



IMR – Italian Medical Research

Scuola di Counselling associata CNCP
Provider ECM n. 1344 – Ministero della Salute
Accreditato CNOAS – Assistenti Sociali

Corso Triennale di Counsellor Professionista
Tesina di fine Secondo Anno
Diploma di Counsellor di Primo Livello

Titolo: Coscienza e conoscenza di sé.

Il processo ermeneutico della comunicazione in un
contesto formativo di Counselling

Corsista: Wally Barbagallo

Direttore del Corso: Roberto Dr. Prof. Gilardi
Direttore Scientifico: Raffaele Dr. Prof. Arigliani

Anno Accademico 2018 / 2019

Indice

PREMESSA.....	Pag. 4
1. PREPARATIVI DI VIAGGIO.....	Pag. 5
1.1. L'ESPERIENZA DI APPRENDIMENTO.....	Pag. 5
1.2. DOVE MI TROVO	Pag. 6
2. LA PARTENZA.....	Pag. 7
2.1. IL MECCANISMO PERVERSO E I SUOI RISCHI: ENTRARE NEL CONFLITTO.....	Pag. 9
2.2. DA TALLONE DA KILLER A TALLONE D'ACHILLE: LA VULNERABILITÀ.....	Pag. 10
2.3. LA PERCEZIONE DI QUANTO AVVIENE: N I CRE AMO SI GNI TO.....	Pag. 13
3. LA COSTRUZIONE DELL'EMANCIPAZIONE	Pag. 16
3.1. UNA TAPPA: RESPONSABILITÀ E SCELTA.....	Pag. 17
3.2. IL MARGINE DI MANOVRA: L'ASSERTIVITÀ.....	Pag. 18
CONCLUSIONI.....	Pag. 21

Premessa

Questo elaborato ha per oggetto un percorso personale di conoscenza e coscienza di sé immaginato come un viaggio verso un nuovo luogo, per me un Paese delle Meraviglie.

La stessa meraviglia (o sorpresa) che spesso utilizzo come termine per descrivere il mio stato d'animo nei laboratori-esercizi di formazione al Counselling ed emozione-sentimento principe provocato da un evento, una frase a me indirizzata, che mi ha fatto decidere di intraprendere questa esplorazione.

Il viaggio ha avuto uno stimolo, a partire, dunque, e una meta, la possibilità concreta di costruire solidità personale, facendo uso degli strumenti di lettura offerti, di quella "relazione sofisticata", che è l'agire relazionale e comunicativo.

Viaggio nella solidità personale e professionale (si spera) poi, in un tempo di due anni, quello del biennio di formazione che sto concludendo.

I territori che ho esplorato sono stati un modo per sperimentare su me stessa come la attenzione alle dinamiche suscitate dalle parole scelte in una relazione comunicativa, possano essere terreno fertile di autoconoscenza. Non solo, ma anche come ciò poi possa essere valido e spendibile in un intervento di Counselling, quando è necessario stimolare l'attivazione delle "aree di funzionamento"¹ per far capire chi siamo (una sorta di bussola) e far recuperare potere sulla realtà (un ritrovare la rotta).

Il processo ermeneutico della comunicazione indicato nel titolo è quel processo attraverso il quale dalla ricezione di un messaggio, una frase a me rivolta e una matassa di stimoli e contenuti elaborati durante il corso di formazione, sono giunta ad una mia prima destinazione. Un processo di trasformazione che mi ha permesso di acquisire informazioni sul mio vivere le emozioni, riconoscere aspettative e costrutti, di allargare il mio campo percettivo, stimolare l'autostima.

Ed è stata per me una sorpresa.

¹ Intendiamo qui con la locuzione "aree di funzionamento" le tre aree del Sento-Penso-Faccio, le fonti di osservazione dello stato di salute di una persona, un filtro di analisi e progettazione per il Counsellor che voglia sollecitare nel cliente la capacità di osservarsi e descrivere se stesso e la propria realtà al fine di delineare una corretta analisi della domanda, l'"attuale insoddisfacente" in vista del raggiungimento di un "futuro desiderato". R. Gilardi, *Il Counselling Situazionale*, Amazon ed. (2019), pp. 46-47

1. PREPARATIVI DI VIAGGIO

1.1. L'ESPERIENZA D'APPRENDIMENTO

*Il tempo migliore per piantare un albero era
vent'anni fa. L'altro tempo migliore è adesso.
(Proverbio Cinese)*

È un proverbio che mi calza a pennello: parla del tempo, di quello che grosso modo è passato da quando mi sono laureata e quel titolo di studi è stato chiuso nel cassetto per scelte di vita diverse. La scelta della facoltà di Sociologia era stata sollecitata dalla curiosità per le dinamiche che spingono le persone a relazionarsi.

Così come ho deciso poi di iscrivermi ad un corso di formazione di Counselling, spinta da una altrettanta forte curiosità nei confronti dell'obiettivo di "creare salute", offrendo una "relazione d'aiuto"², dove la persona è al centro e dove la «relazione efficace è un'arte, ed è veicolo principale attraverso il quale viene offerta ogni prestazione di salute, servizio o prodotto. Richiede innata sensibilità, ma anche studio, applicazione, impegno ad apprendere: senza alcun dubbio è una tecnologia sofisticata»³ in cui non vi è nulla di oggettivo, è imprevedibile, è unica e misteriosa. Una sorpresa dunque.

Crearmi l'opportunità di costruirmi una professione è stata la motivazione iniziale e il desiderio di mettere mano a me stessa la molla che mi ha convinto a continuare a partecipare alle lezioni teoriche, fare esperienza nella vita quotidiana di quanto vissuto in aula, conoscermi e verificare se c'erano competenze che mi permettano di migliorare nelle relazioni con gli altri, per me uno dei cardini della relazione di aiuto in un'ottica di Counselling.

Empatia e decentramento⁴ ed autoempatia tra i concetti chiave che in questo scritto vorrei riprendere, come anche quello di fiducia, uno dei capisaldi del "contratto" di

² Per cosa si intende "relazione d'aiuto" nel Counselling si veda R. Gilardi, cit. pp. 17-22

³ Atti del convegno. I Congresso Nazionale IMR (Udine 2018)

⁴ Dal greco *en-pathos*, sentire dentro, ovvero riconoscere le emozioni altrui come se fossero proprie, l'empatia è una delle porte d'accesso agli stati d'animo e in generale al mondo dell'altro. Empatia, ma soprattutto il decentramento permettono di espandere la valenza del messaggio (verbale e non verbale) dell'interlocutore cogliendone elementi che spesso vanno al di là del contenuto semantico delle frasi, esplicitandone la metacomunicazione. Decentrarsi è un concetto più ampio rispetto all'empatia perché permette di uscire dal proprio punto di vista per sperimentare il mondo dell'altro attraverso i suoi pensieri il suo modo di agire e alle volte sentire. R. Gilardi cit. pp. 175-178

apprendimento del primo fine settimana del percorso triennale e uno dei requisiti della relazione tra Counsellor e cliente, in quella comunicazione sofisticata che punta all'*empowerment*.

È iniziato un lavoro per me stessa sotto il motto “conosci te stessa” e per farlo ho capito che avevo bisogno di relazioni autentiche e di ascoltarmi, dar voce e mettere a fuoco le mie vulnerabilità. Un lavoro che è cominciato con l'attenzione alle parole ascoltate e dette, al lavoro di pulizia, al togliere l'automatismo del passaggio veloce dall'ascolto all'interpretazione, al riconoscere filtri e preconcetti.

Ho gettato il seme, il seme è germogliato. È stato posto alle intemperie, il sole l'ha fortificato.

Le esperienze di vita si intrecciano e si integrano a quelle di apprendimento formativo e ora con questo elaborato prendono forma, quella di un viaggio iniziato da un impatto emotivo e volto ad esplorare alcuni aspetti del “sé”, relativi alla percezione, al tempo, alle vulnerabilità emerse, alla sperimentazione di quanto ciò che si è appreso in aula sia fruibile e spendibile.

1.2 DOVE MI TROVO (il Setting)

Chi abita l'ambiente che vivo e su cui focalizzo l'attenzione in questo scritto siamo io e i miei compagni di corso. Tra noi si stabilisce, fin dalle prime battute, un patto di fiducia reciproca. Ci mettiamo in gioco, apprendendo, con il bagaglio di esperienza che ciascuno porta con sé, con le proprie modalità di relazionarsi, le proprie attitudini e modalità di pensiero e azione.

L'anno, il secondo, che va concludendosi, presuppone il possesso di conoscenze tecniche e apprendimenti che dovrebbero consentirci di muovere i primi (timorosi) passi nel sostenere con professionalità una relazione di Counselling.

Il territorio, quindi, in cui mi muovo è un contesto di scoperta sia dal punto di vista didattico che relazionale.

Dal confronto personale, dagli esempi concreti riportati nei laboratori-esercizi si forma immediatamente il substrato della nostra “comunità di apprendimento”⁵.

⁵ Secondo la definizione di Wenger si tratta di “[...] un gruppo di persone che condividono una preoccupazione o una passione per qualcosa che fanno e imparano a farlo meglio a mano a mano che interagiscono con continuità”. In <http://www.italis.it>

In essa sperimentiamo come dalle dinamiche che si instaurano costruiamo una nostra storia di gruppo, disegniamo il nostro identikit unico e irripetibile in cui ognuno apporta e restituisce informazione, allo scopo di acquisire e/o accrescere le proprie competenze; il gruppo, noi, diventiamo punto di osservazione e patrimonio reciproco di conoscenze.

Nell'esercizio del feedback in particolare, ovvero la restituzione delle informazioni al fine di migliorare (anche) nel praticare quanto appreso, sospendere il giudizio ci permette di assumere "il ruolo di scienziato".

Ciò significa operare una "riduzione fenomenologica": riferirsi ai fatti, descrivere i fenomeni che verranno analizzati nella relazione al duplice scopo di recuperare cosa è importante e allargare il campo percettivo di chi investe se stesso nella relazione (io e l'altro, cliente e Counsellor), in una continua correzione di rotta⁶.

2. LA PARTENZA

<p><i>Giù nella tana del coniglio</i> (Alice Nel Paese Delle Meraviglie)</p>
--

Non si può non comunicare⁷ e al centro della comunicazione, anche in una società sovraccarica di immagini, schemi e contenuti che stimolano e coinvolgono i cinque sensi nel loro complesso, ci sono sempre loro, le parole, a dare significato a tutto.

Noam Chomsky in un popolare video in cui lo studioso si presta ad una divertente intervista con il rapper Ali G⁸, sostiene che il linguaggio è la proprietà che ci rende umani e siamo umani in quanto dotati del dono della parola che ci rende capaci di esprimere chi e cosa siamo e come

⁶ Con "sospensione del giudizio" ci riferiamo al principio metodologico che consente di superare il processo cognitivo del pregiudizio, ovvero un giudizio formulato in assenza di ragioni oggettive al quale tuttavia viene accordata la piena convinzione di validità. In particolare si ricorre al concetto di *epochè* riproposto da E. Husserl, l'atteggiamento che il fenomenologo deve assumere nei confronti del mondo: mettere "tra parentesi", senza negarla, la realtà per isolarne domini specifici d'indagine.

⁷ P. Watzlawick, J. H. Beavin, D. D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio (1971)

⁸ Ali G interviews Noam Chomsky, bit.ly/AliChomsky

comprendiamo e interpretiamo il funzionamento di ciò che ci circonda. Grazie alle parole possiamo collaborare con gli altri.

Non possiamo non comunicare (anche col silenzio e con il “non verbale”, atteggiamento, espressioni, prossemica, con l’abbigliamento) e nulla potrà mai sostituire la particella elementare nella comunicazione: il contenuto, che non si presenta, appunto, mai da solo.

È accompagnato da qualcuno che lo trasmette e, nel farlo, ci mette le aspettative, il suo stile, gli stati d’animo, le emozioni, il suo atteggiamento: in una parola la propria umanità.

«si è ciò che si comunica», «le parole sono un ponte», recitano il quarto e quinto articolo de Il Manifesto della Comunicazione Non Ostile⁹. Manifesto che nasce in ambito social ma con l’idea di fondo che la responsabilità linguistica (lavorando sul linguaggio e imparando ad ascoltare ad esempio) online abbia validità offline e quindi trasferibile anche nel sociale.

La scelta di quali parole utilizzare nel comunicare è un atto di identità che rimanda a responsabilità precise. È una scelta che dice qualcosa di noi, di ciò che pensiamo e di quello che si vuole che gli altri vedano di noi, pertanto enorme è il potere di scegliere le parole da dire per comunicare.

Esiste un contenuto implicito ed uno esplicito della comunicazione. È possibile ricevere informazioni dalle parole dette, anche in termini di sentimenti provati nel dire quelle determinate parole, nella rievocazione di ciò che si narra, oltre che di significato attribuito alle stesse in termini di bisogni, scopi, desideri e aspettative. Le parole, spesso senza una nostra consapevolezza, ci “autorivelano”: veicolano valori, costrutti, i nostri limiti, le nostre qualità, definiscono la nostra relazione con noi stessi e con gli altri, rivelano le nostre intenzioni.

Le parole possono disegnare oltre che designare, evocare visioni, omologare, hanno aspetti interiori e sottili. Possono creare animosità, ma anche muovere emozioni. Con le parole spesso neghiamo le nostre responsabilità, attribuendo i nostri atti a forze impersonali, alla nostra condizione di salute, alle autorità, agli impulsi incontrollabili; «attribuiamo ad altri un modo di essere assoluto e non ciò che è relativo ad un nostro giudizio»¹⁰.

Le parole possono essere, per parafrasare Marshall Rosenberg, muri o ponti.

Quello che mi capita è leggere (in questo caso un messaggio su cellulare) una frase scritta da un altro corsista e a me riferita: “Poco alla volta viene fuori quella che sei”.

⁹ <https://paroleostili.it>

¹⁰ A. Canevaro in M.B. Rosenberg *Le parole sono finestre (oppure muri)*. Ed. Esserci (2003)

Mi corre in aiuto l'approccio fenomenologico: isolo la frase con l'obiettivo, ed è quello che tenterò di descrivere nelle prossime righe, di allargare la percezione dell'accaduto, che ad un primo impatto rischierebbe di ingabbiarmi in un meccanismo perverso.

Decido poi cosa fare di queste parole, cercando di stabilire il nostro "dove siamo" nella relazione comunicativa e quindi prendo atto che sia io che il mio interlocutore in prima battuta, siamo fermamente ancorati nel nostro III° Quadrante.

Il III° Quadrante nel Modello dei Quattro Quadranti proposto da Gilardi ¹¹, corrisponde ad uno dei possibili passaggi comunicativi in cui avviene una relazione tra una o più persone: quanto viene detto e recepito viene filtrato, valutato e giudicato in base ai nostri riferimenti, ai nostri costrutti, alla nostra esperienza di vita, elementi, "filtri" appunto, personali, soggettivi, che raccolgono, strutturano ed interpretano i fatti, le informazioni ricevute, le parole trasmesse.

2.1 IL MECCANISMO PERVERSO E I SUOI RISCHI: ENTRARE NEL CONFLITTO

«Tagliatele la testa» urlò la regina con quanta voce aveva.
(Alice nel Paese delle Meraviglie)

«Poco alla volta viene fuori quella che sei»: una possibile miccia, un detonatore per me.

Registro immediatamente la pericolosità che considerare soltanto quanto la frase sia valutante (nel senso che esprime un giudizio) possa non solo far percepire immediatamente la scomodità della relazione, ma possa comprometterla definitivamente.

Intenzionalmente tralascio l'analisi del perché e il come (ovvero i pregressi, le motivazioni del mio interlocutore e le modalità che possono avere avuto come esito quelle parole) e voglio concentrarmi sul che cosa, o meglio sul "quanto" ha provocato in me il contenuto del messaggio nella frase.

¹¹ Si veda R. Gilardi, cit. pp. 142- 146

Gilardi afferma che gli ingredienti che stimolano il conflitto sono certamente i fatti, i comportamenti, le parole delle persone che sollecitano una situazione di disagio, ma anche la decodifica di questi elementi a partire dalle nostre emozioni e proseguendo con bisogni, valori e costrutti. Tento quindi una diagnosi del probabile conflitto o meglio una decodifica degli elementi che entrano in gioco prima di con-fliggere, combattere.

2.1.1. DA TALLONE DA KILLER A TALLONE D'ACHILLE: LA VULNERABILITÀ

Dietro alla frase “incriminata” esiste un mondo di ipotesi quindi, che io osservo da subito non certo da spettatore impassibile e distaccato. Per raggiungere lo stato ideale di sospensione di giudizio o “accettazione”, che non vuol dire necessariamente approvare e accettare incondizionatamente le azioni dell’altro o lo status quo, circoscrivo la mia area di disagio e cerco di chiarire quale significato attribuisco ai fatti: ovvero risalire ad una dimensione soggettiva, per decidere poi come, se entrare o ridurre/risolvere l’eventuale conflitto o comunque concepire e decifrare i confini dell’imminente e probabile conflitto ¹².

Se ripenso alle lezioni del primo anno di formazione condenserei questo primo step in: provo questa emozione impattante, vivo questi sentimenti, questi sentimenti sono collegati alle mie attribuzioni di valore, alle mie interpretazioni, ai miei desideri e aspettative, al mio modo di intendere le esperienze di vita, e il tutto sta alla base di possibili scelte di comportamento futuro.

Per stare dentro alla criticità vengo a contatto con l’area che si attiva per prima, quella del “Sento”, che nella mappa euristica del Sento-Penso-Faccio proposta da Gilardi, è «la nostra capacità di entrare in contatto con quanto viviamo, riconoscerlo, gestirlo costruttivamente nella relazione con sé e con gli altri; la capacità di esprimere i propri sentimenti senza lasciarcene sopraffare, la capacità di dare giusta dimensione alla sfera emotivo-affettiva»¹³.

¹² W. R. Miller e S. Rollnick si rifanno al concetto di accettazione proposto da C. Rogers nel senso di atteggiamento che implica l’apprezzamento, il valore e le potenzialità dell’altro da sé nella sua esclusiva individualità. W.R. Miller e S. Rollnick, *Il colloquio motivazionale*, Erickson (2014), pp. 36-37

¹³ R. Gilardi, cit. p. 154

Devo, insomma, fare una sorta di misurazione della mia “temperatura emozionale”. Il rischio che altrimenti potrei correre è pagare “il caro prezzo dei sentimenti inespressi”¹⁴, uno degli ostacoli alla comunicazione empatica e alla conoscenza di sé.

La non comprensione ed esternazione dei propri sentimenti lascia spazio alla ricerca del “modo giusto di pensare”: ci si adegua a codici appresi, ad organizzare un comportamento verbale e di azione il più delle volte consono ai canoni di giusto/sbagliato ereditati, ci si lascia trascinare dalla facilità di esprimere parole che descrivono quello che pensiamo di essere e non come ci sentiamo davvero, si usano espressioni che indicano interpretazioni di azioni di altri e non chiare affermazioni del proprio stato emozionale (dire “mi sento ignorato” attribuisce ad azioni di altri la causa del proprio sentire, ad esempio).

Riconoscere ed identificare le emozioni è il primo passo che ci mette nelle condizioni migliori per mantenere un’integrazione funzionale tra la “mente razionale” e la “mente emotiva”, tra l’area del Penso e quella del Sento. Una buona conoscenza e consapevolezza del campo emotivo rende consapevoli di cosa proviamo e ci permette di agire sui nostri stati interni per regolarli.

“Poco alla volta viene fuori quella che sei”: la prima reazione è di sorpresa.

Sorpresa perché reputo la frase inaspettata, inattesa, in quanto do per scontate le aspettative che ho sull’altra persona; do per scontati quali sono i confini della nostra relazione; do per scontato che questi siano visibili distintamente anche all’altro; do per certo che tale forma pensiero non possa derivare dal nostro giudizio su questioni altre già affrontate e chiarite tra noi. Il mio attribuire significato qui è completamente direzionato dal mio leggere razionalmente il fatto.

Attribuisco una valutazione e la considero un giudizio sulla mia persona. Anche qui le parole mi sorprendono perché reputandomi una persona schietta e trasparente “do per scontato” ancora una volta che io lo sia anche per chi mi sta in qualche modo “etichettando”.

Fenomeno pervasivo e totalizzante le emozioni (dal latino *emotionem*, da *emotus*, participio passato di *emovere*, smuovere, scuotere, agitare, trascinare fuori) sono attivate da stimoli interni o esterni, sono un segnale che vi è stato un cambiamento, nello stato del mondo interno o esterno, soggettivamente percepito come saliente e si legano in modo complesso ai nostri pensieri, alle nostre valutazioni. In particolare la valutazione cognitiva di ciò che muove

¹⁴ Si veda M. B. Rosemberg, cit, pp. 62-67

l'emozione induce un cambiamento in termini di tendenza all'azione che si traduce infine in specifiche risposte comportamentali.

Canali afferma che non c'è condizione psicologica più coinvolgente e affascinante delle emozioni, perché queste chiamano in causa e attivano tutte le dimensioni biologiche e mentali della vita di un individuo: i processi fisiologici (gli aggiustamenti e le rapide mutazioni degli stati dell'organismo come il battito del cuore, la respirazione, la sudorazione, il rilascio di adrenalina, ecc...), il piano del comportamento (le azioni innescate dalle emozioni, fuga, lotta, espressioni facciali e così via), la dimensione cognitiva (il modo cioè in cui valutiamo l'emozione in base a ciò che sappiamo, la nostra esperienza, al giudizio che diamo agli stimoli che l'hanno evocata), il vissuto soggettivo (ovvero quello che proviamo a livello cosciente, il modo in cui percepiamo e viviamo mentalmente l'emozione). Sono, come per tutto il repertorio dei comportamenti umani e delle funzioni psicologiche, in parte ereditate e in parte sono costruite in base all'esperienza, quindi sono anche frutto dell'interazione con la società e con la cultura in cui l'individuo vive; sono in sintesi, una combinazione di questi due fattori ¹⁵. Piani diversi, questi, e anche distanti tra loro. Un'emozione funzionale è la sintesi, il coerente coordinamento di queste differenti dimensioni della nostra vita, sempre e comunque uniche e diverse per ogni individuo.

Alla sorpresa si aggiungono e mescolano il sentimento di rabbia per aver creato aspettative non realizzate (una relazione che credevo basata sulla trasparenza e fiducia) e il risentimento per essere stata giudicata (una persona capace di assumere comportamenti ambivalenti), frustrazione e delusione per aver creduto nel valore di qualcosa che non è stato condiviso (la chiarezza nel vivere la relazione di compagni di corso). Riconosco che la funzione delle emozioni che vivo sono segnale di un disagio che spinge verso il cambiamento; sono un eloquente segnale, una procedura di trasformazione che attende solo di essere colta.

Sorpresa e rabbia fungono da bussola per orientarmi verso la possibilità di portare alla luce i veri bisogni non corrisposti.

È come, per usare la metafora di T. Watt Smith, salire su «un palcoscenico pericolosamente illuminato, dove tutte le nostre imperfezioni stanno davanti agli occhi di chi ci guarda e con un filo di voce confessiamo la verità su quelli che sono i nostri desideri [...]. La vulnerabilità ci accompagna quando raccogliamo un po'di coraggio che ci resta e chiediamo qualcosa di cui abbiamo bisogno [...]. Può essere una sensazione molto sgradevole: siamo

¹⁵ S. Canali *Passioni.il cervello, le emozioni, la morale*, in <https://www.psycoattivo.com> e atti intervento in "Affascinati dal cervello" IRSE (Pordenone 2018)

esposti senza protezione [...]. È l'atto di disegnare i sogni unita alla speranza che nessuno li calpesti»¹⁶.

Mettere in parole, nominare l'emozione provata, riconoscerle un carico affettivo, attenua immediatamente il suo impatto sul vissuto e sulla reattività fisiologica che quell'emozione tende a suscitare. Contattare la propria area del Sento, contribuisce ad affermare la carica affettiva e ridurre la conseguente risposta dello stress (parliamo di emozioni negative) e della tendenza ad esprimere verbalmente o con comportamenti la reazione emotiva in modo impulsivo

La capacità di abbracciare i disagi, continua la Watt Smith, può diventare una particolare virtù a patto che divenga un processo trasformativo e non un rumore di sottofondo continuo e insistente. Fare esperienza di sé come creature indifese apre la porta o alla strenua difesa delle proprie vulnerabilità o alla opportunità di viverlo come un momento cruciale per la costruzione di un senso di identità personale e del nostro valore.

La posta in gioco è la fiducia negli altri a cui esponiamo noi stessi: mettersi a nudo fa correre il rischio di poter essere feriti anche per eccesso di fiducia riposto negli altri.

Mettere a nudo la vulnerabilità in modo funzionale è fare i conti con la propria solidità.

È attivare cambiamento nell'area del Penso per riattivare un circuito possibilmente virtuoso tra Sento-Penso-Faccio. Scegliere di agire in questo senso è aprire una finestra sul cambiamento, nostro, interno, non dell'altro; è scegliere di recuperare potere sulla nostra realtà.

2.2 LA PERCEZIONE DI QUANTO AVVIENE: N I CRE AMO S GNI i TO

Essere e comunicare non sono due momenti distinti. Noi siamo ciò che diciamo, esprimiamo, trasmettiamo agli altri con le parole e con i comportamenti. La comunicazione non è un'azione strumentale per trasmettere un messaggio, non solo, è relazione con l'altro che ci fa capire meglio noi stessi. Non si può non comunicare come non si può non essere.

¹⁶ T. Watt Smith, *Atlante delle emozioni umane*, UTET (2017), pp. 316-318

Una nostra azione (ti dico “Poco alla volta viene fuori quella che sei”) può stimolare un sentimento (sorpresa, rabbia, frustrazione), ma l’origine della sofferenza sta nel bisogno non soddisfatto (sono vulnerabile, concedo troppa fiducia, non sono neppure considerata integra, genuina, autentica).

I sentimenti non sono provocati dagli eventi o dalle azioni altrui, ma nascono dai nostri bisogni soddisfatti o non soddisfatti ¹⁷. Ogni comportamento ha sempre una causa o un fine: è un nostro bisogno insoddisfatto a creare un comportamento finalizzato a soddisfarlo e ci sentiamo realizzati quando sentiamo soddisfatti i nostri bisogni profondi.

Ogni essere umano ha in sé la spinta naturale a diventare ciò che sente di essere, l’autorealizzazione, quello che Carl Rogers e la psicologia umanistica chiamano “tendenza attualizzante”, la spinta innata, alla soddisfazione dei nostri bisogni profondi, attraverso comportamenti efficaci, una “sorgente centrale di energia” diretta allo sviluppo della autoregolazione ¹⁸.

La frase oggetto di questo elaborato nasce da un bisogno insoddisfatto, da una motivazione e da una spinta a soddisfarlo.

Posso quindi chiedermi il perché il mio interlocutore abbia scelto di comunicarmi il suo pensiero, ma questo porterebbe ad una mia interpretazione. Non a caso si è parlato di III° Quadrante: la nostra realtà è filtrata, a volte incasellata in schemi più o meno rigidi di lettura che nascono dalla percezione che abbiamo dei fatti, dei fenomeni, di ciò che sperimentiamo con i nostri sensi.

La percezione, dal latino *perceptio*, che indica l’atto e l’effetto del percepire, cioè del ricevere, significa sia prendere fisicamente che prendere con la mente. È lo strumento insostituibile per conoscere la realtà ed è stata spesso al centro della riflessione filosofica: quando apriamo gli occhi vediamo il mondo così com’è realmente? Vediamo la realtà? Domande che gli esseri umani si pongono da sempre. Dalle ombre sulle pareti della caverna descritta da Platone nella Repubblica a Morpheus quando offre a Neo la possibilità di scegliere tra la pillola rossa o azzurra nel film Matrix.

La percezione è alla base di tutto quello che si pensa, si conosce e si crede: speranze e sogni, gli abiti che indossiamo, le professioni che si scelgono, i ragionamenti fatti, le persone di cui ci si fida.

¹⁷ M. B. Rosemberg, cit. pp. 77-88

¹⁸ C. R. Rogers, *La terapia centrata sul cliente*, Giunti (2013)

Tutto dipende dal significato soggettivo che si trae da una situazione che è intrinsecamente aperta alle interpretazioni. Interpretazioni, appunto, in base a filtri biologici (non possiamo vedere tutto; germi e batteri sono invisibili ad occhio nudo, ad esempio), *frame* sociali ¹⁹ (posso pensare alla scelta che sta dietro al decidere di essere vegano) e personali (i miei gusti mi faranno compiere determinate scelte d'acquisto).

Non conosciamo la realtà per come appare ai nostri occhi perché la percezione non deriva affatto in maniera esclusiva dai nostri cinque sensi, bensì dalla rete di comunicazione infinitamente sofisticata del cervello che conferisce senso all'insieme di informazioni che vi entrano. Non abbiamo un quadro completo di ciò che vediamo o viviamo o ricordiamo, e la descrizione che facciamo di quei frammenti dice molto poco della realtà in sé e molto più di noi e dei nostri sensi che la stanno vivendo, dei nostri criteri, delle nostre aspettative.

Non possiamo approcciare il mondo senza un criterio, non possiamo non avere una chiave di lettura quando esperiamo la realtà, non possiamo non avere un punto di vista. Che è per definizione parziale.

La valutazione è un processo che passa attraverso vari stadi, "dà un senso" alle informazioni in ingresso, che vengono processate elettricamente e percettivamente dal nostro cervello in base ad un unico ed esclusivo arazzo di assunti che ci consentono di sopravvivere, una griglia di possibili risposte plasmate dall'esperienza e che ci rassicura sulla nostra identità ²⁰.

Anche se oggi i pregiudizi, cioè i giudizi formulati sulla realtà prima del ragionamento o dell'esperienza, sembrano quasi una parolaccia, risultano molto utili per avere sintesi organizzate del mondo pronte ad essere utilizzate per capirlo e per capirsi. Ci permettono una visione semplificata di cosa sono le nostre esperienze, danno un senso a ciò che pensiamo, ci fanno utilizzare delle scorciatoie prima di dare opinioni o averne di adeguate che altrimenti ci farebbero usare tempo eccessivo e un enorme dispendio di energie su ogni minima questione.

Noi siamo l'insieme dei costrutti, ovvero le interpretazioni percettivamente soggettive dei nostri valori, le nostre attribuzioni di importanza che riversiamo su cose e oggetti, relazioni ed esperienze, ideali o principi; siamo l'insieme dei pregiudizi che provengono da ciò che abbiamo ricevuto in famiglia, nella società, nella cultura in cui siamo immersi.

¹⁹ Un *frame* è l'insieme di premesse necessarie che decifrano e danno significato ad un flusso di eventi; ha valenza conoscitiva ed investe la dimensione relazionale: non definisce solo il significato, ma anche il tipo di coinvolgimento più adatto ad esso richiesto e stabilisce i modi appropriati per parteciparvi. M. Wolf, *Sociologie della vita quotidiana*, L'Espresso (1979)

²⁰ B: Lotto, *Percezioni. Come il cervello costruisce il mondo*, Bollati Boringhieri (2018)

Possiamo fenomenologicamente attribuire alla frase “Poco alla volta viene fuori quella che sei” molti significati a seconda del nostro percepito.

La mia interpretazione della frase “incriminata” e a mio avviso maldestra è quindi figlia dei miei assunti. E se sul piano emotivo mi è suonata come una sfida, a costruire la sfida non è tanto l’informazione, di per sé insignificante, ma lo scontro tra l’informazione e il significato presente in me rispetto a questa informazione (sei altro da quello che dici e/o dimostri di essere), che si scontra con i miei assunti (la trasparenza come “virtù” o valore, la genuinità di fondo nelle persone su cui basare la fiducia, l’aver “sottoscritto” un patto di fiducia).

3. LA COSTRUZIONE DELL’EMANCIPAZIONE

<p>«Chi sei?» chiese il Bruco. (Alice nel Paese delle Meraviglie)</p>

Il significato che do all’informazione dipende quindi da me. Come anche l’uso che ne voglio eventualmente fare dopo aver portato alla luce questi schemi di lettura ed avere valutato l’impatto emotivo che rende visibile l’invisibile.

Il sentirmi giudicata ha radici lontane, ma entreremo nel campo dell’eziologia psicanalitica.

Resto nel “qui ed ora” e uso gli strumenti a mia disposizione per allargare il mio campo percettivo e diminuire l’incertezza e fare buon uso del “disadattamento” provocato dall’impattare delle parole del mio interlocutore.

Siamo in una relazione, viviamo uno spazio comune (il nostro corso di formazione). Si tratta per me di ristabilire i confini entro i quali si gioca la fiducia che a me evoca apertura,

accoglienza, astensione dal giudizio. Valori che cerco di conservare, rispettare, mettere in pratica e difendere nella mia vita quotidiana.

La provocazione che avverto nella frase stuzzica questo bisogno fino a farlo emergere dietro la cortina delle emozioni.

Per riflettere la dinamica del processo di (auto) counselling come relazione di aiuto ho fino a qui toccato con mano due fasi:

- ho isolato la situazione di scomodità e ne ho osservato il disagio (il mio attuale insoddisfacente);
- ciò che vorrei ottenere (il mio futuro desiderato) è il superamento della fase di stallo, porre le condizioni per il mio futuro desiderato, appunto, in cui acquisisco maggior potere sulla realtà (scopo del cambiamento) al fine di ridefinire una mia identità (motivazione a muovermi verso il cambiamento), un'identità più solida.

3.1 UNA TAPPA: RESPONSABILITÀ E SCELTA

Quando due o più persone si confrontano su qualche tema cruciale, a essere messi in discussione e in difficoltà sono i rispettivi mondi di appartenenza. Ogni disputa nasce da un disaccordo o da un pregiudizio verso la posizione dell'altro e in questa divergenza c'è sempre un valore, da difendere o evidenziare.

Nella mia situazione di scomodità mi trovo di fronte ad una scelta tra diverse possibilità: troncare la relazione, aprire una disputa sollecitando il mio interlocutore a rivedere i suoi assunti, persuaderlo della inadeguatezza di interagire in modo giudicante, trascinare nel silenzio la relazione, metterlo al corrente del mio disagio.

Sulla base dell'interazione tra le due aree, ovvero il mio modo di mettere in relazione pensieri e sentimenti, percepirla e organizzarla (conoscenza e coscienza di me), scopro di aver acquisito una maggiore consapevolezza dei miei bisogni e del mio potenziale di risorse personali.

Questo passaggio è già di per sé indicatore di un margine di recupero sulla realtà vissuta (e percepita), perché mi «permette di non generalizzare e rendere totalizzante, il sentimento

negativo che potremmo nutrire nei nostri confronti per qualcosa che non corrisponde alle nostre previsioni o ai nostri desideri»²¹.

E di decidere, responsabilmente, di alimentare o smorzare la fiamma di un possibile conflitto, entrare quindi o abbandonare l'ipotesi dello scontro: possiamo avere libertà di andare verso qualcosa o allontanarsi da qualcosa e questa libertà è parte del processo di potere personale di ciascuno²².

3.2 IL MARGINE DI MANOVRA: L' ASSERTIVITÀ

John Wood sostiene che «Il modo in cui vediamo e ciò che crediamo sono variabili cruciali della nostra base di potere. [...]. Le nostre percezioni e le nostre credenze sono strettamente legate e sono cruciali per capire e modificare la nostra base di potere personale»²³.

Io non so quale valore possa attribuire alla parola "rispetto" il mio interlocutore.

Avrei potuto subito confrontarmi sulla comprensione del termine per cercare un terreno di condivisione, puntando alla situazione ideale non di assenza di conflitto o addirittura, peggio, una rinuncia alla divergenza in nome di una uniformante *politically correct*, quanto alla possibilità di confrontarsi in modo onesto e deciso, mantenendo sullo sfondo la possibilità di convenire o cambiare idea. Ma per capirsi è necessario che ognuno esca dal proprio mondo per cercare di intercettare l'altro nel suo, passare dal proprio III° al IV° Quadrante.

Per me il passaggio implica uno step ulteriore, mantenendo sullo sfondo la possibilità di cooperare come esito del discutere.

La scelta che decido di fare è quella della comunicazione assertiva, «la forma che ci consente di mostrare il nostro patrimonio di informazioni agli altri, nella forma più chiara e diretta possibile, nel modo che ci consente la nostra competenza verbale e la nostra fase evolutiva esistenziale»²⁴.

²¹ R. Gilardi, cit. p. 76

²² J. Wood, *Il piccolo libro del potere*, Armenia (1996)

²³ J. Wood, cit. p. 58

²⁴ R. Gilardi, cit. p. 90

Spiego così a voce come mi sono sentita, quali emozioni ha mosso in me ricevere quel messaggio, quale è stata la mia reazione, quali conseguenze intravedo di questa reazione sulla nostra relazione. Ne faccio una questione di fiducia. L'utilizzo di una metafora ne è l'emblema: «Se la mia casa è sempre aperta a tutti ora, fuori dal mio giardino che ha sempre avuto un recinto basso dove tutti possono entrare anche scavalcando, metterò due rottweiler che mi avvisano digrignando i denti quando qualcuno si avvicina. Così deciderò io chi far entrare o meno».

La reazione immediata è riconoscibilmente frutto del timore di un'“invasione di campo”, dell'arrivo del “barbaro invasore”, della necessità di alzare ponti levatoi, porre sbarramenti a difesa di ciò che comunque desidero lasciare integro, ed è anche quindi manifestazione (visiva trattandosi di una metafora) di quello che mi sta più a cuore.

Chiedo poi uno stop, un momento di “congelamento” che mi permetta di prendere le distanze, prendere un tempo d'attesa utile per entrambi, disegnare dei confini ben precisi, in modo da salvaguardare la relazione che è in crisi, ma non di certo compromessa in toto. Questo a salvaguardare il diritto di ciascuno di autodeterminarsi, di essere responsabile delle proprie scelte di parola e di comportamento.

Uso l'assertività anche come forma di feedback, che parla di me e non del mio interlocutore, descrive il pezzo di realtà che ho colto io, sapendo di non aver colto tutto, di come io l'ho interpretato; parla dell'effetto emotivo provato, delle conseguenze sul comportamento che intendo perseguire in seguito e di come sono arrivata a prendere questa decisione.

Questo mi permette di sostare sulla relazione, riprendere fiato, in attesa di ricevere io un feedback dalla controparte su informazioni, scopi, esigenze.

Eventuale, non certo scontato, in quanto la scelta dell'assertività si gioca anche sulla accettazione di tutte le conseguenze nell'altro o negli altri coinvolti nella relazione.

Non conosco l'esito del mio di impatto, ma decido di giocare questa carta con la speranza che in questo modo, evitando un rifiuto totale a continuare la relazione o peggio ancora uno scontro dettato da un atteggiamento da parte mia ostile (e quindi bloccato al livello emotivo), conversazione e relazione vadano alle ortiche.

Reputo un mio diritto essere rispettata nel mio valore e mio metro di misura (minacciato dall'impatto a mio avviso giudicante della frase a me riferita), decido di riconoscere valore all'interlocutore, opto per un tentativo di assertività in linea con la mia necessità di rendermi visibile per quella che sono (trasparente e chiara nelle intenzioni), affrancarmi da vecchi automatismi (di pensiero e azione) e recuperare solidità.

Direi così di essere arrivata alla meta del mio viaggio: sento che questo mio agire abbia contribuito a minare la paura primordiale (che ha origine nel “là ed allora”) che il mio bisogno o pensiero non abbia diritto al riconoscimento. E questo per me è costruire la mia solidità.

Solidità che è autostima ed anche non aspettarsi un cambiamento da parte dell’“antagonista”.

Non solo, scegliere l’assertività come stile comunicativo, mi ha permesso di pormi in modo equidistante da passività (su cui probabilmente senza questa consapevolezza mi sarei orientata o per quieto vivere o per mancanza di coraggio e determinazione, atteggiamenti figli di vecchi schemi) da un lato, e conflittualità fine a se stessa dall’altro, prove di forza e comportamenti ostili, incapaci di fondarsi su fiducia in sé e rispetto verso se stessi e gli altri (per me negazione di valori).

Scegliere tra questi due opposti mi ha dato conferma del mio buon livello di autostima, un (auto)feedback nutriente per il mio obiettivo, la solidità, appunto.

Uno stile comunicativo e un comportamento passivo, mi avrebbe portato ad arrendermi al volere altrui e a reprimere i miei desideri, compiacendo l’altro in cerca di approvazione e benevolenza.

Non avrei potuto orientarmi verso la conflittualità per le motivazioni e scopi che sottendono comportamenti e modi di comunicare aggressivi (non considerarsi mai in errore, facilità al giudizio nelle valutazioni, minimizzazione del valore altrui, rigidità e inflessibilità, imprevedibilità, inadeguatezza e sproporzione nelle risposte).

Provando qui di seguito a ricapitolare, la scelta dell’utilizzo di una risposta assertiva all’impatto stressante di una frase, viene costruita sulla funzionalità di alcuni livelli:

- la capacità di prendere contatto con le emozioni provocate e il ritenermi in diritto di comunicarle;
- l’esistenza di uno scarto da colmare tra bisogni emersi e il modo di percepirli, viverli, inquadrali negli schemi di riferimento o assunti;
- la consapevolezza che esiste la possibilità di scegliere “come” ricevere quello che gli altri dicono (o fanno) e che “tra i litiganti chi rielabora gode”;
- la capacità di conoscenza e coscienza di sé e autolettura e/o rinforzo dell’autostima alla base della mia solidità personale.

CONCLUSIONI

Pensarmi capace di porre un limite (un tempo di pausa anche nella relazione come soluzione pratica da me proposta) è stata per me una vera scoperta, una sorpresa come amo dire.

Quella meraviglia che colgo così spesso in me, nella mia personale ricerca di autoconoscenza, ora accompagnata da una serie di strumenti da utilizzare in una futura professione di Counsellor, spiegati durante il biennio di formazione, messi in pratica come esercizio in aula e, al momento, sperimentabili nella quotidianità.

Questo scritto ha rappresentato per me un percorso personale di coscienza e coscienza, occasione di testare, misurare, creare per me occasione di salute e solidità.

Pensavo a questa come alla meta, invece scopro essere una importante tappa di un viaggio che prevede altri incontri, altre scoperte, ma con la convinzione di aver sperimentato quanto funzioni aver fede sulla flessibilità, sulla esistenza di dimensioni che non si considerano e quale potere abbiamo su di esse.

Lo stimolo ad intraprendere questo viaggio è stata la percezione di quanto affermato su di me da un'altra persona a cui ho per "contratto formativo", ma anche per mia identità personale, aperto i cancelli del mio giardino senza obbligo di annuncio all'ingresso, per usare una metafora.

Ho volutamente isolato la frase perché anche il significato del pregresso è figlio delle singole percezioni, le mie e quelle del mio interlocutore.

Rielaborare, anche nella forma scritta di questa tesina, mi ha permesso di superare l'istinto primitivo di reagire o adeguarmi, parlo innanzitutto nei confronti di me stessa, reagire ed adeguarmi ai e con i vecchi schemi di riferimento.

Lo sforzo di rielaborare e scegliere responsabilmente vie alternative ad una sollecitazione mi ha permesso di cercare tra gli attrezzi a disposizione di un Counsellor in formazione, lo strumento per farmi capire "prima di prendere posizione", considerando che, per quanto ci si possa affezionare alle proprie certezze, ci sarà sempre qualcosa da mettere in discussione.

L'utilizzo delle parole necessita comunque di un senso di responsabilità: nella loro scelta, perché ha a che fare con l'ingresso nel percepito e risentito dell'altro, e nel riconoscere da dove

hanno origine. Ciò ci consentirà di vestire con maggiore solidità i panni del professionista che voglia costruire salute e aumentare l'*empowerment* del proprio cliente, evitando così di trasmettere possibili "virus relazionali".

Ho immaginato questo percorso come un viaggio in un personale Paese delle Meraviglie. Come una novella Alice ringrazio il mio Coniglio Bianco che, ricordandomi come fosse l'ora o il momento giusto, mi ha catapultato nel mio mondo interiore a testa in giù, a confronto con i *non-sense* (apparenti) che si scontrano con le regole, i limiti, i condizionamenti, le certezze, tutto quello che mi (ci) hanno raccontato e mi sono raccontata.

E soprattutto a confronto e contatto col mio bagaglio di bisogni, che vanno ascoltati e possono essere colmati, scrivendo una nuova storia di me stessa.

Ringrazio, infine, chi mi ha offerto l'opportunità, spesso incoraggiandomi con sensibilità e delicatezza, di districarmi, dotandomi di una valida mappa, in questo territorio pieno di tranelli, Regine che spingono a tagliare la testa, ma anche di chiavi ed elisir che rendono visibile l'invisibile e regalano *insight* utili a chiarirmi chi sono, dove sono nelle relazioni e dove voglio arrivare.

Bibliografia e Sitografia

Gilardi Roberto Il Counselling Situazionale Amazon, 2019

Lotto Beau Percezioni. Come il cervello costruisce
Il mondo Bollati Boringhieri, 2018

Rogers Carl La terapia centrata sul cliente Giunti, 2013

Miller William

Rollnick Stephen	Il colloquio motivazionale	Erickson, 2013
Rosemberg Marshall	Le parole sono finestre oppure muri	Esserci ed., 2017
Walt Smith Tiffany	Atlante delle emozioni umane	UTET, 2017
Watzlawick Paul- Helmick Beavin Janet		
Jackson D. Don	Pragmatica della comunicazione umana	Astrolabio, 1978
Wolf Mario	Sociologie della vita quotidiana	L'Espresso, 1979
Wood John	Il piccolo libro del potere	Armenia, 1996

bit.ly/AliChomsky

<https://www.itals.it>

<https://paroleostili.it>

www.psicoadattivo.com