

# DIALOGARE. UN MODO PER IMPARARE A METTERSI COSTRUTTIVAMENTE IN RAPPORTO NELLE RELAZIONI PERSONALI

di FERDINAND VAN DER VEEN  
Institute for Juvenile Research, 1977

Il Dialogo Non-Giudicante, che per brevità chiamerò Dialogo, è un metodo davvero utile e per niente complicato per migliorare la comprensione, l'accettazione ed il rispetto tra le persone e per aiutarle a risolvere i conflitti. È valido specialmente nelle relazioni personali più intime quali quelle di coppia, di genitore-figlio, di amicizia.

Il Dialogo ha alcune regole ed alcuni accorgimenti fondamentali che adottati da entrambe i dialoganti, possono servire a chiarificare i sentimenti, le idee e i malintesi; ad accrescere l'intimità, la soddisfazione e a porre fine a modi abitualmente improduttivi di mettersi in relazione. Gli accorgimenti che suggerirò possono essere adottati anche da una sola persona all'interno della relazione, ma ciò è meno efficace e più difficile di quanto avviene se ambedue imparano ad usare insieme questo metodo.

Il mio intento in questo scritto è quello di descrivere gli elementi essenziali del Dialogo e di incoraggiare l'uso da parte di chi da aiuto sia nei gruppi che nelle comunità terapeutiche. Ritengo urgente il bisogno di un metodo che possa occuparsi direttamente e sistematicamente di relazioni così importanti.

Da parte di molti terapeuti e di gruppi terapeutici c'è una grande difficoltà a trattare efficacemente i litigi relazionali, anche se le esperienze più drammatiche e problematiche avvengono per eccellenza proprio nelle "relazioni intime". La crescita personale spesso sembra nascere a spese del fallimento della relazione stessa. Mi pare necessario sapersi servire veramente bene del Dialogo prima di cercare di occuparsi dei problemi dell'altro. non sono ancora stati trovati metodi validi per insegnare questo genere di pratica o sono stati ignorati dai diffusi metodi di cura della malattia del disturbo emozionale.

Dialogare prevede l'uso di una vasta gamma di abilità specifiche per migliorare la comunicazione in una relazione e di un programma sistematico di apprendere. Questo metodo fu strutturato da Bernard Guerney ed i suoi collaboratori, presso l'università della Pennsylvania, e fa parte dei loro programmi di "Intensificazione della relazione" (Guerney, 1977). Il loro programma ha delle radici teoriche nella "Terapia Centrata sul Cliente", nella terapia della "Gestalt" e nella terapia "Behaviorista" e condivide tecniche di altri approcci pilota, specialmente quelli di Rosenberg (1976), Gordon (1970) e Carkhuff (1969). Il mio interesse personale per questo metodo terapeutico è nato dal lavoro con la "Terapia Centra-

ta sul Cliente”, e con la “Terapia della Famiglia” e dall’esperienza fatta in due “Comunità Terapeutiche” completamente diverse una dall’altra.

Una di queste due, quella chiamata “Cambiamenti”, con sede a Chicago ad in molti altri luoghi, ha iniziato per prima ad insegnare come essere più efficaci terapeuticamente senza una specifica terapia di comunità, proponendo in modo particolare le capacità di ascolto empatico e di focalizzazione esperienziale. L’altra comunità si chiama “Consultazione per una Rivalutazione” ed è una Comunità Internazionale di classi e di co-consiglieri che si dedicano alla pratica di uno specifico, ben sviluppato, metodo di terapia e della teoria della crescita personale.

Ebbi modo di conoscere il programma di “Cambiamenti nella Relazione” in un workshop di tre giorni e trovai che l’ottica di detto programma ed i suoi metodi di aiuto per le “Relazioni Intime” erano altamente corrispondenti ai miei lavori ed alla mia esperienza. Ho chiamato “Dialogo” il mio particolare adattamento del metodo, per renderne più facile il riferimento e per sottolineare che la comprensione e l’accettazione reciproca che ne stanno alla base, aumentano di pari passo.

## **UN MODELLO DI COMUNICAZIONE**

Dialogare si basa su un modello di comunicazione che presuppone che sia essenziale comunicare in modo adeguato la visione specifica che ogni persona ha della sua relazione con l’altro e di ciò che in essa avviene. Noi abbiamo bisogno della comunicazione per scambiarcì informazioni, per inquadrare problemi e per soddisfare bisogni di accettazione, di comprensione, di rispetto. Il modello per dialogare è semplicemente questo: la comunicazione è valida quando diciamo ciò che intendiamo dire ed esso viene ascoltato con accuratezza e con rispetto, cosicché ci sentiamo capiti ed accettati. La vera comunicazione è fallita nella misura in cui questi passaggi non avvengono: non esprimiamo bene ciò che vogliamo comunicare o non abbiamo capito o ascoltato con attenzione. Dialogare comporta quindi l’abilità di esprimere se stessi: “Parlare congruente”; l’abilità di capire e di considerare l’altro: “Ascolto Empatico”. Oltre a ciò comporta abilità nel passare dall’essere l’ascoltatore, all’essere colui che parla e viceversa, (che designo con il nome di “Scambio”, cosicché la comunicazione va sempre in entrambe le direzioni e si verifica il Dialogo.

## **COME METTER IN PRATICA IL 'PARLARE CONGRUENTE'**

Colui che parla e che comunica, dovrebbe far sì che i suoi sentimenti, i suoi pensieri e i suoi desideri siano espressi chiaramente, in modo tale da ottenere più facilmente una maggiore comprensione ed accettazione da parte di chi lo ascolta. Ci sono cinque accortezze per chi parla: 1) comunicare le emozioni; 2) essere precisi; 3) parlare da un punto di vista personale; 4) esprimere con chiarezza ciò che si desidera; 5) rilevare

almeno un aspetto positivo della propria relazione; e le illustrerò qui in seguito.

1. **Comunicare le emozioni personali**. Dichiarare apertamente le emozioni e le sensazioni corporee che si sentono, ad esempio, “Mi sento frustrato” oppure “Mi sento contento” o “Ho un nodo alla gola”. Alle volte può essere difficile dire quali sono le nostre emozioni e le nostre sensazioni: allora è importante esprimere almeno una minima parte di esse che ci aiuterà a diventare più consapevoli di ciò che esse sono. Se non si dice quali sono i propri sentimenti è facile che l'altra persona interpreti male il significato di ciò che si sta dicendo o che non si riesca ad essere chiari su ciò che si intende dire.

2. **Essere precisi**. Esprimere in termini concreti la situazione ed il comportamento di cui si sta parlando. Se si dice qualcosa come: “Non mi piace come mi hai trattato l'altra sera”, chi ascolta non potrebbe capire bene ciò a cui si fa riferimento. Sarà molto comprensibile un'affermazione specifica e dettagliata, per esempio: “Ieri ero sconvolto e volevo parlarti, ma tu hai incominciato a dirmi di non preoccuparmi, così ho pensato che non volevi sentire quello che avevo da dirti”.

3. **Usare il punto di vista personale = Messaggi personali**. Dire come io percepisco qualcosa o come io penso riguardo a qualcosa, è diverso dal dire come quel qualcosa è “Lì, fuori di me”. Formulare la frase in modo personale significa essere consapevoli di parlare delle proprie percezioni o interpretazioni della situazione e non di quelle dell'altra persona e di essere consapevoli che la propria percezione o interpretazione non può essere del tutto oggettiva. Si hanno maggiori probabilità di evitare discussioni se si dice: “A me non sembra che tu stia facendo il tuo dovere in casa”, piuttosto che dire: “Tu non stai facendo il tuo dovere in casa”. E sarà ancor deleterio se prende la forma dell'accusa “Tu sei pigro” o “Sei disonesto” piuttosto che dire: “A me sembra che di non averti visto fare nessun lavoro in casa” o “Non ti sento onesto nei miei confronti”. Ciascuno per se stesso è l'autorità definitiva per dire come le cose gli sembrano; probabilmente eviteremmo una discussione se etichetteremo chiaramente ciò che diciamo, come nostra personale esperienza e non come “dato di fatto”.

4. **Esprimere con chiarezza ciò che si desidera**. Significa includere nel nostro messaggio quanto ci piace che l'altro faccia o dica, esprimendolo in modo esplicito. Qui è di nuovo importante essere precisi. Piuttosto che dire: “Voglio che tu sia sollecito”, che lascia che ascolta incerto su ciò che gli si chiede di fare, sarebbe meglio dire: “Desidero che tu mi abbracci quando arrivo a casa”, oppure “Preferirei che tu mi chiedessi cos'ho quando ti sembro turbato”. È specialmente importante includere nelle critiche ciò che si desidera che l'altro faccia. Può far risparmiare un sacco di tempo e di discussioni inutili, dato che l'altra persona può

già desiderare di fare ciò che voi desiderate, anche se ancora in disaccordo con la vostra opinione.

#### **5. Rilevare almeno un aspetto positivo della propria relazione.**

Esprimere qualcosa di positivo sulla relazione o perché essa per noi è importante, o perché vogliamo bene all'altra persona. Ciò eviterà che il valore della relazione sia messo in ombra da una controversia dovuta ad un momento particolare. Spesso si spreca molto tempo per appianare piccole divergenze mentre si lasciano insoddisfatti desideri ed interessi comuni. Una dichiarazione positiva sulla propria relazione aiuta a mettere in posizione prospettica eventuali sentimenti negativi. Ecco alcuni esempi di dichiarazioni positive: "Credo che una ragione per cui mi sento così turbato quando non mi ascolti è che l'esser capito da te, mi sta a cuore molto di che l'essere capito da chiunque altro", oppure "Sono felice che tu abbia sollevato questo problema perché la nostra relazione ha per me grande significato e desidero perciò che tu stia attenta e critica", o "Anche se mi sento arrabbiato, so che tu ti sei impegnata seriamente ed io lo apprezzo davvero". L'importante qui è di andare al di là della controversia del momento per cogliere il valore della persona e della relazione.

Per mia esperienza, l'uso di queste cinque "abilità" renderà probabile, in una relazione, che io sia capito e che vengano colti i miei desideri. Di solito sono necessarie diverse frasi per esprimere tutti e cinque i punti, specialmente se la discussione coinvolge sentimenti profondi.

Inoltre, l'essere ascoltati con empatia, di solito, aiuta ad esprimersi meglio cioè con accuratezza ed in modo completo.

### **LE PROPRIETÀ DELL'ASCOLTO EMPATICO**

Scopo dell'ascolto empatico è quello di comunicare a chi parla che i suoi sentimenti, i suoi pensieri, i suoi desideri, sono compresi ed accettati. Ascoltare in questo modo non significa essere d'accordo su ciò che l'altro va dicendo; piuttosto significa che i pensieri ed i sentimenti di chi parla hanno lo stesso valore di quelli di chi ascolta. Nei panni di colui che ascolta puoi indicare col tono della voce, con l'espressione del viso, coll'intesa degli occhi e col significato delle parole, che tu stai sentendo e concentrandoti completamente sulla comprensione dell'esperienza di chi ti parla e dal punto di vista di chi ti parla.

Quando ascolti: 1. concentrati sui sentimenti, sui pensieri e sui desideri espressi da chi parla; 2. ripeti a grandi linee ciò che tu hai sentito di quello che l'altro ti sta dicendo e solo quello; 3. correggi la tua dichiarazione se chi parla dice che quello non corrisponde a ciò che intendeva dire o che hai dimenticato qualcosa di importante.

Probabilmente la via migliore per comunicare la comprensione empatica è quella di ripetere ciò che hai sentito con parole molto simili a quelle usate da chi parla, cercando di essere proprio sicuri di includere i

sentimenti che sono stati espressi. Usare parole simili a quelle dette dall'altro è particolarmente necessario nel caso in cui l'ascoltatore è alla sua prima esperienza. Molti principianti sono sorpresi dalla difficoltà che provano nel cogliere semplicemente l'esperienza dell'altro senza aggiungere ad essa le loro stesse opinioni e i loro pensieri. Dopo un po' di pratica saranno in grado di comprendere con accuratezza i sentimenti e i desideri personali di chi parla e saranno capaci di ripetergli la parte veramente essenziale del messaggio. L'importante è essere sempre disposti a correggersi ed a cogliere nuovi significati allorché emergono.

Un requisito essenziale per l'ascoltatore è di sbarazzarsi dei propri pensieri e dei propri sentimenti. Ciò implica non dare avvertimenti, non esprimere opinioni, non fare domande, non raccontare la propria esperienza personale, né fare ogni altra cosa che di solito facciamo o diciamo nella conversazione di tutti i giorni. Questi interventi di solito spostano l'attenzione di chi parla da ciò che vorrebbe esprimere, prima ancora di essere stato compreso adeguatamente dall'ascoltatore, a ciò che invece quest'ultimo ha in mente di dirgli. Dovremmo solamente stare attenti e riuscire a percepire se l'ascolto che prestiamo a chi sta parlando è adeguato. Ciò può essere particolarmente difficile quando dentro di noi sentiamo varie emozioni. Invece, può esserci d'aiuto tenere a mente che di solito abbiamo la tentazione di dire subito ciò che pensiamo e ciò che sentiamo: in seguito riceveremo la stessa vigile attenzione che adesso ci costa tanta fatica.

Per imparare a dialogare l'ascoltatore dovrebbe usare queste "abilità" specifiche specialmente all'inizio, per aumentare la probabilità per chi parla di venire capito ed accettato.

## **SCAMBIO DI RUOLI**

Scambio dei ruoli significa passare la parola da chi parla a chi ascolta. Questa è una parte essenziale del Dialogo, perché è lo scambio avanti-indietro, dare-avere del processi di relazione che avviene facilmente all'avvio della risoluzione. È importante quindi che ognuno dei due partners capisca che entrambe le posizioni (parlare-ascoltare) sono essenziali. Bisogna che i due si dicano qualcosa come: "Quello che dico è molto importante per me, ma altrettanto lo è il sapere come tu ti senti per quello che dico", oppure "Anche se ciò che tu mi dici è importante, il mio sentire riguardo a ciò lo è altrettanto". In questo modo l'interazione sarà bilanciata e condurrà ad uno scambio di comprensione, così ci sarà realmente Dialogo.

Sia chi parla sia chi ascolta possono chiedere di scambiarsi di ruolo. Chi parla può desiderare di sapere come l'ascoltatore si sente per aver ascoltato ciò che egli ha appena detto, o chi ascolta può provare una reazione che esprimere. Esempi di richiesta di scambio: "Mi piacerebbe dire qualcosa adesso se tu sei pronto ad ascoltare" o "Desidero sentire come ti senti dopo ciò che ti ho riferito, cioè vorrei essere io ad ascoltarti".

Il momento migliore per scambiarsi è quando uno già ha espresso gran parte di ciò che voleva dire e si sente soddisfatto dell'attenzione ricevuta. Comunque l'altro ha sempre la facoltà di chiedere uno scambio, anche se, prima di chiederlo sarebbe bene desse a chi parla una qualche rispondenza di ascolto, così da fargli verificare con soddisfazione di essere stato ascoltato. Se però chi ascolta sentisse la necessità di cambiare il suo ruolo prima che l'altro abbia realmente finito di parlare, allora dovrà, appena possibile, ritornare al suo ruolo originario di ascoltatore cosicché il Dialogo rimanga su un unico binario e non venga sovraccaricato di riscontri. È probabile che Dialogare sia fruttuoso se si affronta un solo problema importante per volta: così sarebbe bene scambiarsi di ruolo solo dopo che chi sta parlando ha ottenuto qualche vantaggio. Chi parla può essere tentato di usare la struttura del Dialogo per scaricare molti sentimenti personali su un ascoltatore "recettivo", ma ciò rovina lo scopo ultimo della relazione, che è quello di servire ad entrambe i partners per capirsi meglio reciprocamente.

Dialogare è un metodo a cui si può dare affidamento e si può farne buon uso se si compie un serio sforzo per non modificare le sfaccettature della comunicazione dei partners. Le "abilità" di chi parla, di chi ascolta e dello scambio dei ruoli, non sono complicate, ma non sarà sempre facile e semplice farne buon uso.

Abbiamo bisogno di disimparare molte abitudini ormai vecchie e radicate nel nostro modo di comunicare così come abbiamo bisogno di impararne altre nuove. È necessario allora sperimentare con gradualità e sistematicità queste nuove "abilità", fare molta pratica e lavorarci quotidianamente cosicché il loro uso non ci spaventi. Dapprima le studieremo per motivi che non riguardano direttamente le relazioni personali, ma per farne esperienza in rapporti facili e sereni, e, solo in seguito, lo faremo per trarre vantaggio in relazioni difficili e negative. Per arrivare a ciò è richiesta disciplina da parte di chi impara e fermezza da parte di chi parla, basate sull'aver fornito la spiegazione ampia possibile e sull'accordo totale circa le premesse del tipo di lavoro da fare insieme. Chi desidera aiutare gli altri ha bisogno di fare esperienza e di esercitarsi sia nell'usare le "abilità", sia nell'insegnarle agli altri. Fare da modello, dare dimostrazione, simulare, dare incoraggiamenti (Rinforzo Positivo), sono alcuni sussidi importanti per insegnare questo metodo.

Fin qui ho cercato di dare un'infarinatura del "Reparto di Dialogo" il programma completo di come si può imparare a condurre un Dialogo non è lo scopo specifico di questo scritto. (Vedi Guerny, 1977).

## **FACILITAZIONE e USO DEL DIALOGO**

Può risultare vantaggioso, e alle volte addirittura necessario, che una terza persona (Facilitatore) sieda vicino ai dialoganti per facilitare la loro comunicazione. Il Facilitatore esamina attentamente che la struttura di base di questo metodo sia seguita, facendo rimandi e dando dei suggerimenti specifici e incoraggia e rinforza l'uso corretto delle "abilità". La

presenza di un Facilitatore è importante specialmente quando si incomincia a provare a fare Dialogo, ma anche quando ci sono delle controversie che rendono difficile esercitarsi. Chi parla ha gran bisogno di esercitarsi ad esprimersi secondo il modello enunciato. Una volta che questo modello di base è stato imparato in un rapporto a due o in un gruppo, il Dialogo sarà comunque possibile ogni volta che dovesse sorgere l'interesse di utilizzarlo anche per un diverbio interpersonale. L'occasione può scaturire da una semplice richiesta di Dialogo da parte di una persona all'altra, oppure quando due persone coinvolte in una controversia desiderano aiuto e qualcuno, non direttamente interessato al loro rapporto, si offre come facilitatore.

### **PERCHÉ DIALOGO NON-GIUDICANTE?**

Credo che i partners che vivono un rapporto problematico abbiano grossa difficoltà a parlarsi di quei comportamenti che costituiscono grosso motivo di attrito. (Es. Lavoro extradomestico della moglie. NdT.). Sono anche incapaci di creare una modalità nuova di stare insieme, un modo nuovo che venga meglio incontro alle loro necessità individuali. Invece si comportano alla vecchia maniera, sbagliano a comprendere l'esperienza dell'altro così come la propria e restano fermi nel loro problema. Perciò io attribuisco grande valore, nel rapporto personale, all'abilità di essere aperti alla comprensione.

La forte tendenza, oramai abituale, a valutare la nostra esperienza e quella altrui, come Buona o cattiva, Giusta o Sbagliata, degna di Lode o di Biasimo, ci è di ostacolo quando cerchiamo di comunicare al nostro partner le nostre esperienze personali.

Di solito reagiamo all'esperienza sia nostra che altrui, prima ancora di capirla, specialmente qualora percepiamo disapprovazione e corriamo il rischio di essere etichettati "cattivi" o "sbagliati". Reagire giudicando è quindi spesso un ostacolo alla soluzione della controversia che scaturisce dai sentimenti e dai bisogni di un preciso momento.

A mio modo di vedere, il Dialogo è non-giudicante, nel senso che si sforza di abolire il giudizio di esattezza o di erroneità dalla nostra esperienza e cerca invece di vedere e di comunicare come essa ci appare, con pienezza ed onestà.

Un'attitudine "non-giudicante" in bocca a chi parla, dice pressappoco: "Desidero fidarmi di me e di te per guardare lo svolgersi delle nostre vite e vedere la mia esperienza insieme a te, per quella che è e non per quello che penso dovrebbe essere. I miei giudizi su di me e su di te, sia buoni che cattivi, probabilmente mi impediscono di vedere e di dire quello che è reale per me e allora mi è difficile scoprire ciò che è meglio per il nostro rapporto. così per il momento desidero solo descrivere solo quello che io vedo, quello che sento e quello che voglio, il chiaramente ed onestamente possibile. Aggiungo che per me sarà molto facile farlo se anche tu desideri capire bene la mia esperienza prima di giudicarla".

L'attitudine non-giudicante dell'ascoltatore comunica che: "Mentre ti ascolto vorrei sospendere di fare giudizi su di te, non vorrei capire se quello che dici è buono o cattivo, o se mi piace o non mi piace. Vorrei invece capire al meglio delle mie possibilità i tuoi desideri e ciò che per te significa la tua esperienza. È nel fare ciò che voglio capire meglio quanto peso ha, nella nostra relazione, quello che tu pensi e senti. Solo dopo che ti avrò capito in questi termini, potrò guardare onestamente alle mie reazioni riguardo a ciò che tu avevi espressamente detto. In questo modo saremo capaci di lavorare attorno alle nostre reali differenze. Inoltre, quando tu mi racconti i tuoi pensieri o i tuoi sentimenti senza etichettarli come "buoni o cattivi", ho probabilità di capirti meglio e di essere onesto con me stesso".

Questo stesso modo di dialogare può portare come risultato, un cambiamento nel nostro modo di rapportarsi agli altri: un atteggiamento fiducioso e meno giudicante. La struttura del Dialogo ci permette di correre il rischio di dire e di ascoltare ciò che prima avevamo paura di dire e di ascoltare. Se non dobbiamo difenderci dal senso di colpa, possiamo capire ed apprezzare l'altro e, quel senso di colpa e di frustrazione si trasformerà in fiducia e calore: percepire in modo concreto un senso di apertura e di rinnovamento interpersonale è un buon indice del fatto che il Dialogo sta procedendo con successo.

### **SIGNIFICATO PIÙ AMPIO DEL DIALOGO**

Gli elementi essenziali del Dialogo che ho qui sopra illustrato, sono applicabili su vasta scala: possono essere usati in molte situazioni, specialmente in quelle relazioni in cui hanno importanza la comprensione e la fiducia reciproca.

Le persone a cui ho spiegato come si svolge il Dialogo e qual è il metodo di lavoro per imparare a dialogare, hanno risposto con entusiasmo. Danno il benvenuto alla possibilità di capire il senso di quella parte della loro vita che è confusa ed incerta, sono contente di sostituire il loro modo di comunicare, che è statico-e-sbagliato, con un modo che è comprensibile-e-studiabile, che prende in considerazione le loro esigenze personali e quelle della persona con cui comunicano.

Per questo sono fiducioso ed entusiasta del dialogo. Credo che esso ci fornisce un modo diretto e responsabile di trattare i nostri problemi e ci stimola a rapportarci agli altri.

### **NOTE AGGIUNTIVE**

Secondo il mio parere, questo approccio fa parte di un corpo di importanti ricerche, che sono sempre in numero crescente, nel campo dell'insegnamento delle "abilità interpersonali" che possono ben venir chiamate: "Corso sulle abilità specifiche per appropriarsi della comunicazione centrata sul cliente". Esso include metodi sviluppati da "Cambiamenti<sup>2</sup> di Gordon (1970) P.E.T e di Gendlin (1969) di Focalizzazione



esperienziale. Il motivo per cui io identifico questo approccio coll' "Approccio centrato sul cliente" (Rogers, 1961) è dovuto al fatto che i suoi metodi enfatizzano le attitudini del trainer per la empatia, l'accettazione, la congruenza e per il rispetto dell'astensione dal giudizio.

## BIBLIOGRAFIA

- Carkhull, R. HELPING AND HUMAN RELATIONS, Volume I e II. New York Holt, Rinehart e Winston, 1969.
- Gendlin, E. FOCUSING PSYCHOTHERAPY: THEORY, RESEARCH AND PRACTICE. 1969, 6-4-15
- Guerney, B. RELATIONSHIP ENHANCEMENT: SKILL TRAINING PROGRAMS FOR THERAPY, Problem, prevention and enrichment. San Francisco Jossey-Bass, 1977.
- Rogers, C. R. ON BECOMING A PERSON. Boston, Houghton, Mifflin, 1961.
- Rosenberg, M. FROM NOW ON. St. Louis: Community Psychological Consultants 1976.
- Gordon, T. PARENT EFFECTIVENESS TRAINING. New York. Peter Wyden, 1970.