

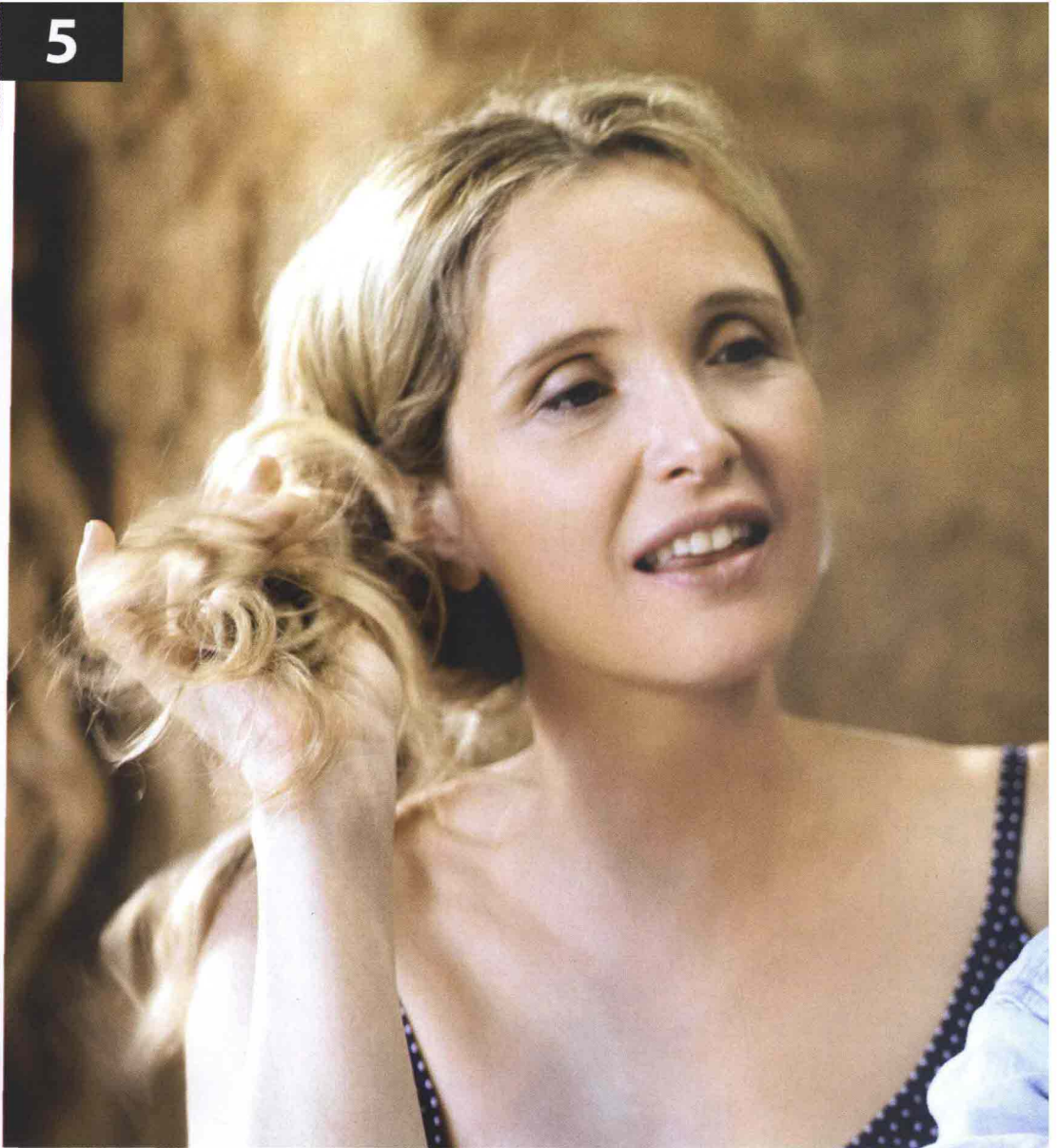
# 7

STORIE  
della settimana

5

*La comunicazione efficace in un libro*

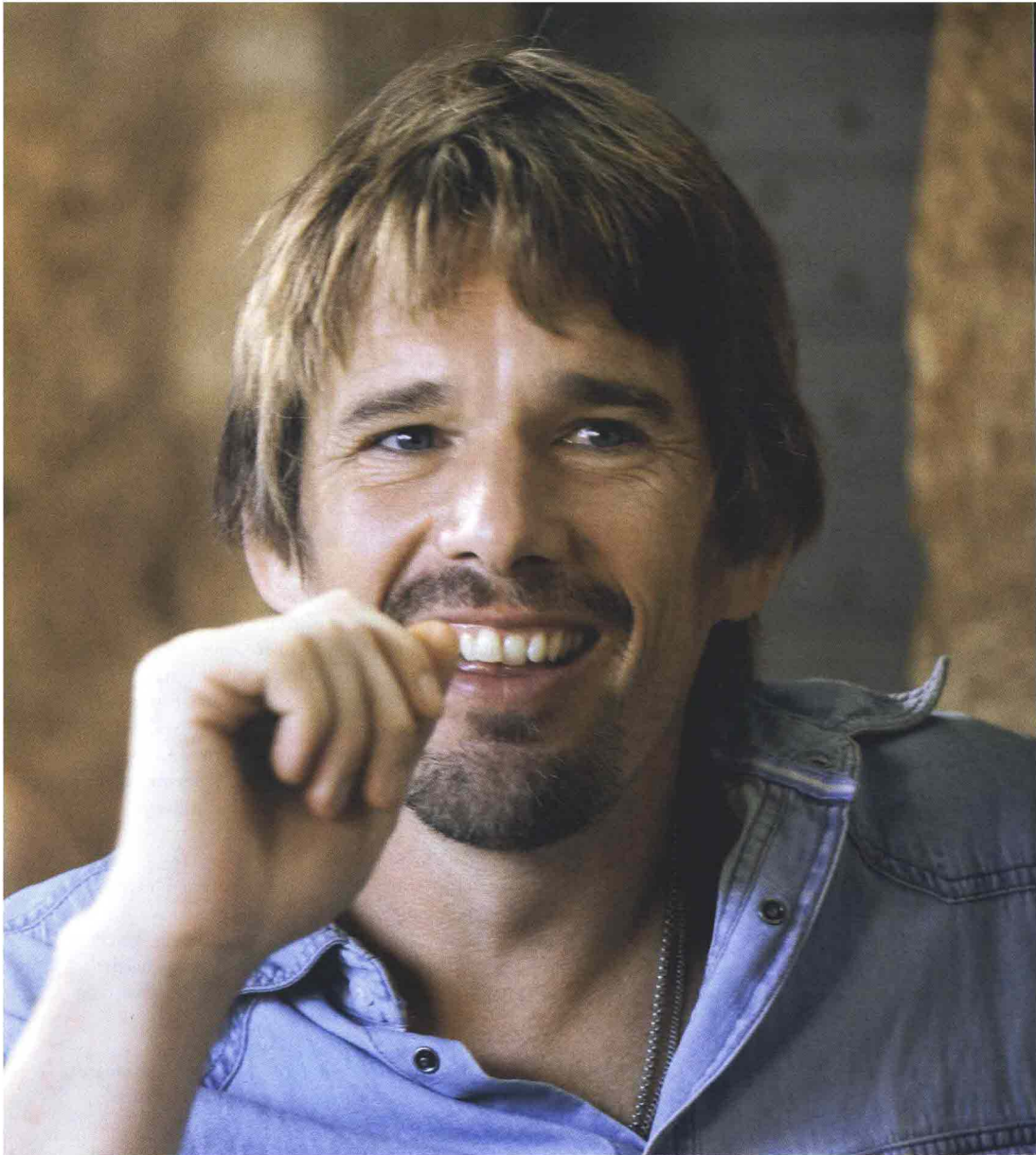
Sotto, la copertina del libro *Parlare per capirsi* curato da Francesco Aquilar (in uscita per FrancoAngeli). Indirizzato agli psicoterapeuti, il volume spiega come arrivare a una comunicazione efficace. In famiglia, sul lavoro, nella società.



## Per capirci, riprendiamo a parlarci. Vis à vis e con il cuore in mano

*Con lui, con i figli, con gli amici, nella società: facciamo sempre più fatica a comunicare e crescono i malintesi. Tra le cause? Bombardati da Facebook, non ascoltiamo più, specie le persone davvero importanti. Forse è arrivato il momento di rivedere le nostre priorità. Come spiega lo psicoterapeuta Francesco Aquilar*

di Maria Tatsos



## SFINIRSI DI PAROLE PER AVVICINARSI

Celine (Julie Delpy, 43) e Jesse (Ethan Hawke, 43) si incontrano per la prima volta nel 1995 su un treno in Austria (nel film *Prima dell'alba*). Nove anni dopo si rivedono a Parigi, dove lui è sposato e con un figlio (*Prima del tramonto*). Oggi li ritroviamo in *Before midnight*: adulti, sposati tra loro e genitori di due bambine. Ambientato in Grecia, il terzo capitolo della saga di Richard Linklater (nelle sale) è un confronto serrato di una coppia divisa tra la paura di allontanarsi e quella di un futuro assieme.

**S**ono stato frainteso». In famiglia come in politica, è questa la frase più emblematica di un problema che affligge la nostra società. Facciamo fatica a comunicare, spesso non riusciamo a farci capire e imputiamo agli altri il limite di non averci compreso. I malintesi proliferano. L'incomprensione può degenerare in rabbia. Lo sa bene un'insegnante di italiano, aggredita verbalmente nei giorni scorsi dai genitori di un alunno solo per aver detto al ragazzino: «Il tema non è farina del tuo sacco».

È paradossale che non ci si intenda malgrado l'infinità di strumenti per comunicare che ci ritroviamo oggi a disposizione. Computer, smartphone e tablet ci permettono di mettere in piazza sul web e sui social network idee, pensieri, emozioni. «Siamo una società della comunicazione senza ascolto», commenta Francesco Aquilar, psicoterapeuta cognitivo comportamentale a Napoli e autore del libro *Parlare per capirsi*. «Bombardati in continuazione da migliaia di messaggi, non abbiamo né il tempo, né la possibilità di rispondere a tutti. Il risultato? Le persone non si sentono ascoltate. Comunicare

implica la ricezione di un messaggio, la comprensione, l'attenzione dell'altro per ricordare. Invece, abbiamo di fronte un'infinità di messaggi che sembrano quelli nella bottiglia gettata dai naufraghi; non si sa se arriveranno effettivamente a qualcuno».

### **Dottor Aquilar, qual è l'impatto dei social network nella nostra quotidianità?**

«Influenzano quelli che sono gli assi cartesiani della nostra mente: lo spazio e il tempo. In qualsiasi luogo ci troviamo, siamo continuamente sollecitati ad andare a vedere cosa sta succedendo, per esempio, sulla nostra pagina Facebook. Finiamo per farlo al lavoro, in una cena con gli amici e persino in bagno. Questo ci allontana dal luogo reale in cui siamo. Gestire tutti questi messaggi richiede tempo. Ci sono persone che si lamentano di non riuscire più a vivere, per stare dietro a tutto. C'è chi riceve talmente tanti tweet da non farcela a leggerli, benché ognuno di loro sia lungo soltanto 140 caratteri. Se si arriva a questo punto, occorre prendere un momento di pausa e ridare un ordine gerarchico alla propria vita». ►

# 7 STORIE della settimana

## PARLANDO SI COLTIVA L'AMICIZIA

Presentato al Festival del film di Roma, *Sitting next to Zoe* racconta un'estate delle quindicenni Azal (a sinistra, Lea Bloch) e Zoe (Runa Greiner). Solo il dialogo eviterà che la loro amicizia vada in frantumi.



### Questo modo di comunicare, rapido e con troppe persone, non è superficiale?

«Sì, e non solo. Ci lasciamo influenzare dal giudizio altrui. C'è chi sta male perché non ha ricevuto su Facebook il numero di "mi piace" che si aspettava o perché è stato criticato duramente da uno sconosciuto. Ci sembra di comunicare di più, ma ci si isola da quelli che sono i rapporti personali veri. L'alternativa? Ripristiniamo una comunicazione migliore con chi ci interessa veramente. Qualcuno sta già ricominciando a portarsi dietro un vecchio telefonino, per non essere connesso in ogni istante. E per non fare come il collega che, in riunione, come sente vibrare il cellulare in tasca si distrae, divorato dalla curiosità di conoscere il contenuto del messaggio che gli è arrivato».

### Tra i ragazzi, è gara a chi ha più amici sui social network.

#### Cinquecento, mille: come si comunica con così tante persone?

«I rapporti d'amicizia vera nella vita di una persona non sono più di dieci. I "quasi amici" possono essere una cinquantina. Oltre, sono rapporti di conoscenza che regalano l'illusione di essere popolari. Si perde il contatto vero con gli amici e la famiglia, non si ha tempo per il dialogo interiore con se stessi, che ci arricchisce».

### Quali sono i problemi di comunicazione più frequenti fra genitori e figli?

«La comunicazione non funziona se non si ascolta e non si aggiorna in continuo l'immagine che si ha dei figli, perché i ragazzi crescono e cambiano. I messaggi devono essere brevi, mirati e chiari. Se si ripete sempre la stessa predica, il figlio non ti ascolta. Poi, serve imparare ad assumere il punto di vista dell'altro: per comunicare con un figlio devo capire le emozioni che prova».

### Cosa significa, in concreto, capire le emozioni?

«Mettendosi nei loro panni. Supponiamo che la figlia adolescente pianga disperata perché è stata lasciata dal ragazzo. Come madre, posso legittimare l'emozione che mi viene raccontata e poi tentare di ridimensionare la reazione. Non serve dirle: "Ti capisco", perché magari non si riesce. Meglio invece: "Posso immaginare quello che stai provando. Parlami della tua tristezza, vediamo cosa possiamo fare"».

### Nella coppia cosa innesca il conflitto e come comunicare per capirsi?

«Le questioni conflittuali sono le decisioni da prendere, i

rapporti con i figli e con la famiglia d'origine dei coniugi, i rapporti sessuali, le attività del tempo libero, i problemi economici. Si arriva a litigare non solo per un problema di cattiva comunicazione, ma anche perché si è diversi. E uno dei due pensa "o sei come me, o non vai bene". Ma l'altro può sentire le emozioni diversamente. Occorre, dunque, negoziare».

### E sul lavoro? La crisi attuale spesso costringe le persone a subire situazioni difficili, perché non possono cambiare.

#### E si soffre.

«Dobbiamo aumentare le nostre capacità di negoziare. Anche con il peggior interlocutore possibile – un capo "cattivo" – occorre legittimare il punto di vista dell'altro, almeno strategicamente. Per poter dialogare anche in condizioni avverse, cercando un punto d'incontro a metà strada, o almeno qualche piccolo vantaggio per noi. È inutile affrontare il nostro avversario direttamente. Esistono strategie comunicative efficaci da imparare, per riuscire a vincere come Davide con Golia».

### Nella vita quotidiana, ci sono persone con le quali comunicare è un'impresa. Per esempio, il sospettoso, convinto che tutti siano pronti a fregarlo.

«Con una persona sospettosa, suggerisco di essere trasparenti al massimo possibile, per calmare le sue ansie e preoccupazioni. Non cadete nelle sue provocazioni, non mentite e non reagite d'impulso».

### E con un uomo narcisista, desideroso di costante attenzione?

«Il narcisista ama fare lo spavaldo in pubblico, ma nella sfera privata è una persona vulnerabile. Se si sente amato indipendentemente dai suoi successi, si rassicura e può moderare il suo atteggiamento».

### Più in generale, cosa consiglia per una comunicazione che funzioni?

«Cerchiamo di essere sempre attenti, a noi stessi e agli altri, non lasciamoci vivere. Legittimiamo e ridimensioniamo le emozioni e le opinioni che ci attraversano per non farci travolgere. Prendiamoci cura fisicamente e psichicamente di noi stessi e degli altri: è il presupposto di una comunicazione efficace. Dedichiamo tempo a situazioni che ci portano gioia e lasciamo liberi noi stessi e gli altri.

Non dobbiamo organizzare la vita altrui secondo i nostri schemi mentali. E anche nei confronti di noi stessi, lasciamo aperta la porta al nuovo». ■