

# Principi e funzioni basiche della comunicazione interpersonale

Mariglina Gjoni\*

## Introduzione

La comunicazione è una dimensione fondamentale nella vita dell'uomo che non può non essere riflettuta e approfondita. Essa fa parte dell'essenza stessa della persona umana così come il suo essere pensante o il suo essere sociale, ed è lo strumento che collega i suoi bisogni alle capacità di esprimerli.

Nella comunicazione ed attraverso essa l'uomo manifesta la propria identità. Mediante la comunicazione riflette tutto il suo mondo esperito nel tempo: il vissuto del proprio passato, le vicissitudini del presente e le progettazioni future, così come tutte le relazioni interiorizzate, consapevoli e non.

La maggioranza delle attività che si svolgono durante la giornata è intrinsecamente segnata dalla comunicazione. Si comunica per dare e per ricevere informazioni, per trasmettere ed esprimere sentimenti, per ottenere qualcosa, per stabilire rapporti sociali, per intervenire su qualcuno, per sollecitare un comportamento, per lavorare.

Si comunica sempre, anche quando non vi è alcun intento: ecco perché conoscere il processo e le dinamiche comunicative apre la possibilità di leggere ciò che realmente siamo, in quanto sovente non ce

\* Psicologa, professore del laboratorio di analisi e stesura di una comunicazione scientifica e di ricerca bibliografica presso l'università "Carlo Bo" di Urbino. Consulente per la diocesi nell'accompagnamento ai giovani universitari.

ne accorgiamo con immediatezza. Più ci conosciamo più saremo in grado di effettuare una comunicazione fondante, nella quale si partecipa e si condivide il sistema di significati esistenziali e culturali di sé e dell'altro.

Durante la trattazione dell'argomento verranno articolati principi impliciti e funzioni della comunicazione, con particolare riferimento ad alcune regole comunicative che la favoriscono. La riflessione si concluderà con la comunicazione empatica.

### **Alcuni principi impliciti della comunicazione**

Con il termine "comunicazione" si intende l'azione del mettere in comune, trasferire, trasmettere messaggi che permettano una reciproca conoscenza, quale patrimonio di esperienze condivise. Nella comunicazione prendiamo in considerazione atteggiamenti, parole, rituali e così via. Nell'ottica interpersonale questi messaggi si effettuano in maniera manifesta e latente. Definiamo la comunicazione: «Lo scambio di informazioni tra due o più entità in grado di emettere e ricevere segnali, intendendo per 'scambio' un processo interattivo in cui è presente un meccanismo di feed-back o retroazione»<sup>1</sup>.

La comunicazione fa partecipi gli individui dei pensieri, sentimenti, propositi di altri, rende possibile i rapporti fra i componenti dei singoli gruppi e fra questi ed altri gruppi e con essi tutta l'umanità. I modi con cui gli individui si relazionano sono differenti, e la comunicazione è condizionata da molteplici fattori quali: la personalità, l'età, il sesso, la classe sociale, il titolo di studio, la professione, dalle strutture sociali, dalla posizione occupata dall'individuo all'interno del gruppo a cui appartiene e dalla situazione personale che in quel momento la persona sta vivendo.

La comunicazione umana è un evento intersoggettivo che comprende lo scambio di messaggi sia espliciti che impliciti. Essa si realizza anche quando non vi è consapevolezza dell'intento di comunicare.

<sup>1</sup> M.A. Villamira, *Comunicazione e interazione. Aspetti del comportamento interpersonale e sociale*, Franco Angeli, Milano 1997, p. 15.

A tal riguardo, riporto brevemente i cinque assiomi della comunicazione interpersonale<sup>2</sup>.

Il *primo assioma* proposto sostiene che *non si può non comunicare*. Qualsiasi comportamento, parola, silenzio, attività ed inattività hanno valore di messaggio, influenzano gli interlocutori, i quali a loro volta non possono non rispondere a tali sollecitazioni comunicative. In altri termini: anche senza alcuno scambio verbale intenzionale si instaura una forma di comunicazione. Pertanto, durante l'interazione si cerca di utilizzare in modo opportuno silenzi, gesti ed espressioni corporee. Un esempio: un figlio adolescente entra in casa sbattendo la porta d'ingresso e corre nella sua camera. La madre, alle prese con le faccende domestiche, interrompe il suo lavoro, si reca dal figlio e gli domanda: «Ti è successo qualcosa?». Le modalità non verbali del ragazzo, diverse dall'atteggiamento cordiale consueto (solitamente saluta prima di ritirarsi in camera), inducono la madre ad interrogarsi e ad intervenire per capire se è accaduto qualcosa.

Il *secondo assioma* consiste nel fatto che ogni comunicazione è costituita da un aspetto di *contenuto* e un aspetto di *relazione*. Ogni atto comunicativo, dunque, non solo trasmette informazioni ma impone un comportamento: si ha un contenuto che riguarda i dati della comunicazione e uno di comando che si riferisce a come deve essere assunto quel dato messaggio e alla relazione tra i partecipanti. Ad esempio: un padre mentre aiuta il figlio a fare i compiti può usare due modalità comunicative: «Fa' attenzione per favore» detto con *tono disteso e sorridente* oppure: «Fa' attenzione per favore!» pronunciato in *tono minaccioso e deciso*. Due modi diversi per esprimere il medesimo contenuto e nello stesso tempo tante informazioni nascoste relative allo stato d'animo dell'emittente e alla relazione esistente o che si intende instaurare con il destinatario. Il modo attraverso il quale pronuncia le parole (soprattutto il tono della voce unito all'espressione facciale e alla postura) rappresenta, invece, il *come* viene trasmesso il messaggio, con immediate ricadute sulla relazione interpersonale tra padre e figlio.

<sup>2</sup> P. Watzlawick - J.H. Beavin - D.D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma 1971, pp. 41-62.

Il *terzo assioma* afferma come la natura di una relazione dipende dalla *punteggiatura delle sequenze di comunicazione* tra i comunicanti. Gli scambi comunicativi sono organizzati proprio come se seguissero una sorta di punteggiatura: in tal modo si possono identificare le sequenze di chi parla e di chi risponde, e definire ciò che si considera come "causa" di un comportamento distinguendolo "dall'effetto". Una madre, ad esempio, mentre riordina i giochi del figlio dice: «I giocattoli vanno messi a posto: se ogni volta devo fare tutto io, tu non imparerai mai!». La sequenza comunicativa è: la madre mette a posto i giochi perché il figlio non lo fa, oppure il figlio non mette a posto i giocattoli tanto ci pensa la mamma.

Il *quarto assioma* specifica come gli esseri umani comunicano sia con il *modulo numerico* che con quello *analogico*. Il linguaggio numerico riguarda l'uso di parole e i segni arbitrari dovuti ad una convenzione semantica. Il linguaggio analogico consiste in tutte le modalità della comunicazione non verbale che trasmettono gli aspetti relativi alla relazione tra i partecipanti. Nella comunicazione è bene che i due linguaggi siano congiunti sia nei messaggi da trasmettere che in quelli ricevuti. Esempio: un figlio, mentre il padre legge il giornale, gli racconta ciò che ha fatto a scuola; il padre, senza alzare lo sguardo, gli rimanda: «Sono molto interessato a ciò che ti è capitato!». Al ragazzo arriverà principalmente l'aspetto della relazione, veicolato dal comportamento non verbale del genitore che comunica disinteresse.

Il *quinto* e ultimo assioma sostiene che tutti gli *scambi* di comunicazione sono *simmetrici* e *complementari*, basati sull'uguaglianza o sulla differenza. Nello scambio simmetrico, caratterizzato dall'uguaglianza, il comportamento di un membro tende a rispecchiare quello dell'altro. Ad esempio, se nell'interazione viene comunicato un atteggiamento di sfida, le stesse caratteristiche saranno messe in evidenza dal partner nel tentativo di minimizzare le differenze. Nello scambio complementare, caratterizzato dalla differenza, uno dei partner assume la posizione superiore e l'altro la posizione inferiore. Se una madre dice alla figlia: «Quanto siamo fortunate... il nostro rapporto non è tra madre-figlia ma tra amiche!», la relazione alla pari non è efficace. La relazione genitore-figlio (dove sussiste un'oggettiva asimmetria di età) in quanto comunicazione complementare del genitore (in posi-

zione superiore) verso il figlio (in posizione inferiore) aiuta davvero quest'ultimo a crescere.

### Quali sono le funzioni della comunicazione interpersonale?

Le funzioni della comunicazione sono diverse: referenziale, interpersonale, auto ed etero regolativa, di coordinazione delle sequenze interattive, meta-comunicativa.

La *funzione referenziale* consiste nello scambio di informazioni tra gli interlocutori su un oggetto. Di solito si assume come referente un fatto del mondo esterno, un avvenimento su cui un soggetto emittente desidera fornire delle informazioni a chi ascolta. «Indica l'orientamento del messaggio alla realtà, cioè afferma che ogni messaggio parla sempre di qualcosa, anche se il suo legame con questo qualcosa sarà estremamente rarefatto»<sup>3</sup>.

La *funzione interpersonale* evidenzia come attraverso un messaggio vengono forniti dati relativi all'identità, alle emozioni e alle relazioni tra gli interlocutori. Ad esempio, lo schema del discorso e le scelte grammaticali e lessicali indicano peculiarità demografiche come l'età, il sesso, l'occupazione, l'istruzione, la provenienza. Dal messaggio inviato cogliamo informazioni sull'espressione degli stati emotivi espliciti («Mi sento felice!») o impliciti (attraverso il sorriso). Un atteggiamento ostile si esprime utilizzando pronomi dimostrativi che comunicano distacco («Quello!») o atteggiamenti posturali. L'uso dei pronomi «tu» o «lei» e le diverse formule di saluto «ciao» o «buonasera» ci permettono di capire con immediatezza la gerarchia degli interagenti. Lo stesso vale per il non verbale: è evidente se si osserva la familiarità di chi saluta un amico con una pacca sulla spalla e la "distanza" di coloro che si stringono la mano<sup>4</sup>.

La *funzione di auto ed etero regolazione* corrisponde al controllo esercitato su noi stessi e sugli altri ai fini di presentare e mantenere una certa immagine di sé. Se parlando con qualcuno vogliamo presentarci come attenti ascoltatori useremo un linguaggio ricco di silenzi e di pause. Si regola il comportamento altrui con forme dirette (espresse

<sup>3</sup> P.C. Rivoltella, *Teoria della comunicazione*, La Scuola, Brescia 1998, p. 94.

<sup>4</sup> A. Quadrio - L. Venini (a cura di), *La comunicazione nei processi sociali e organizzativi*, Franco Angeli, Milano 2002, p. 44.

con comandi o ordini) e indirette (ricorrendo a particolari verbi modali come «occorre», «bisognerebbe», ecc.). Per farsi un'idea della etero-regolazione basti pensare alle strategie di cui l'adulto dispone per controllare il comportamento di un bambino: usa ingiunzioni dirette, minaccia, si appella alla propria autorità. La forma indiretta, invece, si esercita mediante uno sguardo, un gesto, il tono di voce<sup>5</sup>. In una conversazione il contatto visivo manifesta l'interesse e l'intenzione di interagire dei partecipanti, mentre i cenni del capo possono segnalare il desiderio dell'ascoltatore di inserire un commento o una domanda o di dare un feedback.

La *funzione di meta-comunicazione* indica la riflessione che si opera sul discorso affinché la comunicazione avvenga correttamente. Meta-comunicare comporta una riflessione sul linguaggio che si usa, rendendosi conto della propria peculiarità comunicativa che può essere diversa da quella degli altri e può evidenziare gli aspetti relazionali implicati negli scambi comunicativi. Spesso il disaccordo riguarda non il contenuto, ma la relazione esistente tra gli interlocutori, la definizione di sé che ciascuno intende proporre. Si meta-comunica mantenendo aperto il canale della comunicazione, garantendo che essa abbia luogo tra l'emittente e il ricevente, e si attiva attraverso meccanismi di controllo dell'attenzione che l'emittente può mettere in funzione (ad es. usando interlocuzioni come: «Mi capite?») <sup>6</sup>.

## Comunicare rispettando alcune regole comunicative

### *Riconoscere alcune resistenze comunicative*

Riconoscere alcune resistenze comunicative significa prima di tutto cogliere cosa significa comunicazione conflittuale: è lo scambio di informazioni in cui entrambi gli interagenti si trovano in situazione di conflitto. P. Grieger<sup>7</sup> ha individuato alcuni fattori che non permettono una fluida comunicazione: il malinteso, i rumori e i parassiti, gli insuccessi e le distorsioni comunicative. Il *malinteso* è in rapporto

<sup>5</sup> P.E. Ricci Bitti - B. Zani, *La comunicazione come processo sociale*, Il Mulino, Bologna 1983, pp. 62-63.

<sup>6</sup> P.C. Rivoltella, *Teoria della comunicazione*, cit., p. 96.

<sup>7</sup> Cit. in A. Colasanto, *Comunicazione umana. Significati e rischi*, Edizioni Dehoniane, Napoli 1978, p. 170.

all'ambiguità del messaggio da cui nasce un divario tra significato veicolato dall'emittente e quello interpretato dal ricevente. Esso si fonda su elementi più o meno inconsci quali intervento di sistemi, di opinioni e di credenze individuali, distorsione, proiezione del significato e così via. I *rumori* e i *parassiti* sono attribuibili ai canali di trasmissione. Gli *insuccessi* e le *distorsioni* si riscontrano a livello dell'emittente (dallo sfondo opinionale e linguistico, dal valore semantico dei termini posti in gioco, dagli atteggiamenti...); a livello del ricevente (dove conta molto lo stato di preparazione, la conoscenza del codice ed altro); a livello del canale di cui si usufruisce (a seconda del tipo).

Anche Parry<sup>8</sup> raggruppa in sette fattori le resistenze comunicative che ostacolano una comunicazione normale. Essi sono: la *limitatezza della capacità del ricevente*; la *distrazione* (dovuta a un insieme di elementi quali lo stimolo concorrente, la tensione ambientale, la tensione interna del soggetto); *l'assenza di mezzi di comunicazione*; *l'assunto non formulato* (da parte di chi trasmette comunicazioni o messaggi costituisce l'occasione più propizia per gli equivoci quotidiani); *l'incompatibilità di schemi* (provoca una errata interpretazione del messaggio). *L'intervento di meccanismi inconsci*, o parzialmente inconsci, è spesso responsabile delle emozioni negative del soggetto non gradito; la *presentazione confusa* fa sì che il messaggio sia recepito dal ricevente in modo non chiaro. Un soggetto interpreta il comportamento di un altro attraverso i termini negativi dei suoi bisogni ed impulsi inconsci, e impiega un tempo assai lungo per la decodificazione in quanto si ha mancanza di mezzi di contatto tra potenziali emittenti e recettori.

Analizzando questi ostacoli comunicativi possiamo ben comprendere che la sofferenza psicologica individuale è collegata con quanto gli altri ci hanno comunicato a parole, con i gesti e con i fatti in modo scorretto. In tale prospettiva è stata ipotizzata una stretta interdipendenza fra i disturbi comunicativi e i disturbi patologici. Ad esempio, il soggetto affetto da disturbo schizofrenico elabora uno stile comunicativo contraddittorio, frammentario, disperso, sgrammaticato, con neologismi e forme sintattiche idiosincratiche<sup>9</sup>. Questo modo incomprendibile e distorto di comunicare non riguarda solo il soggetto che

<sup>8</sup> J. Parry, *Psicologia della comunicazione umana*, Armando Editore, Roma 1973.

<sup>9</sup> L. Anolli, *Psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2003, p. 298.

manifesta il disturbo ma anche la sua famiglia: in particolare la figura materna, mediante ingiunzioni sbagliate, insatura una comunicazione distorta con il proprio figlio. Se una madre, infastidita dalla sua presenza, dice al bambino: «Non giocare qui... vai in un'altra stanza, così sei più tranquillo», lo mette in una situazione paradossale. Infatti, qualsiasi scelta faccia, il bambino si ritrova nella situazione costrittiva di andare contro i propri sentimenti: restare accanto alla madre – seppur abbia espresso rifiuto – gli provocherebbe sensi di colpa; allontanarsene comporterebbe agire contro la sua volontà e il naturale bisogno di dipendenza<sup>10</sup>.

### *Personalizzare il messaggio*

Una regola comunicativa molto efficace per la realizzazione di una buona comunicazione interpersonale è quella di personalizzare il messaggio. "Personalizzare" nella comunicazione significa far propria la situazione senza farsi dominare da influssi esteriori e parlare in prima persona circa gli avvenimenti di una determinata realtà.

Il messaggio personalizzato ha grande valore nell'ambito delle relazioni interpersonali perché il soggetto si assume tutte le responsabilità di ciò che dice nel corso dell'interazione, ad esempio potrebbe affermare: «Anche se gli altri pensassero così, io in ogni caso farei diversamente».

Il messaggio non personalizzato o impersonale ed indefinito, invece, comunica la realtà in modo vago, nascondendo una parte o tutta la responsabilità di quello che comunica. In tal caso il soggetto ricorre ad espressioni come: «Si dice che», «Si dovrebbe pensare», «Tutti oggi dicono», ecc.

«Un messaggio personalizzato, al contrario di uno che non lo è, facilita la risposta di chi ascolta perché permette di stabilire che cosa intende colui che comunica»<sup>11</sup>.

Il fatto di parlare in prima persona non deve assumere il significato di mettersi in mostra, di cercare di attirare l'attenzione degli altri, di dover apparire particolare o farsi valere comunque, ma semplicemen-

<sup>10</sup> V. Verrastro, *Psicologia della comunicazione*, Franco Angeli, Milano 2004, p. 34.

<sup>11</sup> M. Comoglio - M.A. Cardoso, *Insegnare e apprendere in gruppo. Il Cooperative Learning*, Las, Roma 2000, p. 80.



te vuol dire: «Sono io che parlo e quello che vado dicendo qui ora con te è mio, proviene da me e me ne assumo tutte le responsabilità». Pertanto, quando nel personalizzare si usa l'«io» non significa essere esclusivamente concentrati su se stessi ed impedire che altri abbiano la possibilità di esprimersi, ma affermandosi si offre la propria testimonianza, si descrive una situazione, si indica la propria posizione<sup>12</sup>.

In altri termini: nelle relazioni interpersonali è importante imparare ad esprimersi in prima persona assumendosi ogni responsabilità, e non portare avanti delle pseudo-comunicazioni dove l'uso del «noi» e del «si» impersonale funge da scudo protettivo, generando e mascherando relazioni fossilizzate e troppo convenzionali, che rendono evanescenti gli scambi comunicativi. Esprimersi con il pronome «io» non significa ridurre tutto esclusivamente alla prima persona, ma testimoniare, situarsi, posizionarsi nel corso dell'interazione: questo favorisce nell'interlocutore la percezione di avere di fronte qualcuno di reale, di concreto, qualcuno che c'è<sup>13</sup>.

Nella comunicazione interpersonale si personalizzano le esperienze, i problemi e gli obiettivi e così via. Nel caso in cui si personalizza il significato delle esperienze si comunicano le più immediate implicazioni di queste; quando si personalizzano i problemi si cerca di aiutare la persona ad interiorizzare la propria responsabilità rispetto al problema stesso; infine, quando si personalizzano gli obiettivi si interiorizza la responsabilità rispetto al raggiungimento di tali obiettivi<sup>14</sup>.

### *Prendere posizione*

Prendere posizione nella comunicazione interpersonale significa esprimere le proprie idee o la propria esperienza, definendole a partire da quello che uno realmente sente e sa.

Piuttosto che porre "false domande" [...] o iniziare la comunicazione con una domanda indiretta, io posso comunicare esprimendo ciò che

<sup>12</sup> L. Macario, *Comunicare: sorgente di vita. I giovani non vasi da riempire, ma lampade da accendere*, Las, Roma 1996, p. 39.

<sup>13</sup> J. Salomé, *Parlare, capire, comunicare. Vademecum per chi vuol imparare a comunicare in famiglia*, Elle Di Ci, Torino 1998, pp. 64-66.

<sup>14</sup> R. Carkhuff, *L'arte di aiutare. Manuale*, Erickson, Trento 1993, p. 56.

sento, dicendo ciò che mi sollecita parlare, formulando una precisa e chiara richiesta. A chi mi ascolta deve essere chiaro ciò che voglio dire<sup>15</sup>.

Parlo di me all'altro che mi sta di fronte per quello che io sono oggi, esprimendogli ciò che mi turba, gli interrogativi che mi pongo, il divario che esiste tra quello che sento, penso e conosco circa la realtà, determinando così in concreto una situazione di scambio veritiero e, dunque, coerente.

Prendere posizione durante la conversazione restando me stesso, permette di identificarmi nell'altro e allo stesso tempo differenziarmi da lui. Affermare la propria differenza non assume il significato di opporsi o imporsi, né di rifiutare l'altro, ma semplicemente si tenta di farsi conoscere per quello che realmente si è. Posso mettere la mia parola accanto a quella dell'altro, posso affermare la mia prospettiva e constatare i punti di divergenza e di separazione ma altresì di convergenza. Chiarifichiamo con un esempio. Il marito dice alla moglie: «Mi piace molto questa musica... capisco che tu non ne sei entusiasta, mentre per me è sconvolgente». In questo messaggio il coniuge lascia all'altro la libertà e la responsabilità della sua percezione, del suo desiderio, della sua decisione, senza imporre per forza le proprie convinzioni. Nel prendere posizione durante il colloquio entrambi i coniugi rimangono liberi di esprimere le opinioni personali<sup>16</sup>.

Insistiamo ancora su questo concetto: nella comunicazione interpersonale, quando si cerca di prendere posizione, è fondamentale privilegiare un'espressione personale ossia – come dicevamo poco sopra – comunicare le proprie esperienze a partire da ciò che si sente e da ciò che si sa.

Uno dei modi con cui la persona può rimanere se stessa è mediante il confronto. Il confronto è il tentativo di farsi riconoscere dall'altro per ciò che si è e così poter affermare la propria differenza, restando libero e responsabile della propria percezione, del proprio desiderio e

<sup>15</sup> L. Macario, *Comunicare: sorgente di vita. I giovani non vasi da riempire, ma lampade da accendere*, cit., p. 39.

<sup>16</sup> J. Salomé, *Parlare, capire, comunicare. Vademecum per chi vuol imparare a comunicare in famiglia*, cit., pp. 66-72.

della propria decisione; allo stesso tempo creando all'altro la possibilità di essere altrettanto libero<sup>17</sup>.

### *Reciproco rispetto degli interlocutori*

Essere capaci di rispettare se stessi e gli altri (il vissuto di ciascuno, i sentimenti e le convinzioni proprie e altrui) è la tipica caratteristica di una persona dotata di maturità psicologica.

Il reciproco rispetto comporta innanzitutto imparare ad esprimere direttamente sentimenti e sensazioni, riconoscerli come propri e saperli collegare a ciò che si prova, rendendo in questo modo la comunicazione partecipativa, utile all'emittente e al ricevente. Ad esempio, una mamma si rivolge al figlio maggiore: «Temo per tuo fratello: ti chiedo di smettere di giocare in questa maniera». In tale richiesta la madre esprime rispetto nei confronti del figlio maggiore partecipando di sé, dei suoi dubbi, delle sue paure, delle sue incertezze per la situazione che si è venuta a creare, e non colpevolizzando il ragazzo per ciò che sta avvenendo. In questa prospettiva è essenziale sapersi definire – trasmettendo chiaramente il proprio sentire e pensare – nell'appropriarsi delle esperienze vissute nel qui ed ora, per testimoniarle in un contatto diretto. Solo questo permette di essere capaci di comunicare. Parlare di ciò che si vive dà maggiore apertura alla relazione e facilita l'affermazione di sé e dell'altro, conservando integra la propria identità<sup>18</sup>.

In altri termini, si esprime rispetto quando la persona riconosce i propri sentimenti e afferma: «Sono i miei, rivelano qualcosa di me; parlo di me, non faccio né un discorso su di te né un discorso al posto tuo, e non mi servo di te per esprimere ciò che vorrei dire. Esprimo unicamente i miei desideri e non chiedo a tutti i costi che vengano soddisfatti». «Elargisco rispetto quando sono in grado di manifestare

<sup>17</sup> L. Macario, *Comunicare sorgente di vita. I giovani non vasi da riempire, ma lampade da accendere*, cit., pp. 40-41.

<sup>18</sup> J. Salomé, *Parlare, capire, comunicare. Vademecum per chi vuol imparare a comunicare in famiglia*, cit., pp. 74, 101.

le mie paure, propongo le mie convinzioni senza che queste vengano imposte all'altro»<sup>19</sup>.

Le risposte che non manifestano rispetto, invece, avvengono quando entrambi i comunicanti cercano di imporre le proprie convinzioni e i propri valori, tentano di attirare l'attenzione su di sé sminuendo il valore dell'altro con il comunicargli la convinzione di essere incapace e non autonomo. Le risposte che rivelano rispetto, al contrario, comunicano il valore e l'apprezzamento dell'altro come persona capace di pensare e di agire costruttivamente<sup>20</sup>.

Nel concludere questo paragrafo sottolineiamo il legame intrinseco che sussiste fra le quattro regole comunicative presentate, cioè come i principi di una regola influiscano in forma diretta o indiretta l'una sull'altra. Pertanto, nelle relazioni interpersonali è bene tenerne conto e non praticarle come distinte, ma come parti di un unico processo comunicativo.

## Comunicare con l'empatia

Il termine "empatia" deriva dal sostantivo greco *εμπαθεία* (εμ- "dentro" -παθεία "sentire") e veniva utilizzato nell'antica Grecia per indicare il rapporto emozionale che legava il cantautore (aedo) al suo pubblico. L'empatia è stata ed è tuttora un tema molto studiato in ambito estetico, filosofico-fenomenologico, psicologico e neuroscientifico per cui, vista la vasta gamma di approcci con cui viene analizzata ed approfondita, non risulta facile definirla.

L'empatia si presenta come un fenomeno complesso, composto da fattori esterni situazionali – che richiedono il riconoscimento e la risposta dell'altro – e da fattori interni soggettivi espliciti di senso e di aspettative personali.

Una definizione più precisa in prospettiva esistenziale è riportata da Baron-Cohen<sup>21</sup> che concettualizza il fenomeno dell'empatia come una vera e propria opera d'arte. È un'arte sapersi mettere nei panni degli altri, cercare di capire i loro sentimenti e le loro prospettive me-

<sup>19</sup> L. Macario, *Comunicare sorgente di vita. I giovani non vasi da riempire, ma lampade da accendere*, cit., pp. 43-55.

<sup>20</sup> G.M. Gazda, *Sviluppo delle relazioni umane: manuale per educatori*, Ifrep, Roma [s.d.], p. 122.

<sup>21</sup> S. Baron-Cohen, *The Science of Evil: On Empathy and the Origins of Cruelty*, Basic Books, NY 2011.

diante una peculiare immaginazione. È un'arte ricorrere all'empatia come dimensione umana per comprendere e per guidare le proprie azioni.

Anche Boella<sup>22</sup> pone la facoltà tipica della mente, l'immaginazione, alla base dell'atto empatico. Possiamo entrare in empatia con l'altro facendo uso delle facoltà immaginative: immaginare le proprie esperienze pregresse, immaginare l'altro nel suo vissuto, prepararsi all'incontro immaginando l'arrivo della persona attesa, oppure utilizzare l'immaginazione come veicolo per accostarsi all'altro nel modo che più gli conviene.

L'empatia inizia dentro di noi, dal centro di comando di tutti i nostri comportamenti. Essa, anche se viene appresa nei primi anni di vita, diventa una scelta esistenziale con la maturità psicologica. Il comportamento empatico scaturisce da un io autodeterminato nei suoi scopi esistenziali. Quotidianamente possiamo scegliere di nutrire la nostra vita interessandoci agli altri, alimentare le conversazioni e la curiosità (non finalizzate all'intrusione) con quello che avviene nelle esistenze altrui. «L'empatia, in effetti è molto di più: è un ideale capace di trasformare le nostre vite e, allo stesso tempo, di generare un sostanziale cambiamento sociale»<sup>23</sup>.

Nella comunicazione interpersonale l'empatia si presenta in una duplice forma: le persone motivate ad entrare in empatia con l'altro non ascolteranno solo ciò che viene riferito attraverso le parole, ma saranno attente soprattutto a comprendere il linguaggio tacito della comunicazione non verbale fatta di silenzi, posture, sguardi, toni di voce ecc. Infatti: «L'empatia svolge due funzioni della comunicazione; quella di condivisione di stati d'animo ed emozioni con altri individui e quella di interprete del linguaggio non verbale»<sup>24</sup>. In altre parole, l'ascolto diventa nella relazione un ascolto empatico perché la persona si sentirà compresa nella sua totalità e nella integrità di ciò che racconta e di ciò che non racconta, consciamente o inconsciamente.

<sup>22</sup> L. Boella, *Empatie: l'esperienza empatica nella società del conflitto*, Raffaello Cortina, Milano 2018.

<sup>23</sup> R. Krznaric, *Empatia. Perché è importante e come metterla in pratica*, Armando Editore, Roma 2018, p. 11.

<sup>24</sup> L. Micheletti, *Empatia e comunicazione non verbale*, Pellegrini Editore, Cosenza 2017, p. 1.

L'empatia permette di intuire gli abissi esistenziali dell'altro nell'interazione del qui ed ora, in quell'attimo presente che raccoglie le ferite del passato, il gemito del presente, i progetti e le ansie future.

Concludiamo affermando che l'empatia ha a che fare con un atteggiamento interiore che si snoda dall'interno verso l'esterno. La scelta di adottare l'empatia, infatti, non solo necessita di solide motivazioni ma a sua volta motiva nel continuare a perseguire un obiettivo nonostante le insinuazioni di circostanza: essa ci lancia nella prospettiva dell'altro e così facendo impariamo a controllare i nostri impulsi per far spazio dentro di noi all'altro.