



Chicercatrova
Centro culturale cattolico
Corso Peschiera 192/A - Torino
www.chicercatrovaonline.it
info@chicercatrovaonline.it

Taci: il nemico ti ascolta Parla: l'amico ti ascolta (testo non rivisto dall'autore)

Relazione del Prof. Don Ezio Risatti
(11 giugno 2014)

Buona sera,

continuiamo l'argomento dell'altra volta che era quello del *colloquio informale*, il colloquio con l'amico che chiede un aiuto, un consiglio, il colloquio con un vicino di casa, con un collega, ma anche con un parente, un familiare. Quando c'è questo bisogno di un sostegno, di un supporto da parte di qualcun altro, cosa si fa? Come si gestisce questo colloquio?

L'altra volta abbiamo visto gli *atteggiamenti*, cioè tutte quelle caratteristiche che io devo coltivare dentro di me per poter poi, nel momento del colloquio, funzionare nel modo corretto. Ad esempio abbiamo detto: "*non giudicare la persona*". Gli atti, i gesti, si possono giudicare, anzi in altri casi si devono, ma la persona no! È una cosa diversa, perché non posso sapere che cosa c'è nel cuore di una persona. La persona stessa ha dei problemi a capire che cosa c'è nel suo cuore, e quindi perché si è comportata così, perché ha agito così. Allora c'è questa realtà del colloquio. Abbiamo visto questi atteggiamenti.

Stavolta andiamo avanti e vediamo "**che cosa faccio io**". Prima era: "*come mi preparo*", "*che cosa vivo*", quindi gli atteggiamenti, adesso andiamo a vedere concretamente che cosa uno fa mentre l'altro parla. Anzitutto bisogna determinare i limiti di tempo. Se non è una cosa prevista, una cosa che è stata programmata, la persona che mi parla deve sapere quanto tempo ha a disposizione. Perché un colloquio ufficiale, un colloquio ben condotto, ben fatto, può portare via un'ora; un po' più un po' meno. Però, non è mica detto che uno debba fare sempre colloqui di un'ora, uno può anche fare colloqui di mezz'ora, di 20 minuti, di 10 minuti, perché magari c'è solo quel tempo lì: «Non posso dedicarti di più!», però bisogna vederlo prima!

Non si può cominciare un colloquio e ad un certo punto dire: «Guarda adesso purtroppo devo andare!», è vero, non è mica una scusa, io devo andare, ma l'altro ci sta male. Perché se io non dico niente, l'altro praticamente si sintonizza su un'ora di colloquio (quello è il termine che viene più naturale alla maggior parte delle persone, dieci minuti più, dieci minuti meno) quindi io devo rendermi conto che devo dirgli che ho solo quel tempo a disposizione. Quindi, che si tenga nel tempo previsto, perché poi se parla lui a un certo punto non parlo più io, quindi bisogna sapere qual è il tempo a disposizione.

Come poi si fa, come ci si muove e così via, ci sono diversi rami, diverse scelte secondarie che studiano tutti problemi. Il primo si chiama la “**prossemica**”; la prossemica è lo studio della prossimità, cioè di quanto si sta vicini o distanti dagli altri: tenete conto che cambia molto da cultura a cultura. Adesso vediamo la nostra cultura, poi diamo alcuni accenni ad altre culture.

Nella nostra cultura noi abbiamo quattro zone. Tenete conto che non sono delle zone così fisse limitate al centimetro, perché si dice che “la prima va da 0 a 50 centimetri e a 51 centimetri cambia”. No! Ci sono molti elementi che influiscono sul cambiamento della percezione di queste zone, però tenetene conto come punto di riferimento.

Da zero a 50 cm. è la **zona dell'intimità**, ci possono stare solo le persone con cui c'è intimità; ci si tocca liberamente all'interno di quella zona. All'interno di quella zona si parla a bassa voce, all'interno di quella zona se uno si muove si appoggia tranquillamente, tocca tranquillamente l'altro, perché si suppone tutto uno stato di intimità tra le persone. E normalmente le persone ammesse in questa zona sotto i 50 centimetri sono i parenti, e parenti anche abbastanza stretti, perché se arriva un parente che non si vede da 3 o da 4 anni, non è che venga subito così vicino.

Poi c'è qualche amico, e normalmente le persone lo sanno, lo sanno tutti e due, perché questa zona (usciamo dal parentado, dove c'è tutta una tradizione già scritta) con un amico c'è tutta una contrattazione, in quanto qualche volta ci si avvicina di più e ci si rende conto che va bene, perché ci si sta dicendo qualcosa di più intimo, di più personale, allora c'è la disponibilità e l'accoglienza da parte di quell'altro. Se invece nel momento in cui uno si avvicina di più l'altro fa un passo indietro e si allontana un po', allora si capisce che non ci si può avvicinare così perché magari i due sentono in modo diverso il rapporto tra di loro, quindi veramente uno tenderebbe a star più vicino e l'altro un po' più lontano. C'è una specie di *contrattazione non detta*, tante volte le persone la vivono senza neanche rendersene conto, e però poi stabilisce qual è il limite tra noi due. Vi dicevo che non è un limite assoluto, quindi magari per qualcuno c'è una contrattazione a 35 – 40 cm. che non è quella dell'oltre 50, ma è una intimità relativa.

Poi c'è una **zona invece di vicinanza** che è dai 50 ai 100 cm. E' una zona che noi sentiamo come uno spazio personale ed è uno spazio che, fin che possiamo, teniamo libero. Ad esempio se voi salite su un pullman vuoto dove ci son solo 3 – 4 persone, tendete a piazzarvi a una distanza proprio di questo tipo personale: a un metro almeno dagli altri. Però è chiaro che se il pullman è tutto pieno, uno non sta nemmeno a 50 cm., ma uno si schiaccia contro gli altri, ma questo è tutto un altro discorso.

Vi faccio l'esempio di una cosa che avevo osservato e che mi era piaciuta perché proprio come si verificano certe norme che sembrano: «Ma chi le ha decise?», non le hanno decise! Le hanno osservate! Ero in un cinema prima dello spettacolo, la sala era quasi vuota, 3 o 4 file davanti a me c'erano due donne, ma io mica le avevo notate. A un certo punto è arrivato un uomo che si è seduto vicino a queste due donne, ma io mica avevo notato la cosa, senonché 30 secondi dopo queste due si alzano e vanno a mettersi 3 o 4 file più avanti, al che io ho notato tutto a quel punto. Quest'uomo aveva invaso la loro zona di intimità perché il sedile vicino è meno di 50 cm., quindi aveva invaso la loro zona di intimità e loro si sono spostate. All'inizio io avevo interpretato la cosa più ovvia: che si conoscessero; quando invece ho visto le due alzarsi e spostarsi ho capito la storia. Se si fosse seduto lasciando una sedia vuota, dipendeva... può darsi che lo tollerassero, può darsi di no. Però tenete conto che la sala era mezza vuota, perché se la sala fosse stata piena e quello fosse stato l'unico posto libero, quelle due non facevano niente, prima perché non potevano spostarsi loro, ma poi perché è naturale che se c'è solo un posto...

Ma anche voi quando salite su un pullman e c'è solo un posto libero andate a sedervi e vi sedete vicino a qualcun altro, ma se tutto il pullman è libero e c'è solo una persona e voi andate a sedervi di fianco, questa qui sente “un'aggressione”. Ma guardate che non siete mica delle persone aggressive, non avete delle facce terrificanti da dire «Oh, se mi viene vicino quella, scappo!», no! facce assolutamente normali! Ma è proprio questa *percezione della distanza*.

Poi c'è uno **spazio pubblico**, che è più ampio, arriva anche a 10 metri, poi c'è lo **spazio sociale** che è molto ampio, non ha limiti. Questi spazi sono gestiti in altri momenti, ad esempio questo (la nostra sala delle conferenze) è uno spazio pubblico, per cui c'è una distanza che è superiore al metro, più o meno 10 metri, vuol dire che c'è una intimità, un certo star vicino, una certa conoscenza più o meno è relativa, che è diversa invece quando uno si trova davanti a una grande platea, allora è chiaro che i 10 metri sono superati abbondantemente e si crea normalmente una relazione non equilibrata. Cioè quando si passa una certa distanza è difficile che la relazione, la comunicazione sia equilibrata, ad esempio in questo caso. La relazione, la comunicazione, è equilibrata nello spazio intimo e nello spazio personale.

Invece in questo spazio (la nostra sala delle conferenze) c'è già uno che comunica con gli altri. Perché se noi stessi comunicando tutti assieme, se noi volessimo comunicare tutti assieme cosa faremmo? Ci metteremmo in cerchio! Io non sarei separato da voi, sarei in mezzo a voi e avremmo la percezione che siamo tutti uguali. Magari c'è uno che conduce la discussione, ma è diverso da come è questa situazione: io di fronte a voi, voi addirittura messi in fila che vi voltate le spalle; quelli davanti voltano le spalle e quelli dietro non si offendono (una volta ho visto uno con la maglietta con su scritto: scusate le spalle) però nessuno si offende perché è un tipo di comunicazione di questo genere.

Quindi rendetevi conto che non sono regole nemmeno conosciute in maniera riflessa da tanta gente, ma sono regole che tutti sentiamo e rispettiamo e percepiamo bene. Nel tipo di colloquio che vi dicevo considerate la zona personale da 50 centimetri a un metro. Poi è chiaro che se la persona che vi parla è una persona più intima potete stare anche più vicino; se è una persona più estranea potete anche stare un pochino più lontano, ma non più di tanto perché il tipo di colloquio qui è personale, proprio (quindi non è un intervento pubblico di uno che tocchi la mano). A volte viene qualcuno a parlarmi, ecco, lì si stabilisce già la distanza personale, per cui non viene a parlarmi a 20 cm., non viene a parlarmi a un metro e mezzo, ma si valuta già per questa percezione che abbiamo tutti di queste distanze.

Un altro elemento, noi dell'Europa occidentale tendiamo in una zona di relazione personale, (quindi grosso modo a mezzo metro o un metro) ad assumere una posizione ad angolo, che normalmente non è esattamente ad angolo retto ma è un po' di più o un po' di meno ma tende ad essere ad angolo. Mentre in altre culture, ad esempio nella cultura araba, tendono a sedersi di fronte, a contatto visivo diretto, di fronte. Ci sono molte regole non scritte e praticamente non conosciute dalla gente, che cambiano da cultura a cultura, ed è uno degli elementi che ci dà fastidio quando ci troviamo con culture diverse, perché abbiamo la sensazione che quello là faccia una cosa "sconveniente". Ma l'altro ha la sensazione stessa di noi: una cosa che non è opportuno fare, mentre nell'altra cultura la cosa diventa molto più normale e comune.

Dunque, **la distanza, la posizione**, e poi c'è **la postura**: la postura è quale posizione assumere. Anche qui guardate che sono cose vissute da tutti! Se uno contravviene a questa regola gli altri la rilevano; se uno la osserva nessuno se ne accorge, nessuno dice niente. Ad esempio, io vi sto parlando così (in piedi davanti alla scrivania), se io parlassi dietro la scrivania sarebbe proprio lo stesso, nessuno si impressionerebbe. Ma se io parlassi così (voltandovi la schiena) già comincereste a dire: «Ma quello che cos'ha? Quello che cosa vuole, perché parla così?», perché non è una postura considerata dalla nostra cultura: si usa la posizione frontale, del guardarsi.

Posizione delle mani, delle braccia. Anche lì, quando uno le muove in maniera normale, in maniera considerata abituale, nessuno lo nota. Ma se io comincio a parlarvi così (con le mani sul capo) voi lo notate perché non è normale parlare così al pubblico: «Ma, che cos'ha? Ha mal di testa? Non sta bene?», e così via. Ma anche se io vi parlassi così con le braccia strette, voi dite: «Che cos'ha?». Gli psicologi poi lì ne dicono di cose...per il fatto di come uno posiziona le braccia, eccetera.

Quando uno è seduto, anche tutto il gioco delle **gambe** diventa interessante. Io ricordo una giovane psicologa che alle prime armi che diceva: «*Invece di stare dietro la scrivania e l'altro*

davanti, io preferirei stare su una poltrona di fianco»; le ho detto: «Guarda che quella posizione si vedono anche le gambe», e lei disse: «*Ma io porto i pantaloni!*» - «Non ci siamo capiti! Non è che ti si guarda le gambe, è che tu devi gestire la posizione delle gambe; ma che sia uomo o che sia donna fa lo stesso». Perché anche lì, se incominci a mettere le gambe (magari qualche volta lo noterete) sotto le gambe della sedia, con i piedi agganciati dietro le gambe della sedia, quella è già considerata una posizione difensiva, cioè ti stai difendendo: hai qualche resistenza a incontrare quella persona. Se metti le gambe accavallate con una caviglia dietro l'altra, Erikson riportava di una sua cliente, ma io velo dico ma tenete conto che non è matematica la cosa! Non è matematica!) lui diceva: «Quella donna sta tradendo suo marito»; ma non guardava solo quello, incrociava diversi elementi ed era un grado di dire alla persona delle cose che l'altra non aveva detto, e non aveva intenzione di dirglielo, e glielo diceva lui, capiva proprio da questa posizione.

Lui dalla posizione era in grado di riconoscere un uomo travestito da donna, ma che non si riconosceva. Ci son certe situazioni in cui tutti ci arriviamo, ma qualcuno che non si riconosceva, che addirittura l'aveva sfidato dicendo: «*Io ho girato diversi psicologi ma nessuno ha capito il mio problema*». E lui gli ha risposto: «Io l'ho capito» - «*Perché, qual è il mio problema?*» - «Da quanti anni si veste da donna?», nessuno aveva capito, voleva dire che era andato da diversi psicologi, non aveva detto che era un uomo travestito da donna, e nessuno lo aveva capito. Erikson dice: «L'ho capito da come si muoveva che era un uomo e non era una donna» perché c'è tutto un modo di comunicare che è istintivo e che noi viviamo all'interno della nostra cultura, e ci rendiamo conto solo quando uno contravviene a questi principi. Altrimenti troviamo tutto normale, naturale.

Se voi guardate, alla televisione sono dei professionisti: rispettano queste regole alla lettera, non ne infrangono neanche una! Se ne vedeste uno che infrange queste regole vi rendereste subito conto e direste: «Ma quello lì che modo ha di fare? Ma come parla quello? Come sta?» vi rendereste conto che c'è qualcosa che non vi torna. Ma loro sanno bene come possono muoversi, come devono muoversi e come non possono muoversi!

Nel movimento è compreso anche il **toccarsi**. Allora, mentre uno parla può liberamente toccarsi le mani, toccarsi il petto se non ha il microfono (se no deve fare attenzione al microfono!), può toccarsi la faccia e basta. Perché se uno comincia a toccarsi altrove, uno dice: «Ma che cosa fa quello?!», e così via, per cui uno si può toccare però deve sapere che ci sono quelle zone e se tocca quelle nessuno rivela cose strane ma se ne tocca altre, allora uno dice: «Cosa c'è che non va?». Anche la faccia! È chiaro che se io mi tocco una volta è una cosa, se io comincio a toccarmi tante volte, c'è qualcosa. E poi in tutti i casi toccarsi lentamente, perché se io mi tocco lentamente il gesto sfugge all'altro, se io lo faccio velocemente è strano! È strano, non posso dire: «Lo faccio in fretta così l'altro non lo nota», lo nota in maniera enorme! Mentre se io anche faccio un gesto così molto lento, mentre parlo e vado avanti, ecco che all'altro sfugge questo gesto, non lo nota come strano.

E passiamo a un altro argomento che si chiama “**aptica**” da apto, greco = tocco. Aptica è “**toccare l'altro**”. E anche qui ci sono tante di quelle regole, tante di quelle norme inimmaginabili, ma se uno ne contravviene gli altri se ne rendono conto.

Primo: ci sono i **parenti**. Allora lì ogni famiglia ha la sua tradizione, addirittura non è la cultura, ma è la famiglia! Ci sono famiglie dove ci si abbraccia e ci si bacia continuamente, e ci sono famiglie dove non ci si abbraccia e non ci si bacia mai. A casa mia ho abbracciato mio fratello quando è partito per fare il militare, poi mi sono sentito scemo perché ho detto “ma va mica in guerra, va a fare un normalissimo servizio militare!”, perché nei film quando uno parte militare si vedono sempre abbracci e baci eccetera. Ma mi sono stupito io di aver fatto il gesto, perché non ci si abbracciava, si va d'accordo benissimo, eh, ma c'è questa abitudine, tradizione che non ci si tocca, non ci si abbraccia. Invece in altre famiglie c'è molta abitudine di fare questi gesti. Dunque, in famiglia mantenete le abitudini, non c'è problema!

Invece **le altre persone**, anche lì c'è chi ha delle abitudini che a volte impone anche all'altro, ad esempio quella di stringere la mano. Stiamo facendo dei lavori, è arrivato uno a fare dei lavori e voleva stringermi la mano, ma stava lavorando aveva le mani molto sporche non sapeva come fare,

alla fine mi ha dato il gomito. Ma potevamo anche non stringerci la mano per le mie abitudini, ma evidentemente per le sue abitudini era importante stringersi la mano e allora ha trovato il sistema, perché non poteva fare com'era abituato.

Stringersi la mano (adesso che ve lo dico lo noterete) è una questione di accordo tra le due persone: quando arriva il momento del saluto le persone guardano la mano, se la mano si muove, allora si muove e si stringe; se la mano resta inerte allora non muovono la mano. Per evitare questi dubbi, perché a volte la persona non capisce, non sa, fa il gesto, lo tira indietro, eccetera, se io ritengo di non stringere la mano (cosa che capita abitualmente) saluto con l'altra mano: perché mi tengono d'occhio la mano destra e io saluto con la sinistra, allora capiscono benissimo che non è il caso di stringersi la mano. E' una comunicazione che non viene manco colta, è difficile che rilevino: "non vuole stringermi la mano", ma siccome lo faccio con tutti, non è che ci siano preferenze oppure no. Questa abitudine che ho, perché io lo preferisco, ma non ho paura a stringere la mano, non sono di quelli che se stringono la mano poi vanno subito a lavarsi le mani 4 volte eccetera, no! È solo per abitudine perché è un viavai continuo, io passerei mezza giornata a stringere mani: diventa assurdo! Allora c'è questo mettersi d'accordo, questo contatto.

Adesso vi racconto l'esperienza di un collega, un ipnologo molto bravo, molto in gamba, un medico. Una volta un collega suo amico si è rivolto a lui dicendogli: *«Io mi rendo conto che stringo continuamente la mano a tutti. E a qualcuno dà fastidio che io continuamente gli stringa la mano, ma io non me ne rendo conto. Mi rendo conto dopo, che a quella persona lì ha dato fastidio! Oppure gli do la mano e quello si allontana e io gli corro dietro per stringergli la mano, diventa imbarazzante. Puoi mica fare qualcosa?»*, lui disse: «Adesso ci penso e poi...». Lui diceva: «Un paio di giorni dopo sono andato, gli ho teso la mano e nel momento in cui lui mi ha afferrato la mano, io gli ho detto: "cacca"! Quello ha mollato di colpo la mano, da allora fa attenzione a stringere la mano. Gli ho dato una suggestione con un input di questo genere per cui l'altro ha collegato il gesto a questa emozione che non si aspettava, e quando gli viene si ricorda e non stringe più la mano a tutti continuamente». Per dire come veramente è una questione culturale che ha tanti aspetti.

Poi anche stringersi la mano è una tradizione nostra, gli esquimesi si strofinano il naso, meno male che da noi non si usa tanto... strusciare il naso con tutti! Ma dipende da tante cose! Da loro le tribù sono piccole, sono isolate una dall'altra, praticamente si conoscono tutti, praticamente sono tutti parenti. Sapete lo stupore dei primi esploratori di queste tribù di esquimesi, che come arrivavano in una tribù, i capi facevano a gara a offrirgli la moglie per la notte. Cosa che sembrava scandalosa, immorale! Poi dopo ci sono arrivati: era una necessità di rinnovare il sangue, di avere dei rapporti nuovi extra. Perché essendo sempre solo loro, avevano maturato questa abitudine: appena arrivava un ospite offrirgli la moglie. E la donna evidentemente aveva questa percezione dell'opportunità dell'intimità! Perché poi sono percezioni che la cultura non dice a se stessa, ci vuole qualcuno dall'esterno che le osserva e scopre questa realtà. Noi abbiamo scoperto tante cose della nostra cultura quando abbiamo cominciato a guardare le altre culture non più come sottosviluppate e noi gli unici sviluppati, ma "sviluppi diversi". Quando abbiamo cominciato a pensare sviluppi diversi, ci siamo resi conto di tante realtà della nostra cultura.

Dunque, quello del toccare le persone, ci sono persone che quando ti parlano ti mettono sempre le mani addosso e per loro è un modo di comunicare. A qualcuno dà più fastidio, a qualcuno dà meno fastidio, fatto sta che quando qualcuno vi chiede di parlargli, non mettetegli le mani addosso, non toccatelo, lasciatelo in pace!

C'è poi tutta una problematica anche psicologica sul toccarsi, uomo - donna, uomo - uomo, donna - donna e così via. Il punto di partenza è che tutti, maschi e femmine, veniamo al mondo con una intimità profonda con il corpo femminile: 9 mesi di gravidanza, ma se poi sono 7 cambia poco e l'allattamento al seno. Tenete conto che se anche uno è sempre stato allattato col biberon e non è mai stato attaccato al seno, nella sua memoria genetica c'è l'attaccamento al seno, quindi al corpo della donna, e così via. Per cui tutti, maschi e femmine, trovano naturale, facile, il contatto con il

corpo femminile. Poi nel maschio si sviluppa anche tutto l'aspetto erotico. Ma il contatto con il corpo femminile è naturale, mentre il contatto con il corpo maschile non è naturale, la donna deve impararlo. L'uomo qualche volta non lo impara mai tutta la vita: ci sono degli uomini che inorridiscono all'idea di un contatto di un altro corpo maschile. C'è questa problematica a volte, perché oltre un certo limite diventa un problema, sotto un certo limite è normale.

Ma guardate che è una cosa così delicata, che nei gruppi di psicologia, di terapia, eccetera, se chi conduce non conosce le persone che fan parte del gruppo, non le fa toccare nemmeno per mano, manco prendersi per mano. Prendersi per mano, non è stringere la mano, è un altro gesto: è diverso! Per qualcuno sarebbe un problema. Se invece conosce le persone, allora sa quello che può fare e quello che non deve fare. Ma per dire com'è diverso il fatto del toccarsi oppure no, da questo ne viene che il toccarsi è più facile tra donna e donna. È il modo più facile, più elementare, di toccarsi con meno implicanze, eccetera, ma di fatto questo si vede anche comunemente nella società: due ragazzine, quando si allontanano per 3 giorni si abbracciano e si baciano appassionatamente per 10 minuti. Due maschietti no! Oppure due ragazze in pullman, in tram, si siedono una sulle ginocchia dell'altra, tranquillamente, normalmente. Due maschietti no! C'è che è già diverso. Due ragazze, due donne, dormono molto facilmente assieme, anche vicine e così via. Due maschi no! C'è proprio tutta un'altra gestione del contatto.

Torniamo al colloquio: il punto di partenza è **evitare il contatto**. Ma se è un parente è un'altra cosa, sapete voi come siete abituati tra parenti. Io vi sto parlando con **un vicino di casa**. Stavamo parlando del colloquio così informale, di quando uno ti chiede aiuto, ti chiede un consiglio, cosa fare, **il collega di lavoro**, eccetera. Il punto di partenza è non toccarlo, perché? Perché c'è una regola importante. Se potevi toccarlo e magari piangeva e l'hai abbracciato, potevi farlo e non l'hai fatto (avresti potuto, avresti dovuto farlo, e non l'hai fatto) hai fatto un errore grande così. Se invece non dovevi toccarlo e l'hai toccato, hai fatto un errore grande così (molto più grande). Quindi o sei ben sicuro o non farlo. Perché l'errore nel toccarlo è molto più grave dell'errore del non toccarlo!

Poi guardate che la società è veramente complicata, le regole sono molte. Ad esempio un'osservazione che hanno fatto: **i camerieri** nei ristoranti. Se il cameriere tocca come inavvertitamente le persone, cioè non se mette emani sulla spalla e: «Allora che cosa ordini per pranzo?», no, non così! Ma se nel chinarsi tocca col gomito la spalla, se nel prendere qualcosa tocca il braccio, l'avambraccio, eccetera, crea una risposta positiva da parte del cliente. Il cliente si sente a casa sua perché a casa sua lo toccavano, mentre in altri posti no. Hanno notato che si crea questo rapporto, però dimenticatevelo, lasciate stare, perché è troppo delicato, troppo grave lo sbaglio. Se invece vi rendete conto che è un parente, un amico, se sapete come potete fare, allora andate avanti tranquilli, potete farlo tranquillamente. Questa è "l'aptica": il toccare gli altri.

E veniamo a un aspetto fondamentale di quando accogliete una persona, il **silenzio nell'ascoltare** quella persona. Ascoltare in silenzio (poi vedremo cos'è un silenzio attivo) ma **in silenzio** vuol dire che l'altro parla e voi state zitti e questo per tutto il tempo che l'altra persona parla. E guardate che soprattutto in un primo incontro, se è come dicevamo circa un'ora, l'altro può parlare benissimo per mezz'ora o 25 o 40 minuti, e voi state zitti! Anche se vi viene in mente qualcosa di interessante da dire: **state zitti!** Anche se vi viene in mente qualcosa di interessante da chiedere (dopo vi farò una precisazione sulle domande) state zitti, lasciate che la persona parli. È fondamentale accogliere tutto quello che la persona ha da dire in silenzio. Si possono fare delle domande solo per capire quello che sta dicendo. Ad esempio una domanda che io faccio sempre, capita abitualmente, magari al telefono, eh, il più delle volte al telefono: «*Senta, le ho telefonato perché mio figlio mi dà questo problema a scuola, con gli insegnanti...*» - «Scusi, quanti anni ha suo figlio?», perché capite che se ne ha otto, se ne ha dieci, se ne ha 15 o ne ha 18 cambia! Capisco cose diverse! Le persone non dicono tante volte delle cose che per loro sono talmente evidenti, che non le dicono. Ma io proprio non ne so niente! «*Perché Gigetto..., perché Gigetto..., perché Gigetto..*» - «*Scusi, chi è Gigetto?*», è chiaro che per quella persona è così evidente chi è Gigetto, sì, ma io che ne so chi è Gigetto? E allora ho chiesto: «*Scusi, chi è Gigetto?*»

«*Perché..., cosa mi è capitato...come mi è capitato...*» - «Scusi, eh, ma che cosa le è capitato?» - «*Ma come? Sono stato operato..ma come non lo sai?*», a volte hanno proprio questa impressione: «*Ma come non lo sai?*» - «No, non lo so!», per cui le domande si possono fare ma proprio solo quell'informazione puntuale, per capire che cosa sta dicendo. Perché tante volte le persone proprio non dicono delle cose ovvie per loro ma che io non posso sapere, e che mi servono per capire. Perché se non mi servono per capire è meglio stare zitti, per cui se non è importante capire, si sta zitti.

Anzi tante volte capita che è importante: «*I miei figli..., i miei figli..., i miei figli...*» - «Quanti ne ha? E che età hanno?», per capire “*i miei figli*” ho bisogno di capire cosa stai dicendo e così via! Ce ne è una carina, una donna va dallo psicologo e dice: «*Ho dodici figli*» - «Ha dodici figli? Complimenti! E come si chiamano?» - «*Si chiamano Andrea, tutti!*» - «Ma come tutti e 12 Andrea, maschi e femmine?» - «*Sì, sì, tutti e 12 si chiamano Andrea*» - «Ma perché?» - «*Ma lei non sa quanta fatica risparmio io ad averli chiamati tutti allo stesso modo! È la migliore idea che abbia avuto, quando dico “Andrea alzati” tutti e 12 si alzano. Quando è ora di andare a tavola dico “Andrea a tavola” e tutti e 12 arrivano a tavola, a volte siamo per strada, arriva una macchia e dico: “Andrea vieni qui” e tutti e 12 arrivano, pensi se li avessi chiamati in modi diversi come facevo? Sarebbe stata una fatica impossibile!*» - «Ah, certo Signora, non ci avevo pensato, ma scusi se ne vuole chiamare uno solo e non tutta la truppa come fa?» - e lei dice: «*Ah, beh, in quel caso uso il cognome!*», allora a volte ti manca un dato, ti manca ed è così!

C'è questa realtà del lasciare che la persona parli liberamente e che dica tutto quello che vuol dire. E' importante per la persona poter parlare; è importante perché certe volte ha bisogno proprio proprio di “dirsi”! E nel dirsi, la persona stessa capisce già delle cose di sé stessa: nel dirle all'altro, nel tirarle fuori. Perché deve verbalizzarle, deve puntualizzarle, deve trovare delle parole per esprimere, quindi fa già un lavoro di analisi di conoscenza su di sé nell'esprimersi a un'altra persona.

C'è un caso particolare: quando la persona vuole solo **sfogarsi**. Allora la lasciate parlare, la lasciate parlare, parlare, ad un certo punto vi rendete conto che quella parlerà sempre. Allora potete dirle: «Vuoi solo sfogarti, (o vuole solo sfogarsi, a seconda che usiate il tu o il lei) o vuoi anche sentire qualcosa da me?». Se la persona vuole solo sfogarsi, state zitti tutto il tempo; quando ha finito di parlare la salutate caramente, ed è finito lì.

Serve sfogarsi? Fate ben attenzione! Una volta sì, due è già troppo! Una volta sfogarsi e dire tutto va bene, ma se uno comincia a ripetere lo sfogo, gli fa del male! Non è che fa perdere il tempo a me, gli fa del male! Oltretutto io sono psicologo, mi pagano nel parlare con me: tu vieni, mi parli, mi paghi e te ne vai, eh, è una pacchia! No! Da professionista non lo accetto! Perché so che la prima volta ti fa del bene, la seconda volta non ti fa più del bene perché rimescoli sempre delle ferite, rimescoli sempre delle amarezze, rimescoli sempre delle cose che ti fanno male, e queste ti fanno ancora più male: ti fanno stare ancora peggio. Quindi, una volta che la persona si è sfogata, se la volta dopo ricomincia, la bloccate, dite: «Questo me l'hai già detto!». Chiuso!

Non solo, ma se vi rendete conto che questa persona ne ha già girate 10 e voi siete l'undicesimo, per sfogarsi, la bloccate subito, perché le fate del male se la lasciate sfogare. Lo sfogo è un tirar fuori le cose che non vanno e prenderne atto, coscienza, meglio. Dopo di che devo farci qualcosa, non posso continuare a tirarlo fuori e basta! Facciamo un esempio banale: c'è un vestito macchiato, ma cosa mi serve tutti i giorni tirarlo fuori e dire: «*E' macchiato*» e lo rimetto, «*E' macchiato!*» e lo rimetto... ma, siamo matti? Ti decidi, o lo lasci così o lo lavi. Insomma, non ha senso. Ma la prima volta tirarlo fuori e dire: «*E' macchiato!*», serve perché ne hai preso atto, dopo di che devi gestire del fatto che il vestito sia macchiato, non ripetere la stessa cosa. Su questo fatto delle persone che ripetono, bisogna essere abbastanza fermi: «Sì, me l'hai già detto», «Sì, questo me l'hai già detto. Sì, l'ho capito!». Poi vedremo come si fa a ricordare queste cose. Dunque c'è questa realtà del lasciare sfogare l'altro una volta e poi basta.

Ascoltare in silenzio, però guardate che ci sono le tecniche dell'ascolto attivo. **Ascolto attivo** vuol dire questo: voi rimandate continuamente alla persona che sta parlando che cosa suscita in voi quello che la persona dice, attraverso il **linguaggio non verbale**. Cos'è il linguaggio non verbale? Il linguaggio non verbale in questo caso sono io quello che si vede. Perché c'è anche il linguaggio non verbale del **tono della voce**, del **volume della voce**, eccetera, dei miei **gesti**.

Allora il primo linguaggio non verbale è quello delle mani, **il movimento delle mani**. In questo noi italiani siamo molto bravi, tant'è che nel Nord Europa ci prendono in giro dicono che due italiani al buio non si capiscono, perché sono abituati a parlare con le mani. Quindi c'è questo gesticolare che serve a comunicare, gesticola chi parla ma gesticola anche chi ascolta. E che cosa dice con le mani? L'emozione che gli dà quello che l'altro dice. Ad esempio: il movimento della mano riguardo al futuro e riguardo al passato.

Ecco mi rendo conto che io ce l'ho istintivo di parlarvi di **futuro** e di parlarvi di **passato**, ma è contro la mia posizione (siamo uno di fronte all'altro). Questa è la nostra posizione di futuro e la vostra posizione di passato, la mia è diversa. Ma si impara nel parlare a invertire futuro e passato. Il futuro nella percezione nostra psicologica è qua (a destra), il passato nella nostra percezione psicologica è qua (a sinistra). Per cui quando parlo di futuro "*a destra in alto*", quando parlo di passato "*a sinistra in basso*". Ma se io mi giro, devo girare la posizione delle mani. Quindi quando si parla ad una persona di fronte di futuro, bisogna muovere la mano sinistra; quando si parla di passato, bisogna muovere la mano destra in basso. Sono cose che s'imparano, io lo faccio anche per lavoro quindi è chiaro che c'è stata tutta una formazione che non è fatta di due o tre serate ma è fatta di anni di preparazione quindi anche queste cose vengono curate. Però potete farlo anche voi, vi rendete conto.

Allora la persona parla di futuro, con le mani io gli rinforzo il futuro. Gli rinforzo proprio questa idea di andare avanti di fare, di realizzare. Se la persona parla di passato, dipende se parla di un passato doloroso, di un passato che è di fatica, di sofferenza, il gesto sarà: "lascia andare! Dimentica, non fermarti lì!", verso la mia destra in basso (che è la sua sinistra in basso) per lasciare andare. Se la persona mi parla di propositi, io rimarco i propositi con l'indice della mano sinistra, sul futuro, li rimarco, li faccio notare, in maniera che la persona percepisca che sono punti importanti quelli.

Se la persona parla di qualche disgrazia che è capitata, io esprimo dispiacere, un gesto così, un gesto lento delle mani. Questi gesti sono sia artificiali che naturali. Dove sta il mettere assieme questi due elementi contrastanti? Sono artificiali perché io li faccio! Non mi permetto di stare con le mani ferme, li faccio! Ma faccio il gesto che corrisponda a quello che provo, in questo senso è naturale. E' artificiale nel senso che non scelgo se farli o non farli. L'accogliere l'altro, il ricevere il suo colloquio, la sua comunicazione, mi impone di farlo. Ma **quale gesto**? Quello che mi corrisponde all'emozione che mi desta l'altra persona dentro. Quindi il gesto va fatto in corrispondenza di quello che l'altro dice e esprime: il rimarcare, il lasciare andare, il sostenere ("su dai, andiamo avanti"), il gesto di dispiacere e così via, sono gesti che devono venire come realtà del gesto da quello che vivo dentro, ma devono esprimersi con le mani.

Poi con **la faccia**, naturalmente c'è un'espressione seria, una espressione compunta se la persona esprime un dispiacere, una fatica, una sofferenza; un'espressione più aperta, serena, sorridente se la persona esprime qualcosa di piacevole, di bello, e quindi io con la faccia esprimo di nuovo quello che la persona mi comunica. Perché io non posso tenere la faccia immobile, che non esprime nessuna emozione e nessun sentimento. No! Devo esprimere emozione e sentimento. Praticamente la persona che parla deve andare avanti a parlare senza mai chiedersi se io ho capito che cosa sta dicendo, perché lo vede che la sto seguendo, vede che capisco che cosa mi sta dicendo. Per cui non ha bisogno di chiedere: «Ma, mi segue? Ha capito?», e così di seguito. Non ne ha bisogno perché ne ha la percezione immediata, questo è ascolto attivo.

Silenzi verbale, ma molto dialogo non verbale di rimando di quello che uno prova, di quello che uno vive, eccetera. Quindi questa comunicazione è in realtà a due vie: avanti e indietro, la

persona parla, io comunico con il linguaggio non verbale. Fate attenzione che c'è un caso che è più frequente di quanto voi pensiate, che è una difesa che scatta nella persona che parla. Quando una persona parla di cose particolarmente dolorose, soprattutto dal punto di vista affettivo relazionale, è facile che si metta a sorridere mentre vi parla. Non se parla di sofferenze fisiche, ma se parla di sofferenze affettive relazionali che sono più dure, più amare dentro, la persona sorride. Perché sorride? È una delle forme di difesa. La persona sta cercando di dirsi che non è così brutta, non è così dolorosa quella cosa, e se la dice sorridendo.

Qui si può fare una piccola parentesi: **noi comunichiamo con noi stessi** attraverso l'espressione della faccia. C'è tutta una scienza, la RET, che studia questo. Dice ad esempio così: se tu ti dai una martellata su un dito, e non dici niente, non muovi un muscolo della faccia, assolutamente niente, soffri di meno. Perché? Perché ti dici in quel modo che non è vero che fa male. E allora senti di meno il dolore perché se no rischi di caricare sul dolore la rabbia per esserti pestato il dito, la frustrazione di esserti pestato il dito, e avanti di questo passo.

Allora non è soltanto più un dolore fisico, ma c'è anche un dolore psichico che aggiungi, e non ti conviene! Ti conviene lasciare il dolore che è fisico, in questo modo “non muovere minimamente la faccia”, lo senti di meno. Se non ci credete stasera andate a casa, vi date una martellata su un dito e la prima volta urlate di dolore, la seconda volta cambiate dito, provate di nuovo, non fate una piega, vedete che soffrite di meno.

Interlocutore (scherzando): allora lo faccio provare a mia moglie! Così io non sento niente!

Risposta: allora lei vuol fare come quello là: «Io sono qui vicino, ma non sento niente!»

Allora c'è questa realtà del “noi che comunichiamo con noi stessi con l'espressione della faccia”. In questo caso è vero il principio che vi dicevo: la persona comunica a se stessa che quel fatto non è così doloroso, perché è troppo doloroso da sentire e allora sorride. Ma le persone mi possono dire sorridendo delle cose terrificanti di dolore, di fatica, di sofferenza. Fate attenzione che il rispondere all'espressione facciale dell'altro non è matematico, meccanico a quel livello: “triste – triste”, “sorride – sorridi”, no! Ma a quello che mi comunica dentro, per cui magari la persona sorride, e io ho una faccia molto compunta perché mi sta dicendo delle cose veramente dolorose. Vado dietro a quello che mi comunica, non alla faccia che sorride. Guai se io non mi rendo conto di questo fenomeno!

E guardate che è più comune di quanto possiate pensare se ci fate attenzione. Ma anche al telefono uno vi può raccontare qualcosa di doloroso e sentite che sta sorridendo (si capisce se l'altro sorride al telefono), non mettetevi a sorridere anche voi perché è una difesa quella! Allora, io devo rispondere a tutto quello che l'altro dice con la mia comunicazione non verbale, tenendo presente che io sono un recipiente dove l'altro rovescia tutta la sua realtà. E io devo lasciargliela versare, ha bisogno di fare questo, devo lasciarglielo fare. Anche perché se poi voglio dire qualcosa che lo aiuta bisogna lasciarglielo fare; altrimenti come posso poi dire qualcosa che lo aiuta?

Un altro punto che vediamo, si chiama **attenzione fluttuante**. Pensate che questo termine risale ancora a Freud, ma fluttuante non vuol dire che un po' sono attento e un po' sono distratto, no! Fluttuante vuol dire che la mia attenzione deve fluttuare tra quello che la persona dice e l'emozione che mi sveglia dentro: “quello che la persona dice - l'emozione che mi sveglia dentro”, è un avanti indietro nel cogliere dentro di me l'emozione corrispondente a quello che la persona mi ha comunicato. Dunque c'è questa percezione cosciente, attenta, di che cosa la persona mi comunica dentro, le emozioni che la persona mi comunica.

Abbiamo già parlato in altre occasioni dei “**neuroni specchio**”, di questi neuroni che noi abbiamo scoperto a metà degli anni 90 in Italia Rizzolatti, che intercettano dall'altra persona l'emozione e mi attivano la stessa emozione dentro di me: i miei centri nervosi perché io possa provare la stessa emozione. E vi dicevo che questa è talmente forte che funziona anche quando uno guarda un cinema alla televisione, quando sa benissimo che stanno recitando, che sono attori che

recitano, eppure fanno provare emozioni di gioia, di rabbia, di paura e così via. Perché questo meccanismo non è dominato e gestito dall'intelligenza, ma è gestito dalla sensibilità. Quindi funziona anche se l'intelligenza dice: «*Non è vero! Non è vero che quello sta morendo! Figurarsi! È la quinta volta che trasmettono quel film lì, come fa?!*».

Oppure quando all'inizio di qualche film di avventura si vede l'eroe che sta correndo un pericolo terribile e dici: «*Non può morire adesso, se no come fa? Un quarto d'ora di film ed è finito...per forza deve cavarsela!*». Oppure (a volte faccio anche arrabbiare i miei confratelli, non dovrei ma...mi viene troppo!) ci sono queste serie poliziesche, dove c'è il poliziotto che risolve sempre i casi, e allora arriva un nuovo caso e io dico: «Ecco, quello là non guarda mai la televisione perché se guardasse la televisione saprebbe che quel poliziotto lì risolve sempre il caso, e si comporterebbe diversamente, non lo andrebbe a sfidare! Se guardasse la televisione saprebbe che lui risolve sempre il caso! »

Dunque c'è questa realtà del cogliere l'emozione che l'altro vive e lasciarsela sentire dentro. Questo è un lavoro che richiede molto allenamento perché dovete avere domestichezza con le vostre emozioni, con il vostro sistema emotivo. Dovete essere capaci di gestire le vostre emozioni perché se no alla fine di un colloquio avete bisogno voi di andare da un altro per fare un colloquio, e magari quell'altro che non ne è capace ha poi bisogno lui di andare da un altro a fare un colloquio e si crea...una fila che non finisce più. Invece non è così, perché uno deve saper gestire le proprie emozioni. Allora, lasciarsela sentire dentro queste emozioni e poi andare avanti. Nel momento in cui l'altro va avanti con il discorso, seguire che cosa sta comunicando di nuovo e percepire la nuova emozione! E poi lasciarla andare e sentire cosa sta dicendo di nuovo e percepire le nuove emozioni, e così via di seguito in un flusso continuo di percezione di emozioni.

Non avete idea di che cosa capita dentro di voi quando fate questo. Capita un fenomeno fortissimo. Dunque, noi abbiamo una memoria di transito e una memoria permanente. La memoria permanente è riempita dall'inconscio quando dormiamo. La memoria di transito (il buffer) si riempie dal mattino quando ci svegliamo a quando andiamo a dormire. Se uno vuole studiare oltre una certa ora, non riesce più a imparare perché la memoria è piena e ha bisogno di svuotarsi e così via, quindi uno ha bisogno di dormire.

Se uno non dorme mai, a un certo punto impazzisce. Perché una delle cose che si fanno dormendo è questo: svuotare la memoria di transito. Chi è che fa questo? E' l'inconscio! E l'inconscio prende un ricordo per volta (lavora in fretta, eh, l'inconscio!), prende un ricordo per volta e decide se merita essere messo nella memoria permanente oppure se è da eliminare. Se decide di eliminarlo, quello lì non esiste più. Se lo mette nella memoria permanente, per tutta la vita quel ricordo c'è; poi magari sarà difficile andarlo a trovare, ma c'è.

Il principio in base al quale l'inconscio mette nella memoria permanente oppure no, è la **carica emotiva affettiva del ricordo**. Quindi se quando ascoltate una persona voi sentite l'emozione che vi provoca dentro, quello che la persona dice va a finire tutto nella memoria permanente e voi ve lo ricordate vita natural durante. Se non ci credete andate da un bravo psicologo, raccontategli qualcosa e poi tornate dopo 10 anni e vedrete che lui se lo ricorda. Vedrete che se lo ricorda, magari ha bisogno di inquadrarvi, ha bisogno di mettere a fuoco la persona, poi scatta il collegamento; e io sono in grado di dire a quella persona che cosa mi ha detto 10 anni fa. Perché c'è questo collegamento a livello di emozione che non è una cosa straordinaria, è solo una questione da imparare, perché il meccanismo è gestito dall'inconscio.

Dunque c'è questa realtà del rilevare l'emozione che la persona mi dà man mano che parla. In questo modo, voi avrete poi la possibilità di recuperare le (e mi sa che dovremo fare poi ancora un incontro su questo perché ci sono ancora parecchie cose da dire e non c'è tempo ora) recuperare le cose quando tocca poi a voi a parlare. Si chiama **restituzione**: quella persona ha parlato per mezz'ora, e voi che dite? Allora il recuperare tutto quello che la persona ha detto, rientra attraverso questo meccanismo, che è proprio un darsi fiducia, dare fiducia al proprio organismo psichico, che percepisce in base all'emozione.

La comunicazione è una emozione che veicola delle idee. Ma se uno vuol trasmettere le idee senza l'emozione non trasmette niente. Se uno vuol trasmettere emozione senza idee, poi alla fine dice: «Sì, sì, mi sono divertito ma ho perso tempo, c'è poco!», allora la buona comunicazione passa delle emozioni cariche di significati, di idee. Allora ecco che la persona riceve, non si stanca, e nello stesso tempo ricorda le cose ricevute. Dunque c'è questo **darsi fiducia**, non sforzarsi di ricordare. Se la persona vi dice che tre figli (non dico 12 che è troppo facile da ricordare), tre figli che è molto più comune, due figli che è molto più comune, e voi cogliete l'emozione dei tre figli, dei due figli (perché ogni elemento ha una sua emozione) e voi ve lo ricordate! Non avrete bisogno di chiedere: «Lei quanti figli ha?», e così via, ve lo ricordate perché avete colto l'emozione.

Naturalmente questi meccanismi cambiano anche se la persona è stanca, o malata, o una persona è più efficiente eccetera. E' chiaro che quando uno è stanco, è malato, e così via, è meno efficiente, perché sono capacità mentali queste, sono capacità più profonde e psichiche.

L'altro elemento (e l'ultimo per questa sera) è **essere se stessi**, non fate finta di essere un'altra persona, non fate finta di essere chissà chi, non fate finta di essere Papa Francesco, non fate finta di essere Sigmund Freud... siate voi stessi! Perché se recitate la parte di un'altra persona, l'altro lo sente; sente che non siete voi, sente che non sta parlando con una persona reale ma con una persona finta. Questo non lo aiuta, non gli fa del bene, ha bisogno di comunicare!

Guardate che la cosa che può aiutare di più la persona al di là di quello che dite è il rapporto comunicativo; avere comunicato realmente con quella persona è molto più importante delle cose che potete dire, la relazione che si instaura. Dunque non fingete di essere persone particolari, eccezionali o altro, date fiducia che siete quello che siete, siamo tutti delle realtà preziose, ferite: non negate la vostra preziosità e non negate le vostre ferite.

Guardate che è molto più facile trovar gente che nega la preziosità che non le ferite. Perché i narcisisti (che sono quelli che dicono di essere soltanto preziosi) sono pochi, grazie a Dio; sono molti di più i depressi, gli sfiduciati, che non hanno fiducia in se stessi, che non hanno stima di sé, sono molti di più. Allora non negate le vostre ferite, ma non negate nemmeno le vostre preziosità positive.

Essere voi stessi davanti all'altro non è così semplice come dirlo, perché vuol dire che la persona deve essere abituata a vivere quello che è, e non a mentirsi, e non a dirsi delle cose diverse e così via: abituata a percepire e a vivere quello che è, e poi intervenire su di sé sicuramente, ma il punto di partenza è la realtà della persona.

Bene, io per questa sera mi fermerei qui, se avete qualcosa da dire, domande da fare....

Domanda: *pensa di comunicare tutte le emozioni? Che cosa dice lei?*

Risposta: No! Il discorso di cosa dico io è un discorso che faremo poi a parte, perché una cosa è quello che sento e una cosa è quello che ritengo utile alla persona rimandarle. Se è nel momento in cui la persona parla e quindi ho detto che io le rimando l'emozione che mi suscita, questo a livello dell'emozione che la persona vive, sì.

Mentre ci sono delle emozioni tipo: “percepisco che la persona si sta mentendo”, ma la persona non lo sa che sta mentendo a se stessa, difficilmente mi conviene dirle: «Brutta bugiarda! Dici questo ma in realtà tu stai pensando ad altro di te... », eh, ma la persona sta parlando onestamente di sé! Non parlo di una persona che viene lì e mi dice che ha tre figli sapendo che ne ha quattro, che fa così, che mi mente apposta! Ma la persona che mi dice che ha fatto certe cose per certi motivi, e io mi rendo conto benissimo che non sono quelli i motivi per cui ha fatto quello.

Interlocutore: *quella persona è un po' un mitomane?*

Risposta: No, no, un mitomane è la persona che dice che ha fatto delle cose che non ha fatto. Ad esempio scoppia qualcosa e la persona viene a dire che è stato lui, eh, calma! Quello è mitomane.

Invece la persona che dice che ha cambiato lavoro perché pensava di divertirsi di più a fare questo e quello, e io posso avere la sensazione che la motivazione vera per cui ha cambiato lavoro sia un'altra, che la persona non ha detto a se stessa. Per un principio che già vi dicevo, che noi agiamo sempre per una somma di motivazioni, non per una motivazione sola, mai! Sempre per una somma di motivazioni e magari la persona se ne è detta una che non è nemmeno quella più importante ed è convinta che sia quello il motivo per cui ha fatto quella cosa!

Domanda: *la persona è onesta mentre dice quello?*

Risposta: è onesta, sì! È onesta, ma è per questo che io non le rimando che non è vero, perché se la persona non accetta quello che io rimando, io non devo rimandarlo. È uno dei principi che poi vedremo “quando parlo io”. Non devi dire alla persona qualcosa che la persona non è in grado di sostenere o di accettare: non devi dirglielo!

Domanda: *sulla distanza da zero a 50 centimetri, quando abbiamo di fronte una persona che conosciamo benissimo, un parente stretto o un familiare, fa differenza da quella persona che potrebbe entrare qui dentro, al Centro, per sfogarsi e che noi comunque non conosciamo?*

Risposta: certo! Guardate che quella delle distanze è tutta una questione più complessa, perché io posso parlare con mio fratello a 10 metri di distanza perché non ho voglia di andare di là e lui non ha voglia di venire di qua, non c'è mica bisogno di essere così vicini!

Domanda: *una persona che entra qua al Centro per la prima volta e io non la conosco...lei si sfoga e mi rimanda delle emozioni e io non so se sono vere....*

Risposta: accogli le emozioni che esprime anche se hai la percezione che la persona non si dica la verità. L'emozione che esprime è quella da accogliere, punto e basta! Punto di partenza è sempre **accogliere!**

E guardate che anche questo ha delle problematiche perché quello che la persona mi comunica può essere addirittura qualcosa che tocca un mio problema; la persona può presentarmi un problema che pure io ho, allora io devo imparare a mettere il mio problema da parte e lavorare sul suo. Si può fare con i parenti, ma serve poco: «Eh, anche io, sapessi! .. Anch'io....» e avanti, allora facciamo a gara a chi sta peggio, a chi ne ha di più, eccetera. Serve poco a tutti e due! Serve poco quello!

Se la persona ha bisogno di sfogarsi io non ho problemi! Il mio unico problema in quel momento è accogliere la persona. Se poi io avrò bisogno di sfogarmi mi sfogherò a mia volta. Ma guardate che tra amici e tra parenti si può anche fare a vicenda, però sia chiaro “*chi è che si sfoga*” e “*chi è che accoglie*” perché una frase per uno non funziona. Allora, oggi ho bisogno di sfogarmi: mi sfogo e l'altro accoglie, la volta dopo è l'altro che ha bisogno di sfogarsi? Ok, lui si sfoga e io accolgo.

L'importante è che i ruoli siano chiari, perché quando avviene questo sfogo, questo parlare, eccetera, la relazione non è più bilanciata: due fratelli, due amici, due coniugi, eccetera: non è più bilanciata, in quel momento la relazione è sbilanciata. E tutti e due devono essere coscienti che in quel momento la relazione è sbilanciata: i miei problemi non esistono, esistono solo i suoi! Ma si sa che non è così in senso assoluto, ma in quel momento è così! Questo vuol dire aver chiari i ruoli nei vari momenti.

Io ho risolto tutti i problemi di comunicazione con tutti? Allora potete allenarvi tranquillamente e la prima cosa da fare nell'allenarvi è quella di lasciar parlare l'altro e di non intervenire a stopparlo per dirgli delle cose che vi sono venute in mente o per dirgli: «Ah, anch'io..sapessi...» eccetera: **imparare ad ascoltare**. L'altra volta vi dicevo “gli atteggiamenti”, questa volta vi dico “accogliere e rimandare con il linguaggio non verbale” quello che state sentendo.

Al telefono il linguaggio verbale funziona molto meno: «Certo...sì...già..meno...ecco... » è l'unico modo che io posso avere per rimandare all'altro che sto seguendo il discorso, quello che mi sta dicendo. Perché ci sono persone che al telefono parlano..., parlano... di seguito e io potrei anche andare al bar, prendere un caffè e tornare, e quello non si è accorto che io ho lasciato il telefono.

Domanda: ci sono interlocutori, persone che faticano ad esternare, che hanno un blocco

Risposta: sì, ci sono persone che fanno fatica a comunicare di persona con gli altri per delle forme di timidezza che possono anche essere patologiche e allora preferiscono il telefono. Il telefono è una comunicazione più povera perché manca tutta la parte visiva e quindi resta più facile. Più la comunicazione è povera più è facile, però serve anche meno. Lo scritto è ancora più povero che non il telefono. Lo scritto al computer è ancora più povero di uno scritto a mano, e così via . Quindi si va sempre verso una povertà maggiore, che aiuta di meno la persona, però qualche volta uno è in grado di comunicare solo così: «Te lo mando per mail. Qualcosa che di persona non avrei il coraggio di dirti, per mail te lo posso dire!» e lì va accolto quello che la persona è in grado di dire.

Domanda: quando c'è questo rimando non verbale, lo sguardo c'è?..

Risposta: non abbiamo parlato dello **sguardo**, ma ci sono tante cose da dire! Lo sguardo: tenete conto che normalmente si guarda più o meno la faccia della persona e non conviene abitualmente guardare dritto negli occhi. No! Se la guardi fisso negli occhi la persona si spaventa, resta imbarazzata, dice: «*Ma questo cosa vuole? Mi vuole ipnotizzare...!*» e cose di questo genere, quindi non conviene guardare fisso negli occhi. Può esserci un momento, per alcuni istanti, che va bene guardare fisso negli occhi, ma non basta. Normalmente si guarda più o meno in direzione della bocca, da quelle parti, e allora la persona vede che stiamo ascoltando, anche perché poi abbiamo una fovea che vede molto precisamente un punto e poi abbiamo una percezione più ampia.

Se la persona fa particolari gesti si può anche seguire con lo sguardo questi gesti, se la persona dice qualcosa di imbarazzante, conviene guardare in basso: «Perché.... Sa...? Devo dirle...!», capisci che è un discorso imbarazzante. Non so che cosa può essere imbarazzante per quella persona, perché possono essere le cose più diverse, però conviene che io guardi basso in maniera che la persona non debba sostenere il mio sguardo mentre dice questa cosa imbarazzante.

Qualche volta guardare nel vuoto, ma guardare nel vuoto soprattutto quando sto parlando io, se devo dire delle percezioni mie, se devo raccontare di percezioni mie, allora va bene guardare nel vuoto, altrimenti si guarda la persona.

Poi dipende, ma lo vedremo la prossima volta, è **la restituzione**. Cioè: allora come parlo io? Cosa devo dire? Cosa è importante dire? Eccetera. E voi capite che non è importante dire la soluzione: «Adesso io vi dico la soluzione a tutti i problemi che vi possono portare»: non esiste! Non esiste! Ma che cosa devo dire io perché la persona si senta aiutata a trovare poi la “sua soluzione”, la “sua risposta” al problema, non la mia. Non sono io che decido per l'altro.

Va bene allora, esercitatevi, ci ritroveremo il prossimo anno, auguri.

Domanda: e in ascensore dove le distanze di sicurezza saltano tutte?

Risposta: in ascensore nella nostra cultura ci si mette a guardare il centro. Nella cultura, ad esempio americana, ci si mette in fila vero la porta per uscire dalla porta e così via. Ci sono cose curiose.

Buona sera a tutti.

Grazie.