“Crocerossina”** - *“Io ti salverò!”* sembra dire al partner... ma la cura in realtà non finisce mai, altrimenti cesserebbe la dipendenza sulla quale si regge la relazione.
- **“Burrasca”** e **“Silenzio”** - Due forme opposte per ottenere lo stesso risultato: non parlare - non rispondere a una domanda o rispondere con un urlaccio sono di base la stessa cosa.
- **“Guarda che mi hai fatto fare”** - Un modo per proteggersi dalla ferita di avere sbagliato, chi gioca tende a non prendersi le responsabilità quando qualcosa va storto e ad incolpare qualcuno che magari lo ha disturbato.
- **“L'alcolizzato”** - Il bambino che ricasca sempre nei soliti errori e necessita quindi di un genitore che lo controlli; è un chiaro esempio di gioco per attirare l'attenzione.

NOTA IMPORTANTE: Evidenziare con tatto e in modo corretto le dinamiche in atto richiede una **grande padronanza** nell'ambito della comunicazione se non una vera e propria **preparazione professionale** qualora le dinamiche siano francamente patologiche e disfunzionali. A livello di conoscenza personale ritengo comunque importante avere un'idea generale di questi "giochi", che potranno poi essere compresi molto meglio grazie ad uno studio approfondito delle cosiddette "Costellazioni Schizofreniche", secondo le leggi biologiche della Nuova Medicina.

14) Non dare niente per scontato

Dare per scontato che la persona abbia una certa informazione, che sappia di cosa stiamo parlando, che abbia fatto o non fatto una determinata cosa, ecc... non è mai un atteggiamento corretto e può portare a moltissime incomprensioni e fraintendimenti. Possiamo tranquillamente partire dal presupposto che: **“Chi ha dato per scontato qualcosa ha già torto!”**. Cerca di accertarti dell'effettivo stato delle cose prima di intavolare una discussione e soprattutto prima di interpretare un qualunque comportamento. Le frasi: **“Ma io credevo...”**, **“Ma io pensavo...”** sono indicative di questo frequente errore comunicativo e relazionale, che dovresti cercare, il più possibile, di evitare.

Connessa a questa indicazione c'è una buona pratica comunicativa che è quella di **precisare i termini che utilizzi** o **l'ambito di riferimento entro il quale stai parlando**. Non pensare che i termini che usi abbiano per tutti lo stesso significato! Se intavoli una discussione attorno a dei concetti che ritieni importanti, cerca anche di definirli e precisarli con il tuo interlocutore; questo eviterà molti fraintendimenti sottili. Ad es. se un **fisico** parla di **“energia”** intende la capacità di un corpo, o sistema, di compiere lavoro (l'energia che intende un fisico è quella che si suddivide in energia meccanica, potenziale, termica, elettrica, ecc.) se un **terapeuta olistico** parla di **“energia”** intende il potenziale vitale insito in ogni essere vivente, la cui natura è per lo più considerata spirituale. E' evidente che non parlano della stessa cosa!

15) Se vuoi criticare fallo con saggezza

Critica il comportamento ma non la persona - Se non puoi evitare di rimarcare ciò che ti ha in qualche modo ferito limita la discussione al comportamento che ti ha dato fastidio ed evita, invece, di emettere giudizi sull'altra persona. In particolar modo cerca di **non far prediche, insultare, psicanalizzare, usare il sarcasmo**, ecc... Non si critica mai ciò che la persona è, semmai ciò che la persona fa!

Critica donando sempre almeno una soluzione - Una critica solamente distruttiva danneggia moltissimo i processi comunicativi ed evidenzia la cattiva volontà di chi si esprime, che in questo caso entra nel ruolo di “carnefice”. Cerca quindi di criticare quando lo senti giusto ma dopo avere ben riflettuto sull'opportunità di farlo o meno e cercando sempre di offrire una o più soluzioni al problema, infatti: **“Se non apporti una soluzione fai parte del problema!”**

16) Evita di rubare energia agli altri

In una conversazione si può “rubare energia” all'altro sia **sommergendolo** con le nostre parole e impedendogli di esprimersi sia restando **eccessivamente riservati** durante il colloquio.

Quest'ultima è una modalità per sottrarre energia da un interlocutore che spesso non è riconosciuta ma che è giusto focalizzare. Chi la adotta come strategia cerca di incuriosire con un atteggiamento ritirato, elusivo o misterioso (ad es: *“Cosa hai fatto nel periodo di ferie?”* - *“Sono andato via.”* - *“Ma dov'è che sei andato?”* - *“Sono stato al mare.”* - *“Si ma in quale località?”* - ecc...), viene quindi lasciato un vuoto energetico che deve essere l'altro a riempire. Se siamo noi ad attuare questa strategia dovremmo cercare di evitarla, se è un nostro interlocutore potremmo fargli presente con tatto il suo atteggiamento.

17) Accetta il compromesso

La capacità di scendere a compromessi è un'abilità fondamentale per una corretta comunicazione e per gestire un conflitto. La parola compromesso ha assunto nella nostra cultura una valenza negativa, di sottomissione, ma in realtà il compromesso di cui stiamo parlando è un **compromesso equo**: quello cioè che lascia sufficientemente soddisfatti entrambi gli interlocutori (ved. approccio “win-win”). Per gestire un compromesso bisogna imparare a negoziare ed essere quindi **disponibili a cedere su dei punti di vista secondari a favore di ciò che è più essenziale**, bisogna imparare a trovare un punto di vista comune che trascenda quello di entrambi e che tutti gli interlocutori possano abbracciare.

18) Non discutere quando sei accecato dalla rabbia

Se sei troppo arrabbiato è meglio rimandare una discussione ad un momento successivo in cui ti sarai un po' calmato e avrai avuto modo di valutare la situazione con maggiore obiettività. Se ti accorgi che la discussione sta degenerando cerca di interromperla dicendo che preferisci riprenderla quando ti sentirai più calmo.

19) Ricordati che “chi parla male, parla di sé”

Ricorda che ogni volta che qualcuno dice qualcosa di male **sta dando più informazioni su di sé che su di te o su gli altri!** Ciascuno, infatti, **può vedere nell'altro solo quello che è già presente dentro di lui!** La critica verso terzi non fa altro che evidenziare quelle parti che la persona stessa non accetta di sé e che spesso non è neppure consapevole di avere (ved. il principio dello specchio). Rammentalo sempre ed osserva anche come tu ti esprimi. Dice un proverbio: **“Se vuoi conoscere bene una persona ascolta cosa dice degli altri”**.

20) Scrivi ciò che non riesci a comunicare verbalmente!

Quando non riesci a parlare con una persona come vorresti, scrivilo in una lettera. In questo modo sarai in grado di superare molte barriere, anche perché lo scritto permette una maggior riflessione del parlato. E' un metodo straordinario per rappacificare le relazioni e ti invito caldamente ad adottarlo quando senti di averne bisogno. A molte persone ha permesso di liberarsi di grossi blocchi emotivi. Soprattutto con il tuo partner puoi sciogliere molti conflitti attraverso una cosiddetta **“Lettera d'Amore”** e cioè scrivendo su un foglio:

“Carola - nome della persona -

*voglio scriverti questa lettera per dirti che
sono arrabbiata/o per
sono delusa/o da
mi fai male quando ..
ecc...*

Vanno espresse tutte le emozioni negative percepite e descritte le situazioni in cui queste si sono verificate, dedicando un paragrafo ad ognuna di esse. La lettera va conclusa sempre in positivo con una frase in cui esprimi apprezzamento, amore o quantomeno rispetto per l'altro, come ad esempio:

*“Ti amo per ciò che sei e ti apprezzo per ...”
“Ti amo perché mi fai sentire importante quando ...”
ecc...*

con relativa firma di chiusura.

Se sei molto arrabbiato con una persona, puoi scrivere una lettera molto forte dove buttare giù tutte le motivazioni personali in modo estremamente aggressivo e senza peli sulla lingua... **solo che questa lettera non andrà consegnata ma bruciata!** Il fatto di mettere le emozioni per scritto ha un effetto molto benefico e il bruciare la lettera ha il significato simbolico, liberatorio, di trasmutare e purificare tali emozioni.



APPUNTI CONCLUSIVI

Di seguito un confronto sintetico tra un modo non sano ed un modo sano di relazionarsi:

Creare drammi e confusione ↔ Risolvere il problema
Biasimare gli altri ↔ Assumersi le proprie responsabilità
Evitare di affrontare gli eventi ↔ Vedere in faccia le situazioni di dolore
Alimentare dei legami malati con gli altri ↔ Creare degli scambi nel rispetto degli altri
Negare il danno che è stato fatto ↔ Riconoscere la propria responsabilità e fare ammenda
Esaltarsi troppo o sminuirsi troppo ↔ Bilanciare il rispetto degli altri e di se stessi
Giocare le regole del dramma ↔ Giocare i ruoli di integrità e rispetto
“Io so ciò che è meglio per entrambi!” ↔ Nessuno ha la verità, essa risiede nel mezzo
Mettere in dubbio l'altro ↔ Osservare quale eventuale scomoda verità l'altro mi sta facendo vedere
Pensare nei termini di Giusto-Sbagliato/ Bene-Male ↔ Riconoscere la complessità
Manipolare gli altri ↔ Usare Cuore e Testa per essere onesti con gli altri
Prendere la via più semplice ↔ Riconoscere che la via giusta può essere la più difficile
Monologo ↔ Dialogo
Pensare a breve termine ↔ Pensare nel lungo periodo
Manipolare, controllare ↔ Negoziare

Adattato dalla pagina web: www.therapyideas.net/triangles.htm