

Alberto D'Auria

Comunicare
è un'arte

Come trovare la strada giusta
nel labirinto dei rapporti umani

Nuova edizione riveduta e ampliata



EFFATA'
EDITRICE

© 2020 Effatà Editrice
Via Tre Denti, 1
10060 Cantalupa (Torino)
Tel. 0121.35.34.52
Fax 0121.35.38.39
info@effata.it
www.effata.it

ISBN 978-88-6929-481-5

Prima edizione: settembre 2011

Immagine di copertina realizzata da Damiana Gatti
Illustrazioni dell'interno: Silvia Aimar
Grafica: Silvia Aimar, Vito Mosca
Stampa: Printbee.it – Noventa Padovana (Padova)

PREFAZIONE

«Ogni vita vera è incontro»: è una frase di Martin Buber che potrebbe benissimo essere posta come titolo di questo libro. Secondo il filosofo austriaco ciò che caratterizza l'essere di ognuno di noi nasce nella relazione che si instaura tra le persone, tra l'Io e il Tu: non può nascere un Io se non c'è un altro che lo aiuti a diventarlo. Per comprendere questo concetto si può pensare al rapporto fondamentale che lega una mamma al suo bambino. Un figlio non ha solo bisogno di latte per non morire di fame e crescere fisicamente; egli necessita di relazionarsi con la mamma e poi, crescendo, anche con tante altre figure che lo aiuteranno a prendere consapevolezza di se stesso, per sviluppare la propria intelligenza, il proprio linguaggio, le proprie emozioni e così via. Ciò equivale a dire che la relazione e quindi la comunicazione sono la via fondamentale perché ciascuno diventi persona.

Riflettendo sulla nostra vicenda biografica e sulla nostra vita quotidiana, sperimentiamo di continuo quanto questa breve riflessione e l'aforisma iniziale siano veri.

Non ci accorgiamo forse che le relazioni fondamentali della nostra vita hanno modellato molti aspetti della nostra personalità? Non sperimentiamo che le relazioni che abbiamo con gli altri e con noi stessi hanno il potere di alzarci fino al setti-

mo cielo o di prostrarci a terra? Non sentiamo affiorare in noi sempre nuovi bisogni di stima, di affetto, di comprensione? E ancora, non ci accorgiamo forse che quando il nostro cuore e/o la nostra mente vibrano all'unisono con quelli di un altro, tutto attorno a noi si dipinge di colori caldi e in noi tutto prende i toni della festa?

Alla luce di queste esperienze che attraversano la nostra vita, tutti noi, più o meno consapevolmente, comprendiamo l'importanza di incontrarci e comunicare con l'altro per "dare alla luce" noi stessi, e nello stesso tempo di essere in sintonia con noi stessi per incontrare autenticamente l'altro.

Ci accorgiamo insomma che il desiderio profondo e radicale è l'incontro autentico con l'altro, dove io e l'altro possiamo godere della libertà di essere e diventare sempre più noi stessi.

Straordinario, stupendo... ma concretamente cosa significa incontrare autenticamente l'altro nella nostra vita quotidiana? Cioè, come possiamo tessere le relazioni giornaliere con le persone che vivono nel nostro ambiente vitale in modo tale da poter dire: «Oggi ho avuto un incontro autentico»?

Ebbene, qui entra in scena l'opera dell'amico dottor D'Auria, un testo di cui sono lieto di scrivere la prefazione.

Il dottor D'Auria ci porta infatti pagina dopo pagina ad osservare i nostri dialoghi giornalieri analizzandoli alla luce di varie discipline, come la psicologia e la scienza della comunicazione, e a prendere consapevolezza di quanti ostacoli per vari motivi poniamo tra noi stessi e gli altri, e di come non riusciamo a stabilire facilmente autentici ponti con l'altro. Nello stesso tempo ci consegna nelle mani delle istruzioni per rendere il nostro parlare e comunicare non un terreno minato ma un ambiente caldo, confortevole e accogliente in cui noi e il nostro interlocutore possiamo sentirci a nostro agio.

Molte volte si pensa di sapere cosa significhi amare, ascoltare, comprendere noi stessi e l'altro e che il difetto stia semplicemente nella poca volontà di porre in atto quello che si conosce e si sa essere giusto; come ci ricorda lo stesso autore, invece, noi in molti casi, pur partendo con le migliori intenzioni, confezioniamo spesso interventi, parole e atteggiamenti poco comunicativi se intendiamo la comunicazione come un entrare in comunione con l'altro.

Come tutte le arti, anche quella della comunicazione e della vera relazione richiede di imparare le "tecniche del mestiere", almeno per rendersi conto di quanto il proprio stile comunicativo sia effettivamente capace di generare relazioni autentiche o invece, in un certo qual modo, svilisca o si dimentichi delle esigenze altrui o proprie.

Certo, non basta questo libro per trasformare le nostre relazioni o il rapporto che abbiamo con noi stessi e con gli altri: se proveremo a mettere in pratica quanto il nostro autore ci suggerisce ci accorgeremo, infatti, che le indicazioni sono efficaci e vanno incontro alla nostra sete di relazioni profonde, ma nello stesso tempo che avremmo bisogno di essere irrorati ogni giorno di una forza interiore per poterle attuare.

La mia esperienza, la mia fede e il mio ministero mi inducono a trovare questa forza e il modello supremo nel Dio trino proposto e rivelato da Gesù Cristo: ineffabile circolo di amore dove ogni persona divina è relazione pura, è ascolto e accoglienza assoluta dell'altra.

D'altra parte, se noi attraverso il Vangelo gettiamo uno sguardo sui modi in cui Gesù si relazionava con gli altri, vedremo l'arte della comunicazione incarnata in una vita, in una persona: Lui, in effetti, è il verbo del Padre! Bisognerebbe veramente soffermarsi di più, credenti e non credenti, su come

Gesù portava avanti una conversazione, un dialogo, un incontro per imparare cosa vuol dire amare il nostro prossimo e noi stessi come Lui ci ha insegnato.

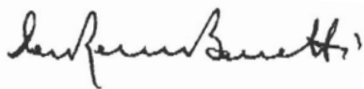
Gli evangelisti non ci presentano forse un Gesù assertivo, capace di esprimere in modo chiaro e diretto le proprie esigenze senza concedere spazio a smancerie, a manipolazioni, a vittimismo? Basti pensare a richieste concise come: «Donna, dammi da bere», oppure: «Se ho parlato male, dimostrami che è male; ma se ho parlato bene, perché mi percuoti?». E ancora, i Vangeli non ci mostrano un Gesù intento primariamente ad ascoltare il proprio interlocutore per aiutarlo a vedere in se stesso le proprie esigenze e i propri desideri più profondi? Se scorriamo attentamente le pagine del Vangelo vedremo un Gesù profondamente esperto nell'ascolto attivo. Un esempio su tutti è il suo incontro con la Samaritana nel momento in cui le fa capire che Egli aveva inteso le sue parole quando lei dichiarava di non aver marito: la donna aveva un desiderio profondo di amore che nessuno ancora aveva colmato. Si potrebbe citare anche il caso del giovane ricco al quale Gesù fa prendere consapevolezza di come egli andasse alla ricerca di radicalità. Gesù non è un moralizzatore, non condanna, è empatico (davanti alle sofferenze si commuoveva fin dentro le viscere, così recita il Vangelo): è un perfetto comunicatore perché sa fondare relazioni profonde, il cui scopo non è quello di distrarsi da sé ma di poter essere sempre più se stesso condividendo il proprio cammino con l'altro per giungere a quella comunione che non ha i tratti dell'omologazione, ma la bellezza di una sinfonia.

Il papa emerito Benedetto XVI in un'udienza del mercoledì del 2009 diceva:

Solo l'amore ci rende felici, perché viviamo in relazione, e viviamo per amare e per essere amati. È l'amore a compiere questo incessante miracolo: come nella vita della Santissima Trinità, la pluralità si ricompone in unità, dove tutto è compiacenza e gioia.

Possa il testo del professor D'Auria sollecitarci a comprendere quante nostre forme comunicative non siano improntate al rispetto dell'altro e di noi stessi, non siano empatiche, ma dogmatiche e manipolatrici. Possa inoltre aiutarci a trasformare il nostro stile comunicativo perché vicino a noi l'altro possa sentirsi a casa, luogo in cui ristorarsi per poter riprendere con più forza e insieme a noi il cammino della sua vita.

Mons. Renzo Bonetti

A handwritten signature in black ink, reading "Renzo Bonetti". The signature is written in a cursive, flowing style with a prominent initial "R".

PREMESSA

Se fossimo in voi, cari lettori, ci chiederemmo perché sovrappollare gli scaffali delle nostre librerie con un altro testo sulla comunicazione e a chi è indirizzato questo nuovo libro.

L'idea di quest'opera è sorta durante i nostri corsi e interventi radiofonici sulla comunicazione a Radio Maria; chi ci ascoltava ha espresso più volte il desiderio di trovare una pubblicazione per riguardare, fissare e approfondire i concetti ascoltati. Ebbene, questo testo è innanzitutto per loro, anche se non è indirizzato esclusivamente a loro. È offerto, infatti, alla lettura di tutti quelli che vogliono crescere nella consapevolezza di se stessi e della propria capacità di comunicare; capacità da intendere non come dote che permette di ben figurare durante un discorso in pubblico, o come tecnica oratoria da spendere in un congresso, ma “semplicemente” come quell'arte, ben più fondamentale, di saper tessere buone relazioni quotidiane.

Noi tutti sappiamo quanto sia necessario e bello instaurare relazioni “efficaci” con chi ci sta vicino, con chi condivide la nostra esistenza e anche con persone con le quali non vorremmo avere nulla da spartire ma con cui, per ragioni di ogni tipo, dobbiamo convivere: noi, infatti, viviamo e siamo quello che siamo per le relazioni che intratteniamo e che abbiamo avuto.

Per comprendere cosa significhi non riuscire a comunicare in modo autentico e anche per non annoiarvi troppo fin

dall'inizio vi lascio in compagnia di una storiella di Bruno Ferrero, sacerdote famoso per la sua creatività nell'inventare e scrivere storie per ragazzi.

«Ebbi lo scompartimento del treno tutto per me. Poi salì una ragazza», raccontava un giovane indiano cieco. «L'uomo e la donna venuti ad accompagnarla dovevano essere i suoi genitori. Le fecero molte raccomandazioni. Dato che ero già cieco allora, non potevo sapere che aspetto avesse la ragazza, ma mi piaceva il suono della sua voce. “Va a Dehra Dun?”, chiesi mentre il treno usciva dalla stazione. Mi chiedevo se sarei riuscito a impedirle di scoprire che non ci vedevo. Pensai: se resto seduto al mio posto, non dovrebbe essere troppo difficile. “Vado a Saharanpur”, disse la ragazza. “Là viene a prendermi mia zia. E lei dove va?”. “A Dehra Dun, e poi a Mussoorie”, risposi. “Oh, beato lei! Vorrei tanto andare a Mussoorie. Adoro la montagna. Specialmente in ottobre”. “Sì, è la stagione migliore”, dissi, attingendo ai miei ricordi di quando potevo vedere. “Le colline sono cosparse di dalie selvatiche, il sole è delizioso, e di sera si può star seduti davanti al fuoco a sorseggiare un brandy. La maggior parte dei villeggianti se n'è andata, e le strade sono silenziose e quasi deserte”. Lei taceva, e mi chiesi se le mie parole l'avessero colpita, o se mi considerasse solo un sentimentaloido. Poi feci un errore. “Com'è fuori?” chiesi. Lei però non sembrò trovare nulla di strano nella domanda. Si era già accorta che non ci vedevo? Ma le parole che disse subito dopo mi tolsero ogni dubbio. “Perché non guarda dal finestrino?”, mi chiese con la massima naturalezza. Scivolai lungo il sedile e cercai col tatto il finestrino. Era aperto, e io mi voltai da quella parte fingendo di studiare il panorama. Con gli occhi della fantasia, vedevo i pali telegrafici scorrere via veloci. “Ha notato”, mi azzardai a dire, “che sembra che gli alberi si muovano mentre noi stiamo fermi?”. “ Succede sempre così”, fece lei.

Mi girai verso la ragazza, e per un po' rimanemmo seduti in silenzio. "Lei ha un viso interessante", dissi poi. Lei rise piacevolmente, una risata chiara e squillante. "È bello sentirselo dire", fece. "Sono talmente stufo di quelli che mi dicono che ho un bel visino!". "Dunque, ce l'hai davvero una bella faccia", pensai, e a voce alta proseguì: "Beh, un viso interessante può anche essere molto bello". "Lei è molto galante", disse. "Ma perché è così serio?". "Fra poco lei sarà arrivata", dissi in tono piuttosto brusco. "Grazie al cielo. Non sopporto i viaggi lunghi in treno". Io invece sarei stato disposto a rimanere seduto lì all'infinito, solo per sentirla parlare. La sua voce aveva il trillo argentino di un torrente di montagna. Appena scesa dal treno, avrebbe dimenticato il nostro breve incontro; ma io avrei conservato il suo ricordo per il resto del viaggio e anche dopo. Il treno entrò in stazione. Una voce chiamò la ragazza che se ne andò, lasciando dietro di sé solo il suo profumo. Un uomo entrò nello scompartimento, farfugliando qualcosa. Il treno ripartì. Trovai a tentoni il finestrino e mi ci sedetti davanti, fissando la luce del giorno che per me era tenebra. Ancora una volta potevo rifare il giochetto con un nuovo compagno di viaggio. "Mi spiace di non essere un compagno attraente come quella che è appena uscita", mi disse lui, cercando di attaccar discorso. "Era una ragazza interessante", dissi io. "Potrebbe dirmi... aveva i capelli lunghi o corti?". "Non ricordo", rispose in tono perplesso. "Sono i suoi occhi che mi sono rimasti impressi, non i capelli. Aveva gli occhi così belli! Peccato che non le servissero affatto... era completamente cieca. Non se n'era accorto?"¹.

Piaciuta la storia? Un po' triste, vero? Ebbene, è quello che succede spesso nei nostri scambi comunicativi in cui non avviene... comunicazione anche quando noi, a differenza

¹ Il testo di questa storia è tratto dal sito http://www.parrocchie.it/pon-telambro/chiesa/qualcuno_lassu1.htm

dei protagonisti della nostra storia, vorremmo comunicare in modo autentico.

Lasciamo da parte però questa riflessione sul nostro modo di comunicare e l'elenco delle domande a cui questo testo cercherà di rispondere, le quali saranno segnalate nel paragrafo di apertura; soffermiamoci invece sulla domanda iniziale alla quale non abbiamo ancora risposto in modo esauriente e la cui risposta può offrirci un contributo per un'iniziale comprensione del fondamento della buona comunicazione.

Abbiamo scritto questo testo affrontando il rischio di riscrivere concetti già ampiamente presenti in molti altri libri per il semplice fatto che il nostro modo di comunicare è unico, perché la nostra esperienza lavorativa, la nostra storia e il nostro modo di dire le cose sono unici.

Ecco il solito eccentrico che pensa di possedere doti uniche e rare da dover mettere in mostra! Avete pensato a questo? No, semplicemente pensiamo che ognuno di noi sia un insieme di capacità fisiche, intellettuali e relazionali unico e irripetibile e che ognuno sia chiamato a sentirsi bene nella propria pelle, ad esprimere autenticamente se stesso e ad accogliere l'altro come unico.

Infatti, una delle prime regole da assimilare e che determina la fioritura di una comunicazione è il saper ascoltare l'altro, e questa capacità presuppone la consapevolezza che l'altro è per un aspetto simile a noi e per un altro diverso e unico.

«Bella scoperta», direte voi! Sì, è una scoperta meravigliosa da rinnovare ogni giorno perché non basta saperlo, bisogna sentirlo e impegnarci a non gettare sull'altro i nostri pregiudizi, le nostre problematiche, il nostro modo di concepire la realtà e via dicendo. Soprattutto, per trattare l'altro come unico, dobbiamo imparare a fare altrettanto con noi stessi!

Uno dei modi con cui in questo periodo della nostra vita possiamo sentirci come persona unica ed esprimere noi stessi è scrivere questo testo in cui condensare quanto abbiamo appreso dai nostri studi e soprattutto dalla nostra esperienza lavorativa, dove l'incontro e il saper comunicare in modo autentico con l'altro sono fondamentali e necessari.

Una parola ora sul testo, su come l'abbiamo cucito e con quali "stoffe" lo abbiamo confezionato.

Come vedrete, abbiamo farcito qualche pagina di emoticon (le faccine presenti nei nostri sms, per capirci) oppure qua e là abbiamo inserito schede corredate di schemi e concetti espressi con disegni; non manca neppure qualche vignetta umoristica. Inoltre abbiamo cercato di incastonare in più paragrafi possibili piccole storie o dialoghi di vita quotidiana, in cui sono esemplificati i concetti espressi all'interno di un paragrafo.

D'altra parte, come già sapete e questo libro vi confermerà, la comunicazione avviene tramite molti canali, in vari modi e livelli: noi abbiamo cercato di destreggiarci tra uno stile colloquiale ed esperienziale e uno, diciamo, più accademico. L'intenzione era di rendere il testo più vivace e accattivante senza fargli perdere ciò che le tematiche trattate richiedono: la profondità, la serietà e la precisione nel delineare i concetti chiave espressi. Il testo non si fa mancare neppure alcuni passaggi messi in evidenza riportandoli in corsivo; ad alcuni potrebbero dar fastidio, è vero, ma la decisione di inserirli è stata dettata dal desiderio di offrire ai lettori la massima fruibilità e la possibilità di non rincorrere tutte le parole che intessono il libro ma solo quelle che fotografano il senso principale del testo e i suoi concetti chiave.

La speranza più grande è che questo testo possa contribuire a far fiorire tante piccole oasi di relazioni autentiche nelle nostre vite, anche se non basterà certo questo libro per poter realizzare un compito tanto affascinante quanto impegnativo e serio; dovrete considerarlo come una ricetta di una torta favolosa: l'acquolina e le istruzioni non bastano per gustare il dolce in questione, ma aiutano a metterci all'opera per realizzarlo.

A questo punto può essere utile anche presentarvi come si struttura il libro e le grandi tematiche trattate.

Questo nostro piccolo contributo tratta la comunicazione da molte angolature, disponendole in modo tale da passare da uno "sguardo esterno" sui nostri scambi comunicativi a uno più introspettivo. Si è voluto, cioè, iniziare col presentare le regole generali che presiedono alla comunicazione umana e i modi migliori perché questa possa avvenire senza quegli ostacoli che impediscono il passaggio di informazioni tra i due interlocutori; si è quindi passati a trattare l'importante tema dell'empatia per poi dischiudere, attraverso l'Analisi Transazionale, una finestra su quello che succede in noi nel momento in cui siamo impegnati a dialogare con gli altri e con noi stessi.

È un modo per ribadire e sottolineare, tramite la disposizione dei capitoli, come l'esito delle nostre comunicazioni dipenda e affondi le sue radici nel rapporto che abbiamo con noi stessi e, nello stesso tempo, come attraverso una buona comunicazione possiamo aiutare noi e gli altri a crescere e maturare.

Bene, passiamo all'augurio finale: che la lettura di questo testo coincida con l'impegno a modificare, dove è necessario, il nostro modo di comunicare per permettere alla nostra vita di alimentarsi costantemente di incontri autentici con noi

stessi e con l'altro. È così che possiamo gustare, pur in mezzo alla routine, talvolta alla sofferenza quotidiana, la novità, la freschezza e la fragranza della vita, e aiutare chi ci sta vicino a fare altrettanto.

Prima di concludere questa introduzione vorrei prendermi del tempo per ringraziare una ad una tutte le persone che hanno contribuito alla nascita di questo testo: io non sarei quello che sono, e ormai lo avrete capito, senza le persone che ho vicino o con cui ho relazioni abituali, né questo testo sarebbe lo stesso senza l'aiuto di tante persone.

Innanzitutto un grazie speciale e un abbraccio a mia moglie Daniela, puntuale e precisa correttrice delle mie bozze, e ai miei adorabili figli, Andrea, Matteo e Davide, preziosi gioielli del nostro matrimonio.

A tutti gli altri un ringraziamento sentito ed equamente suddiviso anche se diverso per ciascuno: e allora grazie di cuore a colui cui ho affidato la prefazione della mia prima pubblicazione, monsignor Renzo Bonetti, ex direttore dell'Ufficio Famiglia della Conferenza Episcopale Italiana e attualmente presidente della Fondazione Famiglia Dono Grande, amico autentico e costante punto di riferimento nel mio cammino, ai coniugi Maria Teresa Zattoni e Gilberto Gillini, pedagogisti, noti formatori, promotori del counseling familiare e consulenti fidati per questo mio libro (grazie per i vostri preziosi consigli), ai carissimi Cristian ed Enrico per il loro instancabile e paziente aiuto, a tutti coloro che sono intervenuti durante le mie trasmissioni radiofoniche per le loro richieste di approfondimento o di chiarimento a cui ho cercato di rispondere scrivendo questo testo, e infine il mio grazie va a tutti i miei pazienti che mi hanno offerto la possibilità di vedere tante risorse non espresse o inutilizzate ritrovate grazie alla relazione e al dialogo.