

**Conferenza**  
**tenuta dal Dott. Giuliano Franzan**

## ***Il dialogo nella coppia***

### **Il Dialogo...**

Uno dei metodi più efficaci per mettere a punto una strategia a certi scopi consiste nell'individuare prima di tutto le cose sicuramente fallimentari da evitare.

Per imparare a dialogare strategicamente con il nostro partner, il primo passo sarà individuare tutti i modi sicuri per fallire nel nostro intento.

### **Dialogo fallimentare<sup>1</sup>**

#### **1. Puntualizzare**

Un tratto che caratterizza le persone intelligenti nelle loro relazioni è la tendenza a puntualizzare le situazioni e le condizioni, le sensazioni e le emozioni nel rapporto con l'altro, per tenere sotto controllo e programmare nel miglior modo possibile la relazione. Questa potrebbe sembrare una modalità di interazione corretta con il proprio partner: evita infatti equivoci o incomprensioni che potrebbero trasformarsi in attriti e conflitti. Ma questa modalità può diventare ridondante e trasformarsi in un atto che, invece di prevenire i problemi, li alimenta. La ragione è che poche cose sono così fastidiose quanto il sentirsi spiegare come stanno i fatti e come dovrebbero essere per funzionare meglio. Spesso possiamo anche constatare che il partner ha ragione, ma al tempo stesso, il modo in cui lo dice ci irrita e fa nascere in noi la voglia selvaggia di trasgredire le regole della relazione.

La persona così ragionevole e saggia che ci troviamo di fronte si trasforma in un magnifico rompiscatole: questo, tradotto in termini emotivi, significa per noi azzeramento del desiderio e una reazione di fuga o di conflitto. Purtroppo la tendenza a puntualizzare è strettamente connessa all'evoluzione moderna delle relazioni, in quanto rappresenta l'espressione più tipica di strategia di mediazione all'interno di una relazione paritaria. Come succede spesso, cose buone producono effetti cattivi semplicemente a causa del sovradosaggio, proprio come un farmaco somministrato in dosi eccessive si trasforma in veleno. In questo caso, lo scambio emotivo affettivo, sottoposto all'analisi razionale, viene ridotto a qualcosa di freddo e distante, invece che esaltare gli aspetti di calore e coinvolgimento che sono il fondamento di qualunque relazione affettiva.

In altre parole, analizzare e discutere a livello razionale una cosa che funziona anche e soprattutto sulle sensazioni, le emozioni e i sentimenti - sfere non riconducibili a una fredda logica - impoverisce i legami che tengono unite le persone. La strategia della puntualizzazione potrebbe essere definita una «perversione della razionalità», poiché produce effetti irrazionali a partire da un comportamento super-razionale.

La ragionevolezza di una puntualizzazione produce reazioni emotive in contrasto con la pura logica ordinaria della dissertazione presentata.

---

<sup>1</sup> Nardone G., *Correggimi se sbaglio*, Ponte delle Grazie, Milano 2009, pp. 12-25.

Noi non funzioniamo soltanto sulla base del buon senso e della logica: la maggior parte delle volte, soprattutto quando si tratta di dinamiche affettive, sono le reazioni emotive a guidare i nostri comportamenti.

E così reagiamo con modalità diverse da quelle razionali: modalità che non sono illogiche, ma semplicemente fondate su una logica che non è quella aristotelica, bensì una in cui vero e falso possono coincidere, in cui le contraddizioni sono terreno fertile per trarre conclusioni; le convinzioni, anche se irrazionali, possono essere sentite come autentiche; i nostri autoinganni sono il tessuto delle nostre realtà percettivo-emotive.

## **2. Recriminare**

Se il puntualizzare provoca reazioni che sono in contrasto con l'intenzione di partenza, il recriminare addirittura trasforma il suo oggetto, ovvero le colpe dell'altro, in diritti legittimi.

Provate a pensare a tutte quelle situazioni in cui il partner ha recriminato aspramente per una sua colpa: la requisitoria subita ci fa sentire quasi innocenti e la colpa, anche se molto grave, perde di forza. L'atto comunicativo del recriminare, ossia sottoporre il partner a un processo in cui vengono puntualizzate le sue colpe, per quanto possa apparire una forma corretta e legittima di chiarificazione, tende a produrre nell'accusato reazioni emotive di ribellione.

Anche in questo caso, la forma della comunicazione e la sua modalità emotiva trasformano un messaggio corretto sul piano formale in un atto relazionale che sposta la sua attenzione dai contenuti - sui quali si può sempre trovare un accordo - alla sfera emotiva.

Il sentirsi inquisiti e condannati fa scattare reazioni che spostano il piano della disputa dal livello logico - nel quale sono in questione soltanto dei semplici fatti - a un livello relazionale in cui le emozioni in gioco sono il rifiuto e la stizza. Questa reazione emotiva cancella la colpa e fa nascere solo la voglia di scappare o di aggredire.

La differenza è tra i contenuti di una comunicazione e i suoi effetti concreti. Come Paul Watzlawick ci ha indicato, oltre quarant'anni fa, nella sua *Pragmatica della comunicazione*, ogni atto comunicativo possiede al tempo stesso un effetto informativo e un effetto relazionale. Questo vuol dire che quando comunichiamo non conta soltanto il significato di ciò che diciamo, poiché il come lo diciamo ne amplifica, ne riduce o ne trasforma l'effetto. Possiamo anche essere convinti, a livello puramente razionale, che il nostro partner abbia ragione quando recrimina, ma al tempo stesso, in modo totalmente irrazionale, siamo spinti a reagire come se fossimo degli innocenti condannati iniquamente.

Ragione ed emozione non vanno sempre d'accordo, anzi, spesso sono in conflitto. La cosa più importante è ricordarsi che di solito è la ragione a soccombere, mentre l'emozione vince.

Si dovrebbe dunque ricordare che ogni qualvolta ci viene da recriminare qualcosa a qualcuno, il risultato non sarà l'accettazione delle nostre ragioni, ma una reazione di rifiuto emotivo che può portare a un freddo distacco, o a uno scontro che può trasformarsi in un litigio.

Il recriminare ha ben poco a che fare con quella che dovrebbe essere l'atmosfera relazionale di un legame affettivo, ha invece molto a che fare con la prassi giuridica che utilizza questa tecnica come percorso per definire l'imputato colpevole.

Purtroppo gli uomini che hanno compiuto un percorso di evoluzione culturale spesso trasferiscono azioni e metodi mutuati da ambiti prestigiosi a livello sociale (ma non per questo adatti a ogni scopo) a situazioni completamente diverse, in cui quelle modalità comunicative non funzionano affatto. Difatti, se una requisitoria processuale richiede per essere efficace il recriminare le colpe dell'imputato, non è detto che questa strategia comunicativa possa essere adattata a un altro ambito. In questo caso, la trasposizione di quella modalità a una relazione affettiva produce risultati negativi, ben diversi da quelli che potrebbe produrre se utilizzata in un contesto adeguato. La sfera delle relazioni affettive è una dimensione all'interno della quale più dei contenuti delle nostre comunicazioni contano i messaggi emotivi, che scaturiscono dalla forma del comunicare.

### **3. Rinfacciare**

Se puntualizzare e recriminare producono effetti abbastanza disastrosi, il rinfacciare li supera entrambi: rinfacciare è un atto comunicativo che induce a esacerbare invece che a ridurre ciò che vorrebbe correggere. Anche nel caso di questa modalità comunicativa, ritengo che ben pochi abbiano avuto la fortuna di non averla sperimentata, ovvero di non essere stati sottoposti almeno una volta alla strategia del vittimismo da parte di una persona cara che ci accusa di averla fatta soffrire con le nostre azioni e di aver sentito, di conseguenza, più che un senso di colpa, un'irrefrenabile sensazione di rabbia nei confronti di chi vuole inchiodarci alle nostre mancanze affettive e ai nostri egoismi.

Colui che rinfaccia si pone come vittima dell'altro e, da questa posizione di dolore, usa la propria sofferenza per indurre il partner a correggere quei comportamenti che l'hanno generata. Ma, purtroppo, il risultato di solito è che non solo il partner raramente cambia comportamento, ma addirittura s'indispette, si arrabbia e spesso diventa ancor più opprimente.

Questo risultato paradossale del rinfacciare può essere spiegato ricorrendo allo studio delle relazioni interpersonali e dei loro effetti. All'interno di questo settore di studi è ben noto il fatto che chi si pone come «vittima» costruisce i suoi «aguzzini». Questo vuol dire che se io mi metto nel ruolo di vittima dell'altro, lo rendo automaticamente mio aguzzino. Se quest'ultimo si arrabbia mi renderà ancor più vittima, io glielo farò notare e lui sarà sempre più aggressivo e opprimente.

Quella che si viene a stabilire, tra chi rinfaccia e chi subisce, è una forma di complementarità patogena della comunicazione che tende a strutturarsi come un vero e proprio copione interpersonale, all'interno del quale chi viene colpevolizzato è portato a reagire rifiutando o aggredendo l'altro che vittimisticamente lo mette in questa posizione.

Così facendo, la vittima accresce la sensazione di essere tale e si sentirà ancor più calata in questo ruolo, cosa che scatenerà un'ulteriore reazione di rifiuto o di aggressione da parte di chi viene fatto sentire in colpa. La dinamica sarà quella di un circolo vizioso dal quale, una volta innescato, è decisamente difficile uscire. Ogni volta è come essere catturati da un tornado che, con la sua spirale di energia, travolge fino al tremendo impatto finale.

### **4. Predicare**

La quarta strategia per un dialogo fallimentare e quella alla quale probabilmente siamo stati tutti educati fin da bambini, poiché tutti abbiamo subito le prediche dei nostri genitori, del prete, del maestro, e così via. Se il puntualizzare è portare nella relazione affettiva un metodo comunicativo del mondo scientifico, così come il recriminare significa utilizzare un linguaggio giuridico legale nell'ambito di una relazione affettiva, il predicare rappresenta il trasporre nella relazione a due di un metodo preso a prestito dalla sfera del sermone morale e religioso. Quindi, prima di tutto, come nel caso delle altre due strategie, deve apparire chiara la non idoneità di questa modalità comunicativa al pianeta della relazione a due, che si tratti di un rapporto tra partner amorosi, tra partner professionali, o tra genitori e figli.

La struttura del fare la predica è il proporre ciò che è giusto o ingiusto a livello della morale e, sulla base di ciò, esaminare e criticare il comportamento altrui. L'effetto di questa azione comunicativa e di far venire la voglia, anche in chi non ce l'ha, di trasgredire le regole morali poste a fondamento della predica stessa.

Su questo argomento ognuno di noi è specialista: a chi non è capitato di ribellarsi, direttamente o indirettamente, a una predica ricevuta facendo in modo di trasgredire le prescrizioni ricevute, o di travalicare i limiti imposti?

### **5. «Te l'avevo detto!»**

Oltre alle forme disastrose del comunicare come il puntualizzare, il recriminare, il rinfacciare, che potremmo definire ingredienti di base per il dialogo disastroso, esistono forme minori di comunicazione, meno articolate ma tuttavia in grado di provocare con grande probabilità di successo l'irritazione e l'allontanamento del partner. Queste, di solito, sono singoli atti comunicativi e non se-

quenze interattive, eppure il loro potere evocativo e formidabile. La loro forza sta nel riuscire a evocare immediatamente nell'altro le sensazioni di provocazione, irritazione o squalifica. La madre di tutte queste e senza dubbio la classica sentenza pronunciata in seguito a qualche accadimento spiacevole: «Te l'avevo detto!».

Questa dichiarazione genererebbe rabbia in chiunque, anche in un santo. Credo non esista persona che non abbia sperimentato il potere di questa frase.

L'effetto disastroso naturalmente e direttamente proporzionale all'importanza sul piano affettivo della persona che pronuncia queste parole, poiché quanto più siamo coinvolti emotivamente, tanto più è insopportabile sentirci dire «Te l'avevo detto!». Esistono molte varianti di questa sentenza, ma hanno tutte la stessa struttura e funzione, come ad esempio: «Lo sapevo io ...», oppure «Non mi hai voluto dare retta, vedi?!».

L'idea di fondo è che il partner ci comunica il fatto che noi abbiamo sbagliato qualche cosa poiché non abbiamo ascoltato o non abbiamo dato peso alle sue parole e alla sua opinione. Se io già sono arrabbiato con me stesso perché ho commesso un errore, il fatto che l'altro mi faccia notare che l'ho commesso dal momento che non gli ho dato retta - ammesso che questo sia vero e non sia solo una sua impressione - non mi aiuta affatto, anzi, mi fa imbestialire ancor di più con me stesso e con lui. Quando pronunciamo questa «frasetta» ci trasformiamo nel parafulmine della rabbia del nostro partner, al quale diamo la possibilità di dirottare contro di noi tutta la carica che aveva contro di se a causa del suo fallimento.

## **6. «Lo faccio solo per te»**

Il secondo ingrediente minore per un fallimento sicuro nel dialogo con il partner è rappresentato da un'altra sentenza essenziale, capace di scatenare le furie della persona più mansueta, ossia: «Lo faccio solo per te».

In questa maniera viene dichiarato un sacrificio unidirezionale da parte di uno dei due membri della relazione: questa non solo fa sentire l'altro in debito, ma lo costringe anche a subire qualcosa che lo fa sentire inferiore, poiché bisognoso di un «generoso» atto altruistico. È comprensibile come questo messaggio, che il più delle volte arriva non richiesto, sia molto irritante perché mette in una condizione emotiva ambivalente: dovrei ringraziarlo per la generosità, ma sono in difficoltà in quanto non è stata da me né desiderata né richiesta. Questa dichiarazione viola una regola fondamentale della cosiddetta nobiltà di spirito, ovvero «mai far pesare all'altro quello che facciamo per lui».

Infatti, se qualcuno ci fa pesare un suo sacrificio, o anche semplicemente un piccolo favore, questa ci indica il suo bisogno di essere riconosciuto e gratificato per quello che, se fosse stato davvero nobile e generoso, avrebbe dovuto fare senza farcelo notare.

Non deve stupire che le reazioni a questo messaggio possano apparire come atti d'ingratitude: un atto altruistico dichiarato si trasforma in una manovra decisamente egoistica. Se io non pretendo il riconoscimento del mio sacrificio, l'altro - se non è proprio abietto - se ne renderà conto da solo e mi sarà doppiamente grato: una volta per il favore ricevuto, la seconda per non averglielo fatto pesare.

## **7. «Lascia... faccio io»**

L'ultima tra le tecniche minori è quell'atteggiamento che veste i panni della gentilezza ma che in realtà nasconde una forma di squalifica delle capacità dell'altro. Si tratta di quelle situazioni in cui ci si sostituisce all'altro nell'eseguire un compito, facendo perdipiù sembrare il nostro agire come un atto di cortesia e attenzione nei suoi confronti.

«Cara, lascia, parcheggio io l'auto ...»; oppure «Caro lascia fare a me questo», eccetera.

All'apparenza sembrerebbero davvero atti gentili per salvare l'altro da un suo impaccio, ma in realtà chi «subisce» la gentilezza la vive come un atto di squalifica delle proprie capacità. Un aiuto non richiesto non solo non aiuta, ma danneggia. Questo perché l'atto, se a un livello più superficiale

di comportamento comunica una buona intenzione, a un livello emotivo più profondo significa: lascia fare a me perché tu non sei capace.

L'evocazione di questo messaggio sotterraneo ha un potere formidabile, che avvelena e intorbida anche la più sincera delle buone intenzioni.

## **Dialogo efficace<sup>2</sup>**

### **1. Domanda piuttosto che affermare**

La prima diretta conseguenza di quanto esposto sino a ora può essere riassunta nell'indicazione: «Se vuoi ottenere, inizia con il domandare piuttosto che col proporre».

Questo significa che il modo più efficace per aggirare le resistenze dell'altro è rappresentato dal domandargli cosa pensa a riguardo di ciò che vogliamo introdurre come argomento di discussione. Non si tratta però semplicemente di fare domande su quel certo argomento, ma di introdurre una forma particolare d'interrogativo: domande strategicamente costruite che propongono al loro interno le alternative di risposta verso cui vogliamo guidare il nostro partner. Ad esempio, io posso chiedere alla persona che mi sta accanto: «Come mai non mi consideri abbastanza?». Questa domanda apre tante possibilità di risposta e suona troppo perentoria, tanto da complicare le cose invece di condurle nella direzione desiderata. Ma se io domando: «Negli ultimi tempi mi dedichi poca attenzione perché ho commesso una serie di errori o perché semplicemente non mi ritieni all'altezza?». Costruisco, così, un'interazione comunicativa completamente differente. Adesso il mio interlocutore si trova di fronte a una domanda non perentoria né provocatoria, ma che contiene una sorta di richiesta di aiuto: l'altra persona non ti fa sentire in colpa per quello che fai, ma si pone come se fosse lei in difetto. Questa condizione creata dalla formulazione della domanda ci invoglia ad aiutare l'altro a capire, e di conseguenza a rispondere in maniera né tagliente né elusiva, ma collaborativa, se non addirittura protettiva.

Su questa scia l'altro risponderà scegliendo una delle alternative proposte. In questa maniera il dialogo inizia a focalizzarsi da subito sulla prevenzione dei conflitti e sulla possibile soluzione dei contrasti.

Dialogare strategicamente prevede prima di tutto evitare di iniziare con affermazioni, ma procedere col porre domande non provocatorie, bensì capaci di creare un clima collaborativo tra gli interlocutori. Le domande strategiche, inoltre, che contengono alternative ipotetiche di risposta, orientano l'interazione verso un atteggiamento di comprensione del problema e non verso la ricerca del colpevole.

Se io formulo una domanda che mi aiuti a capire come stanno le cose piuttosto che proporre la mia interpretazione, faccio sentire all'altro che è lui a dirigere la conversazione: questa abbatte le sue barriere, poiché non lo faccio sentire costretto. All'apparenza questa può sembrare un sottomettersi all'altro, ma in realtà è guidare il dialogo in maniera da uscire dall'usuale dinamica dei contrapposti. È un modo per stabilire fin da subito una relazione connotata dal desiderio di congiungersi e non da quello di opporsi.

Quando si dialoga con una persona importante per noi, l'obiettivo non è vincere facendo perdere l'altro, ma vincere insieme. Non è importante sottomettere il nostro interlocutore, ma e fondamentale farlo sentire come colui che gestisce la situazione. Egli deve provare il desiderio di incrementare questa sua sensazione, desiderio che lo renderà decisamente collaborativo.

Se nel procedere del nostro dialogo proponiamo una serie di domande così strutturate, saremo in grado di guidare il nostro partner come in una sorta d'imbuto, sino al punto in cui lui scoprirà, come se fosse una sua personale conquista e non una nostra forzatura, quello che noi avremmo voluto

---

<sup>2</sup> Nardone G., *Correggimi se sbaglio*, Ponte delle Grazie, Milano 2009, pp. 37-55.

proporgli direttamente. In questa maniera si arriva a una congiunzione di vedute, evitando contrasti e resistenze al cambiamento.

Il primo ingrediente dell'alchimia magica del dialogare strategicamente e, quindi, rappresentato dal porsi in maniera apparentemente dimessa, nel ruolo di chi chiede al proprio interlocutore di spiegare come stanno le cose. Ma nel fare ciò si utilizza una particolare strutturazione delle nostre domande: queste contengono le alternative di risposta verso le quali desideriamo che il dialogo si orienti. La sequenza di domande così strutturate «guiderà» il nostro partner, attraverso le sue risposte, a «scoprire» autonomamente ciò che, se noi glielo avessimo proposto direttamente, sarebbe stato probabilmente rifiutato perché vissuto come una forzatura.

## **2. Chiedi, verifica piuttosto che sentenziare**

Il secondo ingrediente del dialogo strategico è rappresentato dal chiedere conferma alle risposte ricevute in seguito alle domande proposte. Tuttavia, la maniera strategica di chiedere conferma, ovvero il parafrasare il contenuto di due o tre risposte ottenute successivamente a una sequenza di domande, non è soltanto un verificare ciò che si è compreso, bensì un ancorare quanto concordato. Parafrasare due o tre risposte ricevute alle nostre domande strategiche è un modo per rafforzare ciò che si sta costruendo: se io propongo una serie di domande e ottengo una serie di risposte, e poi riassumo le risposte ottenute chiedendo un assenso alla mia parafrasi, nel momento in cui l'altro mi rassicura che ho ben capito lui stesso si convince di ciò.

Ad esempio, se in seguito ad alcune risposte io dichiaro: «Correggimi se sbaglio, da quanto mi hai detto, sembrerebbe che ...». Alla mia parafrasi, il partner risponde: «Sì, proprio così».

In questa maniera io non solo ho confermato a me stesso di essere sulla buona strada, ma ho fatto sì che lui sia d'accordo con me: ossia ho creato un accordo su quanto sino ad ora abbiamo scoperto insieme rispetto al nostro disaccordo precedente.

Quindi non solo verifico la direzione del mio procedere, ma creo un accordo su ciò che stiamo costruendo: una sequenza di piccole alleanze, come ci dicono gli studiosi della persuasione, conduce con agio alla realizzazione della grande alleanza finale. Se grazie alle mie parafrasi creo tale tipo di accordo, rafforzo e rendo più rapido il processo verso il cambiamento costruttivo della situazione problematica.

Poniamo un esempio concreto riprendendo le domande dell'argomento precedente e le loro risposte: «Negli ultimi tempi mi dedichi poca considerazione, perché ho commesso una serie di errori, o perché semplicemente non mi ritieni all'altezza?».

«Mi viene da considerarti un po' meno, non perché non ti stimo, ma perché ultimamente hai fatto una serie di cose sbagliate».

«Tu pensi che gli errori che ho commesso e che ti fanno essere sfiduciato, io li abbia commessi in maniera deliberata, oppure ho fatto le cose senza rendermene conto?»

«Non credo che tu sia stata/o capace di deliberati errori, penso che tu li abbia commessi in maniera inconsapevole, ma comunque li hai commessi».

«Queste cose sbagliate che io ho fatto senza rendermene conto e realizzando solo dopo quanta fossero fastidiose per te, sono cose che possono essere superate, oppure quanto è successo è qualcosa di irreparabile?»

«Se tu correggessi certi errori, potremmo recuperare tutto, sarebbe sufficiente evitare certe cose».

Dopo tale sequenza, si potrebbe parafrasare:

«Correggimi se sbaglio: tu pensi che i problemi tra noi due siano emersi da una serie di miei errori che però io ho commesso senza rendermene conto, ma che comunque ti hanno offeso. Tuttavia sarebbe sufficiente, per recuperare la situazione, che io smettessi di commettere tali inconsapevoli mancanze».

Il partner non potrà che rispondere: «Sì, proprio così», considerando che ho solo messo in sequenza quello che lui stesso ha dichiarato.

Nel momento in cui l'altro approva la mia parafrasi, non solo mi conferma che mi sto muovendo nella direzione giusta, ma ancora anche in se stesso l'idea che siamo sulla buona strada. Si ottiene un implicito invito ad aggiustare le cose senza averlo direttamente richiesto.

In altri termini, da una situazione di possibile rigidità si passa a una condizione di apertura. Parafrasare le risposte alle domande strategiche non è solo verificare che stiamo procedendo rettamente, ma far sentire al nostro interlocutore che anche lui conduce il dialogo e sceglie la direzione; e questa trasforma la relazione emotiva da competitiva a collaborativa.

Una volta realizzato questo primo accordo fondamentale, relativo al come le cose sono andate storte e al fatto che possono essere raddrizzate, è importante definire e programmare concretamente il percorso verso il cambiamento desiderato. Per far questa le domande si focalizzano su quello che è importante fare in pratica, e la successiva parafrasi dovrà contenere la descrizione puntuale dei passaggi necessari per giungere allo scopo prefissato. Il tutto in modo da enfatizzare la sensazione di cambiamento in atto, la concreta realizzabilità del processo è la collaborazione necessaria a tale scopo. Questa procedura apparentemente ridondante è d'importanza fondamentale, poiché rende l'accordo ottenuto su ciò che può essere fatto per risolvere il problema qualcosa che dalle parole passa ai fatti concreti, senza che questa appaia una forzatura bensì un desiderio comune. Per chiarire meglio questo passaggio riprendiamo il nostro esempio di dialogo strategico nel quale siamo giunti alla prima parafrasi che viene seguita dalla domanda costruttiva: «Pensi che nel mio impegnarmi a evitare di commettere di nuovo gli stessi errori, sarebbe utile che tu intervenissi immediatamente nel caso in cui io andassi di nuovo in una direzione sbagliata facendomelo notare; oppure pensi che sarebbe meglio che io facessi tutto da sola/o, assumendomi il rischio di sbagliare di nuovo?»

Come anticipato la risposta più probabile sarà: «Certo, se io vigilassi intervenendo prontamente sui tuoi errori inconsapevoli sarebbe meglio, perché così si eviterebbero guai e tu impareresti prima a correggerti». A tale risposta potremmo far seguire la parafrasi: «Correggimi se sbaglio, tu pensi che il miglior modo per far sì che io eviti di ripetere quegli errori che ti hanno così disturbato sia che io mi sforzi di starci attenta/o e che tu vigili sulle mie azioni intervenendo prontamente ogni qual volta io andassi in una direzione sbagliata. Così facendo io potrei prima di tutto non combinare grossi guai, dato che verrei immediatamente bloccata/o nei miei eventuali errori, e inoltre imparare attraverso l'esperienza a correggermi grazie al tuo controllo».

Ancora una volta, il partner non potrà che dichiararsi d'accordo. Si suggella così una sorta di sacra alleanza: i due interlocutori sono uniti nel combattere il nemico comune rappresentato dai precedenti equivoci ed errori commessi. Adesso è come se tutto ciò fosse un problema estraneo alla relazione perché già superato, qualcosa di negativo da mantenere al di fuori di un rapporto basato sulla collaborazione. In altri termini, il cambiamento è già avvenuto ed è in marcia verso la soluzione del problema.

Dialogare strategicamente, infatti, rende il cambiamento non solo auspicabile ma addirittura inevitabile.

### **3. Evoca piuttosto che spiegare**

Il terzo ingrediente di un «preparato magico» realmente efficace per la costituzione di una relazione interpersonale costruttiva è rappresentato dal saper toccare le corde emotive del nostro interlocutore ancor prima che influenzare le sue capacità cognitive. Come dice Tommaso d'Aquino: «Non c'è cosa nell'intelletto che prima non passi per i sensi». Per far sì che conflitti e attriti vengano trasformati in accordi è necessario che il nostro partner senta il desiderio, e non solo a livello razionale, di realizzare una relazione basata sulla fiducia e sulla collaborazione. Anche i due ingredienti precedenti della nostra alchimia lavorano, come abbiamo chiarito, sulle percezioni e sulle emozioni che veicolano le nuove prospettive cognitive.

Il domandare e il parafrasare strategicamente rappresentano già strumenti per evocare nuove sensazioni.

Spesso, però, è utile rafforzare l'aspetto evocativo del linguaggio che si usa durante il dialogo, perché, come i poeti, i letterati e gli oratori ci insegnano da sempre, la capacità di evocare sensazio-

ni ed emozioni intense è uno strumento persuasivo molto più potente di qualunque forma logica e razionale dell'argomentare.

Si può provare su se stessi questa differenza misurando il diverso effetto delle due seguenti sentenze:

- *Sentenza razionale*: «Quando tu inconsapevolmente fai qualcosa di sbagliato nei miei confronti, questa mi provoca rabbia e rifiuto».
- *Sentenza evocativa*: «Quando inconsapevolmente mi ferisci, mi provochi un grande dolore, come di una pugnalata alle spalle, alla quale mi viene da reagire cercando di ferirti a mia volta».

Il significato delle due affermazioni è esattamente lo stesso, ma l'effetto è decisamente diverso: la prima indica e descrive, la seconda mentre descrive *fa sentire*. In altri termini, mentre da una parte si gioca sul livello della relazione e della comprensione, dall'altra si gioca sul livello della sensazione e dell'emozione evocate, per giungere solo successivamente alla comprensione. È evidente che, se si considera il fatto che prima percepiamo, poi comprendiamo, la seconda modalità comunicativa ha un impatto decisamente molto più forte della prima, proprio grazie al suo potere evocativo.

La caratteristica evocativa del linguaggio non dovrebbe mai essere sottovalutata, poiché è lo strumento principe per indurre nel nostro interlocutore, così come in noi stessi, quelle sensazioni che fanno scattare le reazioni desiderate.

Per chiarire ancora meglio questo concetto è bene ricorrere nuovamente a un esempio concreto delle due tipologie di evocatività:

- *Sentenza evocativa avversiva*: «Quando mi riprendi perché guardo le altre, mi fai venire ancor di più il desiderio di farlo. Come se tu mi dicessi di non assaggiare quella torta perché è troppo buona».
- *Sentenza evocativa esaltante*: «Quando mi guardi e mi sorridi così, sei come un vento fresco che mi ristora in una giornata torrida».

Nel primo caso, la sensazione evocata sarà il timore di insistere nel proprio repertorio di accuse, poiché questa farà incrementare piuttosto che ridurre il comportamento indesiderato del partner. Nel secondo, invece, si trasmette una sensazione gratificante di apprezzamento e s'induce nel partner la tendenza a incrementare quell'atteggiamento che lo esalta.

La magia del linguaggio, quando è applicata alle relazioni interpersonali più intime, mostra ancor di più il suo potere, e non va mai sottovalutata come se fosse solo un ornamento inutile del comunicare. Sarebbe come sostenere che classe ed eleganza sono inutili rispetto al nostro essere desiderabili, mentre sappiamo tutti quanto queste due caratteristiche, apparentemente non fondamentali, possono rendere più desiderabile una persona non bella rispetto a una effettivamente bella. Nel nostro dialogo dovremmo sempre ricordarci di tutto questo, rendendo il nostro linguaggio sobrio ma elegante, chiaro ma evocativo, semplice ma pregnante, carico di significati ma bello da ascoltare.

Ormai sappiamo trasformare un rapporto conflittuale in una relazione costruttiva basata sull'accordo mediante l'uso sapiente di una forma del dialogare che tutte le persone possono imparare e utilizzare. Ovviamente, quanto più si è abili, tanto più si può ottenere; chiunque può imparare a suonare uno strumento musicale, ma pochi sono quelli che ne sanno fare un'arte, e questa vale anche per l'arte del comunicare.

Comunque, usare immagini evocative per rafforzare i nostri messaggi, rappresenta una tecnica superiore per il dialogare strategico con il proprio partner.

Infatti, «la vera scoperta», scrive Marcel Proust, «non è vedere nuovi mondi ma cambiare occhi».



#### 4. Agisci piuttosto che pensare

Una delle convinzioni più fallimentari dell'uomo moderno è ritenere che una volta capito come funziona una cosa, automaticamente si sarà in grado di dominarla.

Purtroppo, la vita quotidiana di ognuno di noi smentisce continuamente questa convinzione, che trae le sue origini dalla supremazia attribuita al pensiero sull'azione.

Quante volte ci capita di capire cosa dovremmo fare per evitare o risolvere un problema e poi non essere in grado di farlo? L'esempio più disarmante a questo riguardo è la paura: posso cercare di convincermi quanto voglio a livello razionale che volare è molto più sicuro che viaggiare in auto, ma se ho paura di volare, non servirà a nulla, se non a incrementare il senso di frustrazione e sfiducia in me stesso.

Questo esempio della paura ci spiega che per ottenere un cambiamento reale è indispensabile non solo *capire* ma essere in grado di *agire* diversamente. Questo vale ancora di più se facciamo riferimento alle dinamiche interpersonali.

Si pensi a una coppia che discute democraticamente sino a tarda notte trovando, per sfinimento o reale comprensione, un accordo ma che al mattino sin dalle prime battute riparte da zero con la discussione. Il problema sta nel fatto che se un accordo che abbiamo stabilito non viene trasformato in piani di azione, la sua possibilità di realizzarsi è quasi nulla. Se invece a un accordo seguono una serie di azioni concordate assieme, è probabile che il progetto comune diventi realtà. Ogni forma di credenza strutturata necessita, per costituirsi, di una serie di sequenze ripetute di rituali di comportamento.

L'esempio più pregnante sono le religioni che, anche se molto differenti fra loro, basano il proprio insediamento e mantenimento nell'animo umano su una serie di rituali: preghiera, confessione, penitenza, processioni, e così via.

La stessa cosa vale per tutti i gruppi che si riuniscono per il raggiungimento di uno scopo comune, all'interno dei quali la ritualità e le azioni protese verso l'obiettivo prefissato rafforzano la credenza relativa alla sua validità.

Tra partner è importante non sottovalutare tutto questo e di conseguenza progettare piani concreti di azione da realizzare per ottenere il cambiamento desiderato.

Nel nostro esempio di dialogo i due interlocutori convengono sulla necessità di correggere concretamente la situazione precedente mediante una serie di azioni reciproche.

Queste, mentre realizzano l'accordo verbale tra i due, ne amplificano anche l'effetto. In linea con la filosofia orientale: «Un uomo saggio vive agendo e non pensando di agire, e ancor meno pensando a quello che penserà quando avrà finito di agire».

Come dice Heinz von Foerster: «Se vuoi vedere, impara ad agire».