

L.U.E.S.

Libera Università dell'Economia Sociale



– Mutua per l'Autogestione - Società di Mutuo Soccorso

“L'ATTENZIONE”

nella Cura delle Relazioni

Dispensa della lezione di Angelo Brusco

18 maggio 2010

7



MASTER 2010 in PEDAGOGIA delle RELAZIONI

LA CURA DELLE RELAZIONI

Nel lavoro di cura delle Vite – dell'Ambiente - del Tessuto Sociale

Master 2010 in Pedagogia delle Relazioni

“La Cura delle Relazioni”

Aver cura - delle vite umane, dell'ambiente, dell'abitare e della società nel suo insieme - sono **necessità, potenzialità e desideri lavorativi di tante donne e via via anche di uomini.**

E così aumentano, oggi, le funzioni e le professioni che si richiamano alla cura e che si fondano sulle competenze relazionali e **sulle parole “che possono nutrire” e a volte “guarire” in continuità con l'opera materna.**

Ma aver cura di chi e di ciò che ci sta vicino presuppone **l'aver cura di noi stesse e di noi stessi.**

Darsi tempo per sé, sostare, interrogare motivazioni e azioni; scambiare con altri e altre; scoprire pratiche ed esperienze di donne e uomini che possono illuminarci e fortificarci sono dimensioni e contenuti del **Master “La cura delle relazioni”.**

*a cura di Loredana Aldegheri
Coordinatrice dell'iniziativa formativa ed editoriale*

“L’ATTENZIONE nelle pratiche di cura delle relazioni”

- docenza di Angelo Brusco¹ -

“Vale molto di più avere la costante attenzione
degli uomini che avere la loro costante ammirazione”

J.J. Rousseau

Vorrei proporvi quattro linee metodologiche per impostare il nostro incontro.

- 1) Apprendere dall’esperienza: a partire dallo stesso corso di cui siete partecipi Ascoltatori, i sentimenti, le emozioni, gli interventi, i dialoghi. Facendo attenzione a quanto accade possiamo imparare molte cose su di noi e sugli altri. A volte non cogliamo il significato dell’esperienza che facciamo.
- 2) Rapportare ciò che si impara qui ai contesti in cui si vive ed opera.
- 3) Parlare sempre in prima persona, personalizzare gli interventi utilizzare la prima persona singolare, perché quello che si dice ha un impatto maggiore sulla persona stessa che sta parlando e su chi ascolta.
- 4) Ciascuno valuti il proprio apprendimento, vedendo se ciò che ha imparato ha causato un seppur minimo cambiamento in se stessi. La formazione è inutile se non ci fa cambiare: altrimenti si chiama informazione. È importante capire se c’è qualcosa di nuovo in noi, qualcosa che si è trasformato.

Il tema di questo incontro è *l’attenzione alle pratiche di cura nelle relazioni*.

A cosa devo porre attenzione per migliorare la qualità delle mie relazioni? Vi ho portato diverse definizioni di attenzione. Da quando siamo entrati qui abbiamo già posto attenzione a delle cose. Di seguito darò alcune definizioni.

Vi invito a fare un esercizio stando attenti a quanto accadrà. Vi alzate in piedi e pensate a tre vostre caratteristiche e comunicatele alle persone che avete davanti,

¹ Il testo riprodotto di seguito è tratto sia dagli scritti di Angelo Brusco, sia dagli interventi in aula, trascritti da Oriana Fasoli.

in gruppi da quattro. *I/le partecipanti seguono le istruzioni ed prendono parte all'esercitazione.*

Come vi sentite adesso? Vi invito a continuare l'esercizio, scrivendo cos'è che ha attirato maggiormente la vostra attenzione riguardo alle persone che avete incontrato.

Comunicate ora agli altri quanto avete scritto.

Qualcuno vuol dire l'elemento più forte che ha attirato la sua attenzione?

Partecipante: La voglia di conoscenza del gruppo, la voglia di comunicare e di tentare di conoscerci.

Partecipante: Anch'io ho sentito questo desiderio, anche se nel ricordare le parole usate da ciascuna abbiamo avuto bisogno di aiutarci reciprocamente, nonostante l'attenzione che abbiamo messo nell'ascolto.

Partecipante: Ciò che ha attirato la mia attenzione sono stati gli occhi di Chiara.

Angelo Brusco: Anche la mia attenzione è stata attirata dai tuoi occhi Chiara e dalla scioltezza con cui hai parlato. Noi siamo catturati da elementi che dipendono dalla nostra esperienza, dalla nostra persona.

Partecipante: La spontaneità e l'assenza di imbarazzo.

Partecipante: Ho posto l'attenzione su una connessione tra due caratteristiche: un collegamento tra un'emotività provata, un'emozione e una conseguente stanchezza. Meditavo sul fatto che ciò che ci emoziona ci possa portare alla stanchezza.

Partecipante: Mi sono trovata un po' sbilanciata, nel senso che ho trovato molte affinità nello scambiarsi le nostre caratteristiche, ma c'è stato un gesto che non ho vissuto bene: la presa per mano. Non sono abituata e mi ha spiazzata, anche quando ci siamo presentate mi sono sentita, all'inizio, un po' fuori, anche se le caratteristiche delle persone che ho conosciuto mi sono vicine.

Partecipante: Quello che ho sentito è molta sensibilità, onestà nell'espone le cose e tanta sincerità.

Concludendo l'esercizio, si può notare come ciascuno di noi sia stato attirato da stimoli diversi, perché l'attenzione dipende da molti fattori, non è qualcosa di meccanico. Posso essere catturato dall'aspetto fisico e rimanere su questo livello, mentre altri possono focalizzarsi su caratteristiche morali. Quando incontriamo

persone la nostra attenzione viene catturata da diversi elementi. **Devo capire quali sono i fattori che attirano la mia attenzione quando incontro una persona.** Si tratta di una domanda importante.

Nella nostra persona possiamo identificare diverse dimensioni: corporea, intellettuale, emotiva, sociale e spirituale. Devo esaminare come mi situo nei confronti del mio corpo.

È importante chiedersi cosa ammiriamo o cosa ci spaventa degli altri.

A. DEFINIZIONI DI ATTENZIONE

Il vocabolo attenzione proviene dal latino **attentio**, che a sua volta deriva dal verbo latino **attendere**, non del senso di aspettare ma in quello di **applicarsi a fare qualcosa, svolgere un compito**. Questo è anche il senso del termine inglese.

Il significato principale di attenzione, perciò, è quello di applicazione mentale intensa, sforzo di concentrazione rivolto a una persona, a una attività o a un oggetto.

L'attenzione può essere comandata interamente dalla volontà, oppure attratta da stimoli interni od esterni: è la sorpresa, ciò che esce dalla norma a colpire l'attenzione.

Spesso la volontà e gli stimoli esterni o interni si intralciano a vicenda: quando ci distraiamo non facciamo altro che distogliere l'attenzione da una cosa per concentrarla su un'altra.

Gli psicologi hanno precisato il significato comune di attenzione.

In psicologia, l'attenzione è il processo mentale che sceglie in base alla loro importanza le informazioni che arrivano al cervello.

La soglia di attenzione può diminuire per molte cause, come la stanchezza, la noia, un'emozione improvvisa...

Conoscere queste cause, ad esempio, serve per migliorare il rendimento sul lavoro e anche le relazioni interpersonali.

Da bambini ci hanno sempre insegnato che cercare di attirare l'attenzione è contrario alla buona educazione: a scuola, ad esempio, si sta composti e seduti e si parla solo se si è interrogati.

In realtà, attirare l'attenzione dei propri simili è vitale per gli animali: tutti i rituali e i segni del corteggiamento, che li facciano i pesci, gli uccelli o gli esseri umani, non sono altro che tentativi di attrarre l'attenzione del partner sulle proprie qualità. Con altrettanta attenzione bisogna cercare di non attirare l'attenzione dei nemici, come fanno bene i camaleonti e altri specialisti della mimetizzazione.

Passando al mondo della natura a quello della comunicazione, attirare l'attenzione è anche uno degli scopi principali della pubblicità. Per realizzare le pagine pubblicitarie sui giornali e gli spot televisivi vengono chiamati i grafici e i registri migliori.

Ma l'attenzione non basta catturarla, bisogna anche tenerla viva. Lo fanno da sempre i romanzieri, preoccupati che il lettore chiuda il libro dopo le prime pagine, e lo fanno i comunicatori di oggi, che studiano i palinsesti della radio e della televisione con l'intento di non annoiare il pubblico per non far calare l'ascolto.

Si fa attenzione non soltanto per realizzare qualcosa in positivo ma anche per evitare qualcosa di spiacevole. È in questo senso che si usa l'espressione attenzione! , come se fosse una frase a sé, per attirare l'interesse di qualcuno o per avvertire di un pericolo.

Attenzione ha anche un altro significato, quello di riguardo, cortesia, atto gentile e premuroso. Questo significato non si è sviluppato dal precedente, ma ci è giunto dalla Francia verso la metà del Seicento.

In questo senso la parola si usa soprattutto al plurale: avere o mostrare delle attenzioni per una persona significa avere per quella persona un interesse, specialmente affettivo, ed è un comportamento tipico dell'inizio di un rapporto sentimentale.

B. LE DIMENSIONI DELLA PERSONA UMANA

Lo studio sull'uomo, l'antropologia, mette in luce quanto sia difficile definire in termini sintetici la realtà della persona umana.

Questo dipende dalla "ricchezza" di sfaccettature dell'uomo; per quanti sforzi si facciano, la persona umana rimane un "mistero, a cui possiamo solo avvicinarsi con rispetto e con la consapevolezza che ogni definizione è sempre parziale.

In questa sede verranno presentate alcune dimensioni della persona umana, quelle che riteniamo maggiormente significative, nella consapevolezza che si tratta di un'operazione didattica, che permette cioè di avere uno schema che aiuti la riflessione e la relazione con il nostro prossimo. Non c'è la pretesa , certamente, di

“esaurire” la complessità del mistero dell’uomo. Con questa precisazione alle spalle presentiamo cinque dimensioni o aspetti della persona umana.

PERSONA =

- SPIRITUALE
- FISICA
- INTELLETTIVA
- PSICO-EMOTIVA
- SOCIALE

1. Dimensione corporea

La corporeità è elemento essenziale della nostra persona. Non solo “abbiamo” un corpo, ma “siamo” il nostro corpo.

Gli aspetti fisici-genetici, ormonali, quelli legati all’aspetto esteriore (statura, peso, età presumibile, tono della voce, gestualità, colore dei capelli e degli occhi, ecc.) ci caratterizzano nel profondo e costituiscono una specie di “carte d’identità” immediatamente leggibile da coloro che accostiamo. Il corpo è strumento di collegamento con la realtà esterna e con i nostri simili: rivela, se in modo non completo, chi siamo e quali sono alcuni aspetti caratteristici.

La storia della cultura ha registrato vari atteggiamenti verso il corpo: in alcune epoche del passato possiamo vedere un certo “rifiuto” del corpo, ritenuto nemico della dimensione più propriamente umana e nobile, quella dell’anima; in altre epoche o movimenti culturali, al contrario, si assiste ad una “idolatria” del corpo, insistendo unilateralmente sugli aspetti legati al benessere corporeo, slegato talvolta da una considerazione più generale di “bene della persona”. Una posizione equilibrata porta a valorizzare positivamente tutte le attenzioni e le pratiche di <<cura del corpo>> (igiene, abbigliamento, movimento fisico, dieta equilibrata...).

Per quanto riguarda la relazione di aiuto, va messa in luce l’importanza del corpo nel linguaggio non-verbale: molti dei nostri messaggi sono comunicati con la gestualità, con la mimica del volto, con la postura. Ma più in generale, va evidenziato come ogni comunicazione diventi impossibile senza la “meditazione” del corpo.

2. Dimensione intellettuale

L'uomo è stato spesso identificato come "essere razionale", dotato cioè di una facoltà tutta particolare, la ragione, che lo distingue dagli animali.

La razionalità spinge ad una incessante attività di comprensione di se stessi, degli altri, del mondo. L'uomo non si accontenta di vivere bene, vuole conoscere, dare un significato alla propria attività. L'uomo si sente spinto alla ricerca della "verità", pur variando nella definizione della verità medesima e nell'identificazione dei gradi di certezza.

Il mondo moderno è caratterizzato, assieme ad altri fenomeni, dallo sviluppo prodigioso della scienza, in tutte le sue ramificazioni: si tratta di un sapere cumulabile, di tipo generalmente tecnico, specialistico e che richiede una lunga formazione specializzata.

Accanto al sapere scientifico, però, esiste tutta la gamma del sapere che riguarda la vita quotidiana e che non può pregiarsi del titolo di "scientificità": il sapere legato al quotidiano, alla convenienza con le persone, quello degli aspetti artistici, letterari, religiosi, filosofici, il sapere di senso comune, quello legato all'espressione dei sentimenti e dei valori, ecc.

Anche se la scienza moderna può rivendicare un grado maggiore di certezza dei risultati, gran parte della nostra esistenza è vissuta e orientata da riflessioni e decisioni di carattere extra-specifico; questo dipende dal fatto che l'uomo non è, come diremo tra poco, solo una "macchina pesante": la persona è guidata nella riflessione e nell'agire da motivazioni razionali, ma anche emotive, valoriali, abitudinali, ecc.

L'intelligenza funziona, se esercitata. Quindi va coltivata l'apertura a tutti gli interessi culturali (musica, arte, letteratura, ecc.) e ad un appropriato aggiornamento. Questa decisione può rivelarsi molto utile nella relazione di aiuto.

3. Dimensione emotiva

Le emozioni ed i sentimenti "colorano" e "danno sapore" alla nostra esperienza, rendendola bella e, a volte, difficile. Si tratta di una dimensione "pervasiva" delle altre (corporea, intellettuale, relazionale, spirituale), nel senso che ognuna di esse si caratterizza emotivamente ed anche nel senso che le emozioni producono un'attivazione in tutte le dimensioni.

Le teorie che studiano il campo emotivo non giungono a risultati univoci: permangono molte differenze nel definire la natura e la funzione delle emozioni.

Per quanto riguarda le relazioni di aiuto, però, è indispensabile affrontare questa tematica, in quanto le emozioni ed i sentimenti sono tra i fattori maggiormente incidenti nella riuscita o meno degli incontri con le persone. L'argomento verrà affrontato in un modulo successivo.

4. Dimensione sociale

La persona non è un mondo chiuso in se stesso, ma è sempre in relazione con altre persone, con il mondo, con i valori che le trascendono, con i campi del vivere umano (in relazione con il lavoro, il denaro, la vita sociale ed economica, con il potere, ecc.). Ancor più in profondità l'Io emerge nel bambino solo in relazione con un Tu (generalmente quello della madre): la "definizione di sé" avviene solo in un contesto relazione-sociale.

La persona non "basta a se stessa", né nel processo di individuazione, né per quanto riguarda la propria sopravvivenza e crescita: ha sempre bisogno di altre persone.

Anche per quanto riguarda la realizzazione dei propri obiettivi e dei propri valori, l'uomo cerca la collaborazione di altri.

Ciò non significa che tutto si svolga pacificamente; la realtà della contrapposizione e del conflitto sta a testimoniare la difficoltà delle relazioni e nel contempo la loro indispensabilità per la realizzazione di una vita veramente umana.

La società moderna ha certamente intensificato la quantità delle relazioni in cui siamo inseriti: relazioni per lo più di carattere funzionale (legate ai nostri ruoli sociali).

Molti lamentano, contemporaneamente all'aumento quantitativo, uno scadimento della qualità delle relazioni: relazioni superficiali, banali, puramente commerciali; solo in ambienti ristretti e non ancora investiti dalla "modernità", in famiglia cioè e nel gruppo degli amici, è ancora possibile l'instaurarsi di relazioni "face to face" significative e profonde.

Pur essendo una dimensione fondamentale della persona umana, non sempre la dimensione sociale si sviluppa armoniosamente: alcuni faticano ad aprirsi (varie paure o esperienze negative del passato li bloccano), altri sembrano troppo sbilanciati nell'aprirsi totalmente agli altri (hanno "messo in piazza" tutto se stessi, senza tutelare la propria interiorità).

Nella relazione di aiuto la conoscenza di questa dimensione è oltre modo importante: molte difficoltà che incontriamo nelle persone che si rivolgono a noi sono di natura relazionale - sociale; la relazione di aiuto, poi, si concretizza in un aiuto di tipo "relazionale", dialogico.

5. Dimensione spirituale

La nostra esistenza è vissuta in molti ambienti (la famiglia, gli amici, lo studio ed il lavoro, il tempo libero, il mondo dei rapporti sociali); in ognuno di questi campi abbiamo degli obiettivi da perseguire individualmente e collettivamente. Sentiamo però il bisogno che la nostra vita abbia un senso unificante, una direzione precisa. Il significato della vita, l'unificazione dei tanti interessi e obiettivi in una direzione unificante, avviene attorno ad alcuni elementi della nostra persona che potremmo indicare come "dimensione spirituale": la risposta alla domanda sul senso della nostra vita, i valori più importanti che orientano le scelte, le credenze di natura filosofica e religiosa.

Ognuno di noi, pur interessato e impegnato in molteplici attività e campi di interesse, cerca di individuare degli elementi unificanti che permettono di "dirci" e di dire agli altri che la nostra esistenza è una realtà unica ed unificata attorno a scelte fondamentali, attorno ad una "opzione fondamentale".

È opportuno distinguere la dimensione spirituale da quella religiosa. La prima è più vasta e si esprime in ogni persona, anche in quelle che non hanno un particolare credo religioso; la seconda (più ristretta e quindi appartenente a quella spirituale) è il risultato di un particolare rapporto con un essere trascendente (Dio), rapporto che investe sia la domanda di significato che la scala dai valori.

Abbiamo già detto che l'identificazione delle varie dimensioni ha solo una funzione didattica. In realtà tali dimensioni agiscono in modo strettamente congiunto, influenzandosi reciprocamente. Nella realtà esse non sono separabili. Ciò che l'individuo vive a livello di una dimensione si ripercuote sulle altre: ogni problematica (di natura corporea, ad esempio) non è confinata nella "sua" dimensione, ma investe tutte le altre, modificandole.

Devo cercare di imparare a fare attenzione a queste dimensioni che mi riguardano, perché questa attenzione influenzerà in maniera più o meno forte l'attenzione alle

diverse altre nell'altro. Vi invito ora a riflettere su queste dimensioni e capire a quale delle nostre dimensioni poniamo maggiore attenzione.

A quali dimensioni delle persone che incontrate ponete maggiore attenzione? Non si tratta di giudicare, ma solo di capire.

Fate un altro esercizio, mettetevi a gruppi e parlate di questo.

Questo esercizio ci dice l'importanza di puntare la **cogliere la persona nella totalità delle sue diversità, nella totalità delle sue dimensioni**. Bisogna cercare di cogliere tutte le dimensioni, sempre a partire da noi stessi, sapendo cosa attira la nostra attenzione nelle relazioni. È importante che non mi lasci portare ad una valutazione solo da una dimensione.

C. IL MONDO VARIEGATO DEI SENTIMENTI

La gestione appropriata delle emozioni e dei sentimenti (due facce della stessa medaglia: le prime più intense e più rapide con riverberi fisiologici, i secondi più tenui ma più duraturi) è condizione indispensabile per sviluppare empatia. Il cammino per crescere in quest'area consta di varie tappe:

1. *Definire.* I sentimenti sono degli stati d'animo piacevoli e spiacevoli, causati da una valutazione, positiva o negativa, delle persone o delle situazioni compiuta dall'individuo. Da detta valutazione e dal sentimento da essa provocato possono derivare determinati comportamenti (avvicinamento, fuga...)
2. *Prendere coscienza.* Non sempre è facile diventare consapevoli dei sentimenti. Spesso dei meccanismi di difesa (rimozione, negazione, realizzazione...) entrano in azione per rimuovere dalla coscienza stati d'animo che suscitano paura, vergogna... il processo socializzazione gioca un ruolo importante in questa tappa.
3. *Identificare.* Riuscire a "dare un nome" ai sentimenti costituisce già un buon passo nella gestione dei medesimi. L'individuo sa con quale stato d'animo ha a che fare (invidia, gelosia, tristezza, rabbia...). I sentimenti sono molteplici e possono essere catalogati in vario modo: sentimenti che ci fanno allontanare (paura, terrore...), che ci spingono ad andare verso (gioia, amore entusiasmo...), che ci fanno vivere la sensazione di vuoto (tristezza, malinconia...), che ci volgono contro (aggressività, rabbia, risentimento, rancore, odio...).
4. *Accettare.* Per rendersi conto che i sentimenti fanno parte della nostra persona può essere utile il riconoscere che essi non sono *né buoni, né cattivi*, cioè

moralmente sono neutri. La moralità entra in gioco quando si tratta di *agirli*: che ne faccio del sentimento di invidia, affetto...?

5. *Integrare*. L'accettazione dei sentimenti si completa con l'integrazione dei medesimi, che consiste nel far interagire i propri stati d'animo con altre componenti della persona (ragione, valori, fede...).

6. *Esprimere*. Manifestare i sentimenti, in particolare a chi li ha causati, può avere un effetto liberatorio per l'individuo e contribuire alla crescita della relazione. Di cruciale importanza è la modalità con cui si manifestano i sentimenti. Un modo efficace, e certamente non violento, consiste nel dire alla persona i sentimenti che il suo comportamento ha suscitato in noi (per es.: il modo con cui mi stai parlando mi ...).

7. *Utilizzare*. Possiamo essere vittime dei nostri sentimenti o utilizzarli per la nostra crescita. Essi infatti, ci dicono come ci situiamo nei confronti delle persone e delle situazioni, dandoci così l'opportunità di operare dei cambiamenti. Per es.: se non sono bene accolto come operatore pastorale nell'ospedale è facile che avverta sentimenti vari, come rabbia, risentimento. Divento vittima di tali sentimenti se me ne vado dicendo che il mio ruolo non vale niente agli occhi della gente; utilizzo creativamente il sentimento se m'impegno per cambiare la situazione, affermandomi.

8. *Aumentare i sentimenti positivi*. I sentimenti non sono né buoni né cattivi, ma possono essere positivi (ci dicono che il nostro rapporto con quella persona o situazione è ok) o negativi (ci fanno sapere che qualcosa non funziona nei nostri rapporti con determinate persone e situazioni). Molte sono le iniziative che possono concorrere ad accrescere i sentimenti positivi: contatto con la natura, la ricerca del bello, la meditazione, la lettura, l'ascolto della musica, la meditazione, la preghiera, l'amicizia...

9. *Diventare sensibili ai sentimenti altrui*. Il contatto con i propri sentimenti rende l'individuo capace di cogliere i sentimenti degli altri e di vibrare ad essi, favorendo l'atteggiamento empatico.

Bisogna porre attenzione al linguaggio non verbale delle persone. Infatti comunichiamo verbalmente ma anche con il corpo, la gestualità e così via. La maggior parte della nostra comunicazione avviene in ambito non verbale. Credo sia molto importante riflettere sull'importanza di fare attenzione al linguaggio non verbale.

Partecipante: Ci sono delle traduzioni oggettive o sono soggette a diverse interpretazioni diverse a seconda del soggetto?

Angelo Brusco: Colui che sente o vede il mio gesto può interpretarlo a suo modo, per questo viene chiamato "linguaggio ambiguo", perché può essere interpretato in modo diverso. Una carezza può essere vista come un gesto di tenerezza o un'intrusione.

Partecipante: A volte i gesti sono in contraddizione con le parole, bisogna tenere in considerazione anche il linguaggio verbale, che può potenziare o contraddire quello non verbale.

Partecipante: Verrebbe da dire che è più affidabile il linguaggio non verbale, perché con i gesti è difficile ingannare.

Partecipante: Ma se ognuno lo interpreta a modo suo, come faccio a dare valore al linguaggio non verbale?

Angelo Brusco: Non è detto che ci sia sempre una differenza tra quello che comunico e quello che ricevi. Per questo è importante saper leggere il linguaggio, sapendo che posso sbagliarmi.

Facciamo un altro esercizio. Prendete le mani del vostro partner, chiudete gli occhi e cercate di leggere le mani dell'altro in silenzio. *Per qualche minuto i/le partecipanti si mettono in ascolto delle loro sensazioni, seguendo le istruzioni di Don Brusco.*

Poi guardate e leggete lo sguardo del vostro partner. Ora dite come avete letto le mani e lo sguardo dell'altro. Cambiate partner, fate la stessa cosa ma prendete le mani e cercate di notare la differenza rispetto al partner precedente. Ora notate la differenza dello sguardo rispetto alla persona precedente. Parlatene.

Cambiate partner per la terza volta.

Ora accarezzate il volto e le braccia del vostro partner, con gli occhi chiusi. Ora parlatene.

Cosa avete imparato da questo esercizio? Che ruolo gioca il linguaggio non verbale mio e degli altri nelle mie relazioni? Possiamo prendere spunto per riflettere su come viviamo il nostro linguaggio non verbale, sia quando lo esprimiamo noi che gli altri.

Partecipante: Si tratta un esercizio "tosto" perché non sono abituato ad andare fino in fondo nel linguaggio non verbale, credo sia molto importante perché mi ha fatto capire qualcosa di me.

Partecipante: Il contatto fisico con persone che non si conoscono non è facile per me, anche guardare negli occhi profondamente è impegnativo, è come mostrarsi.

Angelo Brusco: è impegnativo anche verbalmente parlare in profondità.

Partecipante: Significa mostrare parti di sé, quando parlo profondamente, devo avere fiducia nell'altro e non avere paura.

Angelo Brusco: Si può vederne anche la bellezza, oltre al fatto che si tratta di qualcosa di impegnativo. Sempre nei limiti del rispetto, ci si può chiedere se mi sono privato di uno strumento che potrebbe migliorare le nostre relazioni. C'è lo sguardo, il sorriso, il modo di situarsi, tutte risorse da utilizzare bene.

Partecipante: Anche sentirsi osservati non è facile, porta a pensare cosa l'altro possa vedere di me.

Partecipante: Mi chiedevo quanto avrei retto uno sguardo così impegnativo, come se penetrasse l'anima. Con il tempo cresce l'emotività del contatto e sono colpita da questo modo di comunicare di cui conosciamo poco. I bambini comunicano così, mentre è difficile da adulti, diventa un gioco di comunicazione da imparare.

Angelo Brusco: Alla fine, la mia maniera di relazionarmi all'altro può diventare una rieducazione. Se, ad esempio, non ho mai sentito la tenerezza di una mano, posso impararla grazie ad un altro. Anche nelle relazioni di aiuto, la relazione ha una funzione di rieducazione. Se una persona non ha mai avuto l'esperienza di essere ascoltata, quando viene ascoltata scopre qualcosa di nuovo.

D. IL PROCESSO COMUNICATIVO

Tra ciò che penso, ciò che voglio dire, ciò che credo dire, ciò che dico, ciò che credete di ascoltare, ciò che ascoltate... si sono almeno sette differenze!

Non so se hai già provato a riflettere su quanto avviene in te e le persone che incontri. Tra voi due si accende un processo dinamico che implica non solo una trasmissione di informazioni ma anche un coinvolgimento personale (sia cognitivo che affettivo: pregiudizi, emozioni, sentimenti, indifferenza, partecipazione...) che favoriscono o rallentano il formarsi di una relazione. Ciò avviene attraverso l'uso non solo della parola, ma anche di un insieme svariato di modalità non verbali.

In ogni comunicazione sono identificabili i seguenti elementi fondamentali: le *persone* che comunicano tra di loro (*emittente*: invia il messaggio, e *ricevente*: riceve il messaggio), il *contenuto* della comunicazione (il messaggio), il *mezzo* attraverso cui si comunica (linguaggio verbale o numerico e non verbale o

analogico), il *contesto* in cui avviene lo scambio comunicativo. Questi elementi sono interdipendenti, per cui un cambiamento in uno di essi influisce sugli altri.

Perché la comunicazione diventi effettiva non è sufficiente che l'emittente invii un messaggio; è necessario che il ricevente lo *riceva* e dimostri di averlo ricevuto, rispondendo. In termini tecnici, tale risposta viene chiamata *feed-back*. Quando risponde, il ricevente diventa, a sua volta, emittente e, viceversa, l'emittente si trasforma in ricevente, come appare dal seguente schema:



PROCESSO COMPLESSO

Ad una osservazione superficiale, il processo della comunicazione ti può apparire semplice. In realtà si tratta di un fenomeno complesso, delicato e fragile, perché il messaggio trasmesso può subire numerose modificazioni prima di giungere al destinatario.

Tali modificazioni sono causate da alcune operazioni compiute sia dall'emittente che dal ricevente (la filtrazione, la codificazione e la decodificazione), e dipendenti dall'ambiente e dal canale attraverso cui passa il messaggio, dal tipo di linguaggio usato (verbale o non verbale).

Proviamo ad esaminarle

La filtrazione

Quando tu invii un messaggio ad una persona, e ugualmente quando lo ricevi, lo fai inevitabilmente passare attraverso dei *filtri* che lo modificano in modo più o meno rilevante. I filtri prendono tanti nomi: sentimenti, condizionamenti culturali, sociali, filosofici, religiosi, pregiudizi, rapporto con la persona cui si invia il messaggio... Accade così che lo stesso messaggio assume connotazioni diverse a seconda delle persone cui è rivolto: un bambino o un adulto, un amico o un avversario, un superiore o un compagno, un connazionale o uno straniero...

Anche i tuoi interlocutori fanno passare i tuoi messaggi attraverso i loro particolari filtri: lo stato d'animo, i modelli culturali, i pregiudizi positivi o negativi, le abitudini...

Codificazione e decodificazione

La codificazione consiste nell'utilizzazione di determinati simboli per trasmettere il messaggio: parole, atteggiamenti, gesti... Perché la comunicazione sia efficace, occorre che tali simboli siano decodificabili, cioè interpretabili dal ricevente. In caso contrario potranno sorgere incomprensioni o ambiguità.

Non trascurare il fatto che, in una società multietnica, l'idioma può costituire una barriera che impedisce del tutto la comunicazione o la rende inadeguata.

Il canale e l'ambiente

Il messaggio inviato dall'emittente al ricevente passa attraverso un *canale*, costituito da diversi elementi: l'ambiente, le onde sonore o visuali, il filo telefonico ecc. La condizione del canale può influire sulla trasmissione del messaggio e sulla ricezione. Numerosi sono i rumori, le interferenze, che disturbano la comunicazione, rendendola a volte difficile o addirittura impossibile.

Incidono sulla comunicazione anche l'organizzazione ed il funzionamento dell'ambiente dove essa avviene.

Linguaggio verbale e non verbale

L'emittente trasmette i suoi messaggi al ricevente attraverso un linguaggio, cioè un insieme di segni. Il linguaggio può essere

- **verbale**: le informazioni provengono dalle parole, riguardano il contenuto del messaggio, il che cosa viene detto;
- **paraverbale**: appartengono a questa forma di linguaggio il tono della voce, il ritmo e la velocità con cui si parla, le sottolineature, le esitazioni, le pause...;
- **non verbale**: le informazioni provengono dal corpo. Sono componenti non verbali: lo sguardo, la distanza interpersonale, la postura, le esitazioni, le pause...;

Tieni presente che il linguaggio non verbale accompagna sempre quello verbale, potenziandolo o contraddicendolo. Ad esempio, se una persona ti comunica una notizia dolorosa. Per una buona utilizzazione del linguaggio non

verbale devi tenere presente che esso ha un *carattere d'ambiguità*, nel senso che può essere interpretato in maniera molto diversa dalle persone che lo leggono. Per esempio, una carezza che tu dai a un malato, soprattutto di sesso diverso, si presta ad essere intensa come un segno di tenerezza da una persona o come un'invasione indebita da un'altra.

La comunicazione verbale, abitualmente la più valorizzata, è più facile da controllare, anche se non è esente da malintesi, come si è visto parlando di filtrazione e di codificazione. Il linguaggio non verbale è meno facile da tenere sotto controllo. Se le parole raramente sfuggono alla vigilanza razionale, non è la stessa con i gesti. Il corpo *parla* malgrado le intenzioni degli interlocutori.

È molto importante porre attenzione ai filtri, che cambiano a seconda che a parlare sia una persona simpatica o antipatica. È importante rendersi conto dei filtri, che possono modificare anche in modo significativo la relazione.

Tra i filtri quelli più importanti sono i sentimenti che nutro nei confronti di una persona, che condizionano il mio modo di pormi con quella persona e, di conseguenza, la relazione stessa. La comunicazione dipende dalla percezione che ho di una persona. Dobbiamo stare molto attenti ai nostri sentimenti che condizionano moltissimo le nostre relazioni interpersonali e ci dicono come ci situiamo nei confronti di una persona, di una situazione, di un contesto. Il sentimento che io vivo influenzerà la mia comunicazione!

Un sentimento mi dice come mi sento, ma posso essere vittima del sentimento o usarlo a mio vantaggio. Posso cambiare la situazione, se ad esempio riconosco quello che accade, come con la rabbia: se lascio che vinca, abbandono la situazione, altrimenti mi adopero per cambiare quello che mi piace.

L'attenzione, quindi, è un fattore importante nella relazione e mi può aiutare a migliorarla.

Un'attenzione maggiore al nostro corpo, al nostro spirito, esporsi alle cose belle, musica, natura, arte, amicizia, ci tonifica e ci nutre, contribuendo a diminuire i sentimenti negativi.

Terminiamo con un ultimo esercizio. Facciamo la catena dell'energia: la mano destra riceve, la mano sinistra dà. Mettiamoci in cerchio, chiudiamo gli occhi, teniamoci per mano. Cerchiamo di identificare un sentimento che ci abita in questo momento, di dargli un nome. Visualizziamo i nostri compagni, apriamo gli occhi e

vediamo se siamo riusciti a visualizzare tutti/e. chiudiamo gli occhi di nuovo. Pensiamo alle persone che hanno attirato maggiormente la nostra attenzione e ai motivi per cui l'hanno attirata. Identifichiamo gli elementi e capiamo se siamo contenti di questo o vorremmo affrontare le persone in modo diverso.

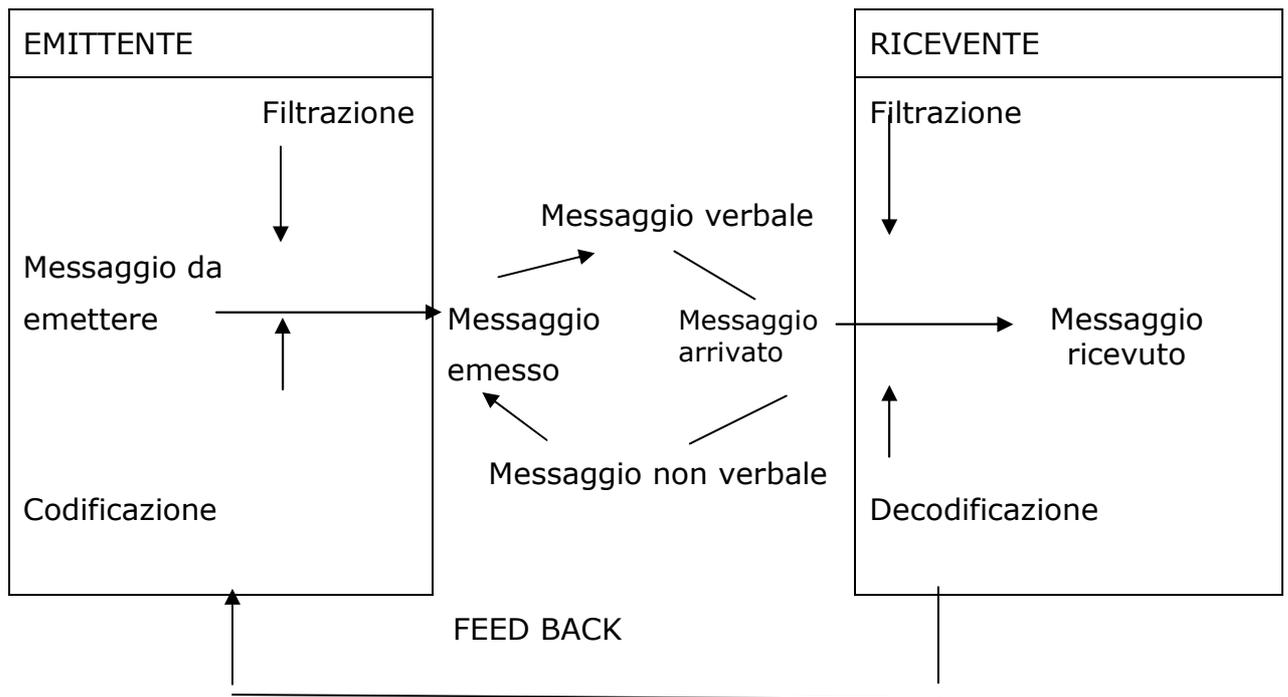
Passando dagli altri a me, cosa ha attirato la mia attenzione in me oggi?

Comunichi sempre

Il processo comunicativo, è molto complesso per cui meriterebbe un approfondimento che però esula dal nostro scopo. Concludendo, mi limito a ricordarti che tutto il tuo comportamento ha un valore di messaggio e quindi è comunicazione.

Ne deriva che quando ti trovi inserito in una situazione relazionale diventi portatore, con il tuo modo di essere e di fare, di messaggi e informazioni. In un'interazione, infatti, anche l'inattività e il silenzio hanno un valore di messaggio e, come tale, influenzano il processo comunicativo.

Nello schema seguente viene riassunto il processo della comunicazione:



La Libera **Università dell'Economia Sociale (LUES)** nasce nel 2005 nell'ambito del Progetto Europeo EQUAL denominato Macramè-Reti Sociali ed altri intrecci per il Terzo Settore. La LUES si propone di tesoriare sia l'esperienza Mag nel tempo che l'elaborazione di altre e diverse realtà Veronesi, Italiane ed Europee operanti nel Terzo Settore. Ovvero altri soggetti, donne e uomini, interessati a sostenere concretamente le libere forme associative e le esperienze autorganizzate nel lavoro, nella cultura e nella socialità caratterizzate dalla differenza femminile e maschile e generate nell'ottica della sussidiarietà. Sono obiettivi della LUES: 1.Consolidare un luogo di pensiero a partire dai saperi pratici. 2.Scambiare esperienze e saperi con comunità filosofiche, scientifiche, gruppi culturali e di ricerca, altre Libere Università. 3.Produrre materiali didattici, testi, opuscoli. 4.Realizzare attività di formazione, autoformazione e laboratori di crescita culturale partecipate, anche con soggetti del territorio che si propongono azioni di responsabilità sociale.

MAG: Promuove e sostiene - attraverso un centro di formazione, cultura e servizi- l'economia sociale ed il terzo settore locale. La Mag ha dato avvio, nel 1978, alla finanza etica per l'imprenditorialità sociale. Da alcuni anni si occupa di microcredito alle nuove povertà.

Con il Comitato Mag per la Solidarietà Sociale Onlus viene realizzata- attraverso la raccolta fondi - una azione umanitaria di autosviluppo locale a 'Ndem Senegal ed il sostegno allo sportello Mag di Microcredito.

Angelo Brusco è un religioso dell'Ordine di San Camillo. Piemontese di nascita, ha trascorso 12 anni in America del Nord (Canada francese e Stati Uniti). Laureato in filosofia all'Università Cattolica di Milano, ha continuato la sua formazione in America ottenendo la laurea in teologia pastorale e in psicologia all'Università Laval di Québec e il diploma di supervisore in Clinical Pastoral Education (Toronto). Iscritto all'Albo degli Psicologi del Veneto, è docente di Counseling e di Animazione di gruppo all'Istituto Internazionale di Teologia Pastorale della Salute "Camillianum" di Roma. Tiene corsi di Counseling alla Facoltà teologica del Triveneto (Padova) e all'Istituto teologico San Zeno di Verona. Dirige il *Centro Camilliano di Formazione* (Verona).

Breve Bibliografia:

Brusco A., *Umanità per gli ospedali, prospettive pastorali*, Salcom, Brezzo di Bedero (Varese), 1983.

Brusco A., *La relazione pastorale di aiuto*, Camilliane, Torino, 1993..

Brusco A., *Affondare le radici, estendere i rami - Itinerari di crescita umana e spirituale*, Camilliane, Torino, 1999, (tradotto in spagnolo, San Pablo, Madrid e Buenos Aires).

Brusco A., *Attraversare il guado. Accompagnamento psico-pastorale del malato*, Il Segno dei Gabrielli Editori, Verona, 2007 (tradotto in ungherese).



Mag Verona Tel 045-8100279

sito web www.magverona.it, e-mail: info@magverona.it