

LE ABILITÀ *sociali*

Presentazione

Saper comunicare, interagire efficacemente con gli altri, lavorare in gruppo, prendere decisioni, gestire e risolvere problemi e conflitti, esercitare la leadership... sono abilità sociali indispensabili per muoversi con consapevolezza e competenza nei vari ambiti di vita e di appartenenza.

Per essere socialmente competenti, però, oggi non basta più l'essere inseriti e vivere le dinamiche proprie della struttura familiare, del vicinato, della comunità. Tali realtà hanno subito cambiamenti così radicali che hanno fortemente ridotto – per tanti versi e per molteplici motivi che in questa sede non è possibile esaminare – le possibilità soprattutto per le nuove generazioni, ma non solo, di esperienze “autentiche”, “reali” sul versante dello stare insieme, dell'assunzione e dell'esercizio diretto delle responsabilità, della partecipazione attiva alla vita comunitaria.

La quantità e la gravità di problemi sociali, di fenomeni di disadattamento che quotidianamente riscontriamo in tanti giovani e adulti testimoniano quanto bisogno ci sia di un forte investimento sul versante della acquisizione delle abilità sociali per una qualità positiva nelle

relazioni di comunità.

Aprirsi agli altri, comunicare con precisione, far evolvere in modo positivo situazioni conflittuali, apprezzare le diversità, acquisire senso critico, rispettare e accettare il punto di vista degli altri devono costituire espliciti obiettivi di percorsi formativi sia per le nuove generazioni, sia per chi - pur adulto - non è adeguatamente equipaggiato.

Una responsabilità particolare in questo campo compete agli educatori sotto un duplice aspetto:

- la formazione personale necessaria perché le abilità sociali rientrino sempre più nel repertorio comportamentale di chi ha responsabilità educative;
- gli itinerari pedagogici da predisporre perché chi è nuovo alla vita possa crescere avendo fiducia in sé e negli altri, sappia dialogare, accettare le differenze, agire in modo cooperativo e responsabile.

Da qui il contributo che la rivista *Proposta Educativa* intende offrire attraverso la rubrica *Metodi*, fornendo alcune schede in ciascun numero dell'anno 2005 volte ad approfondire le tematiche inerenti le abilità e le competenze sociali, soprattutto per quanto concerne la comunicazione interpersonale (1° numero), la gestione e la risoluzione del conflitto (2° numero), l'esercizio della leadership (3° numero).

LA COMPETENZA RELAZIONALE*

1. Le fasi di maturazione relazionale

Le fasi attraverso cui matura un'autentica competenza relazionale sono tre e ciascuna di esse si trova anticipata nella precedente e assimilata dalla seguente.

La simbiosi è il momento di partenza di ogni cammino che porta alla piena comunicazione e fa riferimento alla prima fase, alla nascita di una relazione diadica o di gruppo. È un modo di stare assieme caratterizzato da grandi attese ed entusiasmi e dalla sensazione di «stare-bene-assieme». In questi momenti si gusta l'ipotesi che (finalmente!) la propria affettività ha trovato la desiderata pienezza e l'altro (o il gruppo) viene percepito come dono, elemento insostituibile di questo benessere. Si diventa, di conseguenza, più disposti a mettere in secondo piano le diversità, le proprie esigenze: anzi le somiglianze vengono esasperate e le divergenze minimizzate.

Ci si sente poco interessati all'ambiente esterno. Se ci si ascolta in profondità, ci si accorge che la gioia di tale fase ha sottili sfumature di euforia e di esibizionismo.

Questa fase viene spesso confusa con l'autentica comunicazione, di cui è solo un momento iniziale e incompleto. Infatti, nella simbiosi, la relazione tra i vari membri non è piena, in quanto costruita, in buona parte, sull'amore-da-deficienza. Il mettere da parte le esigenze della propria individualità, in concreto, è sostenuto dall'attesa, non sempre avvertita esplicitamente, che l'altro, il gruppo mi darà, in modo spontaneo e facile, ciò di cui ho bisogno. Com'è ovvio, si tratta di una prospettiva che sarà messa in crisi dalla realtà, per potersi evolvere a livelli più realistici e maturi.

Fermarsi adesso significa bloccarsi ad una dipendenza infantile che non permette di superare il narcisismo e l'egocentrismo, o suscita rimpianti, aggressività e sensi di colpa nei confronti della crescita.

In un processo sano, alla simbiosi succede la fase della differenziazione. Le persone cominciano a spostare l'interesse dal noi a se stessi.

Chi vive la fase della differenziazione, lentamente o in modo brusco, ma sempre con punte di esasperazione, inizia a fare bilanci dell'esperienza precedente, avverte le prime stanchezze o delusioni, rimette in primo piano le esigenze della propria individualità, e si interessa di più, rivalutandolo, su ciò che avviene «fuori» dell'esperienza di coppia o di gruppo.

Processi, questi, che interessano tutti i partecipanti all'interazione comunicativa, ma con cadenze e tempi differenti, per cui si danno di volta in volta, all'interno della coppia o del gruppo, vissuti e reazioni differenti a seconda che si viva il momento centripeto o quello centrifugo. Si passa dalla paura che l'esperienza finisca alla paura di essere sacrificati dal rapporto di coppia o dal gruppo.

In questa fase di grande tensione e sofferenza, si rivela molto utile comprendere cosa sta avvenendo, cogliere, al di là delle esasperazioni, gli elementi positivi delle due posizioni (la spinta all'autorealizzazione e la spinta all'unione), condividere e ascoltare fino in fondo richieste, attese, paure.

Se non si comprende e non si accetta questa fase, inevitabile in ogni cammino di relazione, ci si può bloccare o in una conflittualità permanente (accusando gli altri per la mancanza di comunicazione) o in un rassegnato individualismo.

Per raggiungere la terza fase, la piena

comunicazione, la comunione, si richiede come condizione necessaria, anche se insufficiente, che i partecipanti abbiano raggiunto una propria autonomia: e cioè abbiano rinunciato ad accusare o a delegare gli altri e a pretendere che gli altri cambino; abbiano accettato la propria solitudine e si siano appropriati della responsabilità della propria vita e delle proprie decisioni; siano capaci di rispettare l'unicità dell'altro al di là dell'apparenza e delle proprie reazioni, capaci in altre parole di un amore-per-l'essere.

A questo punto, la persona è pronta alla pienezza dell'autorealizzazione, che consiste nel consegnarsi ad un rapporto profondo che trascende se stessi. Evidentemente non si tratta di una meta raggiunta una volta per tutte, ma di un compito aperto, di un cammino che si snoda a livelli sempre più alti.

Simbiosi, differenziazione e comunione rappresentano non solo un modello cronologico, ma un paradigma di riferimento che permette di individuare le linee e le tendenze dei vari momenti della relazione.

aiuta a definire se stessi. Nello sviluppo viene prima il «tu» e poi l'«io». Il bambino riesce a dire «io» solo dopo avere sperimentato il «noi», e aver detto tante e tante volte «tu».

L'affettività, la relazionalità della persona, da una parte è determinata dalla qualità di comunicazione che ha ricevuto, e dall'altra si esprime con pienezza nella capacità di creare comunicazione. In altre parole, ogni difficoltà psichica è relazionale: infatti è determinata dalla mancanza di una relazione iniziale «sufficientemente buona», si manifesta come incapacità di creare comunione ed infine richiede una relazione valida per essere superata.

Come abbiamo visto, la storia affettiva di una persona va letta all'interno di due bisogni centrali: quello dell'autonomia e quello della comunione. Al desiderio di diventare autonomi si contrappone la paura della solitudine, del non essere protetti e dell'essere responsabili, unici. Al desiderio di vivere in relazione si oppone la paura di essere soffocati dal rapporto. La meta da raggiungere è una

2. I criteri operativi

Chiarito il percorso di un'autentica maturazione relazionale, accenniamo, adesso, ad alcune idee-guida che permettono di cogliere gli aspetti operativi della prospettiva relazionale-comunicativa:

Il comportamento di una persona va compreso all'interno dei vari contesti culturali e relazionali assimilati e attuali. Infatti è la totalità che dà significato alla parte e non viceversa.

Ogni identità è sempre in relazione a qualcuno. L'altro



persona autonoma che si consegna alla comunione.

All'interno di questa prospettiva, la diversità non diventa strumento di valutazione, ma viene vista in funzione dell'identità, della giusta considerazione di sé o povertà (la diversità dell'altro mi ricorda che io non ho tutte le qualità e che ve ne sono anche negli altri), del dialogo (la diversità come contenuto delle comunicazioni) e, infine, dell'integrazione (la diversità come arricchimento).

Se la prospettiva di comunicazione viene assimilata fino in fondo, ci si libera da ogni schema di valutazione: non si va alla ricerca della persona eccezionale (o di se stesso come eccezionale), ma ci si accorge della unicità e della ricchezza di ogni persona, al di là di compiti, caratteristiche e qualità personali.

3. Gli ostacoli e i rimedi

Uno dei punti cruciali del cammino relazionale è costituito dal comporre in modo armonico la propria crescita personale con quella dell'altro. Nelle situazioni difficili, affiora in modo implicito o esplicito una domanda: «Chi deve cambiare: io o l'altro?».

Affrontare questa domanda significa prendere consapevolezza dell'atteggiamento di dipendenza presente in ogni persona, per cui, in modo depressivo o accusatorio, si ritengono gli altri responsabili delle proprie difficoltà personali o relazionali e si è convinti che la propria crescita avverrebbe più facilmente se l'altro fosse diverso o, al limite, se cambiasse in base alle nostre richieste. È la logica del «se tu fossi diverso, io sarei migliore». Logica che porta immancabilmente a delusioni o frustrazioni, in quanto, proprio per il fatto che siamo unici, l'altro non può coincidere con le nostre attese,

se si eccettua la fase della simbiosi.

Inoltre, a pensarci meglio, ci si accorge che la richiesta all'ambiente di cambiare, mentre da una parte ci dà l'illusione di liberarci dalle nostre responsabilità, dall'altra si rivela un modo implicito di dare all'altro «potere» su di noi.

Tale richiesta, infatti, diventa più rigida e assillante quando la persona non riesce a cambiare se stessa. Per esempio, se ho difficoltà ad essere paziente, è più facile sperare o pretendere che gli altri non mi diano occasioni di perdere la pazienza, piuttosto che convertirmi in profondità alla pazienza.

Non sempre è facile individuare i propri blocchi interiori, sia perché si è poco educati a prestare attenzione ai propri vissuti interiori, sia perché non è facile diventare consapevoli di alcune parti di se stessi. Uno strumento operativo che può aiutare nel cammino della consapevolezza è quello che viene chiamato «A-B-C», cioè la sigla che sta a sintetizzare tre parole:

A sta per Activating event (il fatto);

B sta per Belief(s) system (il significato-per-me/noi)

C sta per Consequences (la reazione).

In ogni tensione relazionale è possibile individuare una situazione, un fatto (A), le nostre reazioni o conseguenze (C), e una motivazione (B), il significato-per-noi di quel fatto. Ad esempio, se mi crea tensione (C) il fatto che quella persona non mi saluti (A), devo cercare la motivazione del mio disagio non nel pensiero che lui dovrebbe salutarmi, ma nel significato (B) che il fatto (A) riveste per me: ho l'attesa, la pretesa di essere salutato, mi sento poco valorizzato o rispettato, ecc.

Se si evita di confondere il fatto (A), e cioè l'occasione, con la motivazione (B), sarà più facile capire che il cambiamento più profondo non consiste nel cambiare il fatto (un'altra persona potrebbe in futuro ripresentarmi la stessa situazione), né nello sforzarsi di modificare la nostra

reazione (sono sforzi che non portano gioia, ma risentimenti). Il vero cambiamento sta nel comprendere e nel modificare il significato-per-me (B) di quel fatto: in altre parole il cambiamento, anche di una nostra reazione, richiede una microconversione, una ristrutturazione del nostro mondo percettivo.

Si tratta di una strada che permette di cogliere, all'interno delle difficoltà, il cammino della propria autorealizzazione attraverso continui superamenti o purificazioni: sarebbe sciocco, dicono i cinesi, pulire o cambiare lo specchio quando ritrae il tuo viso sporco. In realtà, in questo lavoro interiore si scopre come alla base di tante conflittualità e tensioni relazionali stia una propria autostima condizionata e insufficiente, che spinge a puntare sull'aver piuttosto che sull'essere, ad «appropriarsi» piuttosto che ad «espropriarsi».

Un'altra occasione di conoscenza di se stessi e di crescita comunicativa è rappresentata dal ricevere dei feed-back di correzione. È importante, in questo contesto di particolare vulnerabilità per le persone, evitare sia di difendersi velocemente sia di assumersi immediatamente

la responsabilità. L'atteggiamento più costruttivo è quello di prendere tempo e ritrovare la serenità per confrontarsi con la correzione ricevuta.

Per quanto riguarda il modo con cui facilitare il cambiamento dell'altro, risulta evidente, a questo punto, come la prima condizione sia proprio quella di non avere bisogno che l'altro cambi. Solo da una posizione di estrema libertà interiore e non interesse personale è possibile aiutare l'altro a cambiare. Solo all'interno di questa libertà interiore la correzione può essere un'esperienza positiva.

Altre condizioni, necessarie anche se insufficienti, di un buon feed-back di correzione sono:

- nel caso si fosse turbati, è meglio non nascondere il proprio turbamento, ma manifestarlo precisando che si tratta di un vissuto proprio, senza accusare l'altro (autenticità);
- fare riferimento a fatti concreti senza generalizzazioni (evitare avverbi come «sempre», «mai»...) o interpretazioni;
- dire il motivo per cui si intende confrontarsi con l'altro;
- chiedere al proprio interlocutore la sua percezione del comportamento sul quale si vuole comunicare.

Un'altra caratteristica della dinamica del cambiamento è costituita dal fatto che ogni mutamento richiede dei tempi lunghi, per coinvolgere tutti i livelli della persona. Difatti, cambiare comportamenti in modo «genuino» richiede tempo e tanta pazienza sia dalla persona interessata che dagli altri.

4. Tecniche della comunicazione interpersonale

Gli atteggiamenti relazionali si esprimono in tecniche ossia comportamenti verbali o non verbali. Ci soffermiamo sulle tecniche ver-



bali perché l'analisi della comunicazione non verbale costituisce uno sviluppo spontaneo degli atteggiamenti relazionali positivi e delle tecniche di comunicazione verbale.

In tal senso l'abilità o competenza comunicativa aiuta ad esprimersi in modo comprensibile e dà inizio ad interazioni positive.

Spesso, nonostante si nutrano atteggiamenti relazionali positivi, per la mancanza di formazione ai rapporti umani e alla comunicazione o per la paura che la propria esperienza venga fraintesa o rifiutata, si comunica in modo indiretto o confuso creando incomprensioni e fraintendimenti.

Per comunicazione diretta indichiamo quella comunicazione nella quale il proprio vissuto interno viene espresso così come percepito, senza trasformazioni. Ad esempio, se ho paura di viaggiare quando una persona guida ad una certa velocità, posso comunicare in modo diretto: «Ho paura di viaggiare a questa velocità...», oppure indirettamente: «Chi ti ha dato la patente?», «Non è sicuro guidare a questa velocità», ecc. Ecco altri esempi:

Comunicazioni indirette

“Tu mi trascuri!...”

“Dove sei stato?...”

“Sei monello...”

“Noi siamo stanchi...”

“È così...”

“Hai fatto questo per questo motivo...”

Comunicazioni dirette o personali

“Mi sento trascurato...”

“Mi sono preoccupato...”

“Sono arrabbiata, furiosa...”

“Io mi sento stanco...”

“Questo è il mio parere...”

“Mi sento a disagio nel...”

“Questo tuo comportamento...”

Nell'esemplificazione della comunicazione indiretta si ritrovano nell'ordine: accuse, domande inquisitorie, etichette valutative, generalizzazioni, assolutizzazioni e interpretazioni. Nell'esemplificazione a fronte possiamo leggere modelli di comunicazione diretta o rappresentativa: l'emittente comunica al ricevente la propria esperienza.

Una seconda caratteristica della comunicazione personale è la chiarezza. Nella comunicazione è necessario indicare gli indici referenziali, e cioè non lasciare nel vago «chi», «cosa», «dove», «quando».

Espressioni del tipo: «Nessuno mi capisce», «Mai mi sento valorizzato», «Sono solo un po' in ritardo» creano confusione. Anche perché, se ci riflettiamo, espressioni così generiche e imprecise fanno sempre riferimento ad un episodio ben preciso. Comunicare questo episodio in modo descrittivo renderebbe chiara e positiva l'interazione. Infatti, per la legge degli «effetti reciproci», comunicare con norme, valutazioni, generalizzazioni, ecc. innesca un tipo di relazione accusatoria.

Nella comunicazione descrittiva e rappresentativa, invece, si comunica all'altro la propria esperienza in termini di estrema parità, di condivisione genuina, senza filtri e distanze difensive.

Quando si ascolta è richiesta innanzitutto la capacità di comprendere in modo corretto ciò che l'altro sta dicendo, senza interrompere o deformare il suo pensiero in base alle nostre reazioni alla sua comunicazione. Una tecnica utile per portare avanti un dialogo, specialmente in momenti problematici, è quella di riformulare il contenuto della comunicazione dell'altro per accertarsi di aver capito e per dare all'altro il segno che si è interessati a comprenderlo. Se i due si

ascoltano in profondità, sperimentano un'interazione arricchente per entrambi. Molte tensioni e conflitti nascono dal fatto che ad un certo punto del dialogo i due interrompono l'ascolto e iniziano a deformare la comunicazione dell'altro attraverso interruzioni, interpretazioni, valutazioni. Tipica espressione di questa dinamica sono le risposte nelle quali non viene preso in considerazione il precedente contributo dell'altro (come capita spesso nelle discussioni di gruppo).

L'ascolto corretto è il punto di partenza dell'arte di ascoltare. Il secondo momento è l'ascolto empatico: si tratta della capacità di comprendere non solo ciò che l'altro dice, ma anche il suo schema di riferimento, i suoi significati, le sue emozioni senza confonderli con le nostre reazioni. L'empatia, ovviamente, non comporta l'identificarsi acritico con l'altro né l'approvarlo, che sarebbero segni di una confusione tra i messaggi dell'altro e i nostri bisogni.

Per migliorare la capacità d'ascolto può essere utile il 'gioco dei ruoli'. Cercare, anche per finzione, di pensare e comunicare come se si fosse l'altro, di comprendere e difendere il suo modo di vedere le cose, il suo schema di riferimento, e quindi le sue emozioni, i suoi punti di vista. In questo modo ci si accorgerà, ad esempio, come risultino superficiali e bloccanti alcuni modi di ascoltare abbastanza diffusi, quali, ad

esempio:

il moralizzare («Non devi scoraggiarti...»);

il giudicare («Quello che dici è sbagliato...»);

«Hai fatto bene...»);

l'interpretare («Ti sei comportato così certamente per questo motivo...»);

il generalizzare («Coraggio, succede a tutti...»);

l'identificarsi («Anche a me anni fa è successo qualcosa di simile...»);

il consigliare («Dovresti fare in questo o in quest'altro modo...»).

Perché un suggerimento, un sostegno porti frutto in un dialogo, deve essere proposto dopo aver camminato per un bel po' con l'altro, dopo averlo ascoltato con empatia, e aver cercato di comprendere e di stare con il suo vissuto.

Ascoltare con apertura e accoglienza, senza interrompere e senza pensare alla risposta, senza fretta di dare consigli o tirare conclusioni, interessati e rispettosi di fronte al mistero dell'altro: è un dono che arricchisce chi lo dà e chi lo riceve.

*

1 Il materiale di questa scheda è l'adattamento di testi liberamente tratti da SALONIA G., ed. Kairós. *Direzione spirituale e animazione comunitaria*, EDB, Bologna 1994, pp. 93-103.114-117.

Ringraziamo l'Autore che lo ha messo gentilmente a nostra disposizione.