

Comunicazione e incoraggiamento

PIER LUIGI PAGANI

Summary – COMMUNICATION AND ENCOURAGEMENT. The duty of psychotherapist is to find strategies able to encourage a chance which adjusts the unfavourable condition of the patient. In order to do this, the therapist uses a dynamic scheme that, with empathic techniques of communication, alligns him with the personality of the patient, overcomes discouragement by giving him self-trust and courage to face life.

Keywords: COMMUNICATION, ENCOURAGEMENT, FRUSTRATION

Ogni intervento clinico di pertinenza psicologica deve essere rivolto alla ricerca di strategie capaci di facilitare la correzione di condotte valutate dal paziente, sino a quel momento, come inappaganti o frustranti. È necessario perciò favorire un “cambiamento”, che ripristini nel soggetto la *fiducia in se stesso*, rendendolo consapevole del fatto che il suo attuale atteggiamento risulta improprio nei confronti delle reali mete che si era proposto di raggiungere.

Per conseguire l’obiettivo del cambiamento, l’operatore dovrà pianificare con creatività una personale strategia d’intervento, attraverso l’ideazione di uno schema dinamico adatto alla personalità del paziente, che si avvalga di adeguate tecniche comunicative [9].

Il concetto di comunicazione comporta di necessità l’interazione tra due o più soggetti. Per questo motivo, la comunicazione è un’attività che, in qualche modo, presuppone un certo grado di cooperazione. Non possiamo, quindi, parlare di processo comunicativo se non è almeno bidirezionale: non è da considerare comunicazione il flusso d’informazioni e di segni che provengano da un solo verso. Se qualcuno parla ad altri senza la necessità di ascoltare, ci troviamo in presenza di una semplice trasmissione di elementi o di enunciazioni.

Per comprendere meglio la compartecipazione comunicativa che vede coinvolti degli individui, è utile valersi del contributo degli esperti nella *comunicazione umana* e, in particolare degli studi e delle ricerche di Paul Watzlawick [10], il massimo studioso della pragmatica della comunicazione umana, come pure delle teorie del “cambiamento” [11], del “costruttivismo radicale” e del principio della “modificazione delle idee” con cui l’uomo costruisce la propria “immagine” di sé e del mondo, talora contrastanti con la “realtà” ambientale.

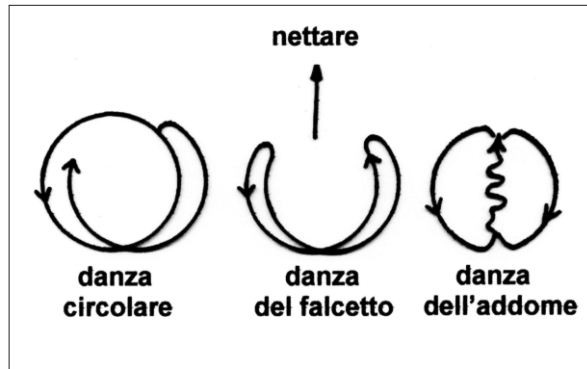
Le teorie del *costruttivismo radicale* e della *modificazione delle idee* hanno preso lo spunto, senza alcun dubbio, dai concetti adleriani di *Sé creativo* [3] e di *Stile di vita* [2]. Adler aveva, infatti, anticipato che è attraverso una «prospettiva creata da sé» (3, p. 6), integrata dalle esperienze soggettive, che l’individuo guarda al mondo, traendo da essa l’impulso interiore per raggiungere quelle finalità, che gli consentiranno di realizzare l’autentico scopo della vita. Per mezzo del *Sé creativo*, ogni individuo riesce, infatti, a interpretare in modo selettivo e singolare l’immagine di sé e della realtà che lo circonda, al punto da far assumere alla propria esistenza il significato di esperienza unica e irripetibile, comunque in continua evoluzione, come esige la sua psiche in costante “movimento”.

Come s’è accennato, nel processo comunicativo che vede coinvolte due o più persone, è possibile focalizzare due eventualità: da un lato la comunicazione come puro atto cooperativo, nel quale due o più persone “realizzano insieme” una realtà condivisa (è questa la “struttura maieutica” [5] proposta da Danilo Dolci, modello che non può prescindere dal coinvolgimento e dalla partecipazione diretta degli interessati); dall’altro lato il puro e semplice passaggio unidirezionale da chi comunica a chi ascolta, senza possibilità alcuna di metacomunicazione [9], né di obiezione. Tra questi parametri vi sono, naturalmente, le più diverse situazioni comunicative, che ognuno di noi vive nel quotidiano.

Arguire il legame fra *realtà e comunicazione* è frutto di un’idea relativamente recente. La “pragmatica della comunicazione”, che è poi l’insieme delle modalità con cui le persone possono influenzarsi vicendevolmente verso la *Weltanschauung*, la concezione del mondo, è, infatti, divenuta campo di ricerca autonoma soltanto da non molti decenni, anche se il tema delle modalità comunicative aveva affascinato diversi ricercatori già molto tempo prima che le stesse divenissero scienza.

Nel 1937, il premio Nobel per la Fisiologia e la Medicina fu assegnato a tre grandi studiosi, Konrad Lorenz e Nikolaas Tinbergen, per le loro scoperte sull’organizzazione di *pattern comportamentali* individuali e sociali negli animali, e Karl Ritter von Frisch, per la sua ricerca sul linguaggio delle api. Von Frisch scoprì, infatti, che le api usano, per comunicare, un idioma in forma di danza, piuttosto complesso ma efficace, che differisce da una specie all’altra. Poiché le varie spe-

cie delle api non si possono incrociare fra loro, la diversità di linguaggio non crea alcun problema, se si esclude un'unica eccezione, che riguarda le api austriache e le api italiane, l'*apis mellifera carnica* e l'*apis mellifera ligustica*. Queste api, poiché appartengono alla medesima specie, si possono incrociare fra loro e, oltre tutto, si esprimono usando la stessa lingua, in apparenza molto semplice, perché costituita unicamente da tre danze distinte: la *danza circolare*, la *danza del falchetto* e la *danza dell'addome* [12].



Liberamente tratto da WATZLAWICK , P. (1976),
How Real is Real, tr. it. *La realtà della realtà*, Astrolabio, Roma 1976.

Quando un'ape esploratrice scopre una fonte di cibo, ritorna all'alveare e avverte le compagne bottinatrici, non solo della scoperta fatta, ma anche del luogo dove si trova il cibo e della qualità dello stesso. Se la fonte del nettare è molto vicina, l'esploratrice esegue la danza circolare, che consiste appunto in un volo circolare, alternato a destra e a sinistra. Se la distanza è intermedia, l'ape esegue la danza del falchetto, un volo simile a un otto coricato, appiattito e curvato a semicerchio, proprio come un falchetto. Se il luogo della scoperta è ancor più lontano, l'esploratrice si esibisce nella danza dell'addome, un movimento alquanto complesso, attraverso il quale l'ape indica la direzione del cibo, oscillando e dondolando l'addome. A seconda della qualità del cibo, varia la velocità delle danze.

Pur parlando la stessa lingua, però, le api italiane e le api austriache usano gerghi diversi, per cui alcuni messaggi trasmessi hanno significati difforni e possono causare confusione. Infatti, ad esempio, l'ape italiana usa la danza dell'addome per indicare distanze superiori ai quaranta metri, mentre per l'ape austriaca tale danza indica una lontananza molto maggiore. Per questo motivo, l'ape austriaca, operando in base all'informazione dell'ape italiana non troverà il nettare, perché lo cercherà troppo lontano.

Anche se le api hanno differenti meccanismi di cognizione del mondo che le circonda, rispetto ai normali parametri dell'uomo, ad esempio gli organi della vista, la percezione dei colori e degli odori, e così via, prendo lo spunto dall'acuta osservazione di Karl von Frisch per osservare come, nel corso di un rapporto comunicativo fra gli umani, non conti tanto un repertorio di lemmi identificabili, ma come sia, invece, indispensabile la trasmissione di codici tramite un collegamento empatico, che consenta di porsi in maniera immediata nello stato d'animo o nella situazione dell'altro. Perché si realizzi la sintonia relazionale, è assolutamente indispensabile evitare ogni adeguamento alla logica comune, sfruttando la ricchezza comunicativa del nostro linguaggio, intessuto di simboli, metafore, allegorie e anche paradossi; in realtà, «una comprensione migliore della comunicazione ci costringe a riesaminare i nostri vecchi modi di trattare i problemi» [12].

In particolare, nel corso di una seduta di psicoterapia, perché si strutturi una comunicazione veramente efficace, è indispensabile fare in modo che il paziente sgombri la mente da schemi preconcepiuti, così da poter osservare i problemi utilizzando una nuova chiave di lettura, capace di passare oltre il classico binomio *causa/effetto* per orientare l'attenzione in senso finalistico, proprio come sollecita la Psicologia Individuale, verso nuove possibilità, al momento, neppure immaginabili [9].

Ecco perché, come s'è detto, è necessario favorire un "cambiamento" [11]. È solo questo l'espedito capace di riattivare nel soggetto la *fiducia in se stesso*, portandogli a livello di coscienza il fatto che la condotta da lui seguita sino a quel momento era stata svantaggiosa nei confronti del fine ultimo che si era proposto di raggiungere e dei veri obiettivi che aveva deciso di conseguire. È indispensabile, perciò, ampliare il campo di ricerca per individuare il modo che ha il soggetto di percepire la realtà: solo così sarà possibile estendere lo spazio d'opzione entro il quale egli potrà attuare le sue scelte a venire.

Nel particolare caso, poi, in cui sia necessario un intervento incoraggiante è ancor meno concepibile, per l'operatore, pensare di dover ricorrere a un formulario fraseologico predefinito, ma è, invece, indispensabile che egli analizzi con cura il modo con cui il soggetto riesce a percepire la realtà: solo così gli sarà possibile individuare le modalità del proprio criterio d'intervento, che deve basarsi primariamente sull'"incoraggiamento empatico", condotta del tutto appropriata ai principi di solidarietà partecipante suggeriti dalla nostra Scuola. Scrivono, infatti, Don Dinkmeyer e Rudolf Dreikurs: «L'incoraggiamento è uno degli aspetti più importanti di ogni sforzo correttivo» [4].

Ma che cos'è l'incoraggiamento? Per comprenderne appieno il concetto, seguiremo i principi del "pensiero antitetico" proposti dalla Psicologia Individuale.

Secondo questa *norma del ragionare per opposti*, dovremo, di necessità, partire dal concetto contrario all'incoraggiamento: lo *scoraggiamento* [9].

Lo scoraggiamento è, in sostanza, la mancanza o la perdita del *coraggio*, che, oltre a essere il contrario della *paura*, è anche una modalità di sentire e di operare in contrapposizione ai pericoli e alle loro conseguenze. Non v'è dubbio che lo scoraggiamento sia un sintomo del *complesso d'inferiorità*, determinato da una vasta serie di fattori, in modo particolare dal deterioramento morale del vissuto personale, provocato dai rapporti sociali, capaci di fungere da matrice dell'abnorme sentimento d'inefficienza, che induce proprio lo scoraggiamento [1].

È fondamentale, per ben comprendere il concetto di *scoraggiamento*, differenziarlo da quello di *frustrazione* [8]. La frustrazione è una situazione psicologica a causa esogena, a insorgenza acuta, imm modificabile, non superabile e tale da vanificare l'appagamento di un desiderio o il perseguimento di una meta, mentre lo scoraggiamento ha tendenza alla cronicizzazione, è di natura endogena e passiva e, quindi, in grado di incrementare il "complesso d'inferiorità".

Su queste basi, sintetizzando, possiamo definire «lo scoraggiamento una persistente condizione di disagio, un guasto, una malattia subdola della vita di relazione, che corrode la serenità dell'animo, appanna la mente e paralizza la progettualità, inducendo ansia e sfiducia».

Lasciato a sé, lo scoraggiamento non ha alcuna possibilità di guarigione. Se affiora lo scoraggiamento, lo *Stile di vita* si presenta alterato, il livello dell'autostima si abbassa al punto di annullarsi totalmente, crolla il rispetto per se stessi e si diventa timidi, paurosi, estremamente vulnerabili.

La tipica risposta aggressiva descritta da John Dollard e dalla sua équipe nello studio effettuato una settantina di anni fa presso l'Istituto della relazione umana della Yale University sul *rapporto tra frustrazione e aggressività* [6], se vale per la frustrazione, non è, invece, sempre valida per lo scoraggiamento.

Anche allo scoraggiamento si può rispondere talora con aggressività, di solito autolesiva, ma allo scoraggiamento ci si può più spesso adattare, tollerandolo come se fosse uno stato d'animo ordinario.

Se si vogliono evitare gli effetti negativi dello scoraggiamento, è necessario divenire tanto esperti da individuarlo al suo primo manifestarsi e ciò potrà avvenire soltanto se si sarà in grado di disporre delle tecniche comunicative adatte a contrastarlo, infondendo il coraggio sufficiente per affrontare la vita.

L'utilizzo degli strumenti dell'*analisi della comunicazione*, nella maggior parte

dei casi, permette di mantenere una relazione valida con il soggetto, aiutando l'operatore a comprendere meglio ciò che sarebbe più opportuno e conveniente dire e fare, ai fini di un più proficuo incoraggiamento.

Dreikurs e Cassel propongono *venti punti* [7], alcuni dei quali possono risultare molto utili al fine di alimentare la spinta vitale per superare lo scoraggiamento. Io ne ho selezionati nove, ritenendoli adatti tanto ai più giovani che agli adulti, e li propongo qui:

- cercare di ottenere un miglioramento, non il completo appagamento o l'affermazione;
- apprezzare di più l'impegno del soggetto, dei risultati che riesce a conseguire;
- fare in modo che percepisca la nostra fiducia;
- convincerlo a non considerare mai gli errori come se fossero degli insuccessi;
- fargli comprendere che l'errore ha una sua funzione pedagogica;
- stimolarlo, senza spingerlo mai oltre le sue reali capacità;
- aiutarlo a trovare il coraggio di essere imperfetto;
- tener presente che lo scoraggiamento è contagioso: bisogna vincere il pessimismo, tendendo a un approccio ottimistico con la vita, perché l'ottimismo non incoraggia solamente chi lo possiede, ma tutti coloro che lo circondano;
- ricordare sempre che la lode non ha lo stesso valore dell'incoraggiamento.

Molti ritengono che «incoraggiare equivalga a esprimere compiacimento. [...] c'è una differenza sottile fra i due atteggiamenti» [7].

Un bambino, ad esempio, può ricavare dall'elogio l'impressione di valere in proporzione al suo *essere all'altezza* delle aspettative delle persone adulte, ma quando egli stesso sarà cresciuto, la sua capacità di affrontare i "compiti vitali" sarà in rapporto al livello che penserà di aver raggiunto nel giudizio degli altri. L'elogio non fa che rafforzare l'attenzione dell'individuo su se stesso, generando spesso insoddisfazione, mentre l'incoraggiamento, al contrario, fa in modo che egli concentri l'attenzione sulle proprie forze e sulla capacità di vivere in mezzo agli altri.

Il coraggio riattiva la *fiducia in se stessi* e ristabilisce la capacità di affrontare sia le situazioni contingenti che quelle al momento imprevedibili, senza mai permettere all'individuo di sentirsi uno sconfitto, neppure in caso d'insuccesso. Il vero incoraggiamento sta, dunque, nel fargli sentire che "vale la pena di tentare" e nel fornirgli "sicurezza".

Bibliografia

1. ADLER, A. (1931), *What Life Should Mean to You*, tr. it. *Cosa la vita dovrebbe significare per voi*, Newton Compton, Roma 1994.
2. ADLER, A. (1933), *Der Sinn des Lebens*, tr. it. *Il senso della vita*, Newton Compton, Roma 1997.
3. ADLER, A. (1935), *Über das Wesen und die Entstehung*, tr. it. I concetti fondamentali della Psicologia Individuale, *Riv. Psicol. Indiv.*, 33: 5-9.
4. DINKMEYER, D., DREIKURS, R. (1963), *Encouraging Children to Learn: The Encouragement Process*, tr. it. *Il processo d'incoraggiamento*, Giunti e Barbera, Firenze 1974.
5. DOLCI, D. (1996), *La struttura maieutica e l'evolgerci*, La Nuova Italia, Scandicci (FI).
6. DOLLARD, J., MILLER, N. E., DOOB, L. W., MOWRER, O. H. & SEARS, R. R. (1939), *Frustration and Aggression*, tr. it. *Frustrazione e aggressività*, Giunti e Barbera, Firenze 1967.
7. DREIKURS, R., CASSEL, P. (1972), *Discipline without Tears*, tr. it. *Disciplina senza lacrime*, Ferro, Milano 1976.
8. PAGANI, P. L. (1995), "Il disagio e la frustrazione", "La costellazione familiare", *Atti del 5° Congresso Nazionale SIPI, Stresa*, a cura di MASCETTI, A., ZIGHETTI, M., Brunello 1995.
9. PAGANI, P. L. (1996), *Il counseling adleriano*, Dispense a cura dell'Istituto Alfred Adler di Milano.
10. WATZLAWICK, P., BEAVIN, J. H., JAKSON, D. D. (1967), *Pragmatics of Human Communication*, tr. it. *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma 1971.
11. WATZLAWICK, P., WEAKLAND, J. & FISCH, R. (1974), *Change*, tr. it. *Change: la formazione e la soluzione dei problemi*, Astrolabio, Roma 1974.
12. WATZLAWICK, P. (1976), *How Real is Real*, tr. it. *La realtà della realtà*, Astrolabio, Roma 1976.

Pier Luigi Pagani
Via Giasone del Maino, 19/A
I-20146 Milano
E-mail: pl.pagani@tin.it