


Tre forme di comunicazione nei processi formativi: *narrativa, empatica e assertiva*

Giuseppe Licari

	<p>Narrare i gruppi <i>Etnografia dell'interazione quotidiana</i> <i>Prospettive cliniche e sociali</i>, vol. 14, n° 2, dicembre 2019</p> <p>ISSN: 2281-8960</p>
---	--

Rivista semestrale pubblicata on-line dal 2006 - website: www.narrareigruppi.it

Titolo completo dell'articolo	
Tre forme di comunicazione nei processi formativi: <i>narrativa, empatica e assertiva</i>	
Autore	Ente di appartenenza
Giuseppe Licari	<i>Centro Studi e Ricerche Koisema, Cremona</i>
Pagine 193-222	Pubblicato on-line il 30.12.2019
Cita così l'articolo	
Licari, G. (2019). Tre forme di comunicazione nei processi formativi: narrativa, empatica e assertiva. In <i>Narrare i Gruppi</i> , vol. 14, n° 2, dicembre 2019, pp. 193-222 - website: www.narrareigruppi.it	

IMPORTANTE PER IL MESSAGGIO CHE CONTIENE.

Questo articolo può essere utilizzato solo per la ricerca, l'insegnamento e lo studio privato. Qualsiasi riproduzione sostanziale o sistematica, o la distribuzione a pagamento, in qualsiasi forma, è espressamente vietata. L'editore non è responsabile per qualsiasi perdita, pretese, procedure, richiesta di costi o danni derivante da qualsiasi causa, direttamente o indirettamente in relazione all'uso di questo materiale.

gruppi nella formazione

Tre forme di comunicazione nei processi formativi: *narrativa, empatica e assertiva*

Giuseppe Licari

Riassunto

Il lavoro propone una riflessione su tre forme di comunicazione: quella narrativa, quella empatica e quella assertiva. Si riflette su come la comunicazione narrativa interagendo con quella empatica e quella assertiva possa divenire uno strumento di formazione e di regolazione dei processi interattivi. L'articolo fa riferimento, inoltre, alla gestione del significato metaforico dei ruoli e come, attraverso questa capacità, sia più facile attivare una relazione empatica e una relazione assertiva.

Parole chiave: interazione, narrazione, empatia, assertività, descrizione, metafora

Three forms of communication in the educational process: *narrative, empathic and assertive*

Abstract

The work proposes a reflection on three forms of communication: the narrative, the empathic and the assertive. It reflects on how narrative communication, interacting with empathic and assertive communication, can become a tool for training and regulating the interactive processes. Moreover, the article refers on the management of the metaphorical meaning of roles and how it is easier to activate an empathic and assertive relationship through this skill.

Keywords: interaction, narration, empathy, assertiveness, description, metaphor

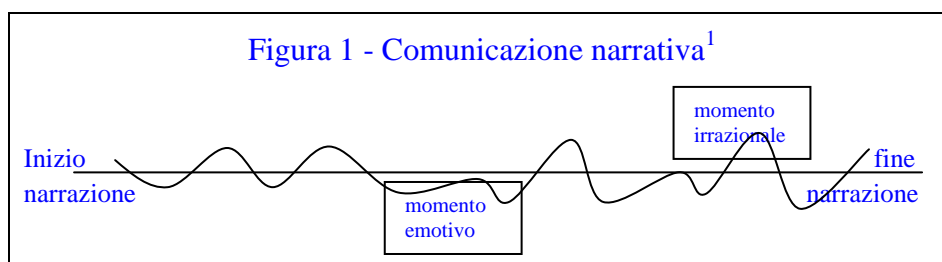
1. Premessa

Il testo che propongo è una riflessione che emerge, in particolare, da un lavoro di formazione professionalizzante con Operatori Socio Sanitari.

Diciamo subito, per contestualizzare il contenuto di questa riflessione, che il linguaggio usato e gli esempi proposti sono volutamente quelli utilizzati durante l'esperienza formativa, perché vorrei rimanere aderente, il più possibile, all'esperienza fatta con i diversi gruppi di allievi che si sono avvicinati negli anni. Detto questo, e per entrare già nel merito, diciamo che il lavoro riflette su tre forme di comunicazione, quella narrativa, quella empatica e quella assertiva immaginando la comunicazione narrativa come una piattaforma dove individuare le altre due forme di comunicazione: quella empatica e quella assertiva.

Per fare già un esempio pratico s'immagini di ascoltare un soggetto che descriva una sua esperienza ad un suo interlocutore e, mentre il soggetto racconta, chi lo ascolta sia capace di interagire con i momenti di emotività e con aspetti poco realistici, possiamo dire irrazionali, di chi narra e di poterlo fare applicando la comunicazione empatica e la comunicazione assertiva.

La figura 1, di seguito, propone un grafico dove ho immaginato, solo a fini descrittivi, la comunicazione narrativa come una piattaforma di base dove, ad esempio, i soggetti in relazione possono condividere momenti emotivi e momenti e irrazionali.



¹ Nel testo il lettore troverà altre tre figure come questa. Al momento sono la migliore rappresentazione grafica che rispetta la mia idea di come interagiscono le tre forme di comunicazione delle quali mi occupo in questo lavoro. La grafica dell'onda che ripercorre la linea orizzontale sta a rappresentare lo svolgersi di una narrazione dall'inizio e la fine e non ha significati particolari se non quello di dare un'idea su come la narrazione si possa leggere come piattaforma sulla quale si possono individuare i due contenuti che riporto nei riquadri. Anche i riquadri che in questa figura indicano 'momento emotivo' e 'momento irrazionale' sono posizionati in quella sede per brevità esplicativa e la posizione non rappresenta un significato in particolare. Sono anche questi la migliore immagine che in questo momento riesco a socializzare con il lettore per comunicare come, durante l'ascolto di una narrazione, si possano cogliere momenti emotivi significativi, nel nostro interlocutore, con i quali si può entrare in empatia e momenti irrazionali sui quali si può, volendo, intervenire con contenuti assertivi, se si ritiene opportuno provare a modificarli.

Se a questi momenti si applicano strumentalmente la comunicazione empatica e la comunicazione assertiva si possono condividere le emozioni dell'altro e modificare gli elementi irrazionali in elementi ragionevoli. Ad esempio, se un soggetto durante la narrazione afferma: *'tutte le volte che prendo una iniziativa sbagli'* (pensiero irrazionale); si può suggerire: *'tutte le persone possono sbagliare e molti non ne fanno un dramma, perché dagli errori imparano a valutare meglio i loro limiti e le loro potenzialità e così migliorano notevolmente'* (alternativa ragionevole).

Per quanto concerne un esempio di comunicazione empatica, accenno a un episodio riportato da una psicologa in formazione, per diventare psicoterapeuta che, durante una lezione, esordisce dicendo che si era trovata in forte disagio, quella mattina, perché il barista che le prepara il caffè ormai da un paio di anni, prima di arrivare a scuola, le ha chiesto: *dottoressa ma lei di cosa si occupa?* Rispose in maniera forbita e con linguaggio tecnico impeccabile, ma ottenne uno sguardo smarrito e un mah! Non espresso verbalmente, che lei ha verbalizzato dicendo: non ha capito una parola di quello che ho detto e ha pensato sicuramente che io fossi matta, e per di più, mentre uscivo, ho intuito che rivolgendosi alla sua collega barista deve avergli detto qualcosa del tipo: meglio stare alla larga da questi. Le lezioni che tenevo in questa scuola avevano sempre momenti nei quali si impersonavano ruoli e poi si cercava di fare delle analisi che potevano servire agli allievi per capire meglio la professione. Non di rado venivano presi spunti da momenti di vita degli allievi. Erano però quasi sempre situazioni specifiche dove il ruolo del professionista era sempre collocato in alto, ascoltava e dava suggerimenti e indicazioni. Quasi mai si trattava di dialoghi alla pari, se non quando si parlava di scambi e conflitti fra pari. Fra psicologi per capirci. Così presi al volo questa esperienza, che sentivo che aveva turbato parecchio l'interessata, e dopo avere introdotto un discorso sulla lettura metaforica dei ruoli professionali lasciai la parola alla classe, ma non prima di avere invitato l'allieva a raccontare, ancora una volta, e nei particolari l'accaduto.

Durante la narrazione la classe ascoltava con molto interesse. Poi iniziarono i pareri, i tentativi di analisi e le diverse reazioni che, per brevità di spazio, in questa sede non posso riportare, dico soltanto che erano tutte centrate sulla conoscenza tecnica, anche molto accurata, di tutti i presenti. Nessuno però riusciva a mettersi davvero nei panni di chi aveva posto quella domanda, lecita e rispettosa, come chiedere, a una persona con la quale si comincia ad acquisire una certa confidenza, quale fosse la sua occupazione. Dopo qualche giro di analisi ho chiesto se qualcuno intuiva come si poteva avvicinare la persona che poneva questa domanda; con leggere intuizioni qualcuno immaginava di avvicinarsi alla persona, fare qualche domanda non invadente, curiosare su quali

fossero i suoi *hobby*, che tipo di relazioni affettive avesse e così scoprire quali strutture di pensiero, in particolare, agisse. Nessuno guardava la scena nella sua evidente realtà. Quando ho suggerito di guardare cosa facesse, in quel momento, quella persona, qualcuno, che forse si era un po' distratto durante la mia introduzione sulla lettura metaforica dei ruoli, ha perfino osato dire, timidamente, ma cosa centra cosa sta facendo, cosa può dirci la sua professione? Cosa possiamo capire da come gestisce un bar o da come prepara un caffè. Ma quando ho proposto di ragionare su come far incontrare i due interlocutori, attraverso la metaforizzazione dei ruoli professionali, la classe tutta ha iniziato ad immaginare qualche soluzione, ed è bastato tracciare un leggero percorso, riprendendo la mia premessa sulla lettura metaforica dei ruoli, che quasi subito si è arrivati ad una soluzione soddisfacente per tutti. Il primo punto fu: parlare con il linguaggio dell'interlocutore il più possibile avvicina le persone, fare confronti fra la professione dello psicoterapeuta e la professione del barista avvicina i due. E così, nel gruppo, emerse, attraverso un gioco di ruolo, una sintesi davvero interessante che l'allieva ha messo in opera, non appena se ne presentò l'occasione, e che ha voluto socializzare con la classe durante la lezione del giorno dopo. Di seguito riporto quanto emerso dall'incontro fra l'allieva e il barista il giorno dopo la discussione in classe.

Buongiorno!
 Buongiorno! Le preparo il solito caffè?
 Sì. Grazie. Ma l'altra volta, mi dica la verità. Ha capito di cosa mi occupo.
 Dottoressa, ormai la vedo frequentare questo bar da alcuni anni, spero non si offenda se le dico che non ho capito nulla.
 L'avevo intuito. Mi rifaccia la domanda, proverò ancora una volta.
 Ma no. Non si preoccupi, non fa nulla.
 Ci tengo a farle capire di cosa mi occupo, mi creda.
 Va bene. Mi dica allora cosa fa con la sua professione, cosa sta studiando per diventare psicoterapeuta?
 Sì. Vorrei diventare psicoterapeuta. E non è facile spiegarlo a chi non conosce l'abc della psicologia, ma voglio provarci davvero a farle capire cosa faccio. Posso prendere come esempio quello che sta facendo?
 Ma certo!
 Guardi, penso di non dire una fesseria se dico che lei riempie il contenitore di caffè e dopo lo incastra per bene nell'apposito alloggiamento, giusto?
 Giusto!
 Dopo cosa fa? Apre la valvola e fa entrare il vapore, giusto?
 Giusto!
 Dopo di che vede se esce il caffè e decide quanto ne fa uscire, giusto?
 Giusto!

Diciamo che il caffè esce perché si crea una forte pressione che, ad un certo punto, supera la resistenza della polvere di caffè e il vapore trascina nella tazzina il liquido di caffè, giusto?

Giustissimo, continui.

Ora se la resistenza fosse troppa, se non permettesse di fare uscire il caffè, se la pressione aumentasse notevolmente cosa potrebbe succedere?

Che la macchina potrebbe danneggiarsi e anche scoppiare come è già successo.

Ecco! Vede, lo psicologo e lo psicoterapeuta fanno in modo che la resistenza non sia mai troppa, al punto che la pressione possa crescere fino a diventare una tensione insopportabile, la quale può determinare il danneggiamento della persona che noi siamo abituati a chiamare malattia. Non so se sono riuscita a spiegarle di cosa mi occupo. Lo psicologo, quando la tensione cresce troppo, apre una valvola e fa scaricare la pressione. E lo fa con i suoi strumenti che sono la parola e il dialogo. Spero di essere riuscita a farle capire un po' meglio di cosa ci occupiamo.

Perfettamente! Dottoressa... è talmente chiaro che posso addirittura, volendo, spiegarlo anch'io cosa fa uno psicologo. Grazie.

Chiaramente questa interazione può servire, maggiormente, per gettare le basi per lo sviluppo di una più significativa relazione dove l'altro, ormai agganciato ad un quadro di significati che ha compreso, potrà ulteriormente accedere ad aspetti più specifici della professione dello psicoterapeuta. Si sottolinea, inoltre, e maggiormente per il contesto al quale si riferisce questo articolo, che se questo scambio comunicativo avviene durante una *forte condivisione emotiva* può risultare ancora più efficace e di notevole interesse, quando una persona (nel nostro caso un operatore) si troverà ad interagire, nel suo lavoro, con soggetti in condizione di difficoltà relazionali o affetti da malattie invalidanti sul piano emozionale e cognitivo. L'articolo metterà in evidenza, quindi, il dialogo fra questi tre processi comunicativi e la strategia del confronto metaforico dei ruoli per farne emergere un assetto strumentale che aiuti a gestire il proprio vissuto emotivo e cognitivo e, ancor più, quello dell'altro. E questo, se ben gestito, può divenire un utile strumento, sia in campo formativo, come negli ambiti dove gli operatori andranno a svolgere le loro mansioni. Ho anticipato la figura che mostra l'interazione fra le tre forme di comunicazione perché vorrei che fin da subito emergesse la *cornice interattiva* fra questi tre processi comunicativi.

E per finire si sottolinea, ancora una volta, l'importanza di saper cogliere, nei processi comunicativi, il *significato metaforico dei ruoli* che le persone impersonano nella vita. Infatti la capacità di saper cogliere la lettura metaforica dei ruoli, e di metterli a confronto fra loro e/o con il proprio, come abbiamo già visto, facilita notevolmente la capacità di entrare in empatia con gli altri e, maggiormente, con persone che richiedono aiuto e sostegno.

2. *La comunicazione narrativa*

Dopo questa premessa, e prima di avventurarci nella descrizione di queste tre forme di comunicazione, vediamo cosa significa la parola narrazione.

Narrazione significa raccontare, comunicare in forma di racconto. La narrazione è una forma di comunicazione linguistica presente nel mondo da sempre, ‘fin dalla notte dei tempi’, fin da quando le culture non conoscevano ancora la scrittura (Geertz, 1977; Goody, 2000). Storicamente è stata la comunicazione linguistica prevalente adoperata dalle culture orali: la forma più antica conosciuta è il mito, che significa appunto racconto (Lévi-Strauss, 1978; Hillman, 1983; Licari, 2006). Sul piano generale, vogliamo sottolineare, in prima istanza, che i significati che una narrazione veicola hanno sempre un carattere interamente convenzionale (Bruner, 1990; Gergen 2004). Infatti, la struttura linguistica di un processo narrativo non rappresenta una matrice universale, bensì quella di una comunità che l’ha prodotta (Kuhn, 1970).

Detto questo, vorrei subito mettere in evidenza due possibili aspetti della narrazione perché danno indicazioni utili all’uso che ne faremo in questo lavoro. Nel primo abbiamo un soggetto che cerca di rendere l’altro partecipe della sua conoscenza in maniera, possiamo dire, casuale; si suggerisce di fare attenzione alla comunicazione dei contenuti, cioè alle cose, alle persone, agli animali descritti e narrati, dove quello che interessa è il solo fatto di mettere in comune un’esperienza. Mentre nel secondo aspetto il soggetto narrante presta molta attenzione alla sequenza di presentazione degli eventi, delle persone e delle cose collocandole all’interno di un contesto ordinato e ben definito; l’atto narrativo qui è rivolto più agli aspetti strutturali, cioè a come e quando raccontare le cose, le persone, eccetera, quindi, a come sono concatenati gli eventi. Il primo aspetto appare essere più la narrazione spontanea che le persone usano per scambiare momenti significativi fra di loro; mentre il secondo sembra più in relazione ad un vissuto narrativo consapevole e strumentale che si sviluppa nella relazione con l’altro. Infatti, se uso la narrazione come strumento, non solo comunico aneddoti ed eventi, comunico anche una direzione temporale e uno spazio dove si collocano questi eventi e, così facendo, con la mia narrazione, posso anche prefiggermi un obiettivo. In definitiva, così facendo, mi si apre la possibilità di utilizzare la narrazione, mia e dell’altro, per entrare in empatia e/o per inserire, nella comunicazione, elementi di assertività. Vedremo, nel paragrafo dedicato alla comunicazione empatica e in quello dedicato alla comunicazione assertività, come l’essere consapevole del possibile utilizzo strumentale di queste due forme di comunicazione possa aiutare l’operatore nello svolgere le sue mansioni.

2.1. Cenni sull'utilizzo della narrazione nell'interazione umana

Nel mondo contemporaneo la narrazione è utilizzata in diversi contesti: dalla letteratura alle scienze umane e sociali. La ricerca scientifica, negli ultimi tempi, ne ha fatto perfino uno strumento per conoscere e indagare le realtà sociali, nonché i processi che portano alla conoscenza di come funziona la mente umana. Nelle ricerche psicologiche, infatti, la narrazione assume importanza rilevante perché fa emergere anche il contesto socio-culturale nel quale il soggetto è situato. E conoscere il contesto delle azioni dei soggetti è fondamentale per comprendere il senso e il significato dell'esperienza umana (Bruner, 1988, 1990; Gergen, 2004; Smorti, 1994, 1997; Striano, 2001; Ferrari, 2014).

La narrazione sembra essere quasi una necessità biologica di ogni cultura e di ogni società. Perfino le religioni si esprimono attraverso racconti, vedi la Bibbia per la cultura giudaico-cristiana o il Mahabharata per quella indiana, eccetera.

Considerando questi aspetti quasi come bisogni veri e propri, emerge che le ragioni del narrare appaiono davvero molto diversificate. Ad esempio, vi può essere un racconto che mette in evidenza la volontà di un certo radicamento sociale, e raccontare certi aneddoti facilita il percorso per arrivare ad appartenere a un *gruppo*, a una comunità, oppure a una precisa tradizione culturale.

Da un altro fronte, questo bisogno si esprime nel desiderio di essere riconosciuti; e qui raccontare può aiutare a prendere coscienza di sé, dei propri limiti, delle potenzialità individuali e della realtà che ci circonda. E, per finire, il bisogno di narrare spesso risponde a una richiesta di orientamento nello spazio, ma ancor più nelle relazioni. Raccontare, in questa direzione, significa costruire forme semplici di comunicazione accessibili a tutti, o contribuire a realizzare rappresentazioni del mondo e chiavi di lettura facilmente decifrabili.

Con la narrazione è possibile elaborare scenari e proiettarli nel futuro, e quando ciò avviene le persone si descrivono e si raccontano agli altri con l'idea di elaborare uno scenario di nuove conoscenze su di sé e sul contesto nel quale vivono (Smorti, 1997; Salvini, 2006). Il processo narrativo permette, in effetti, di elaborare e comprendere più a fondo ciò che si racconta e, maggiormente, quando si cerca di descrivere la propria esperienza alla luce di circostanze, intenzioni e aspettative significative per il protagonista del racconto (Calvino, 1988; Smorti, 1997). Per questi motivi, la narrazione risulta essere la forma di comunicazione più utilizzata dalle persone per esprimersi e orientarsi nel loro mondo (Calvino, 1988). Citiamo qui solo un esempio, comunemente usato dalle persone quando comunicano fra di loro e sentono il bisogno di rendere più chiaro il loro ragionamento: *ti racconto un episodio che mi è successo così si capisce meglio quello che ti sto dicendo*. In questa direzione, l'assetto strumentale del dispositi-

vo narrativo può risultare maggiormente efficace nella comprensione di eventi e situazioni umane dove compare una forte intenzionalità (Striano, 2001). Come nella comprensione di quei nuclei di significato particolarmente complessi, in cui giocano un ruolo centrale i soggetti umani, le loro storie, la loro etica e i loro valori (Bruner, 1991). Nonché laddove le loro intenzioni, le loro motivazioni, le loro scelte relazionali e intersoggettive s'intrecciano su un piano, allo stesso tempo, cognitivo, culturale, affettivo e relazionale.

In definitiva, con il pensiero narrativo l'uomo realizza una complessa tessitura relazionale, fatta di esperienze passate e accadimenti futuri, sotto forma di racconti possibili che conferiscono senso e significato alla propria esperienza.

2.2. La costruzione dei processi narrativi

Corre forse l'obbligo, in questo lavoro, richiamare brevemente il lavoro sulla narrazione di J.S. Bruner (1988, 1990, 1991, 1996), il quale è ritornato più volte su alcuni *principi* che entrano in gioco nella costruzione di una narrazione.

Riporto di seguito una sintesi tratta, maggiormente, dal suo lavoro dal titolo: *La cultura dell'educazione. Nuovi orizzonti per la scuola?* (1996: 145-164). Fra le diverse argomentazioni di Bruner sulla narrazione, proposte in questo libro, ritengo maggiormente interessanti le riflessioni che trattano della *composizione pentadica* della narrazione, dove si sottolinea che per comporre una storia occorrono almeno cinque elementi: un soggetto-narratore, un'azione, uno strumento, uno scopo e una situazione. Seguita dal concetto di *sequenzialità* che si riferisce allo spazio-tempo dove si collocano gli eventi in una storia che, a sua volta, interagisce strettamente con la *particolarità* del contenuto narrato in una determinata storia. E ancora, a guidare l'azione narrativa sono, in primo luogo, *l'intenzionalità del narratore*, gli obiettivi e le finalità che si propone il narratore, assieme alle sue opinioni e alle sue credenze. Bruner suggerisce, inoltre, che da una narrazione possono emergere molteplici interpretazioni e definisce questo aspetto *componibilità ermeneutica*; si pensi, ad esempio, alla molteplicità delle interpretazioni che possono emergere da una narrazione dove si svolgono e si intrecciano diversi rapporti fra i generi. È intuibile come questa tematica può avere assai e diverse interpretazioni se chiamate alla lettura saranno soggetti appartenenti a culture molto differenti. Esisterebbe poi la cosiddetta *opacità referenziale*, che sta ad indicare che la narrazione è verosimile e descrive rappresentazioni di eventi così come sono vissuti dal narratore. Ad una narrazione non si richiede di essere vera, ma verosimile. E da qui emerge *l'incertezza della narrazione*, che sta a indicare che il punto di vista del narratore è uno fra i tanti possibili. Non ultimo, abbiamo *l'appartenenza ad un genere* che guida il modo di raccontare

il contenuto di una narrazione mantenendola all'interno di una categoria letteraria ben precisa, ad esempio favole (Licari, Licari, 2016), o narrazioni del sé, come sono le autobiografie (Smorti, 1997). Questi principi si possono considerare gli elementi essenziali attraverso i quali emerge il processo narrativo e sono sempre connessi a scopi e situazioni di contesti culturali ben precisi che informano della complessità relazionale vissuta in quella realtà culturale dai soggetti interessati.

Bruner (1996) suggerisce che lo sviluppo del processo narrativo avviene in età molto precoce (4-5 anni) e una volta maturato diviene una modalità di pensiero e di linguaggio che gli adulti utilizzano con assidua frequenza nella comunicazione con gli altri, ma anche nei dialoghi con se stessi.

Possiamo dire, infine, che la narrazione orienta più di ogni altro linguaggio la storia personale e culturale delle persone e dei popoli. Si dice spesso, infatti, che ogni cultura, come ogni organizzazione è pervasa da una narrazione che ne sorregge l'evoluzione come, allo stesso tempo, i possibili cambiamenti storici; così, la narrazione è presente in ogni cosa che facciamo, sia sul piano personale, sia su quello collettivo, come in quello politico.

4. *La comunicazione empatica*

Comunemente l'empatia è definita come la capacità di mettersi nei panni dell'altro. Gli studiosi, maggiormente filosofi e psicologi, sono ormai inclini a riconoscere due forme di empatia: la prima intesa come immedesimazione, come capacità d'identificazione interpersonale. Mentre la seconda come capacità d'interagire con aspetti cognitivi ed emotivi legati a ruoli e situazioni specifiche volte a privilegiare campi relazionali come quelli genitoriali, lavorativi, espressivi, letterari, eccetera (Nardone, Salvini, 2013: 255). In estrema sintesi ciò che sta alla base di una comunicazione empatica è l'andare incontro a qualcuno, percepirne il vissuto emotivo e dividerlo. Mettersi appunto nei panni dell'altro. Tutto abbastanza lineare, sul piano linguistico. Le difficoltà subentrano quando siamo chiamati ad usare questo tipo di comunicazione come strumento di lavoro. E maggiormente quando i panni dell'altro sono troppo stretti, troppo lontani dai nostri, magari sporchi o troppo pericolosi. Qui la comunicazione empatica si deve dotare di uno strumento ancora che è la capacità di *gestire le emozioni*, e non solo sentirle e dividerle. Possiamo dire, mettere in opera una giusta distanza dalle proprie emozioni, in primo luogo, e una giusta distanza da quelle dell'altro; distanza dall'altro che è anche fisica e risente

sempre di una serie di distanze che la cultura nella quale si svolge l'interazione prefigura, in qualche modo, agli attori della relazione (Hall, 1968).

Per dare un'idea figurativa di come capire la giusta distanza può essere utile l'esempio della lettura su un foglio: se troppo vicino non vedo nulla, come non vedo nulla se troppo lontano. La giusta distanza è quella che mi permette di mettere a fuoco i caratteri nitidamente. Fuor di metafora, finché mi è chiaro cosa sto vivendo sto mettendo a fuoco i processi emotivi miei e quelli dell'altro. Se invece non mi è più chiaro cosa sto vivendo, se sento disagio, se non comprendo bene ciò che sto vivendo, se accumulo *stress*, non sto mettendo più a fuoco quello che sto vivendo, non sono più nella giusta distanza. A questo punto, per riprendere una giusta distanza devo attivare un'analisi su quanto già vissuto, se necessario operare una descrizione narrativa del contesto e della relazione che ho vissuto e sforzarmi di capire, in prima battuta, se sono troppo coinvolto. Questo esercizio chiama in causa la gestione delle nostre emozioni, e in questi processi di gestione delle nostre emozioni dobbiamo fare attenzione, in primo luogo, alle *emozioni di primo grado* e alle emozioni che noi viviamo rievocando quelle di primo grado, *al dialogo interno*, a come narriamo a noi stessi gli eventi, su cosa ci soffermiamo, su quanto sia ragionevole o irragionevole quello che rievochiamo; scrivere, se necessario, ciò che rievochiamo su queste descrizioni narrative e agire un atteggiamento assertivo: cioè discernere i vissuti ragionevoli da quelli irragionevoli; valutare il nostro dialogo interno come se fosse narrato da un'altra persona. Noi, infatti, siamo maggiormente quello che sviluppiamo su queste *emozioni di primo grado* e *lo stile* che utilizziamo per *gestire questo dialogo*, a partire dall'esperienza di primo grado. Queste riflessioni e queste analisi ci devono chiarire, in primo luogo, che noi non siamo i nostri moti emozionali automatici, noi siamo il *dialogo-pensiero* e *lo stile* che utilizziamo per gestire le nostre *emozioni di primo grado* (Sclavi, 2003: 235).

Esempio. Vivo un'emozione forte con una persona e non sento di avere agito come volevo e, per questo, mi biasimo per non averlo fatto e, per di più, inizio a nutrire l'idea che sono una persona incapace di vivere forti emozioni. A questo livello possiamo dire che tutti gli esseri umani possono vivere esperienze simili. La diversità la si ottiene a partire dalla qualità del dialogo interno che io genero ri-vivendo l'esperienza fatta, e allo stile che uso per gestire questo dialogo. Se dopo il dialogo interno utilizzato per analizzare il mio *vissuto emotivo di primo grado*, decido di evitare questa persona, per evitare il problema, sto usando uno stile evitante. Se dopo avere deciso di mettere in atto questo comportamento non mi vedo bene in questa modalità di relazione, mi sento ancora a disagio, o solamente non mi sento gratificato, non mi resta che riaprire ancora il

dialogo con le mie *emozioni di primo grado*: l'evento primario così come l'ho vissuto, ripercorrere i miei dialoghi e decidere un altro stile di gestione. Ad esempio, posso scegliere uno stile accogliente. Per brevità, ipotizziamo che le reazioni ai vissuti emotivi si possano racchiudere fra due polarità: accogliente-evitante, ricordando che le esperienze possono farci migrare facilmente fra questi due poli. Presa la nuova decisione, dettata da uno stile accogliente devo, allo stesso tempo, mettere in atto le azioni e le strategie necessarie per incontrare ancora una volta questa persona, ma adesso munito della consapevolezza che voglio rivivere le emozioni mantenendo una giusta distanza dal mio vissuto emotivo perché voglio comprendere, sempre più a fondo, il significato delle mie emozioni e quello dell'altro. E per farlo metterò in atto anche accorgimenti di tipo fisico e fisiologico: attenzione al respiro, alla postura, attenzione al tono della voce, al timbro e ai gesti miei e dell'altro. Attenzione a quando e quanto la relazione modifica i miei funzionamenti fisiologici: le emozioni si percepiscono come modificazioni corporee. Ad esempio, gola secca, pelle d'oca, vuoto allo stomaco, blocco del respiro, spalancare gli occhi, battere gli occhi aumentando la frequenza, irrigidire il corpo, specialmente le articolazioni, ginocchia *in primis*. Sul piano ideativo, bisogno di allontanarsi, paura di parlare, balbettare, paura di essere toccati o, al contrario, bisogno di contatto apparentemente non adeguato. Non ultimo, distanze fisiche che già da sole dichiarano se siamo disponibili ad una relazione più o meno intima (Hall, 1968). Ed è attraverso la capacità di auto-osservare queste modificazioni corporee, ideative/emotive e cognitive, nonché le distanze fisiche, cioè nel divenire capace di gestirli e modularli che divento sempre più consapevole dei miei vissuti emozionali e degli strumenti per gestirli. Ed è proprio da qui che si apre la reale possibilità di usare la comunicazione empatica come strumento. Dobbiamo ricordarci, inoltre, che una relazione empatica attiva sempre diversi livelli di comunicazione: verbale (produzione di parole), para-verbale (tono, timbro, velocità del parlato, ecc.) e non-verbale (gesti), i quali aprono sempre la relazione ad una lettura complessa dell'esperienza umana. In altre parole, una relazione empatica non si presterà mai ad una lettura lineare, ad una definizione ultima; innanzitutto perché risente sempre delle differenze sociali, culturali e generazionali presenti nella relazione e, in seconda istanza, perché quando parliamo di relazione empatica parliamo anche di linguaggio simbolico, e il simbolo non si presta mai ad una definizione ultima, pena la sua trasformazione in segno. Se vivo una parola nel suo significato simbolico devo accettare che non è possibile dire cosa significa in maniera definitiva. Ad esempio, se nella relazione emotiva emerge con insistenza la parola acqua (come bisogno dell'acqua, o come paura dell'acqua, non

volersi lavare, eccetera), quello che sto vivendo sul piano emotivo investe tutti i significati legati alla parola acqua, l'acqua come alimento, l'acqua di mare, l'acqua primordiale che apre a tutti i significati della figura materna, e da qui tutti i significati del contenimento, dell'alimentazione e via di questo passo. Per un approfondimento risultano molto interessanti gli studi di psico-filologia, sia letteraria che clinica (Marcolongo, 2019; Tibaldi, 1995: VI; Tibaldi, 1984) e un buon dizionario di etimologia.

Riportiamo di seguito una esperienza di una allieva in tirocinio che descrive proprio una esperienza con una paziente che manifesta apertamente di avere paura dell'acqua²

[...]. La Signora G., generalmente allegra e gentile sia con gli operatori che con gli altri ospiti, quando deve sottoporsi alle cure igieniche diventa molto nervosa, a volte anche aggressiva verbalmente e fisicamente nei confronti dell'operatore. Le prime mattine passate in questo nucleo l'operatrice a cui ero affiancata mi ha consigliato di stare un attimo in disparte per evitare che mi facesse male o che mi insultasse. Ma dopo un paio di giorni ho chiesto di poter eseguire io l'igiene alla Signora. Ho cercato di mettere in pratica i consigli scritti sul cartello all'ingresso del reparto, cioè non fare movimenti bruschi, non utilizzare un tono di voce elevato e non dire di no all'ospite, ma cercare di fargli cambiare idea portandolo su un altro discorso. Ho cercato anche di applicare le nozioni che avevo imparato a scuola sulle tecniche di ascolto e sulla comunicazione empatica e assertiva, in particolar modo la terza regola dell'Ascolto attivo elaborata da Marianella Scavi (2003: 63) che recita: *"Se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva"*. Quando siamo entrate nel bagno la Signora G. ha iniziato ad innervosirsi e ad urlare che non voleva lavarsi, allora, invece di dirle che lo doveva fare per forza, ho pensato che ci fossero delle motivazioni a sostegno del suo costante rifiuto e le ho chiesto di aiutarmi a capire perché non voleva farlo, mettendo in pratica la regola appena citata. Mentre lei mi spiegava che il sedile della vasca le faceva paura perché si muoveva, ho notato che iniziava a calmarsi e mi è venuto in mente anche che il rumore dell'acqua calma le persone perché, come mi è stato spiegato nel corso di Musicoterapia, stimola la memoria genetica cellulare in quanto prima della nascita ogni persona è immersa nel liquido amniotico e quindi il rumore dell'acqua dona una sensazione di benessere e protezione. Quindi ho aperto il rubinetto. L'azione combinata del rumore dell'acqua, le mie domande, il tono pacato della mia voce e un delicato contatto fisico ha fatto in modo che la Signora G. si calmasse e si lasciasse lavare, anche se ha brontolato ancora un paio di volte durante il bagno. [...].

² Il testo nel riquadro è stato scritto da Erica Maccagnola, allieva di un corso O.S.S. nell'anno 2018-19.

Questo episodio sembra confermare che senza la consapevolezza della complessità relazionale, presente in ogni scambio emozionale ed empatico, non si possa comprendere appieno il mondo emotivo dell'altro e sarà molto difficile entrare in una relazione emotiva, in maniera strumentale, e comprendere, nel profondo, chi si ha di fronte, i suoi bisogni e, maggiormente, se si è chiamati a sostenere persone che dichiarano di avere bisogno di aiuto, in momenti difficili della loro vita. In una relazione, dove si utilizza la comunicazione empatica come strumento, non si può lasciare molto al caso, si deve assumere, piuttosto, un ruolo simile a quello di un attore consapevole e capace di veicolare determinati sentimenti ed emozioni. Qui può essere interessante, sul piano formativo, acquisire anche conoscenze sulle tecniche di recitazione: tipo commedia dell'arte che tiene in mente un ipotetico canovaccio e recita a tema, oppure di un attore di teatro che conosce il suo copione e sa come attivare e gestire certi vissuti emotivi.

A conclusione di questa sezione forse è anche utile capire se una comunicazione empatica può essere mediata da strumenti in assenza fisica del nostro interlocutore. A primo acchito ci pare essere una contraddizione in termini e forse lo è, ma se guardiamo con attenzione, l'esempio che segue, forse potremmo capire ancora meglio cosa s'intende per empatia. Si pensi, come suggerisce Masoni (2018), a quei programmi presenti su *internet* per apprendere una nuova lingua. Superato il primo livello, di solito essenzialmente facile, al primo ostacolo il programma ti pone una soluzione. Se hai difficoltà prova questa opzione. Se anche questa non funziona, prova quest'altra, se hai ancora difficoltà prova la successiva e alla fine hai superato l'ostacolo senza quasi essertene accorto. Dov'è l'empatia in tutto questo? Nelle mente del programmatore che ha immaginato noi mentre incontravamo quegli ostacoli e si è adoperato per creare un percorso graduale per portarci oltre gli ostacoli. Lui si è messo nei nostri panni senza conoscerci, solo con l'immaginazione, e noi nei suoi ripercorrendo i suoi passi; fuor di metafora, ripercorrendo tutti gli esercizi che ha composto per noi. Qual può essere il suggerimento di quest'ultimo esempio per l'operatore? La risposta la possiamo comporre se recuperiamo, ancora una volta, la definizione dell'empatia riportata all'inizio di questo paragrafo: l'empatia come immedesimazione o come identificazione interpersonale. L'operatore, infatti, come nell'esempio, è chiamato anche a immaginare quali possano essere le difficoltà dell'interlocutore quando non si trova in sua presenza e ipotizzare percorsi per facilitare la relazione. In questo modo perfeziona la sua comunicazione e rende più aderente la sua competenza alle necessità che l'utente potrà mettere in gioco nelle successive relazioni.

5. *La comunicazione assertiva*

L'assertività è una caratteristica della comunicazione che consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace il proprio pensiero e le proprie opinioni. Il termine assertività deriva dal latino *ad serere* e significa asserire, affermare se stessi. Essere assertivi significa quindi 'tenere un comportamento efficace ed adeguato per ottenere il risultato desiderato, comunicarlo con autenticità, senza essere sottomessi o aggressivi, mantenendo il rispetto di sé e del proprio interlocutore' (Giusti, Montanari, Montanarella, 1995).

Così la comunicazione assertiva può divenire uno strumento che può aiutare a gestire dissensi e atteggiamenti di sfida e si avvale, in particolare, dell'ascolto attivo (Sclavi, 2003), - per maggiori approfondimenti si veda il paragrafo sull'ascolto attivo.

Un atteggiamento assertivo aiuta a valutare i pensieri propri e quelli altrui e può generare un processo analitico che metta in evidenza credenze irrazionali negoziandole con alternative ragionevoli. Infatti, molte delle situazioni di dissenso poggiano spesso su credenze irrazionali. L'atteggiamento assertivo ci permette di stabilire un dialogo con il nostro interlocutore andando alla ricerca di queste credenze irrazionali e di superarle con alternative ragionevoli. La comunicazione assertiva, in definitiva, è un approccio e un metodo che ci permette di gestire, in modo costruttivo, le relazioni interpersonali e può attuarsi attraverso l'assunzione di comportamenti e atteggiamenti partecipativi, attivi e non conflittuali con l'altro; atteggiamenti responsabili e marcati da fiducia reciproca in sé e negli altri; atteggiamenti che affermano i propri diritti senza negare quelli degli altri; senza pregiudizi e capaci di critica costruttiva. Un assetto in grado di comunicare i propri sentimenti in maniera chiara, diretta e onesta senza manifestare aggressività o minacce verso l'altro (Bonetti, Meneghelli, 1992).

Divenire abili nella comunicazione assertiva permette di sviluppare, inoltre, autostima e sicurezza e, non ultimo, d'imparare a gestire l'aggressività e la passività propria e altrui. L'autostima è l'elemento più importante per sviluppare una buona condotta assertiva. Ad esempio, essere sicuri delle proprie scelte e azioni o essere in grado di assumere responsabilità ci aiuta a soddisfare le nostre esigenze e le nostre aspettative, di conoscere sempre più noi stessi e gli altri e di realizzare interazioni e relazioni sempre più significative.

Mentre pensare di non avere caratteristiche e valori che possano interessare gli altri ostacola, innanzitutto, la promozione di un dialogo interiore positivo con se stessi, che finisce per attivare comportamenti e processi comunicativi passivi, o aggressivi con gli altri, impedendo la nascita di una relazione significativa e, a maggior ragione, empatica.

I sentimenti e le emozioni di una bassa autostima, associata ad una scarsa fiducia in se stessi, possono essere la timidezza, il senso di colpa, la frustrazione; rabbia/aggressività, gelosia, paura, invidia, imbarazzo, stanchezza, senso di inadeguatezza che, come si può intuire, non sono mai di supporto per lo sviluppo di una buona relazione con gli altri.

Volendo immaginare un paio di esempi, si pensi a come una persona aggressiva agisca quasi sempre criticando ed esprimendo giudizi sia verbali che non verbali, anche molto gravi, verso gli altri che, ancor più spesso, ritiene responsabili delle proprie difficoltà; mentre una persona passiva o dimessa possa assumere comportamenti accomodanti e accondiscendenti fino al limite del *deficit* mentale. La persona assertiva, invece, è in grado di sviluppare una giusta apertura, un giusta distanza verso il proprio interlocutore, dandogli la giusta considerazione e non tralasciando il fatto che, in una relazione significativa, è sempre in gioco un altro elemento indispensabile: l'empatia, che vuol dire cercare di cogliere la prospettiva dell'interlocutore assumendone il punto di vista, e tale assunzione, se avviene in maniera consapevole e assertiva, emergerà come una relazione significativa e condivisa e nel rispetto dell'altro.

5.1. Alcuni esercizi per sviluppare il pensiero assertivo

Il pensiero assertivo può essere colto, ad esempio, osservando i dialoghi o i ragionamenti di persone, o quelli propri, soffermandosi su quanto può essere razionale o irragionevole un pensiero. E, maggiormente, su come le persone si adoperano per formulare alcune modifiche che possono trasformare i loro pensieri irrazionali in pensieri ragionevoli.

Fare esercizi su come trasformare gli aspetti irrazionali del proprio pensiero in alternative ragionevoli ci può aiutare a divenire una persona assertiva, almeno in quell'argomento oggetto di analisi.

Al fine di mostrare come può avvenire questo processo riportiamo di seguito alcuni esempi.

-*Pensiero irrazionale*: 'per essere felici bisogna essere accettati da tutti'.

-*Alternativa ragionevole*: 'si può essere felici anche se non si è accettati da tutti'.

-*Pensiero irrazionale*: 'se gli altri non mi proteggono non posso farcela'.

-*Alternativa ragionevole*: 'gli altri sono importanti, ma bisogna imparare anche a farcela da soli'.

-*Pensiero irrazionale*: ‘sono sicuro che se dico veramente quello che penso chi mi ascolta ci rimarrà molto male’.

-*Alternativa ragionevole*: ‘se considero che a sua volta anche chi mi ascolta ha il diritto di esprimere quello che pensa è possibile esprimere quello che si pensa senza troppo ferire gli altri’.

-*Pensiero irrazionale*: ‘per essere degno di stima devo essere ricco e potente’

-*Alternativa ragionevole*: ‘sono una persona degna di stima anche se non sono ricco e potente’.

Questi esempi ci mostrano come attraverso la razionalizzazione dei ragionamenti possiamo modificare i nostri e gli altrui modi di pensare. Pensieri e situazioni irragionevoli nelle quali le persone possono apparire prigionieri inconsapevoli e prive di idee ed energie sufficienti per rendersene conto e, maggiormente, di mettere in opera pensieri e azioni per modificarli.

In questa direzione l’atteggiamento assertivo può essere davvero molto utile agli operatori nel loro occuparsi di persone in difficoltà che richiedono aiuto.

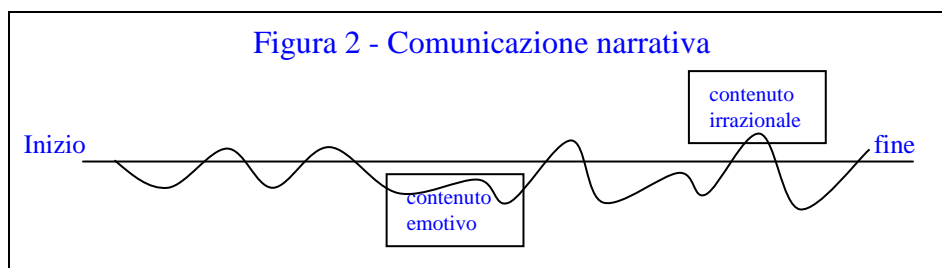
Detto questo, quello che possiamo già accennare qui è che la comunicazione narrativa associata con l’empatia e l’assertività determina la possibilità di un utilizzo strumentale della comunicazione empatica e assertiva dove gli elementi narrativi possono facilitare la capacità di percepire i sentimenti dell’altro come, allo stesso tempo, la capacità di mantenere una giusta distanza.

E per finire diciamo che l’atteggiamento assertivo può essere riconosciuto e percepito, fra le altre cose, laddove è presente una buona proposizione di contenuti ragionevoli, come la messa in atto di una buona capacità di stabilire, durante la narrazione, una giusta distanza dal vissuto emotivo dell’altro.

6. Interazione e dialogo sulle tre forme di comunicazione proposte

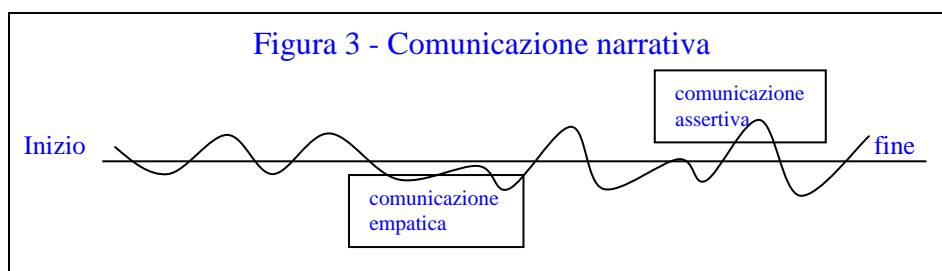
Con questo paragrafo è arrivato il momento di fare una sintesi che descriva l’utilità dell’interazione e del dialogo fra le tre modalità di comunicare proposte. Possiamo cominciare col dire che una vera comunicazione efficace si ottiene, a mio avviso, quando acquisiamo la capacità di far dialogare queste tre forme di comunicazione. Infatti, se consideriamo la comunicazione narrativa del nostro interlocutore come piattaforma sulla quale possiamo individuare contenuti emotivi e contenuti irrazionali, con una comunicazione empatica e/o con una assertiva, possiamo intervenire dosando elementi di empatia ed elementi di assertività e orientare la relazione con l’altro verso il raggiungimento di

uno specifico obiettivo; nel nostro caso del prendersi cura dell'altro in maniera professionale ed efficace. Così facendo posso ottenere, ad esempio, di modificare gli aspetti irrazionali presenti nella narrazione in alternative ragionevoli (si riveda anche la nota sulla figura 1).



A partire da questa nuova consapevolezza possiamo, quindi, elaborare le informazioni degli aspetti emotivi e degli aspetti irrazionali, condividere le emozioni e modificare gli aspetti irrazionali in alternative ragionevoli che, come abbiamo visto, possono modificare un pensiero irrazionale.

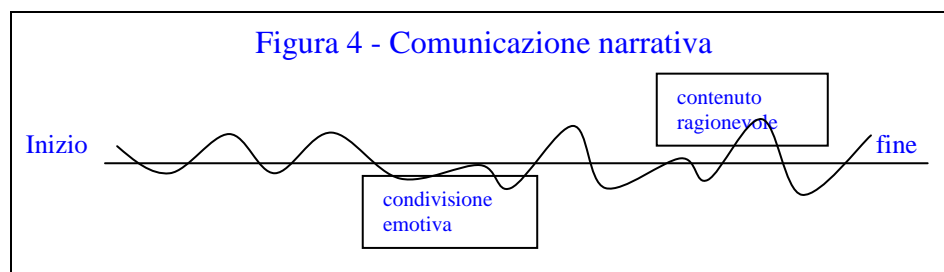
Con questa applicazione strumentale della comunicazione empatica e della comunicazione assertiva, lo schema della figura 2, si trasforma in quello rappresentato nella figura 3.



I fattori più rilevanti che facilitano l'attivarsi di una comunicazione assertiva, come abbiamo già accennato, sono la consapevolezza del proprio obiettivo, associata alla consapevolezza della propria identità di ruolo, in relazione all'interlocutore, e in questo, una buona capacità di attivare momenti di empatia. Questi momenti di assertività possono fare davvero la differenza fra una comunicazione usata senza un obiettivo preciso e una comunicazione orientata a raggiungerne uno prefissato.

La figura 3 ci suggerisce, quindi, che l'applicazione della comunicazione empatica e della comunicazione assertiva ai contenuti emotivi e a quelli irrazionali del nostro interlocutore li trasforma in condivisione emotiva e in contenuto ragionevole, come mostra la figura 4, la quale, a differenza della figura 3, riporta la condivisione emotiva avvenuta fra gli interlocutori dopo l'applicazione della

comunicazione empatica. Lo stesso vale per la parte che interessa gli elementi assertivi. La figura 4 rappresenta l'avvenuto processo di trasformazione di un pensiero irrazionale in un pensiero ragionevole, ottenuto, appunto, tramite l'applicazione della comunicazione assertiva ed empatica in assetto strumentale.



Riepilogando, quando ascoltiamo una narrazione, in assetto strumentale, dobbiamo fare attenzione, in definitiva, ai momenti emotivi e ai contenuti che possono essere ragionevoli o irragionevoli.

Come abbiamo già suggerito, i processi che rendono più efficace una comunicazione sono la capacità di discernere proprio gli aspetti razionali da quelli irrazionali - che abbiamo imparato a conoscere nel paragrafo sulla comunicazione assertiva e, in particolare, con gli esercizi sul pensiero assertivo.

Può facilitare la comunicazione, inoltre, porre l'attenzione sui modi di essere degli interlocutori e sulle forme di linguaggio utilizzate; ad esempio, fare domande aperte e mostrare di comprendere, più che giudicare o valutare la posizione dell'altro. Dare informazioni sullo stato di malattia e spiegare le conseguenze quando non ci si attiene alla prescrizione del medico o non si assume correttamente una terapia.

Ad esempio, informare un paziente diabetico sul perché sente sempre il desiderio-bisogno di mangiare dolci e metterlo al corrente sulle conseguenze che avrà questo comportamento sulla sua salute e sul suo futuro. Dare informazioni sulle attività che giovano alla sua salute, come fare movimento, curare la dieta e mantenersi in relazione con le persone significative del suo contesto familiare e sociale. Ricordiamo, inoltre, che l'Operatore Socio Sanitario è sempre inserito in un'équipe (anche quando svolge il suo lavoro nel domicilio dell'utente), dove sono coinvolti nella cura medici, infermieri, assistenti sociali e familiari. E per questo deve avere sempre chiaro che sono i medici chiamati a curare le malattie, e per un certo verso gli infermieri che hanno mansioni più legati agli aspetti sanitari a diretto contatto con quelli dei medici. Protocollo che si ribalta nella figura degli Operatori Socio Sanitari che hanno mansioni più di tipo relazionale, sociali e di cura dell'igiene della persona. Protocollo che per questo espone

l'Operatore Socio Sanitario più direttamente a contatto con l'utente e, quindi, a momenti emotivi ed empatici più intensi e più significativi. E questo giustifica la necessità di formare sempre meglio questa figura e di fare in modo che acquisisca, sempre più, competenze nell'area relazionale e del prendersi cura dell'altro e cioè per agire una relazione professionale a sostegno di vissuti emozionali ed empatici che andranno ad influire notevolmente sull'esito del decorso della malattia e della guarigione. Non ultimo, ricordiamo che il rapporto con il nostro interlocutore si gioca sempre e comunque sulla qualità dell'ascolto (Nichols, 1997), che siamo in grado di stabilire e che deve essere attivo e reciproco (Sclavi, 2003).

6.1. L'ascolto attivo e l'empatia nei processi comunicativi

Come abbiamo già suggerito, la capacità di mettere in opera un ascolto attivo permette lo sviluppo di una buona relazione empatica (Sclavi, 2003). In una relazione empatica non si realizza solo un ascolto passivo dove le parti agiscono le loro intenzioni in maniera alternata più o meno equa e rispettosa dei turni di parola, ma un ascolto attivo, una modalità di ascolto dove, mentre ascolto l'altro, mi scopro ad ascoltare anche me stesso. È un ascolto che attiva un processo di comunicazione circolare. Ascoltare attivamente significa evitare di fare troppe interruzioni, aggiunte, commenti, distrazioni, fare domande non pertinenti, emettere giudizi o squalifiche. L'ascolto attivo permette di comprendere una prospettiva diversa dalla propria, di tenere presente le caratteristiche dell'altro, di mantenere questa diversità durante l'interazione.

Il concetto di ascolto attivo mette in evidenza la necessità di uscire dalle nostre cornici culturali e di significato e di valorizzare ciò che accomuna gli interlocutori (Sclavi, 2003). Nell'ascolto attivo il fine del processo comunicativo rimane sempre la comprensione del nostro interlocutore. Quando si pratica l'ascolto attivo l'atteggiamento giusto da assumere è quello opposto all'atteggiamento tradizionale che considera un buon ascoltatore un soggetto impassibile, neutrale, sicuro di sé, incurante delle proprie emozioni e teso a nascondere e ignorare le proprie reazioni a quanto ascolta. Al contrario, se vogliamo entrare nella giusta ottica, dobbiamo imparare ad accogliere le novità e, maggiormente, quando si allontanano o ci spiazzano dalle nostre certezze (Sclavi, 2003). Solo così possiamo attivare un dialogo adeguato con chi porta nell'interazione argomenti e idee che, in prima battuta, ci appaiono poco sensate se non paradossali.

Schematicamente si può dire che l'ascolto comune, che definiamo passivo, pone maggiore attenzione ai contenuti; mentre l'ascolto attivo pone maggiore attenzione al contesto, alla forma e alle cornici culturali. In un certo senso,

l'interesse principale di chi pratica l'ascolto attivo è sempre quello di osservare se, e come, lui stesso e gli altri praticano l'ascolto attivo, che possiamo definire un'osservazione ecologica, alla maniera di Gregory Bateson (1972), il quale suggerisce di porre sempre l'attenzione sulle cornici culturali che intervengono nell'interazione, più che ai contenuti. Più alla meta-comunicazione la quale definisce e stabilisce le posizioni e le regole di una comunicazione, e come devono essere letti e collocati correttamente i contenuti verbali e non verbali della comunicazione (Watzlawick *et al.*, 1967). E questo processo si chiarisce se, per esempio, consideriamo la comunicazione che si realizza fra una caposala e gli operatori: il ruolo detta la cornice meta-comunicativa che orienterà i contenuti della comunicazione. Qui, il messaggio della caposala: 'dai facciamo presto che la persona ha bisogno di noi', non significa che la caposala sarà coinvolta nelle azioni che indica di fare agli operatori. In questo messaggio il ruolo detta la cornice dove si muovono i contenuti. E questa è la meta-comunicazione.

La difficoltà di percepire la meta-comunicazione è presente, ad esempio, nelle persone con forti disturbi psicologici. Anche qui, un esempio tratto da Bateson (1972: 269), chiarisce molto bene cos'è la meta-comunicazione. Un paziente, ogni volta che passava davanti alla porta dello studio del Primario di un reparto di psichiatria bussava sempre categoricamente. Il dottore dovette arrendersi di fronte all'evidenza: sulla porta c'era scritto: *studio del dottore, si prega di bussare*.

È chiaro come qui manchi propria la capacità di comprendere la cornice meta-comunicativa. Chiunque, leggendo il messaggio traduce che solo se vuole entrare in quella stanza deve prima bussare. E lo fa perché comprende la meta-comunicazione presente nello scritto che, come abbiamo più volte ricordato, orienta i contenuti dell'atto comunicativo. Cosa che invece il paziente schizofrenico non comprendere appieno perché è schiacciato dal linguaggio concreto della comunicazione e, nel messaggio della caposala, ad esempio, si aspetterà che anche la caposala parteciperà alle azioni che indica di fare agli operatori.

7. *La lettura metaforica dei ruoli impersonati per entrare in empatia con le persone*

In questo paragrafo, come già accennato, entreremo nel merito dei contenuti che spesso le tre forme di comunicazione che abbiamo trattato riportano. In particolare qui ci occuperemo dei vari ruoli che le persone rivestono. Ma di questi ruoli quello che qui ci interessa è come acquisire la capacità di leggerli metaforicamente. Vedremo come i ruoli possono essere utilizzati nei processi formativi e di lavoro considerando il loro aspetto metaforico. La capacità di leggere metaforicamente un ruolo sembra essere, infatti, uno strumento assai

utile per entrare in empatia con gli altri. E ancora, attraverso la conoscenza tecnica dei vari ruoli si può sviluppare una buona capacità di comunicare in maniera assertiva ed efficace. Partendo da quanto ha già suggerito Goffman (1959), chi entra in un ruolo trova virtualmente un sé, possiamo dire che i ruoli permeano fortemente la vita delle persone e conoscere un ruolo nei suoi componenti strutturali e tecnici ci permette, tra le altre cose, di conoscere il funzionamento mentale di chi lo impersona e, non ultimo, rappresenta una finestra di accesso per entrare in relazione empatica con chi lo agisce, al punto che potremmo affermare che lo psicologo conosce buona parte del funzionamento della mente umana attraverso la conoscenza metaforica dei vari ruoli impersonati. Acquisire la padronanza di leggere metaforicamente un ruolo e mettere a confronto le competenze di un ruolo con altri ruoli, o con il proprio, tradurre, confrontare aspetti tecnici dei ruoli avvicina gli interlocutori e facilita, come già accennato, la relazione fra le persone. Ad esempio, se ci si trova di fronte ad un paziente che ha svolto la professione di idraulico si può mettere a confronto la sua conoscenza professionale con l'idraulica del corpo umano, facendo riferimento ai vasi e alle espulsioni dei liquidi del corpo umano con l'idraulica di una casa (il corpo umano come un edificio sarà una metafora sulla quale si può argomentare e creare uno scambio, come, allo stesso tempo, un edificio come un corpo umano). Questa lettura metaforica permette a operatore e utente di scambiare esperienze e condivisioni aprendo i due a una relazione empatica e significativa, al punto, come abbiamo già accennato, che potremmo affermare che si può conoscere buona parte della vita delle persone attraverso la conoscenza delle competenze tecniche dei vari ruoli impersonati. La descrizione narrativa, in questa direzione, può divenire uno strumento che gli Operatori Socio Sanitari possono utilizzare per entrare più facilmente in relazione con i pazienti e per offrire al meglio il proprio bagaglio di competenze professionali nei processi di cura e di assistenza. Ed è principalmente per questo che la narrazione, nella formazione, ha un peso rilevante e permea tutti i percorsi di conoscenza. (Di Stefano, 2015; Ferrari, 2015; Ruvolo, 2015). In generale possiamo dire che il ruolo che la persona assume permea totalmente ciò che fanno nella vita (Profita, 2017). E non è difficile capire questa frase. Basta fare mente locale su come noi ci relazioniamo con un medico, con un professore, con un operaio, con un artista, cosa ci aspettiamo che essi facciano con noi, con i loro familiari e con i loro amici. È talmente forte ciò che un ruolo veicola nel sociale che ci troveremmo spiazzati se, ad esempio, un medico riconosciuto per la sua professionalità e riservatezza lo ritrovassimo con gli amici in un locale, come musicista, a suonare uno strumento musicale e a cantare a squarciagola. In e-

strema sintesi, sia sul piano formativo, come negli ambiti di lavoro, possiamo conoscere meglio quello che le persone apprendono o sviluppano nella loro attività lavorativa solo attraverso la narrazione che ne fanno le persone stesse. E si conosceranno meglio i processi di apprendimento e le competenze professionali che le persone mettono in gioco se si presterà attenzione ai ruoli che essi ricoprono, al loro vissuto professionale e a come si descrivono e si raccontano nelle esperienze che vivono nei propri contesti lavorativi.

8. *La descrizione narrativa nel tirocinio degli Operatori Socio Sanitari*

Nell'esperienza di tirocinio degli *Operatori Socio Sanitari* (che spesso rappresenta quasi la metà del monte ore di questi corsi professionalizzanti), gli allievi, nei momenti di elaborazione dell'esperienza fatta durante il tirocinio, sono chiamati a fare una descrizione narrativa del contesto di lavoro - della struttura - degli spazi di lavoro - degli spazi ricreativi - degli spazi di accoglienza dei familiari, eccetera. Sono chiamati, inoltre, a descrivere la relazione fra operatori in forma narrativa: - la relazione fra colleghi - la relazione con i diversi ruoli professionali presenti in struttura. A descrivere l'utenza: - storie di vita: personale, familiare e pubblica dell'utente - degenza nella struttura - percorso clinico, eccetera (Licari, Gazzetto, 2017). L'esperienza di tirocinio è l'occasione per sperimentarsi nel rapporto fra teoria appresa in aula e la pratica con la quale si viene a contatto nel tirocinio. E più questo rapporto fra teoria e pratica diviene un dialogo consapevole e aderente alla realtà delle cose, più chi lo sperimenta ha la possibilità di introiettarlo e farlo proprio. In altre parole di assumerne le competenze. In questa direzione sperimentare le tre forme di comunicazione così come le abbiamo presentate in questo lavoro diviene di notevole importanza. Riportiamo, di seguito, la trascrizione di una esperienza di tirocinio fatta da una allieva, al fine di dare al lettore la possibilità di cogliere la ricaduta operativa di quanto abbiamo proposto finora sul piano teorico.

Ascolto attivo, empatia e assertività nel prendersi cura dell'altro³

Premessa

Durante l'esperienza di tirocinio la scuola che ho frequentato ha richiesto agli allievi di focalizzare la propria attenzione su un caso clinico o assistenziale che, per svariate ragioni, destava il nostro interesse e la nostra curiosità professionale.

³ Il testo nel riquadro è stato scritto da Provvidenza Di Falco, allieva di un corso O.S.S. nell'anno 2018-19.

La mia scelta è ricaduta su un soggetto di 36 anni, sposato e senza figli, ricoverato presso una struttura perché affetto da sclerosi multipla. La sclerosi multipla è una delle principali malattie neurologiche invalidanti che colpisce indistintamente giovani e adulti. È una malattia autoimmune, cronica, che colpisce il sistema nervoso centrale deteriorando le cellule cerebrali attraverso la perdita progressiva di mielina, da parte dei neuroni, sia a livello di sostanza bianca dell'encefalo sia al livello del midollo spinale. Come sappiamo le cellule nervose trasmettono i segnali elettrici attraverso gli assoni, ossia delle lunghe fibre ricoperte da una sostanza isolante, detta guaina mielinica; è quest'ultima che viene attaccata dalle stesse difese immunitarie (per questo motivo è detta malattia autoimmune) provocando una demielinizzazione degli assoni e un rallentamento o il blocco della conduzione nervosa, fino a determinare i sintomi principali della malattia, quali *deficit* di forza, affaticabilità, disturbi di sensibilità, disturbi visivi, spasticità, dolori, eccetera. [...]

La prima accoglienza

All'arrivo del paziente in reparto, insieme agli infermieri e agli altri operatori ci siamo occupati della sua accoglienza, lo abbiamo accompagnato in stanza, mobilizzato tramite un sollevatore per metterlo a letto, perché impossibilitato dalla ormai completa inattività delle sue gambe; abbiamo avvolto il telo del sollevatore al suo corpo, lo abbiamo agganciato tramite gli appositi ganci al sollevatore stesso e con cautela lo abbiamo sollevato e posizionato a letto. L'infermiera si è occupata di raccogliere tutte le informazioni del paziente da inserire in cartella, noi operatori ci siamo occupati della rilevazione dei parametri vitali quali saturazione, temperatura corporea, pressione arteriosa e frequenza cardiaca. [...] Dopo aver comunicato i parametri vitali all'infermiera, e dopo che l'infermiera stessa ha valutato le capacità residue del paziente, tutti noi operatori siamo stati informati sulle sue disabilità gravi, le uniche parti che fino a quel momento non erano ancora state attaccate dalla malattia, erano il linguaggio e la funzionalità parziale degli arti superiori. Il paziente è risultato anche disfagico ai liquidi.

L'ascolto attivo, empatia e assertività nella relazione con il paziente

Fin da subito abbiamo cercato di instaurare un rapporto comunicativo con il paziente, nonostante stessimo attuando delle procedure tecniche, ci siamo basati molto sulla comunicazione verbale, ma soprattutto su quella non verbale, cercando di avere una mimica facciale pertinente al contesto, utilizzando anche dei gesti che accompagnassero le spiegazioni affinché tutto il nostro operato fosse compreso dal paziente e descritto nelle modalità più semplici, utilizzando spesso anche degli elementi paralinguistici, quali il tono della voce, accento e ritmo del parlato. Consapevoli che il buono e corretto utilizzo della comunicazione verbale e non verbale, avrebbe potuto affievolire la paura e l'ansia che ogni paziente può provare nell'essere ricoverato in un reparto ospedaliero. Inoltre abbiamo comunicato di essere a sua completa disposizione.

Durante il ricovero, insieme agli infermieri, ci siamo occupati di mettere a proprio agio il paziente, spiegandogli come funzionava il campanello, il letto elettronico, su come avrebbe potuto fare un abbonamento per la televisione, lo abbiamo informato sugli orari di reparto ed infine ci siamo occupati della sua dieta alimentare, che per un paziente disfagico è differente rispetto a quella di altri pazienti.

[...].

Il paziente soffre di questa grave malattia autoimmune dall'età di 28, momento in cui si manifestava in tutta la sua gravità. La scoperta della patologia, avvenuta in età così giovane e quasi subito dopo essersi sposato, lo costrinse ad abbandonare i suoi *hobby* e le sue passioni come, ad esempio, il *basket* e gli scii.

Le conseguenze, anche sul piano emozionale non tardarono ad evidenziarsi dal momento che il paziente soffriva molto nel vedersi costretto a letto o su una carrozzina ma, soprattutto, nella consapevolezza di non essere più autosufficiente e, dunque, di avere sempre bisogno di essere assistito.

Sul piano comportamentale il suo essere limitato nei movimenti lo rende vulnerabile a scatti di rabbia, è furioso con il mondo intero. Spesso è triste, scontroso con tutti gli operatori, ma anche con i suoi famigliari. Ha quasi sempre qualcosa da ridire su tutto quello che gli viene fatto o proposto.

All'inizio, quando l'ho conosciuto, ho creduto che fosse una persona superficiale e scontrosa, ma non mi sono voluta arrendere alle apparenze, per come mi hanno insegnato durante questi mesi a scuola, non ho ceduto ad un pregiudizio dato dalla sua apparenza e dal modo in cui voleva mostrarsi al mondo.

Davanti a me vedevo una rabbia incredibile nei confronti di tutte le persone che lo amavano, e nei confronti di tutti coloro che in qualche modo potevano essergli utili nell'affrontare un momento così pesante della sua vita, ma da parte sua sembrava si fosse alzato un muro di gomma su cui tutti noi rimbalzavamo nonostante le nostre buone intenzioni; era palese che ne lui, ne tutta la sua famiglia, fossero ancora riusciti ad elaborare e affrontare questa malattia che si era presentata anni prima come un fulmine a ciel sereno, distruggendo la loro serenità famigliare.

Vedendo questo suo comportamento mi è sembrato quasi di vedere davanti a me un adolescente in piena crisi esistenziale, ma mi è subito venuto in mente il meccanismo di difesa che durante questi mesi abbiamo potuto apprendere attraverso le lezioni di psicologia. Infatti uno dei meccanismi di difesa, come ad esempio la 'regressione', porta il paziente a proiettare il suo presente ad uno stato precedente, come quasi fosse una protezione; la regressione, infatti, se transitoria aiuta l'ammalato ad affrontare con più sicurezza la malattia, permettendogli anche di sperimentare nuove strategie di adattamento e di affrontare più tenacemente la malattia. [...].

Entrare in contatto con lui è stato molto faticoso, per me e per tutti gli operatori, ma io avevo scelto il mio caso assistenziale, era lui la persona che più mi 'incuriosiva', era lui, con i suoi modi, a volte quasi irrispettosi e pieni di rabbia, che avevo scelto. E non avevo intenzione di mollare.

Giorno dopo giorno cercavo di entrare in relazione con lui, utilizzando tutti i canali possibili, verbali e non verbali, occhi, tono della voce, contatto fisico, facendo do-

mande, ma ogni tentativo si rivelava poi nullo. Avevo quasi gettato la spugna, stavo quasi per rinunciare a questo caso assistenziale. Ma poi mi sono fermata un attimo ed ho pensato all'empatia studiata in classe e alle funzioni della comunicazione, quella strumentale, quella di controllo, quella informativa, quella valutativa, quella espressiva, quella assertiva, eccetera, a cosa avrei provato io se fossi stata al suo posto, che cosa mi sarebbe piaciuto ricevere se mi fossi trovata come lui. Ed è stato allora che ho cambiato il mio modo di interagire con il paziente. Infatti ora con molta cautela, senza farlo sentire a disagio, ho iniziato a cercare un dialogo con lui, ho cominciato cercando un contatto visivo, ho cercato di essere più delicata possibile nel tocco, e maggiormente ho provato a raccontargli chi ero, perché mi trovavo lì, che ruolo avevo, ho cercato di infondergli fiducia. Di tanto in tanto poi, insieme agli altri operatori, abbiamo provato a coinvolgerlo con la musica durante le cure igieniche, abbiamo iniziato a scherzare con lui, sperando in un riscontro positivo.

E così è stato, il paziente pian piano iniziava a sciogliersi e a chiacchierare un po' di più con noi. Con il passare dei giorni, avendo preso un po' di confidenza ed avendo iniziato ad instaurare un buon rapporto di fiducia, ho deciso di utilizzare la comunicazione assertiva durante i momenti che sentivo più empatici, assieme alle altre funzioni della comunicazione, informativa ed espressiva in particolare.

Cercando di essere meno invadente possibile, gli chiesi perché fosse così arrabbiato, e se in qualche modo tutti noi potevamo essergli utili.

La sua risposta fu secca e molto forte "sono un uomo incapace di prendersi cura di se stesso, che non è stato in grado di dare dei figli alla propria moglie e che con il passare del tempo diventerà sempre più un peso per tutti", dentro di me rimasi pietrificata da queste parole così forti e piene di rabbia, ma finalmente ero riuscita a creare un dialogo con lui, ne ho approfittato, e mentre lui mi raccontava la sua storia, cosa provava dentro di se, affidandomi 'alle Sette regole dell'ascolto attivo di Marianella Scavi', ho provato ad applicare alcune delle regole, ho cercato di mettermi nei panni del paziente, di vedere le cose dalla sua prospettiva, ed in effetti nessuno poteva biasimarlo per tutto quello che gli era successo e che purtroppo continuerà a capitargli.

Lo ascoltavo molto interessata, continuando il mio lavoro, ma lo ascoltavo davvero, sentivo le sue mille emozioni dal tono della sua voce che pian piano cambiava, diventava più dolce, ma poi si accentuava ancora una volta la sua rabbia, mentre lo ascoltavo continuavo a pensare "Se vuoi davvero comprendere quello che un altro sta dicendo devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva" (terza regola dell'ascolto proposta da Scavi, 2003: 63), se inizialmente mi sentivo una stupida a pensare di fargli una domanda diretta su cosa provava, poi mi sono resa conto che se non l'avessi fatto non avrei mai potuto capire con chi davvero stavo parlando, proprio per questo gli feci una domanda strana, per me, in quel momento, ma diretta e assertiva.

"Puoi spiegarmi come ci si sente dall'altra parte?"

[e successivamente, introducendo anche elementi di comunicazione empatica, tenta di mettersi nei panni dell'altro]

Cosa significa essere un paziente affetto da sclerosi multipla? Cosa vedi dalla tua parte?” Ad un primo impatto sembrò stupito, sorpreso, ma al contempo mi guardò negli occhi, i suoi diventarono lucidi e arrossati, mi sorrise e mi disse “erano 8 anni che aspettavo queste domande, sono 8 anni che mi tengo dentro chi sono diventato, come mi sento ed il buio pesto che vedo ad occhi aperti!”

[contatto emotivo avvenuto perfettamente, ora attraverso l'utilizzo consapevole e strumentale della comunicazione empatica l'operatrice ottiene informazioni che le saranno molto utili per centrare sempre più la sua relazione professionale sull'utente]

Mi spiegò che si sentiva rinchiuso in un corpo che non sentiva suo, fece delle metafore che rendevano perfettamente l'idea del suo stato d'animo, ma al contempo sembrava più sereno, e mentre raccontava e sfogava la sua ira nella chiacchierata ad un tratto si fermò e scoppiò in un pianto singhiozzante quasi come se fosse liberatorio, ho poggiato la mia mano sulla sua spalla, gli ho fatto sentire la mia presenza, ma l'ho lasciato piangere rimanendo in silenzio, aspettando che smettesse. Dopo aver smesso di piangere, si è chiuso in un silenzio che non ho voluto spezzare, ho completato quello che dovevo fare e sono andata via lanciandogli un sorriso che ha corrisposto.

A distanza di un mezz'ora circa sono ritornata in camera sua per assicurarmi che fosse tutto apposto, era da poco arrivata la moglie che come ogni giorno veniva ad imboccarlo, li ho trovati che stavano scherzando e ridendo, lui la prendeva in giro per la sua capigliatura un po' bizzarra data dalla pioggia di quel giorno. Lo sguardo del paziente era diverso, forse era la prima volta che lo vedevo sorridere da quando era arrivato.

Forse sapere che qualcuno era interessato a sapere e capire come ci si sente dalla sua parte era quello che gli serviva. E l'ultimo giorno del mio tirocinio mi disse che era felice di aver incontrato delle persone che forse per la prima volta lo avevano davvero ascoltato, che lo avevano aiutato ad uscire da un silenzio che lo isolava dagli altri da molto tempo; dopo averlo salutato e ringraziato per tutto ciò che mi aveva insegnato e aiutato a capire, ho lasciato il reparto felice di aver imparato che nel nostro lavoro l'ascolto è la più alta forma di rispetto che possiamo avere nei confronti di una persona.

Questa esperienza, che ho avuto l'opportunità di vivere, mi ha insegnato davvero moltissimo, facendomi apprezzare ancor di più la figura professionale che ho scelto di diventare. Mi ha palesemente dimostrato quanto a volte la nostra sensibilità e la giusta distanza dal paziente, possa farci capire qualcosa di veramente profondo e significativo.

Gli insegnamenti e la preparazione che ci viene fatta a scuola, a mio parere, è un'ottima base da cui partire per fare questo lavoro con amore e passione e soprattutto ci insegna quanto prendersi cura di una persona malata può essere faticoso, ma che, allo stesso tempo, può dare molte soddisfazioni.

Spero che questo caso renda ragione a tutti gli sforzi fatti dal lettore fin qui. Aggiungo solo, per finire, che se si vuole conoscere il processo di apprendimento degli allievi si deve porre la giusta attenzione proprio su come si descrivono utilizzando le tre forme di comunicazione trattate, alla consapevolezza dell'uso strumentale che ne hanno fatto e, maggiormente, su come hanno utilizzato le tre forme di comunicazione per interagire con gli ospiti, con i quali sono entrati in relazione nelle strutture dove hanno svolto il tirocinio.

9. Considerazioni conclusive

Come abbiamo visto, il processo narrativo si colloca favorevolmente nell'ambito dell'agire formativo. E come possiamo ormai intuire, la narrazione, attivando una complessa relazione con l'altro, in maniera pressoché naturale, permette anche di entrare nella relazione in maniera empatica. Allo stesso tempo, abbiamo visto come, a partire da una descrizione narrativa, sia possibile ragionare e mettere in evidenza l'interazione fra le tre forme di comunicazione che abbiamo presentato in questo lavoro. Si ritiene utile, e forse anche necessario, prendere coscienza degli aspetti strumentali di queste tre forme di comunicazione specialmente quando, per necessità di cose, si deve entrare in relazione con persone in difficoltà. Detto questo, possiamo ancora dire che la *comunicazione narrativa* è uno strumento che ci permette di comprendere i processi di conoscenza e i processi di formazione dando risalto al punto di vista di chi ha vissuto un'esperienza. Una narrazione che dà risalto alla descrizione delle osservazioni di contesto e di relazione e al vissuto soggettivo del narratore.

La comunicazione narrativa ci aiuta nella gestione delle nostre emozioni e questo è facilitato, a sua volta, dalla capacità di attivare una *comunicazione empatica*, la quale, usata come strumento ci permette di partecipare il vissuto del nostro interlocutore per coglierne più a fondo il suo vissuto emotivo. Una capacità strumentale sempre più richiesta a chi si occupa di relazioni d'aiuto.

La *comunicazione assertiva*, da parte sua, permette alla persona di essere sempre pronta a riconoscere il valore proprio e quello dell'altro; lo stile assertivo aiuta la cooperazione fra le persone e il raggiungimento di obiettivi comuni, nonché a relazionarsi con gli altri anche in maniera empatica.

Diciamo, per finire, che una riflessione su come usare come strumento di lavoro la descrizione narrativa delle relazioni (del loro contesto, delle regole, delle credenze e delle motivazioni che stanno alla base delle esperienze delle persone), permette di comprendere e sostenere al meglio la relazione interpersonale. Narrare le proprie esperienze permette, infatti, di prendere coscienza dei propri

vissuti emotivi, di vivere momenti di empatia con l'altro, nonché di valutare la capacità propria e degli altri di discernere aspetti irrazionali presenti nelle narrazioni e di modificarli, laddove fosse necessario, con narrazioni più ragionevoli, di divenire, in poche parole, una persona assertiva.

Ad esempio, se in una descrizione narrativa emerge che la persona che racconta di sé non si sente veramente amata perché malgrado i tentativi di farsi amare da tutti non ci riesce, si può proporre un'alternativa ragionevole del tipo: *non è necessario essere amati da tutti per sentirsi amati, basta essere amati dalle persone più significative*. E nei contesti di lavoro di un Operatore Socio Sanitario può essere facile trovarsi di fronte a persone affette da disturbi psicologici, o in condizioni di deterioramento fisico e psichico (si pensi, ad esempio, ai casi che abbiamo presentato o persone affette dalla sindrome dell'Alzheimer) che li portano, spesso, a fissarsi su elementi irrazionali presenti nella loro vita affettiva. E, come abbiamo già accennato, questo scambio comunicativo, consapevole degli aspetti strumentali inerenti alle tre forme di comunicazione, se si svolge dentro una condivisione di esperienze significative, e con empatia, può modificare notevolmente un vissuto irrazionale di una persona.

In ultima analisi, si sottolinea, ancora una volta, che il contesto formativo, in generale, fa uso assai ampio dell'approccio narrativo e lo fa, ad esempio, quando oltre alla teoria inserisce nella formazione la descrizione dei contesti di lavoro dove la figura professionale in esame andrà ad operare. I formatori sanno, infatti, che la descrizione dei contesti è di fondamentale importanza se si vuole far comprendere appieno dove, e come, collocare le azioni di competenza assimilate attraverso i concetti teorici. Possiamo forse dire che è solo descrivendo nei particolari il contesto operativo che l'allievo potrà ricavare il senso adeguato delle azioni da utilizzare nel suo lavoro. E questo lo si comprende davvero, come abbiamo visto, nelle esperienze di tirocinio dove è possibile mettere in pratica quello che si è appreso nella teoria.

Bibliografia

- Bateson, G. (1972). *Verso una ecologia della mente*. Milano: Adelphi, 1976.
- Bonenti, D., Meneghelli, A. (1992). *Assertività e training assertivo*. Milano: F. Angeli.
- Bruner, J.S. (1996). *La cultura dell'educazione. Nuovi orizzonti per la scuola*. Milano: Feltrinelli, 2015.
- Bruner, J.S. (1988). *La mente a più dimensioni*. Bari: Laterza, 1993.
- Bruner, J.S. (1990). *La ricerca del significato*. Torino: Bollati Boringhieri, 1992.
- Bruner, J.S. (1991). La costruzione narrativa della "realtà" in Ammanniti M., Stern D.N. (a cura di), *Rappresentazioni e narrazioni*. Bari: Laterza, pp.17-38.
- Calvino, I. (1988). *Lezioni americane. Sei proposte per il prossimo millennio*. Milano: Garzanti.

- Di Stefano, G. (2015). Senso e non senso del lavoro in Charles Bukowski, in *Narrare i Gruppi*, vol. 10, n° 2, Ottobre 2015, 169-183 - website: www.narrareigruppi.it.
- Ferrari, L. (2014). *Alle fonti del Kafkiano. Lavoro e individualismo in Franz Kafka*. Piacenza: Vicolo del Pavone,
- Ferrari, L. (2015). Superfluità e ‘vuoto mentale’ dei lavoratori: una esplorazione attraverso i racconti di Franz Kafka), in *Narrare i Gruppi*, vol. 10, n° 2, Ottobre 2015, 149-167 - website: www.narrareigruppi.it.
- Geertz, C. (1977). *Antropologia interpretativa*. Torino: Il Mulino, 1988.
- Gergen, K.J. (2004). Il ruolo della narrazione nella costruzione della conoscenza, in *Narrare il Gruppo*, Marzo 2004. Roma: Armando.
- Giusti, E., Montanari C., Montanarella G. (1995). *Manuale di psicoterapia integrata*. Milano: Franco Angeli.
- Goffman, E. (1959). *La vita quotidiana come rappresentazione*. Bologna: il Mulino, 1969.
- Goody, J. (2000). *Il potere della tradizione scritta*. Torino: Boringhieri, 2002.
- Hall, E.T. (1968). *La dimensione nascosta*. Milano: Bompiani.
- Hillman, J. (1983). *Re-visione della psicologia*. Milano: Adelphi.
- Kuhn, T. (1970). *La struttura delle rivoluzioni scientifiche*. Torino: Einaudi, 1979.
- Lévi-Strauss, C. (1978). *Mito e significato*. Milano: Net, 2002.
- Licari, G., (2006), *Il Mito. Una rilettura antropologica*, Cleup, Padova.
- Licari, G., Licari S. (2017). *Papà ... ma come si fa? La genitorialità attraverso la narrazione di storie*. Cremona: GL.
- Licari, G., Gazzetto, L. (2017). Percorsi di formazione e processi di conoscenza. Il ruolo dell'immaginario narrativo. In *Narrare i gruppi*, vol. 12, n° 1, pp. 37-58. Website: www.narrareigruppi.it.
- Marcolongo, A. (2019). *Alla fonte delle parole. 99 etimologie che ci parlano di noi*. Mondadori: Milano.
- Masoni, M.V. (2018). *Il potere dell'empatia. Le formule per entrare nel cuore delle persone*. Palermo: Dario Flacco editore
- Nardone, G., Salvini, A. (2013). *Dizionario internazionale di psicoterapia*, Milano: Garzanti.
- Nichols, M.P. (1997). *L'arte perduta di ascoltare*. Verona: Positive Press.
- Profita, G. (2017). Nascita e destino della soggettività. Dai ruoli professionali ai processi di cura attraverso una lettura di *‘Quel che resta del giorno’* di Kazuo Ishigoro, in *Narrare i Gruppi*, vol. 12, n°1, pp. 09-40 - website: www.narrareigruppi.it.
- Ruvolo, G. (2015). Il senso del lavoro e il suo contesto. Una rilettura di Bartleby lo scrivano di Herman Melville. In *Narrare i Gruppi*, vol. 10, n° 2, Ottobre 2015, 125-148 - website: www.narrareigruppi.it.
- Salvini, A. (2006). Note sul concetto psicologico d'identità. In *Narrare i gruppi*, vol. 1, n° 1 (2006), website: www.narrareigruppi.it.
- Scavi, M. (2003). *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*. Milano: Le Vespe.
- Smorti, A. (1994). *Il pensiero narrativo*. Firenze: Giunti.
- Smorti, A. (1997). *Il Sé come testo*. Firenze: Giunti.
- Striano, M. (2001). *La razionalità riflessiva nell'agire educativo*. Napoli: Liguori.
- Tibaldi, G. (1995). *Disturbi di personalità nell'ICD-10. Un'analisi psicofilologica*. Milano: Poletto.
- Tibaldi, G. (1984). *Dizionario etimo simbolico di psicopatologia*. Cortina: Milano.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D. (1967). *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Roma, Astrolabio, 1971.