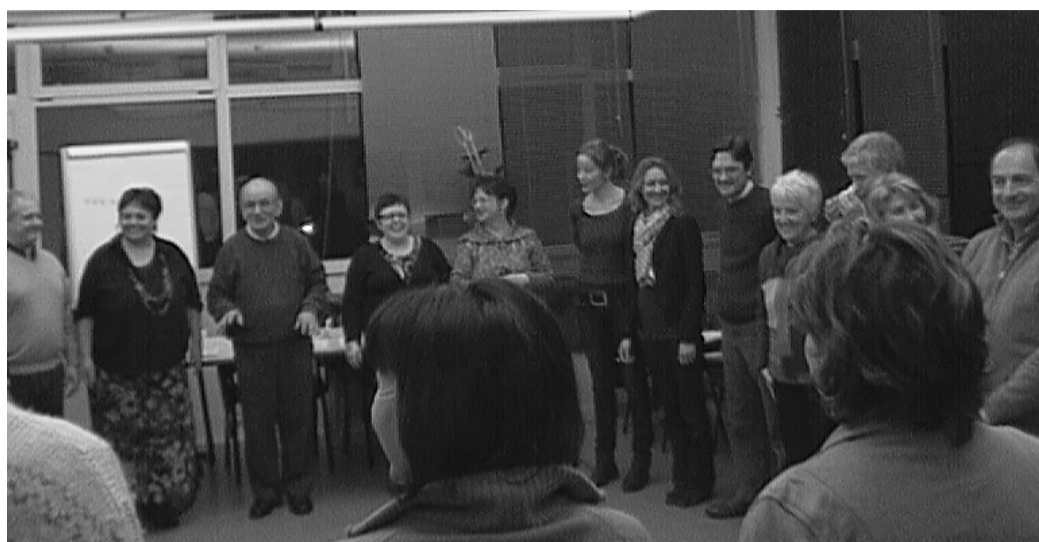


5

“Pratiche di educazione al dialogo”

Dispensa della lezione di Angelo Brusco

26 febbraio 2010



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*

La cura delle relazioni

con riferimento alle pratiche di educazione al dialogo

- docenza di Angelo Brusco-

La prima linea metodologica è apprendere dall'esperienza. E' importante porre attenzione agli altri, a noi stessi, a quello che accade.

Cercate di rafforzare l'esperienza che vivete qui con i contesti in cui vivete e lavorate: anche questo è fonte di apprendimento.

Cerchiamo inoltre di parlare in prima persona singolare.

Cerchiamo di valutare l'apprendimento, vedendo in che misura ciò che ho imparato ha causato un cambiamento benché minimo nel mio comportamento. La vera formazione deve portare ad un cambiamento, altrimenti si tratta di sola informazione.

ESERCITAZIONE IN AULA:

Vorrei fare un'esercitazione: scegliete un simbolo che rappresenta la vostra vita, la vostra persona. Ora alzatevi e scegliete un partner. Mettetevi uno di fronte all'altro e ditevi il simbolo scelto. Ora unite la vostra coppia ad un'altra. Ciascuno presenti il proprio partner e il relativo simbolo. Ciascuno di voi dica solo il simbolo che ha scelto.

I simboli sono importanti perché ci aiutano a spiegare quello che altrimenti sarebbe difficile rappresentare a parole.

Cos'abbiamo imparato? Ad esempio, alcuni di noi si alzano e vanno a cercare un partner, altri preferiscono aspettare ed essere scelti. Già questo dice qualcosa di noi. È una forma di apprendimento: sono una persona che prende l'iniziativa?

Nel condividere il mio simbolo con una persona, come mi sento? Faccio fatica, mi sento a disagio o mi sento invece molto libero?

Anche nel condividere, non tutti abbiamo lo stesso ritmo: alcuni gruppi sono più rapidi di altri. Come si vede, l'esperienza ci può insegnare molte cose.

Introduzione

La persona umana non si realizza in solitudine, bensì in iterazione con i suoi simili. "L'essere umano con gli altri, nel suo significato profondo e genuino, significa che il soggetto umano consapevole di sé non è mai senza riferimento ad altri soggetti umani. La sua esistenza è sempre orientata verso gli altri, legata agli altri, in comunione con gli altri. L'esistenza personale si sviluppa e si realizza insieme con gli altri nel mondo. Il senso di se stesso dell'esistenza è legato all'appello dell'altro che vuole essere qualcuno davanti a me, o che mi invita ad essere qualcuno davanti a lui, nell'amore e nella costruzione di un mondo più giusto e più umano".¹

Ne deriva che la qualità della nostra vita dipende profondamente anche dalla qualità delle nostre relazioni: da come viviamo i rapporti con amici e colleghi, partner, figli e genitori...Fate attenzione a come risuona in voi il seguente dialogo.

Un dialogo

Dialogo tra un volontario (A) e una signora di 45 anni (a) madre di un ragazzo down. I due si conoscono ma è la prima volta che s'incontrano per un colloquio di aiuto.

La donna vuole un consiglio per risolvere problemi inerenti al figlio dal quale si attende dei risultati praticamente irraggiungibili. Il contesto in cui avviene l'incontro è informale.

A 1 Buon giorno, signora Adele, come sta?

a 1 Buon giorno, disturbo, vero? Solo due minuti e me ne vado.

A 2 Non si preoccupi, non ho, al momento, alcun impegno per cui possiamo parlare anche tranquillamente.

a 2 Lei è sempre gentile, sono io che approfitto sempre, due minuti soltanto, poi me ne vado.

A 3 Sento tutta la sua preoccupazione e la paura di arrecare disturbo. Niente di tutto questo, signora Adele. Non c'è nulla che mi aspetta, un momento ideale per quattro chiacchiere. Si accomodi.

¹ Gevaert J., *Il problema dell'uomo*, LDC, Torino, p. 33.

Il volontario riesce con disinvoltura a mettere la signora a suo agio, creando un clima propizio al dialogo. In A3 egli pratica l'ascolto attivo, cogliendo non solo i contenuti espressi dalla signora ma anche i sentimenti che li accompagnano. La donna si sente incoraggiata a continuare.

a 3 È per mio figlio.

A 4 *(Dico il nome del figlio)*

A 4 A scuola... non ci siamo, devo lottare... lottare in continuazione, ormai non ce la faccio più.

A 5 La sento delusa, come dire, un po' sfiduciata per questa lotta così difficile.

a 5 Ecco, vedo che capisce. E allora perché, quando protesto perché mio figlio vaga per i corridoi della scuola senza avere un sostegno, senza che gli facciano fare due righe, non vogliono capire che chiedo qualcosa che mi devono dare? Guardi il suo quaderno, questo è quello che ha fatto questa mattina in quattro ore.

(Mi consegna il quaderno che presenta una vignetta, sulla quale il ragazzo ha espresso alcuni pensierini. Un solo errore di ortografia e una scrittura ben leggibile. Qui mi trovo in imbarazzo perché mi viene da dire "una bella paginetta", sfoglio le pagine per guadagnare tempo).

A 6 Sento che prova come un senso di impotenza davanti ad un atteggiamento pedagogico che vorrebbe diverso.

Vedendosi ascoltata e compresa, la signora si è sentita e si sentirà libera di manifestare sentimenti più "pesanti", come puoi notare negli interventi che seguono.

a 6 Le sembra possibile che in una mattina abbia fatto solo questo? La logopedista dice che è sufficiente, l'istruttore di nuoto al quale ho fatto presente la situazione dice che mio figlio è a un buon punto, io non sono d'accordo... non vogliono lavorare... una paginetta in una mattina...

A 7 Una bella paginetta... *(Non ho vinto la tentazione di prima e mi è scappato un commento).*

a 7 Sì? È una bella paginetta? Ma non è poco? Per esempio l'insegnante (e *qui mi dice il cognome*) non vuole insistere sull'articolo. Come? Non deve sapere che si dice "il" libro, "la" matita, "le" mamme, "gli" scolari? Due righe, un disegno, fatto male anche e poi "oggi ha lavorato molto" e voi non avete fatto niente dico fra me e me. Non posso sempre esprimere altrimenti dicono che sono fuori dalla grazia di Dio. E poi, un'altra cosa, devo lottare anche con mio marito perché continua a dirmi come un ritornello "dal nostro bambino puoi pretendere il possibile e non l'impossibile". Mi fa una rabbia, ecco sono sola a lottare contro tutto e contro tutti.

(Poi guarda il quaderno e dice con soddisfazione "è una bella paginetta" e sorride).

Grazie al buon feeling che s'è creato, la relazione tra la signora e il volontario cresce positivamente. Ne è segno il fatto che la donna si lascia interpellare dalla valutazione che il volontario ha pronunciato sulla "paginetta". Nota che ciò non era avvenuto con i professori e neppure con marito.

A 8 *(Sorrindo guardandola negli occhi).*

"Avverto come un segno di solitudine, lei si sente come abbandonata, anche in famiglia non crede di trovare l'appoggio che vorrebbe".

a 8 Proprio così, vorrei che mio marito mi sostenesse, fosse dalla mia parte quando andiamo a parlare con le insegnanti, che saltasse fuori anche lui qualche volta invece ho l'impressione che ascolti più le insegnanti. Vorrei sentire che mi comprende e che mi ascolta come fa lei ora. Vorrei che le insegnanti avessero la sensibilità di capire che cosa vuol dire essere la madre di un bambino down, il pensiero che ha una madre per il suo avvenire, che ne sarà di lui se io dovessi mancare.

Poco a poco l'ascolto attivo, sensibile e rispettoso, fa emergere il problema principale della signora. Oltre che della performance limitata del figlio essa era preoccupata del suo futuro.

A 9 La sento preoccupata per l'atteggiamento delle insegnanti e di suo marito e in ansia per l'avvenire del ragazzo.

a 9 Sì, è un pensiero fisso che non mi fa dormire.

A 10 Capisco che per lei è una preoccupazione...

a 10 Altro che preoccupazione, grossa, grossa; la mia croce, sarò in grado di portarla? Mi hanno detto che la croce è pesante quel tanto che possono portare le nostre spalle.

A 11 (*Appoggio la mia mano sulla sua sorridendo*).

a 11 (*Si mette a piangere in modo discreto e mi dice*) "Mi sento sollevata come se avessi tolto un magone dallo stomaco".

(*Prendendo un fazzoletto che aveva infilato nella manica il suo sguardo cade sull'orologio e fa un gesto di sorpresa*) "Avevo detto due minuti, quanto disturbo!".

A 12 Nessuno

a 12 Vengo... vengo ancora?

A 13 Quando vuole e mi porti suo figlio qualche volta. È un piacere averlo, fa mille domande. Un fatto della settimana scorsa; lo avevo visto in cortile con il papà e l'ho invitato. Abbiamo guardato insieme "le buffe storie di Richard Scarry" e mentre leggevamo ha visto uscire Maria. Si interrompe, mi guarda e mi chiede: "Chi è uscito?" "Maria" rispondono. "Non ha salutato" e precipitandosi alla porta richiama Maria e con un buffo candore le dice "Maria saluta tuo papà". Maria si scusa e mi saluta con un insolito abbraccio. Era tutto sorridente.

a 13 Caro da Dio. Grazie di tutto e mi scusi.

Partecipante: Si vede che l'operatore ha una grande capacità di ascolto e di accoglienza. La donna aveva bisogno soprattutto di condividere il grande peso che sentiva dentro, lui l'ha capita.

Partecipante: Ha avuto molta cura e rispetto per il modo dell'altra di vedere le cose.

Partecipante: Ha comunicato empatia.

Partecipante: Dedicare il tempo.

Partecipante: Rimando di positività. Sembra che la mamma non accetti l'handicap del figlio, mentre la conversazione pare farle accettare la cosa come positiva.

Partecipante: Interessante notare come cambi l'atteggiamento della donna dall'inizio alla fine della conversazione. Prende sempre più fiducia.

Don Brusco: Cos'è che ha fatto di questa relazione una buona relazione? L'ascolto, il riconoscimento, il rispetto. Senza una domanda il volontario è riuscito a capire i problemi della donna: non accetta il limite del figlio, né l'opinione dei docenti. È preoccupata per il futuro del suo bambino. I professori hanno cercato di valorizzare quanto fatto dal bambino, mentre il volontario le ha fatto accettare la cosa perché ha colto la sua sofferenza. Il fatto di sentirsi accolta e capita la rende più aperta nell'accogliere l'opinione del volontario, la stessa dei docenti.

Tipologia delle relazioni

Le persone intrecciano relazioni tra di loro seguendo svariate modalità, per cui numerosi sono i tipi di rapporti interpersonali. Alcuni autori ne identificano tre, usando la seguente terminologia: essere tra, essere con, essere per.

Il **primo tipo** – *essere tra* – si attua quando l'altro è considerato come un estraneo, una persona che non ti dice niente, come se non ci fosse. Il sentimento che la caratterizza è soprattutto l'indifferenza. Quando non c'è indifferenza possono esserci: curiosità, impassibilità, diffidenza, disimpegno, furbizia, calcolo, emulazione, competitività, difesa... ma non amore. Per questo tale relazione è chiamata anche *funzionale* e può facilmente portare a considerare l'altro come *oggetto* o come essere *insignificante*.

A chi volge uno sguardo al proprio universo relazionale, non riuscirà difficile identificare alcune persone con le quali intesse un rapporto di *tipo funzionale*. Ciò può accadere quando va a comprare qualcosa o si chiede un servizio a qualcuno; in questi casi l'attenzione rischia di concentrarsi più sull'oggetto da acquistare o sul servizio da ricevere che sulle persone.

Usando la terminologia di Martin Buber, in questo tipo di relazione l'io non si relaziona al *tu*, a una persona, bensì all'esso, a un oggetto.

Il **secondo tipo** di relazione - *essere con* - indica la *comunione* nelle sue infinite modulazioni. "Elemento caratterizzante di questo tipo di relazione non è l'efficienza, ma l'affetto, la gioia di stare insieme. (...) Punto culminante dell'esperienza del tu è l'amicizia che trova la sua realizzazione più completa nell'amore"².

Il **terzo tipo**, infine, si ha quando l'individuo giunge a porsi a servizio dell'altro, occasionalmente o per tutta la vita. Come giustamente afferma G. Colomberto, "ciò non significa trascurare la propria realizzazione o ignorare i propri bisogni, ma essere capaci di andare oltre, attuando un atteggiamento altruistico... Uscire da se stessi è il primo passo per scoprire gli altri e per non invocarli solo come spettatori o ammiratori...".³ Si tratta di un cammino progressivo, non bisogna pretendere di ottenerla subito.

In questi ultimi due modi di porsi nei confronti dell'altro - *essere con*, *essere per* - la relazione indica *il rapporto tra due soggetti*.

La stessa distinzione viene presentata in maniera curiosa da un autore francese. Al visitatore delle cantine di champagne, egli scrive, il proprietario offre un bicchiere d'acqua affinché possa estinguere la sete, e poi gli versa del vino affinché possa degustarlo. Il vino, infatti, non è fatto per appagare la sete ma bensì per essere degustato. Così, nella relazione, l'altro non può essere utilizzato per appoggiare i propri bisogni, bensì considerato, apprezzato e "gustato" nel suo valore di persona.⁴

Modelli di relazione

Nell'instaurare la relazione con gli altri, ogni individuo adotta uno stile particolare, acquisito durante lo sviluppo della sua personalità. Venirne a conoscenza può contribuire a migliorare i rapporti interpersonali.

Sono stati elaborati quattro modelli di relazione, ciascuno dei quali è articolato in tre fasi. È importante capire quale stile abbiamo quando ci relazioniamo con gli altri. Sono modelli formati da tre fasi: immatura, di passaggio, matura. Si tratta di modelli diversi non di dare giudizi sulle relazioni.

PRIMO MODELLO: *Inclusione*

² G. Colomberto, *Dalle parole al dialogo*, Paoline, Milano, 1987, p. 27

³ *Ib.*, p.31.

⁴ Cfr. Rapaille G., *La relazione creatrice*, Cittadella, Assisi, 1980, p.152.

Prima fase

Chi appartiene a questo modello ha tendenza a ridurre l'altro a se stesso, a incapsularlo, a fagocitarlo, impedendogli di respirare, di prendere l'iniziativa, di esercitare la propria responsabilità e di vivere autonomamente.

Seconda fase

Il comportamento tipico della prima fase può suscitare relazioni diverse nel partner della relazione. C'è chi si lascia assorbire inglobare. In questo caso la relazione cessa di crescere, dando luogo a comportamenti di sopruso e di alienazione. Ma cioè anche chi rifiuta di essere "assorbito", e reagisce aggressivamente alla sensazione di perdere la propria identità.

Appaiono, allora, le differenze caratterizzanti i due partner. La relazione rischia d'infrangersi, ma può anche scegliere la via della crescita.

Il lato positivo di questo modello è che la persona ha iniziativa, anche se il limite è il rispetto dell'altro.

Terza fase

Il progresso è indicato dal fatto che l'altro è accettato come "altro", come soggetto, non più come oggetto. E la relazione acquista un carattere di autenticità.

SECONDO MODELLO: *illusione*

Prima fase

Le persone che funzionano sulla base di questo secondo modello s'immaginano abitualmente che sia facile incontrare l'altro e mettono a punto pre - conversazioni immaginarie. La loro illusione può facilmente dare luogo a malintesi.

Seconda fase

La caduta delle illusioni dà luogo a delle tensioni che possono bloccare la relazione o essere risolte creativamente.

Terza fase

La risoluzione positiva delle tensioni avviene se la persona rinuncia alle illusioni e agli schemi a priori, facendo spazio a quell'interazione in cui l'altro è ascoltato e conosciuto nella peculiarità delle sue caratteristiche e relazioni. Il dialogo diventa così più spontaneo e autentico.

L'aspetto positivo è l'essere positivi.

TERZO MODELLO: *dipendenza*

Prima fase

Per meglio accostare l'altro la persona gli fa delle proposte e delle concessioni che non sempre sono in linea con quanto essa vive e sente, mettendosi così facilmente in una situazione di dipendenza alienante.

Seconda fase

Alla dipendenza fa seguito una reazione di contro-dipendenza. Che prima "inghiottiva" o si prostituiva per ammicarsi l'altro, adotta, ora, la tecnica del contropiede, accusando, rinfacciando, proclamando i propri diritti. Ben vissuta, questa fase può favorire positivamente lo sviluppo della relazione.

Terza fase

I due partner che si situano su una base di uguaglianza, dove la relazione non ha bisogno di essere "comprata" a scapito dei propri diritti, ma è costituita sull'onestà e autenticità. È una fase di interdipendenza.

L'aspetto positivo è avere fiducia.

QUARTO MODELLO: *ruoli*

Prima fase

Nello stabilire la relazione, la persona si dichiara all'altro attraverso un ruolo (medico, insegnante, cappellano, infermiere, genitore...). Non c'è un incontro tra persone, bensì tra "personaggi"

Seconda fase

Accanto al ruolo principale appaiono altri ruoli meno manifesti. Il medico è anche padre di famiglia, giocatore di foot-ball, ha determinati hobby, partecipa alle attività di una parrocchia...

Terza fase

Quando si va al di là del ruolo, la persona interagisce con tutto il suo essere (sentimenti, emozioni...).

Coloro che funzionano secondo questo modello amano situarsi chiaramente nella relazione con l'altro, procedendo con cautela per evitare il rischio di esporsi troppo o scoprirsi nei propri sentimenti. Il pericolo che essi corrono è costituito dall'insufficiente utilizzazione delle loro risorse affettive. Arrivando alla terza fase, la loro relazione acquista profondità e calore.

I quattro modelli esposti sopra non sono che rappresentazioni schematiche che servono a descrivere e a raggruppare diverse modalità di affrontare la relazione interpersonale. Non sono uno migliore degli altri. Se è vero che ciascun individuo risponde fundamentalmente a uno di questi modelli, è altrettanto vero che egli può riconoscersi parzialmente anche negli altri.

Qual è il modello predominante per voi, quello cui tendete maggiormente?

Partecipante: Secondo lei una persona utilizza sempre lo stesso modello?

Don Brusco: No, ma tendenzialmente ne utilizziamo uno in modo particolare. Nella vita noi abbiamo imparato uno stile, a relazionarci in un certo modo.

Pensate anche a quale modello vi piacerebbe riferirvi.

Partecipante: Come si può passare al terzo livello?

Don Brusco: Anche facendosi aiutare. Se per esempio una persona è dipendente e fa un corso di autostima, magari esce dalla dipendenza.

Ora scambiate con la persona che vi sta di fianco le vostre riflessioni.

Percorso di crescita

Per passare dalla prima alla terza fase occorre compiere un percorso di crescita a livello sia di atteggiamenti che di tecniche comunicative. Ecco alcuni passi:

**Avere un cuore ospitale*

La disposizione di base per stabilire una relazione *significativa* con una persona è costituita da un *cuore ospitale*, capace di creare uno spazio dove l'altro possa sostare. L'ospite deve sentirsi come a casa sua, rispettato nei suoi diritti, riconosciuto nella sua dignità. L'importanza di questo modo di porsi nei confronti dell'interlocutore s'impone chiaramente quando lo stato d'animo di chi chiede aiuto, generalmente caratterizzato da ansia, insicurezza, scarsa autostima, vergogna...

Accogliendo l'altro si creano le condizioni per intrecciare dei legami con lui, necessari per comprenderlo e per aiutarlo. Tutto questo è espresso in modo straordinario ne *Il Piccolo Principe*, quando viene descritto un dialogo tra il protagonista del libro e la volpe:

"La mia vita è monotona – disse la volpe – Io do la caccia alle galline e gli uomini danno la caccia a me. Tutte le galline si assomigliano, e tutti gli uomini s'assomigliano. Ma se tu mi addomestichi, la mia vita sarà come illuminata. Conoscerò un rumore di passi che sarà diverso da tutti gli altri. Gli altri passi mi fanno nascondere sotto terra. Il tuo mi farà uscire dalla tana, come una musica..."

La volpe tacque e guardò a lungo il piccolo principe.

"Per favore... addomesticami", disse.

"Volentieri – rispose il piccolo principe – ma non ho tempo, però. Ho da scoprire degli amici, e da conoscere molte cose".

"Non si conoscono che le cose che si addomesticano – disse la volpe – gli uomini non hanno più tempo per conoscere nulla..."

Che bisogna fare?" domandò il piccolo principe

"Bisogna essere molto pazienti – rispose la volpe - in principio tu ti siederai un po' lontano da me, così nell'erba. Io ti guarderò con la coda dell'occhio e tu non dirai nulla... Ma ogni giorno tu ti siederai un po' più vicino..."

Il piccolo principe ritornò l'indomani.

"Sarebbe stato meglio ritornare alla stessa ora, disse la volpe. Se tu vieni, per esempio, tutti i giorni alle quattro, dalle tre io incomincerò ad essere felice. Col passare dell'ora aumenterà la mia felicità. Quando saranno le quattro incomincerò ad agitarmi, ad inquietarmi; scoprirò il prezzo della felicità! Ma se tu vieni non si sa quando, io non saprò mai a che ora prepararmi il cuore... Ci vogliono i riti".

"Che cosa è un rito?", disse il piccolo principe.

"Anche questa è una cosa da tempo dimenticata – disse la volpe. È quello che fa un giorno diverso dagli altri giorni, un'ora dalle altre ore..."⁵.

***Considerare positivamente le persone.** Alla base della considerazione positiva vi è la capacità di *percepire dell'altro come altro*, cioè come distinto da sé, come persona. Conquista essenziale ma nello stesso tempo difficile. La tentazione, infatti, di inglobare l'altro, di fagocitarlo, di annullarlo assorbendolo in noi stessi, ci abita costantemente. A volte è l'illusione che gli altri siano stati creati per rispondere alle nostre attese irrealistiche. In molti casi, si tratta del desiderio di rifiutare la differenza, impedendo all'altro di prendere la propria strada e di affermarsi come persona autonoma. È la situazione di chi vuole imporre le proprie opinioni e i propri valori, spaventato dall'eventualità di un possibile cambiamento e ostile a ogni avventura nel nuovo.

Questa tendenza a racchiudere l'altro nel proprio *alveo* compromette la crescita di ogni relazione, anche di quelle che intendono basarsi sull'amicizia e sull'amore. Lo afferma mirabilmente Rainer Maria Rilke:

"Tra due esseri, la partecipazione totale è impossibile e quando si crede di aver raggiunto una tale partecipazione, ci si accorge che si tratta di un accordo che, o in un uno dei due partner o in tutti e due, frustra la possibilità di un pieno sviluppo. Ma quando si è preso coscienza della distanza infinita che sempre esisterà tra due esseri umana, chiunque essi siano, una meravigliosa vita 'fianco a fianco' diventa possibile. Bisognerà che i due partner arrivino ad amare la distanza che li separa e che permette all'uno di percepire l'altro intero, stagliato nel cielo".

Lo stesso concetto è espresso da K. Gibran:

⁵De Saint-Exupéry A., *Il piccolo Principe*, Tascabili Bompiani, Milano, 1986, pp. 93-94..

"Cantate e danzate insieme e siate felici, ma lasciate che ciascuno di voi sia solo. Anche le corde del liuto sono sole, pur se vibrano la stessa musica. State insieme ma non troppo vicini perché i pilastri del tempio sono separati, e la quercia e il cipresso non crescono l'uno all'ombra dell'altro".

La considerazione dell'altro come altro si traduce, poi, in accettazione, rispetto, fiducia, assenza di giudizi.

***Regalare ascolto.** In modo originale, J. Hillman mette in relazione l'ascolto con l'accoglienza di cui abbiamo parlato precedentemente. In un suo scritto, così si esprime:

"Riceviamo l'altro come se fosse una musica, ascoltando il ritmo e la cadenza della sua storia, le sue ripetizioni tematiche, le sue disarmonie... Se l'anima è una corda, solo l'orecchio la può rivelare. L'orecchio è la parte femminile della testa, è la consapevole offerta del massimo dell'attenzione con il minimo dell'intenzione. Noi accogliamo l'altro attraverso l'orecchio, la parte femminile di noi, concependo e gestendo una nuova soluzione al suo problema solo dopo essere stati pienamente penetrati da tale problema, avvertendone l'impatto e lasciando sistemarsi in silenzio".⁶

La persona in difficoltà – l'utente e i suoi famigliari – ha un grande bisogno di esprimersi, anche se a volte ciò non sembra evidente. Ma perché possa comunicare occorre che qualcuno sia disposto ad ascoltarla. Il Colombero parla di "regalare ascolto" e sostiene che tale regalo "commisura bene la disponibilità al servizio e il beneficio dell'incontro".

- L'ascolto non va confuso con il sentire, in cui basta una tenue attività di coscienza. Per l'ascolto è necessaria una attività interiore di decifrazione dei contenuti e dei significati delle parole: esige attività interiore;

- Per ascoltare è necessario far tacere se stessi, le proprie idee, il proprio modo di ragionare e di vedere le cose; sospendere ogni giudizio sulla persona dell'interlocutore e su quanto egli comunica, evitando di lasciarsi trascinare da pregiudizi e stereotipi;

- Ascoltare significa riconoscere l'altro, la legittimità e l'importanza di ciò che vive e comunica. Non ascoltare, ignorare, è negare l'altro, comunicargli che non è

⁶ Hillman J., Exupéry A., *Il piccolo Principe*, Tascabili Bompiani, Milano, 1986, pp. 93-94..

⁶ Hillman J., *Insearch, psychology and religion*, Schreinbner's Sons, N. York, 1967, p.22

importante. Nei termini dell'analisi transazionale, l'ascolto è una delle carezze positive maggiormente apprezzate dalla gente. Infatti, quando uno si sente ascoltato, ha la calda percezione d'esser preso in considerazione e, quindi, di valere agli occhi dell'interlocutore;

- L'ascolto raggiunge veramente la sua efficacia quando non si limita a cogliere il contenuto delle comunicazioni dell'altro, ma anche le risonanze che tale contenuto ha sulla persona che lo comunica. È *l'ascolto attivo*. Per esercitare questa forma di ascolto occorre porre attenzione alle emozioni e ai sentimenti comunicati o solamente fatti intuire. Il sentimento espresso è sempre un segno, il sentimento è una fonte importantissima di informazioni per capire l'interlocutore e il suo modo interiore.

***Comprendere empaticamente.** Riassumendo le varie *definizioni* che ne sono state date, possiamo definire *l'empatia* come la capacità di sentire e comprendere ciò che l'interlocutore sta vivendo e di comunicargli tale comprensione.

Perché questo avvenga tu devi, per così dire, ritrovarti nel vissuto della persona incontrata, cogliere e sentire "il mondo più intimo dei suoi valori personali", i suoi sentimenti (confusione, tristezza, rabbia...), le cause che li hanno procurati e il significato che hanno per lui, senza però identificarsi a lui.⁷

Coltivare l'atteggiamento empatico e mantenerlo esige impegno e pratica disciplinata. Ecco alcune indicazioni che possono essere di aiuto:

*Acquisire dimestichezza con la propria dimensione emotiva, prendendo coscienza dei vari stati d'animo (sentimenti ed emozioni), dando loro un nome, accettandoli, integrandoli e esprimendoli in maniera appropriata. Come poter esser sensibili ai sentimenti delle persone incontrate se si rimane impermeabili ai propri?

- *Mettersi dal punto di vista* delle persone incontrate, cioè vedere, sentire le cose come esse le vivono e le sentono. Il mettersi dal punto di vista di chi si incontra non significa accettazione acritica della sua posizione.⁸

- Porre attenzione al rischio – piuttosto frequente – di *far propri* i sentimenti dell'interlocutore. Incorrendovi, ci si identificherebbe emotivamente con la persona incontrata.

⁷ Cfr. Rogers C., *La terapia centrata sul cliente*, Martinelli, Firenze, 1970, pp. 92 - 93

⁸ Cfr. Moja E. A., Vegni, *La visita medica centrata sul paziente*, Cortina, Milano, 2000, p. 113.

- Essere disposti a soffrire.

Perché la comunicazione e la relazione riesca efficace, non basta comprendere lo stato d'animo dell'altro, è necessario comunicargli ciò che si è compreso:

- <<riformulando>> i contenuti;
- <<rispecchiando>> i sentimenti;
- Indicando il <<nesso causale>> esistente tra i sentimenti e contenuti.

***Comportarsi autenticamente.** L'autenticità può essere indicata anche con altri termini: congruenza, accordo interiore, genuinità, trasparenza, coerenza.

Si tratta, anzitutto, di una disposizione che la persona è chiamata a vivere con se stessa, entrando in relazione con il proprio mondo interiore (motivazioni, pensieri, bisogni, valori, emozioni, speranze, ecc.), accentandoli, togliendo certe *maschere* che tentano di farla apparire *più bella, più brava, più intelligente, più diligente o generosa* di altri. Una conoscenza realistica di sé – doti e difetti – è la base per l'autenticità.

Nel rapporto interpersonale, l'autenticità consiste nella congruenza tra ciò che uno è, vive, sente, pensa e ciò che esprime.

Il livello minimo di autenticità consiste nel non comunicare l'*opposto* di ciò che si vive e si sente. Se, ad esempio, l'aiutante avverte aggressività o noia nei confronti dell'interlocutore, se vuole essere autentico non potrà comunicare sentimenti (inesistenti) di serenità ed interesse. Se così facesse, la relazione imboccherebbe una strada pericolosa, quella di un *doppio binario* tra linguaggio verbale di interesse e calma, e quello non-verbale che difficilmente riuscirebbe ad armonizzarsi, specie per periodi prolungati, con quello verbale.

L'essere autentici non significa comunicare tutto ciò che si vive e sente. La comunicazione deve tenere conto di diversi fattori: la capacità di recezione dell'interlocutore, il momento opportuno, la valutazione dei vantaggi e dei svantaggi che potrebbero derivarne.

Non è facile praticare l'autenticità. Infatti, il comunicare il proprio vissuto agli altri, soprattutto quando ritratta di stati d'animo negativi, incontra numerose resistenze. Per chi è abituato a portare delle maschere che gli consentono di apparire davanti agli altri in un determinato modo, la comunicazione dei pensieri e dei sentimenti

costituisce una vera sfida, perché lo invita a buttare le apparenze per rivelarsi nel suo vero essere.

Per esempio, chi è portato ad apparire sempre gentile e affabile, tenderà a portare questa maschera anche quando nel suo intimo si muovono sentimenti di rabbia. Ci sono poi, coloro che hanno paura di comunicare il proprio vissuto per timore di perdere la stima, l'approvazione e l'amore degli altri, a volte mascherando tale paura con il desiderio di non volere danneggiare il prossimo. Non mancano infine, quanti hanno vergogna dei propri pensieri e stati emotivi, per cui scelgono di non comunicarli.

Grande importanza riveste il modo di comunicare autenticamente ciò che si pensa o sente nei confronti dell'altro.

***Confrontare appropriatamente.** Il confronto consiste nel mettere l'interlocutore di fronte alla situazione che sta vivendo, in maniera che egli possa vederne gli aspetti positivi o negativi, quelli coerenti o incoerenti. A questo scopo, si utilizzano le proprie percezioni, osservazioni e informazioni.

Il confronto può verificarsi:

- *tra due affermazioni verbali che si contraddicono:* "Questa mattina mi ha detto che non sei riuscito a parlare con tuo padre, e ora sostieni che questo non presenta una vera difficoltà";
- *tra un'asserzione verbale e una comunicazione non verbale:* "Mi stai dicendo che non hai paura di affrontare degli esami diagnostici; la tua voce, però trema";
- *tra la consapevolezza che l'interlocutore ha di una sua situazione e le conseguenze che ne possono derivare:* "La malattia seria da cui lei è stato colpito le fa pensare alle sue responsabilità nei confronti della moglie e dei figli"
- *tra teoria e pratica:* "I valori da lei condivisi hanno senso per lei, però l'attuazione dei medesimi le crea molti problemi"; "Come può accordare i valori cui dice di aderire e il suo attuale comportamento?"
- *tra i propositi emessi dall'interlocutore e la mancata attuazione dei medesimi:* " Lei vuole uscire ad ogni costo dal suo isolamento, ma in realtà non pone in pratica nessuna delle iniziative che sono state stabilite".

Chi confronta si propone di essere "vero" e fa della sua comunicazione autentica un gesto di amore.

Affinché il confronto possa apparire un'espressione autentica di amore, occorre che esso non assuma la forma di un giudizio, di un attacco o di una condanna e che venga preceduto da un atteggiamento di comprensiva accettazione. Solo a questa condizione, l'interlocutore può cogliere nel confronto la presenza di una volontà di aiutare. Infatti, in assenza di comprensione e accettazione, il confronto diventa moralismo.

Per utilizzare appropriatamente questo atteggiamento il counselor deve essere *paziente*, tenendo in considerazione le difficoltà incontrate dall'interlocutore nell'affrontare il rischio di un cambiamento di mentalità e di comportamento. Non mancano, infatti, individui che, pur rendendosi conto della miseria della loro condizione, preferiscono rimanervi piuttosto che imbarcarsi nella novità del cambiamento.

Conclusione

È stato scritto che l'uomo nasce egocentrico e solo poco a poco, se accompagnato appropriatamente, può diventare capace di decentrarsi, cioè di fare dell'altro il centro del proprio amore. Si tratta di un cammino necessario per crescere in umanità e per fare della propria ricchezza umana un dono agli altri.

Partecipante: Questi esercizi ci hanno permesso di conoscerci di più e sono momenti molto importanti nella loro semplicità, mettendoci in comunicazione in modo diverso.

Don Brusco: Noi vogliamo puntare alla maturità dei modelli proposti, con un cammino progressivo. Anche la gestione dei sentimenti nella relazione è fondamentale.

Come utilizzare il feedback per stabilire una buona relazione? Come interpretare la reazione al comportamento dell'altro?

Parliamo quindi dei sentimenti. Un lavoro indispensabile per vivere bene le relazioni è capire le nostre emozioni. Cos'è che rende belle o difficili le nostre relazioni? I sentimenti. Gestire in modo appropriato i sentimenti è una via per

migliorare le nostre relazioni. Vorrei indicarvi un percorso che consta di 9 tappe⁹.

-
1. *Definire*. I sentimenti sono degli stati d'animo piacevoli o 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...). Bisogna capire cosa causa i sentimenti: si tratta di valutazioni che facciamo di una persona o situazione. Se ad esempio entrasse un leone dalla porta proveremmo paura, terrore, quasi tutti. Magari alcuni lo accoglierebbero con tranquillità. Vediamo una persona, avvertiamo un sentimento, magari negativo, poi la valutazione cambia e anche il sentimento, di conseguenza. Sentimento ed emozione sono due facce della stessa medaglia, solo che l'emozione è più forte ed ha impatti fisiologici, mentre i sentimenti sono più duraturi.
 2. *Prendere coscienza*. Non sempre è facile diventare consapevoli dei sentimenti. Spesso dei meccanismi di difesa (negazione, rimozione, razionalizzazione...) entrano in azione per rimuovere dalla coscienza stati d'animo che suscitano paura, vergogna... Il processo di socializzazione gioca un ruolo importante in questa tappa.

Un esempio semplice è la favola della volpe e l'uva: non potendo raggiungere l'uva la volpe l'ha denigrata. Ci sono persone che rimuovono i propri sentimenti, come in avviene in alcune famiglie in cui è proibito esprimere dei sentimenti, anche se si provano, magari negativi o legati alla sessualità. I sentimenti non scompaiono, rimangono dentro, reagiscono e possono esprimersi attraverso il corpo, con dei sintomi. Il meccanismo è semplice: i sentimenti non riconosciuti agiscono in altro modo.

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

⁹ Tratto dal libro di Angelo Brusco "Attraversare il guado"- Gabrielli Editore

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 si volgono contro (aggressività, rabbia, risentimento, rancore, odio). Se riconosco un sentimento lo posso gestire, so con cosa ho a che fare. Se sento solo un malessere ma non capisco perché non posso reagire, non so cosa fare. Un esercizio può essere quello di prendere in considerazione i vari sentimenti, finché non si identifica quello che sentiamo. Quindi possiamo identificarne la causa e agire di conseguenza. Ci sono molti metodi per identificare i sentimenti, a me piace quello della psicologa Anna Bissi, che divide i sentimenti in 4 categorie: verso, contro, della fuga, del vuoto.

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 dei sentimenti di invidia, di affetto? A volte è difficile accettarli perché ci sentiamo colpevoli o proviamo vergogna. Di altri possiamo avere paura, come può accadere con i sentimenti positivi verso una persona. Possiamo invece cercare di capire cosa i sentimenti ci dicono di noi stessi. Solo ciò che si accetta può essere migliorato, per questo è fondamentale accettare i sentimenti.
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). Posso capire che sono i miei sentimenti ma non solo quelli. Non devo negarli, ma tenere conto che sono anche altre cose.
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 esempio: il modo con cui mi stai parlando mi....). I sentimenti in ogni caso si manifestano sempre, bisogna solo cercare di

manifestarli nella modalità adeguata. Li mostriamo anche inconsciamente, senza volerlo. Sono espressi inadeguatamente quando li esprimiamo in forma di giudizio, "sei così, sei così", quando non teniamo conto del contesto, della persona, o quando "sbottiamo" dopo averli trattieneuti. L'importante è comunicare i sentimenti, anche se è difficile perché non è nella nostra cultura. Siamo più portati ad esprimere giudizi e a trattenere i sentimenti, mentre è necessario liberarsi, altrimenti c'è il pericolo di esasperarli e creare castelli di sabbia su problemi altrimenti risolvibili. I sentimenti depositati si ingigantiscono.

Partecipante: Questa è la cosa più difficile perché ti fa esporre.

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 esempio, 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 i sentimenti se mi impegno per cambiare la situazione, affermandomi. A volte possiamo essere vittime dei nostri sentimenti.
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: il contatto con la natura, la ricerca del bello, la meditazione, la lettura, l'ascolto della musica, la preghiera, l'amicizia,, la sessualità, la preghiera...
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.

.....

Partecipante: Può capitare che valutiamo le persone una volta per tutte e i sentimenti nei loro confronti non cambiano.

Don Brusco: Certo, può capitare, però è un limite della persona. Molte persone cambiano a seconda dei contesti.

Adesso tornate al centro della stanza, scegliete un partner, mettetevi uno di fronte all'altro e seguite le mie indicazioni. Ci sono 4 sentimenti fondamentali: la rabbia, la tristezza, la paura e la gioia. Guardate il vostro partner con sguardo rabbioso. Adesso una persona dice sì e l'altra dice no, sempre più forte, poi fate il contrario. Come vivete questo sentimento della rabbia? Parlatene con il vostro partner.

Adesso cambiate partner e guardatelo con sguardo triste, cercate di entrare dentro alla vostra tristezza. Cambiate partner e guardatelo con paura. Parlate quindi delle vostre paure. Ora cambiate di nuovo e guardatevi con uno sguardo di gioia, quindi dite cosa causa gioia nella vostra vita.

I partecipanti seguono le istruzioni, entrano nei sentimenti suggeriti e si guardano reciprocamente.

Com'è andato l'esercizio? Lo scopo è soffermarci un momento sui nostri sentimenti, per capire come li viviamo.

La catena dell'energia

Ora alzatevi tutti e fate un cerchio. Facciamo la catena dell'energia. Datevi la mano, la destra riceve e la sinistra dà. Cercate di entrare in contatto con voi stessi, con i sentimenti che vi abitano. Facciamo attenzione alla mano destra, siamo capaci di ricevere? Come riceviamo? Pretendiamo l'aiuto, l'amore? Siamo pronti ad accoglierli con gratitudine? Poniamo attenzione alla mano sinistra: siamo capaci di dare, imponiamo il nostro aiuto e il nostro amore? Esigiamo il contraccambio o facciamo atti gratuiti? La qualità del dare e del ricevere ci dice anche la qualità delle nostre relazioni interpersonali. Facciamo

circolare l'energia. C'è qualcosa che ci unisce, lasciamo le mani, guardiamoci negli occhi.

Vi faccio un augurio: chiunque entri in relazione con voi, ne esca migliore!

F:\LIBERA UNIVERSITA' DELL'ECONOMIA SOCIALE\Master 2010 La cura della relazioni\Dispense lezioni master 2010\AppData Don Angelo Brusco 26-2- 2010\Dispensa lezione Brusco 26_02_2010.doc

.....

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).

