

L'approccio relazionale nella relazione di aiuto mediante i linguaggi non verbali

Ho provato a sintetizzare alcune definizioni che aiutino a inquadrare l'ambito complesso e sfuggente dei Linguaggi non Verbali. Il passaggio successivo è quello di tradurre questi concetti nel proprio quotidiano, sforzandosi di osservare e descrivere casi e situazioni. Per questo il modulo presenta degli spazi aperti e delle descrizioni che i lettori possono sviluppare ben oltre le righe che ho predisposto. Le situazioni così ottenute contribuiranno ad arricchire una sorta di "armadio di conoscenze" a disposizione di tutti e da tutti arricchito, una proposta che stimola la co-costruzione attiva dei percorsi da parte degli insegnanti e delle altre figure coinvolte nel processo educativo di bambini, ragazzi, o persone adulte con disabilità. Pochi ambiti come quello delle comunicazioni non verbali sono allo stesso tempo un mezzo per incontrare e conoscere l'altro nella relazione interpersonale, nei modi in cui il non verbale veicola comunicazioni di relazione che qualificano le comunicazioni di contenuto.

*“Mi capita di vederlo a distanza, nella via lunga e stretta dove abito. cammina lungo i muri delle case per avere un appoggio, se incespica.....Alcuni lo riconoscono e lo salutano. Lui si ferma con la schiena contro l'intonaco, sempre pronto a parlare con tutti. Intuisco che certi lo trattano come un bambino. Sono gli stessi che trattano i bambini come idioti e stabiliscono con loro, finalmente, un linguaggio alla pari. Lui è in grado di dire cose che loro, probabilmente, non sanno neanche pensare, ma si limita a guardarli, mentre bamboleggiano, con il suo sorriso mite.” (Giuseppe Pontiggia, *Nati due volte*, Mondadori, 2000)*

La comunicazione

Il modello entro cui vorrei collocare gli esempi che seguono è quello che ruota attorno alla teoria della Pragmatica della comunicazione, agli studi del gruppo di lavoro della Scuola di Palo Alto, Gregory Bateson, Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson ed altri, che negli anni Sessanta definì la **funzione pragmatica della comunicazione**, ovvero la capacità di provocare degli eventi nei contesti di vita attraverso l'esperienza comunicativa, intesa sia nella sua forma verbale che in quella non-verbale. La teoria si fonda su 5 assiomi che giova riprendere rapidamente:

1. L'impossibilità di non-comunicare
2. Livelli comunicativi di contenuto e di relazione
3. La punteggiatura della sequenza di eventi
4. Comunicazione numerica e analogica
5. Interazione complementare e simmetrica

Il primo assioma ci ricorda che sempre siamo immersi in processi comunicativi, che è impossibile non comunicare e che non può mai essere accettabile una affermazione riferita ad una persona del tipo “no è in grado di comunicare”. Si tratta invece di comprendere come e con quali canali le comunicazioni possibili avvengono, come dotarsi di buoni “vocabolari interpretativi”, come essere facilitatori in un processo che porta ad uno dei principali diritti per ogni persona in qualsiasi condizione essa sia: il diritto ad avere voce.

Il secondo assioma ci porta un po' più dentro il tema delle comunicazioni non verbali, perché se è assodato (lo dice l'assioma) che vi sono due livelli sempre presenti nel comunicare, un livello di contenuto, legato al cosa, ed uno di relazione, legato al come, è spesso sottovalutato l'effetto che la comunicazione di relazione ha su quella di contenuto, ovvero il fatto che solo se la relazione è chiara il contenuto viene ascoltato: ma se non è chiara, se è contraddittorio il “come” dico una cosa rispetto al “cosa” sto dicendo, la comunicazione di relazione definisce l'effetto (pragmatica) della comunicazione, e da lì non si scappa.

Un esempio: se una persona dice alla persona che ama “ti amo” dopo aver litigato, l'altro/a si accontenta del contenuto o avvia una lunga serie di comportamenti per verificare la corrispondenza tra ciò che è stato detto e altri indicatori che servono a decidere se è proprio vero, se posso fidarmi?

Questo processo di verifica del contenuto relazionale della comunicazione avviene prevalentemente nel non verbale ed è quindi con queste premesse che proviamo ad addentrarci, in modo per nulla esaustivo, nel complesso mondo di un intero corpo che parla, che viene letto dagli altri, da gesti, odori, distanze, espressioni e tanti altri apparentemente piccoli elementi che definiscono il non verbale.

Persone con gravi disabilità non hanno spesso accesso alla parola, così i modi in cui è possibile comunicare devono essere cercati in tre strategie, con altri facilitatori. Ma allo stesso tempo sempre e comunque nella relazione interpersonale è nei linguaggi del corpo che in modo inconsapevole passano dei messaggi che dicono con chiarezza come si sta, se prevale l'agio o il disagio, e l'altro coglie sempre in modo esatto come io sto: tanto vale esserne consapevoli. Sono elementi che ho trattato in altri lavori e che tanto devono essere tenuti presenti nella costruzione di buone alleanze educative.¹

Di cosa stiamo parlando?

L'uomo possiede, oltre ad un linguaggio verbale assai articolato, diversi linguaggi non verbali che si possono esprimere con comportamenti cinetici come i gesti, i movimenti del corpo, l'espressione della faccia. Vi sono inoltre degli atteggiamenti (tonalità della voce, pianto, riso, sbadiglio, sospiro, interruzione), che costituiscono il paralinguaggio; da soli o insieme al linguaggio servono ad esprimere le proprie emozioni. Tra i linguaggi non verbali sono da prendere in considerazione anche l'uso dello spazio (una stanza più grande ad una persona più importante, il tenere a distanza

¹ Paolini M. “Disabilità e qualità dell'incontro”, Franco Angeli, Milano, 2015

una persona in segno di rispetto o starle vicino in segno di confidenza) e l'utilizzo di certi artefatti, come l'uso di abiti e cosmetici che molto spesso servono più delle parole.

Questi linguaggi sono direttamente legati ai cinque sensi, in quanto proprio i sensi sono il veicolo della loro percezione.

Linguaggi fonico-acustici

Fondati sull'udito, questi linguaggi sono costituiti da segni fonici, cioè suoni e rumori, emessi con il corpo oppure con qualsiasi altro strumento: dall'abbaiare di un cane al fischio di un uomo, dal suono di un campanello all'urlo di una sirena, dall'espressione vocale di un dolore ("Ahi!") a quei linguaggi, prettamente musicali, che suscitano in chi li sente particolari emozioni, come una sonata per violino.

Paralinguistica, o *Sistema vocale non verbale*, indica l'insieme dei suoni emessi nella comunicazione verbale, indipendentemente dal significato delle parole. Il sistema paralinguistico è caratterizzato da diversi aspetti:

Tono Il tono è un tratto prosodico caratterizzato dalla variazione o meno dell'altezza del suono di una sillaba viene influenzato da fattori fisiologici (età, costituzione fisica), e dal contesto. Ha inoltre una importante valenza semantica, cioè di definizione di senso; una stessa frase a seconda dell'intonazione della sillaba finale sarà percepita come domanda, intonazione ascendente, oppure una risposta, o una consegna, intonazione piana o discendente. Il modo con cui tutti gli adulti si rivolgono ai cuccioli (non solo ai propri) è molto diverso da quello normalmente usato tra adulti, comprende un intervallo musicale più ampio, è più lento, generalmente è spostato più verso l'acuto: ed è un universale, in tutti i posti del mondo si fa così. Perché? Perché se a un bambino non si parla così potrebbe piangere, un tono di voce molto acuto dà una sensazione di fastidio, un tono molto grave spaventa. E così via.

intensità Anche in questo caso l'aspetto sociale ha una forte influenza: si "alza la voce" per farsi ascoltare (spesso senza esito), quando si è arrabbiati. Si abbassa la voce quando si è in intimità, quando si vuole dare un senso particolare a ciò che si dice.

L'accento, o stress, è la messa in rilievo di una particolare parola o di una sillaba. È una delle componenti caratteristiche del "modo di parlare" che attraggono o respingono ancor prima di ascoltare le cose che uno ha da dire.

Ritmo Il ritmo dato ad un discorso conferisce maggiore o minore autorevolezza alle parole pronunciate: parlare ad un ritmo lento, inserendo delle pause tra una frase e l'altra, dà un tono di solennità a ciò che si dice; al contrario parlare ad un ritmo elevato attribuisce poca importanza alle parole pronunciate. Nell'analisi del ritmo nel sistema paralinguistico va considerata l'importanza delle pause, che vengono distinte in pause vuote e pause piene. Le pause vuote rappresentano il silenzio tra una frase e l'altra, quelle piene le tipiche interiezioni (come "mmm", "beh") prive di significato verbale, inserite tra una frase e l'altra.

Silenzio: anche il silenzio rappresenta una forma di comunicazione nel sistema paralinguistico, e le sue caratteristiche possono essere fortemente ambivalenti: il silenzio tra due innamorati ha ovviamente un significato molto diverso rispetto al silenzio tra due persone che si ignorano. Ma anche in questo caso gli aspetti sociali e gerarchici hanno una parte fondamentale: un professore che parla alla classe o un ufficiale che si rivolge alle truppe parleranno nel generale silenzio, considerato una forma di rispetto per il ruolo ricoperto dalla persona che parla.

Riflettendo su noi stessi: il suono della mia voce, il suono di tante voci tutte insieme in certi momenti della giornata, il silenzio come veicolo di relazione: “ti ignoro, ti ascolto, ti rispetto, aspetto e ti do il tempo che ti serve, ti temo, ti disconfermo”.

Linguaggi visivi

Fondati sulla vista, questi linguaggi sono costituiti da segni che si percepiscono con gli occhi, la vista: gesti, movimenti, espressioni del viso; segnali colorati o luminosi; immagini, disegni e scritti. L'emozione - e la sua espressione facciale - ha un carattere transculturale.



la mimica di rabbia, disgusto, felicità, tristezza, paura e sorpresa sono uguali dappertutto. Probabilmente si tratta di comportamenti che hanno radici biologiche e che quindi non hanno bisogno di essere appresi per manifestarsi. Grazie agli studi sulle espressioni facciali è stato possibile arrivare ad una descrizione particolareggiata di questa mimica, accorgendoci che può essere estremamente complessa e raffinata; alle volte, nel giro di pochi secondi, possono “affacciarsi” sul volto delle “pose” di cui, normalmente, ci si accorge a malapena dato che sono estremamente brevi.

“Un giorno mi dicono “Elena ha il mal di pancia quindi dovremmo dargli una compressa come ha detto la mamma”; va bene, dico, ma siamo sicuri che ha mal di pancia? “Sì, lo ha detto lei.” Ma Elena non parla, non può muovere braccia e gambe, c’è un disturbo neurologico profondo che lascia poche probabilità di una ipotesi diversa dal ritardo mentale profondo. “Sì, ma ha alzato gli occhi e quando lei alza gli occhi vuol dire che ha mal di pancia”. Vado a vedere di persona, le chiedo se ha mal di pancia e lei alza gli occhi, parlo e le chiedo altre cose ma non fa lo stesso movimento. Mi viene in mente che sua madre me lo aveva detto, mi diceva “Elena dice ...” e mi raccontava un sacco di cose mentre io restavo scettico di fronte alla solita mamma che si illude di vedere nella propria figlia con gravissime pluridisabilità quel che non può esserci.” (da: Mario Paolini, “Chi sei tu per me? Erickson 2009)

Spesso sottovalutiamo che come insegnanti o comunque come operatori coinvolti nella relazione di aiuto dobbiamo essere capaci di creare dei collegamenti efficaci tra la pancia e la ragione, tra ciò che percepiamo come universale, rispondendo quindi a questo, e ciò che la conoscenza della persona, processo più lento, cambia nel definire le nostre risposte.

Quali sono le espressioni facciali “possibili” quando è presente un deficit neurologico? È possibile che il carattere di universalità e transculturalità possa far correr il rischio di interpretare in modo distorto una espressione facciale emessa da una persona che non può articolare tutte le espressioni sopra indicate nel modo atteso? Se una persona cerca di sorridere ma a me che lo guardo sembra che faccia una smorfia, come reagirò e come reagirà lui di fronte alla mia espressione? Come evolvere questa condizione?

Alcuni linguaggi visivi sono chiamati *linguaggi gestuali o mimetici*, proprio perché espressi mediante gesti. Spesso, i linguaggi gestuali accompagnano il linguaggio verbale, e questo per sottolineare, volontariamente o, più frequentemente, involontariamente, ciò che si vuole esprimere e dargli più forza. Talvolta accade che i linguaggi gestuali devono sostituire il linguaggio verbale, come in casi di difficoltà nella trasmissione del suono (lontananza, ...) o nel caso, più lampante, che il messaggio sia indirizzato a destinatari sordomuti. I linguaggi gestuali sono oggetto di studio della cinesica (dal greco *kinesis*, movimento). In questo ambiente troviamo il senso di molte tecniche e strategie comunicative tese a semplificare e migliorare le possibilità di capire e di essere capiti, perché spesso il gesto che accompagna la parola qualifica e semplifica la comprensione rispetto al solo input verbale.

Cinesica: È la gestione della gestualità e della mimica, comprende tutti gli atti comunicativi espressi dai movimenti del corpo. In primo luogo vanno considerati i movimenti oculari: il contatto visivo tra due persone ha una pluralità di significati, dal comunicare interesse al gesto di sfida. L'aspetto sociale ed il contesto influenzano anche questo aspetto: una persona, in una situazione di disagio, tenderà più facilmente del solito ad abbassare lo sguardo. Vi sono degli atteggiamenti posturali, degli atteggiamenti mimici che possono rilassare o indisporre, possono lasciarci indifferenti oppure possono generare tensioni ed emozioni.

E chi non può muoversi? Chi ha bisogno sempre di qualcuno per fare il più piccolo aggiustamento posturale? Quale mimica cogliere per accorgersi che sta male/bene, che vuole stare così/che vuole un cambiamento... _____

Ognuno di noi, nella vita quotidiana assume certe posture, certi atteggiamenti che possono generare tensione, rilassamento o indifferenza all'inconscio del nostro interlocutore. E' quindi di vitale importanza per essere abili comunicatori saper gestire la cinesica in modo da produrre emozioni.

Riflettendo su noi stessi: il corpo parla, il linguaggio non verbale usato come stimolo non è necessariamente lo stesso utilizzato per reagire o rispondere intenzionalmente

[illegible]

si definisce spazio intimo tra due persone una distanza che va da da 0 a 45 cm. È evidente che in quell'ambiente alcune forme di non verbale prevalgono su altre, gli odori, il contatto... ed è evidente che ciascuno di noi ha dei precisi criteri per consentire solo a determinate persone, in determinate condizioni, di entrare i quello spazio.

Si definisce spazio personale la distanza che va da 45 cm a circa 1,2 metri ed è lo spazio di interazione tra persone che hanno già definito una relazione positiva tra loro. è anche per questo che ciascuno di noi quando prende posto in un mezzo pubblico e qualcuno gli si siede accanto

effettua sempre piccoli aggiustamenti per ri-definire il proprio spazio e ri-trovare un equilibrio entro uno spazio violato.

Si definisce spazio sociale la distanza tra 1,2 e 3,5 metri; appartiene ad esempio al rapporto insegnante allievo (la cattedra è sempre un po' più distante dai banchi di quanto questi lo siano tra loro)

Si definisce spazio pubblico quello oltre i 3,5 metri.

Nell'incontro con persone che percepiamo "diverse" il posizionamento in una o altra di queste distanze ha una evidente funzione comunicativa: ci sono bambini/ragazzi con disabilità a cui è facile avvicinarsi, altri no. Essere consapevoli di se stessi e delle reazioni che nell'altro provocano i nostri posizionamenti è di fondamentale importanza.

Aptica, ovvero toccare con intenzione è il contatto fisico della mano, l'esplorazione dell'altro o dell'oggetto. È anche l'annullamento della prossemica; toccare delle persone in un certo modo genera emozione: un contatto morbido, materno, carezzevole, un contatto stringente a tenaglia, ancora un contatto solo con la punta delle dita, penetrante.

Tutti noi, intorno al nostro corpo abbiamo uno spazio, una distanza che ci avvolge, ci separa e ci protegge dal resto del mondo. Lo spazio che sussiste tra noi e gli altri non è neutro, se infatti una persona si avvicina "troppo" a noi, cominciamo a sperimentare particolari stati psico-fisici o variazioni emotive come ad esempio "fastidio" o "imbarazzo" e reagiamo di conseguenza ripristinando le "giuste" distanze, così come, se si allontana "troppo" da noi. Il più delle volte comunichiamo, agiamo e reagiamo, mettiamo e ripristiniamo distanze, senza esserne consapevoli. Lo spazio che ci separa dagli altri è uno spazio mentale che esiste nella nostra mappa del mondo ed è chiamato *spazio prossemico* o *bolla prossemica* perché si sviluppa tutta intorno a noi.

E quando non puoi "andartene"? e quando è il nostro utente che non può andarsene?

Se ad esempio chiamate una persona e questa per rispondervi vi si avvicina, si fermerà da voi ad una particolare distanza, questa distanza è il suo spazio prossemico, ossia quella particolare distanza mentale e relazionale che desidera avere da voi. Se provate ad avvicinarvi ancora, ad invadere cioè il suo spazio, questa probabilmente farà passi indietro ripristinando la distanza che desidera, inconsciamente senza esserne cioè consapevole. Se, al contrario, vi allontanate, abbandonate cioè il suo spazio relazionale, questi si avvicinerà ripristinando la distanza. Se poi, questa persona, per qualche ragione non riesce a ripristinare il proprio spazio relazionale, sperimenterà consapevolmente particolari stati psicofisici come il fastidio e cercherà di sottrarsi in qualche modo alla distanza e quindi al rapporto. Da questo piccolo esperimento capiamo quanto la distanza tra noi e gli altri sia importante e quanto queste distanze siano diverse da persona a persona.

Con i nostri amici le distanze sono molto ridotte, con il nostro partner si riducono fino al contatto fisico, con gli estranei, sono molto grandi.

Possiamo facilmente verificare quindi come le distanze e le reazioni siano diverse quando ci facciamo avvicinare o ci avviciniamo ad un uomo o ad una donna, conoscente, estraneo, amico, partner ed ancora da davanti, di lato o da dietro.

Riflettendo su noi stessi: quante volte si sottovaluta la prossemica, quanto conta invece nella corretta costruzione di un setting, può essere vincolo o risorsa.

Linguaggi tattili

Fondati sul senso del **tatto**, questi linguaggi trasmettono informazioni o messaggi utilizzando segni che stabiliscono un contatto fisico diretto tra gli individui o gli individui e le cose. Essi sono in realtà dei linguaggi visivi o gestuali, ma che in più stabiliscono un vero e proprio contatto fisico. Un abbraccio, un bacio, uno schiaffo, una spinta, una pacca, ecc.

Contrariamente a quanto si possa pensare, questi linguaggi hanno un potere espressivo eccezionalmente superiore al linguaggio verbale.

Riflettendo su noi stessi: dice Montobbio che “io sono per come tu mi pensi. La rappresentazione mentale che gli operatori hanno delle persone con disabilità con cui lavorano è spesso infantilizzante: come tocchiamo le persone, nelle attività ma anche nei momenti “normali” della giornata?

This image shows a single page of white paper with horizontal blue lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Linguaggi olfattivi

Fondati sull'olfatto, questi linguaggi utilizzano segni percepiti attraverso il naso, o altri organi sensibili all'odore, ai profumi, alle esalazioni. Rispetto a tutti i sensi, l'olfatto è forse quello che è meno utilizzato dall'uomo, almeno in maniera cosciente e relativamente all'uso che ne fanno gli altri animali e il mondo vegetale. Basti pensare alla sensibilità olfattiva degli animali, che con gli odori si riconoscono, marcano dei territori, indicano il periodo degli amori, ecc, e al mondo vegetali dove l'impollinazione avviene proprio attraverso il richiamo olfattivo degli insetti.

Riflettendo su noi stessi: quanto pesa l'odore nel lavoro? Quanto contribuisce a rendere più o meno facile lo stare insieme, l'andare-verso? Quanto contribuisce a definire la rappresentazione mentale che ci si fa della persona che si ha di fronte, dell'agio o disagio nei suoi confronti.

[illegible]

Linguaggi gustativi

Fondati sul senso del gusto, questi linguaggi comunicano informazioni attraverso i sapori. L'utilizzo pratico di questi linguaggi è quasi inesistente e si limita, nell'uomo, ad accompagnare certe celebrazioni rituali o ricorrenze, ad esprimere desiderio di accontentare o accogliere altre persone (vedi l'espressione "prendere per la gola"), ad accompagnare ricordi legati ad altri sensi e alla memoria.

Riflettendo su noi stessi: che colore prende un cibo trattato per facilitare la deglutizione? Che sapore prende se il primo il secondo i contorni sono mescolati tutti insieme? Come posso far diventare il momento del pranzo un luogo stimolante?

Quali sono i problemi di comunicazione legati ai linguaggi non verbali? Spunti di riflessione riferiti all'ambito interculturale ma che aprono scenari situazionali spesso presenti nella comunicazione non verbale con persone con disabilità intellettive.

Noi siamo più visti che ascoltati: il 70/80 % delle informazioni giunge dall'occhio e solo il 10/15% proviene dall'orecchio. Nella comprensione di un messaggio (e nella comunicazione), il linguaggio non verbale, dunque, gioca un ruolo molto importante. Vediamo i problemi che possono sorgere nella comunicazione interculturale.

sorriso: è universalmente utilizzato per comunicare messaggi positivi, ma è utilizzato anche in situazioni nelle quali la persona si sente in imbarazzo (invece di dissentire o rispondere no, ci si limita a sorridere e a stare in silenzio, ma è lo stesso sorriso?)

Racconta un caso: _____

sguardo: esiste tutta una complessa codifica sul tempo, sulla direzione dello sguardo che varia dal contesto, dalla gerarchia, dalla confidenza, dal sesso degli interlocutori e queste regole variano da cultura a cultura. E' noto l'incidente classico fra l'insegnante italiano e l'allievo cinese, che rimproverato, tiene gli occhi fissi a terra. Questo atteggiamento viene interpretato dal docente come segno di falsità, o comunque di poco pentimento da parte dell'allievo e quindi l'insegnante richiama ulteriormente il ragazzo dicendogli "Guardami negli occhi mentre ti parlo!". Per l'alunno cinese tenere gli occhi bassi era invece segno di rispetto nei confronti dell'insegnante. Pensiamo poi a quanto varia nelle culture il tempo concesso allo scambio di sguardi fra due persone di sesso opposto, prima che venga scambiato come proposta erotica....

Racconta un caso: _____

espressione del viso: le espressioni sono abbastanza universali, ma varia molto la quantità e il controllo intenzionale sulle espressioni stesse. Nell'area del Mediterraneo si lascia che le emozioni e i sentimenti emergano abbastanza liberamente attraverso la mimica facciale (un discorso a parte andrebbe fatto per l'uomo che non deve lasciar trasparire la propria "debolezza"). In altre zone del mondo, soprattutto in Asia, si chiede invece un certo controllo sulla propria espressività: questo controllo dà a noi mediterranei la sensazione che gli asiatici siano *imperscrutabili*, o che comunque, provino i sentimenti con minore intensità rispetto a noi, cosa che è naturalmente falsa.

Racconta un caso: _____

braccia e mani: probabilmente le mani, insieme al viso, sono gli strumenti di comunicazione non verbale più utilizzati e maggiormente codificati, sarebbe dunque difficile fare una panoramica dell'estrema variabilità, anche da una regione all'altra dell'Italia. Pensiamo ad esempio a come vengono utilizzate le mani per salutare, dal palmo alzato alla stretta di mano, ai gesti per dire "vieni qui", "cosa vuoi", "vai via" ecc.. Talvolta gesti che hanno un significato positivo in una cultura, come il gesto dell'o.k. americano, risultano offensivi in altre culture.

Racconta un caso: _____

gambe e piedi: tenere le gambe accavallate con la caviglia appoggiata al ginocchio o levarsi le scarpe può essere segno di rilassatezza in alcune culture e risultare offensivo in altre: far vedere la suola delle scarpe nella cultura araba è molto offensivo, così come per noi italiani è segno di poco rispetto levarsi le scarpe (non nella cultura araba dove è necessario levarsi le scarpe per entrare nella moschea).

Racconta un caso: _____

odori, rumori e umori corporei: senza entrare nei particolari, c'è un diverso grado di tolleranza verso ciò che esce dal corpo ed è corporeo. Quasi tutte le culture considerano impuro ciò che esce dal corpo, variano però alcune regole: nella cultura occidentale, ad esempio, è permesso soffiarsi il naso, mentre in Giappone, ma anche in Cina è considerato irrispettoso.

Racconta un caso: _____

Distanza fra i corpi: ognuno di noi ha, in maniera più o meno consapevole, una specie di "bolla" all'interno della quale si sente al sicuro. Quando qualcuno oltrepassa il limite di questa bolla avvertiamo la sua vicinanza come aggressione e ci sentiamo a disagio. Faccio un esempio: più o meno nell'Italia centrale e in molta parte del Mediterraneo riteniamo che la "giusta" distanza da tenere fra due interlocutori, che non siano intimi amici chiaramente, è di circa un braccio. Nel nord Europa percepiscono il limite di questa bolla a circa due braccia di distanza. Nell'Italia del sud e nel mondo arabo, ma anche in altre parti del mondo, la distanza fra i due parlanti può essere invece inferiore ad un braccio e capita spesso di toccare l'interlocutore. Capite bene come sia fonte di estremo disagio la conversazione fra due persone che hanno bolle di dimensioni diverse: chi è abituato a stare a due braccia di distanza percepisce la vicinanza dell'altro come una aggressione personale, mentre il suo interlocutore percepirà il mantenere la distanza fisica come manifestazione di freddezza, di distanza emotiva e di poca partecipazione affettiva. Oltre a queste regole a carattere molto generale ci sono tutte le norme che regolano il contatto fra le persone dello stesso sesso e del sesso opposto e fra persone più o meno in confidenza.

Racconta un caso: _____

vestiario: "l'abito fa il monaco" e il concetto di eleganza, formalità varia fra le culture anche all'interno di quella occidentale. Definiscono appartenenza o esclusione, sono una parte fondamentale nella costruzione identitaria, "io sono". Poter decidere come vestirsi, aver cura della propria immagine sono elementi di autonomia della persona.

Racconta un caso: _____

oggetti di status symbol: gli status symbol variano da cultura a cultura, ma anche da una classe sociale all'altra e da un gruppo all'altro. Gli oggetti, i simboli (stemmini, marchi), le "firme", che denotano benessere e ricchezza, sono valide spesso solo per una cultura, ma risultano irrilevanti per un'altra. Avere il vestito *firmato*, avere la penna o l'orologio di una determinata marca può comunicare lo status di "ricco" in una cultura, ma certi particolari possono risultare insignificanti per gli altri. Il mostrare la ricchezza, portare pesanti monili in oro o pesanti anelli, può essere interpretato da alcune culture come segno di poca raffinatezza, ma in altre può indicare benessere sociale e anche il proprio titolo di studi (come i grossi anelli da uomo che vengono regalati per la laurea).

Racconta un caso: _____

oggetti che si offrono: il gesto dell'offrire è sempre segno di rispetto verso l'ospite, così come l'accettare. Variano però le regole sugli oggetti che si offrono e sul modo in cui si deve insistere nell'offrire o schernirsi nell'accettare. In Italia ad esempio si tende molto (tendenza che fortunatamente si sta attenuando) a insistere nell'offrire soprattutto cibi e bevande, cosa che mette in imbarazzo persone provenienti da altre culture (ad esempio anglosassone) abituate a tutt'altre maniere.

Racconta un caso: _____

regali: il regalo è sicuramente un mezzo per comunicare rispetto, amicizia, affetto, ma possono essere oggetto di incidente interculturale. Ogni cultura ha oggetti che assolutamente non possono essere regalati in determinate occasioni: in Italia, ad esempio, non si regalano crisantemi, e non si portano fiori ad una partoriente (perché risulterebbero di cattivo auspicio, prima che il bambino sia ancora nato). In Germania portare i fiori nel cellophane è offensivo. Anche la regola dello scartare o non scartare i regali di fronte a chi li ha portati varia: in Occidente si scarta il regalo per dimostrare il proprio gradimento, mentre in diversi paesi orientali si ringrazia senza aprire.

Racconta un caso: _____

Dedicato a sé stessi:

Quando siamo in uno stato d'animo negativo è più facile fraintendere, o arrabbiarsi, o rispondere in modo aggressivo. Quando il nostro stato d'animo è positivo siamo invece più disponibili all'ascolto, al dialogo, alla comprensione. Non credo si tratti di una dotazione accessoria per chi è operatore in relazione di aiuto, quanto piuttosto di una fondamentale competenza meta cognitiva; se l'uomo della strada può agire istintivamente, all'operatore è richiesto un agire proattivo, che richiede la capacità di auto osservazione di sé e la ricerca preventiva delle condizioni di equilibrio necessarie ad affrontare situazioni relazionali complesse.

Purtroppo, spesso ci lasciamo condizionare da quanto accade intorno a noi, a volte senza quasi rendercene conto, perciò non sempre ci avvediamo anche dei livelli profondi a cui comunichiamo.

Nella gestione dei conflitti ad esempio è spesso del tutto evidente ad un osservatore esterno la presenza di questi elementi, mentre chi è coinvolto nella situazione fatica ad accorgersene o "spera" che non siano poi così evidenti.

Se, invece, impariamo a rendercene sempre conto, acquisiamo una consapevolezza del nostro stato emozionale, nel qui e ora, possiamo raggiungere un miglior livello di equilibrio interiore e, conseguentemente, una migliore capacità di relazione, con noi stessi e con gli altri. Perciò, se quando parlate con qualcuno questo risponde in modo inatteso, o ottenete un risultato diverso da quello che avreste ritenuto più rispondente a ciò che avete detto, chiedete a voi stessi perché. Capite cos'altro stavate pensando, o cosa non avete detto ma lo stesso avete trasmesso. Lavorando sul nostro stile comunicativo e relazionale possiamo ottenere davvero straordinari risultati, con una verifica oggettiva e quotidiana del miglioramento che, attraverso un cambiamento dei modelli comunicazionali e delle dinamiche relazionali, possiamo portare nella nostra quotidianità, sia individualmente nell'interazione con le persone disabili sia nel gruppo tra i colleghi.

Un gioco:

costruite la vostra bolla prossemica con l'obiettivo di dare delle misure precise agli spazi che intercorrono tra voi e gli altri, mettetevi fermi in un punto del pavimento e fatevi avvicinare da una persona (Partner, amico, estraneo), da davanti, di lato e da dietro, a partire da una distanza di tre metri. Sperimentate tutte le sensazioni e gli stati, quando sentite fastidio bloccate la persona e

scrivete su un foglio la distanza corrispondente. Prima da davanti, poi di lato ed infine da dietro. Avrete costruito il vostro spazio relazionale, o bolla prossemica, con quella particolare persona, e potrete sperimentare come quelle siano proprio le distanze che “normalmente” tenete con quella persona e verificate poi come quegli spazi siano dipendenti dal rapporto che avete con quella persona, ad esempio se siete in sintonia, le distanze tenderanno a diminuire, viceversa ad aumentare.

Ma ancora più interessante è rendersi conto che un istante prima di avvertire consapevolmente variazioni emotive, alle variazioni di distanza, in noi o negli altri, per le invasioni o abbandoni della bolla prossemica, il nostro corpo e/o quello degli altri, le comunica attraverso modificazioni non verbali, come irrigidimenti muscolari, modificazioni di postura, variazione della respirazione e altre.

Ripetete l'esercizio avvicinandovi voi questa volta, partendo da una distanza di tre metri, ad una persona ferma in un punto del pavimento, ed osservate micro-modificazioni non verbali nell'altro, e... con un po' di pratica sarete in grado di determinare, un istante prima che l'altro ne sia consapevole, quale sia la distanza giusta e critica, oltre la quale diventate troppo vicini o troppo lontani.

Le applicazioni pratiche sono molteplici, pensiamo a quanto, per entrare in rapporto con una persona, sia importante rispettare le sue distanze: se ci avviciniamo troppo, o troppo poco, come reagirà una persona autistica? Una persona con tratti psicotici? Possiamo imparare, inoltre, non solo a rispettare, ma ad invadere consapevolmente le “bolle” degli altri, l'obiettivo in questo caso potrebbe essere ad esempio quello di produrre un cambiamento di stato psico-fisico, funzionale ad un percorso, ad un intervento che comunque deve essere pensato, progettato, valutato da più punti di vista e in tempi e modi diversi. Diversamente c'è sempre il rischio di non saper dire perché le cose sono andate in un certo modo.

Una lettura per finire

L'occhio del lupo

“”Il ragazzo è immobile, ritto davanti al recinto del lupo. Il lupo va e viene. Gira in lungo e in largo senza mai fermarsi. - Che scocciatore quel tipo...-. Ecco quel che pensa il lupo. Sono ormai due ore che il ragazzo sta davanti alla rete, piantato lì come un albero gelato, a guardare aggirarsi il lupo.

- Che vuole da me ? -. Questo si chiede il lupo.

Quel ragazzino lo turba. Non lo spaventa (un lupo non ha paura di niente), ma lo turba.

- Che vuole da me ? -,

Gli altri bambini corrono, saltano, gridano, piangono, fanno la linguaccia al lupo e nascondono il viso nella gonna della mamma.

Poi vanno a fare i buffoni davanti alla gabbia del gorilla e

ruggiscono davanti al naso del leone che frusta l'aria con la coda.

Ma quel ragazzo lì, no. Rimane in piedi, immobile, silenzioso. Solo i

suoi occhi si muovono, seguono il viavai del lupo, lungo la rete.

- E' che non ha mai visto un lupo ? -.

Dal canto suo, il lupo non riesce a scorgere il ragazzo che una volta su due. Perché non ha che un occhio, il lupo. Ha perduto l'altro lottando contro gli uomini, dieci anni fa, il giorno che fu catturato.

All'andata dunque (se quella si può chiamare andata), il lupo vede lo zoo tutto intero, con le sue gabbie, i bambini che impazzano e, in mezzo a loro, quel ragazzo del tutto immobile.

Al ritorno (se quello si può chiamare ritorno), il lupo non vede che l'interno del recinto. Un recinto vuoto, perché la lupa è morta la settimana passata. Un recinto triste, con la sua unica roccia grigia e il suo albero morto. Poi il lupo fa dietrofront, ed ecco lì di nuovo il ragazzo, col respiro regolare che emana vapore bianco nell'aria fredda.

- Si stancherà prima di me – pensa il lupo, continuando il suo andirivieni. E aggiunge: - Sono più paziente di lui -.

E aggiunge ancora: - Io sono il lupo -.

Ma la mattina dopo, svegliandosi, la prima cosa che il lupo vede è il ragazzo, in piedi davanti al recinto, sempre nello stesso punto. Per poco, il lupo non è trasalito.

_- Non avrà mica passato la notte qui ! -

Si è controllato in tempo e ha ripreso il suo andirivieni come se niente fosse.

E' un'ora ormai, che il lupo trotta. Un'ora che gli occhi del ragazzo lo seguono. Il pelo azzurro del lupo sfiora la rete. I muscoli guizzano sotto il pelame invernale. Il lupo azzurro trotta come se non dovesse fermarsi mai. Come se stesse tornando a casa sua, lassù, in Alaska.

“Lupo d'Alaska” sta scritto sulla targhetta di ferro, sulla rete. E per maggiore chiarezza c'è anche una carta del Grande Nord, con una regione segnata in rosso. “Lupo d'Alaska, Barren Lands”...

Posandosi al suolo, le zampe non fanno rumore. Continua ad andare da un capo all'altro del recinto: si direbbe il pendolo silenzioso di un grande orologio. E gli occhi del ragazzo hanno un movimento lentissimo, come se seguissero una partita a tennis al rallentatore.

- Che ho, da interessarlo tanto ?-.

Il lupo aggrota le sopracciglia; piccole onde di pelo ritto vanno a smorzarsi intorno al muso. Gli secca porsi tutte quelle domande a proposito del ragazzo. Si era ripromesso di non interessarsi mai più agli uomini. E da dieci anni mantiene la parola: non un solo pensiero per gli uomini, non uno sguardo, niente. Non per i bambini che fanno i pagliacci davanti alla sua gabbia, né per l'inserviente che gli getta la carne da lontano, né per i pittori della domenica che

vengono a ritrarlo, né per quelle mamme idiote che indicano sbraitando ai loro bambini: - Ecco, quello è il lupo, se non fai il bravo te la vedrai con lui ! -. Niente di niente.

- Il migliore degli uomini non vale assolutamente nulla ! -,

Così ripeteva sempre fiamma Nera, la mamma del lupo.

Fino a una settimana prima, qualche volta il lupo aveva smesso di trottare. La lupa e lui si sedevano di fronte ai visitatori, ma era proprio come se non li dovessero: il lupo e la lupa guardavano fisso davanti a sé e il loro sguardo vi passava attraverso. Si aveva l'impressione di non esistere..

Ma quel ragazzo continua a fissare.

- Peggio per lui ! – decide il lupo.

E smette di pensare al ragazzo.

Tuttavia il giorno dopo il ragazzo è sempre là. E il giorno seguente. E l'altro ancora.

- Ma chi è ?.

- Che vuole da me ?

- Non fa niente tutta la giornata ?

- Non lavora ?

- Niente scuola ?

- Niente amici ?

- Niente genitori ?

- E che ?

Un mucchio di domande che gli rallentano la marcia. Si sente le zampe pesanti. Non è ancora la stanchezza, ma quasi.

- Incredibile ! – pensa il lupo.

Domani, almeno, lo zoo rimarrà chiuso. E' il giorno del mese dedicato alla cura delle bestie, alla pulizia delle gabbie. Niente visitatori, quel giorno.

- Mi sarò sbarazzato di lui -.

Neanche per sogno. Il giorno dopo, come tutti gli altri giorni, il ragazzo è là, più che mai, tutto solo davanti al recinto, nel giardino zoologico di Parigi, completamente deserto.

- Oh, no ! – geme il lupo.

Eh, sì !

Improvvisamente il lupo si sente molto stanco. C'è da pensare che lo sguardo del ragazzo pesi una tonnellata.

- D'accordo -, pensa il lupo.

- D'accordo ! –

- L'hai voluto tu ! -.

E bruscamente si ferma. Si siede eretto, proprio davanti al ragazzo.

E anche lui si mette a fissarlo. Non quello sguardo che vi passa

*attraverso, no: il vero sguardo, lo sguardo **fisso**.*

Ci siamo. Adesso sono faccia a faccia.

E va avanti così.

Non un visitatore, nel giardino zoologico. I veterinari non sono ancora arrivati. I leoni non sono ancora usciti dalle loro tane. Gli uccelli sono addormentati tra le piume. E' un giorno di riposo per tutti. Perfino le scimmie hanno rinunciato a fare le loro solite pagliacciate e pendono dai rami come tanti pipistrelli addormentati. Non c'è che il ragazzo.

E quel lupo azzurro dal pelame azzurro.

- Vuoi guardarmi ? D'accordo ! Anch'io ti guardo ! Si starà a vedere... -.

Ma c'è qualcosa che disturba il lupo, un particolare stupido: lui non ha che un occhio, mentre il ragazzo ne ha due.

Ad un tratto il lupo non sa in che occhio del ragazzo fissare lo sguardo. Esita. Il suo unico occhio salta da destra a sinistra e da sinistra a destra.

Il ragazzo non batte ciglio.

Il lupo è maledettamente a disagio.; per niente al mondo stornerebbe lo sguardo, riprendere la marcia non se ne parla. Così il suo unico occhio impazzisce sempre di più e ben presto, attraverso la cicatrice dell'occhio morto, spunta una lacrima. Non è dolore, è impotenza, è collera.

Allora il ragazzo fa una cosa curiosa, che calma il lupo, lo mette a suo agio.

Il ragazzo chiude un occhio.

Ed eccoli là che si fissano, occhio nell'occhio, nel giardino zoologico deserto e silenzioso, con un tempo infinito davanti a loro...

*(Riduzione da: Pennac Daniel, **L'occhio del lupo**, 1994, Salani, Fi)*

Comunicare senza parole

Che cosa mi comunicava la postura del mio primo caso come obiettore di coscienza tanti anni fa? Lo descrivo nuovamente: stava seduto sul bordo della sedia, le braccia abbandonate sui fianchi, una gamba piegata in avanti circa a 90 gradi e l'altra all'indietro, con il piede appoggiato con la punta; testa bassa e occhi continuamente in movimento a guardarsi attorno. Più che a una persona seduta per stare seduta mi faceva venire in mente un centometrista ai blocchi di partenza, e in effetti le sue partenze erano rapide e decise. Che cosa comunica il gesto di togliere repentinamente la coperta alla persona che sta ancora riposando? Che cosa comunica una stanza in cui gli oggetti sono in disordine? Che cosa comunica il parlare con un collega degli affari propri mentre si sta facendo una manovra di igiene o si sta dando da mangiare ad una persona, o semplicemente si è lì con lui?

I linguaggi non verbali rappresentano una gamma molto estesa di sistemi e costituiscono il modo prevalente con cui comunichiamo. L'atteggiamento del corpo della persona manda dei messaggi che sono recepiti con notevole concordanza da tutti, senza bisogno di possedere facoltà intellettive particolarmente sviluppate. Prendiamo ad esempio un bambino piccolissimo. Saremo tutti d'accordo nell'affermare che non è in grado di farsi capire con le parole e nemmeno di capire le parole. Probabilmente saremo ancora tutti d'accordo nell'affermare che il bambino comunica e comprende molti messaggi: come? Il bambino piccolissimo è in grado di emettere solo dei vocalizzi, dei suoni che variano in durata, intensità e altezza. Ogni mamma dopo poche ore di training impara a riconoscere suoni diversi e ad attribuire ad essi, con buona probabilità di successo, significati diversi; il bambino prima ancora che con i vocalizzi fa queste cose con il pianto e piange in modo diverso se ha fame, se ha una colichetta, se cerca attenzione. E noi lo capiamo.

Come parlano tutti gli adulti del mondo a tutti i cuccioli del mondo? In un modo del tutto specifico e che al di fuori di quel contesto suscita ilarità². D'altra parte come reagirebbe un bambino se gli rivolgessimo la parola con lo stesso tono di voce che usiamo tra adulti? Come reagirebbe se non mettessimo contemporaneamente in gioco delle posture, delle espressioni facciali e gestuali che in sintesi ottengono lo scopo di rassicurare e divertire il piccolo? Probabilmente si metterebbe a piangere e noi ci troveremmo in profondo disagio, non solo perché piange, ma perché siamo noi che lo abbiamo fatto piangere, che non siamo stati capaci di farlo stare bene.

Ho parlato dei bambini e potrei parlare dei cani, il mio cane decideva già a 50 metri di distanza se la persona che veniva avanti era degna di una scodinzolata o di un ringhio minaccioso; cosa vedeva che gli faceva optare per una cosa o un'altra?

Sono solo piccoli esempi per accennare al fatto che questi comportamenti non necessitano di una struttura cognitiva evoluta ma appartengono a strutture antiche, meccanismi neurologici che sono funzionanti anche in caso di gravi compromissioni. Posso trovarmi di fronte a un corpo sfasciato, ad uno sguardo assente, posso avere l'impressione che chi ho di fronte non senta e non capisca ma non è così nella maggior parte dei casi; molto più spesso commettiamo l'errore di sottovalutare l'importanza dei linguaggi non verbali e il fatto che per molte persone con gravi disabilità essi rappresentano l'unica modalità comunicativa possibile. Non è semplice gestire correttamente i propri comportamenti in relazione di aiuto perché non ci vediamo in azione e spesso non abbiamo voglia di ripensare gli effetti, la pragmatica, per il semplice fatto che quasi sempre ciò implica mettersi in discussione. Una volta un bravissimo collega si arrabbiò con me e mi disse "ma che cavolo pretendi da me allora, che devo stare attento e pensare ogni volta che respiro a quello che faccio e a quello che può succedere?" Non so, certo messa così la cosa diventa inaccettabile, però la responsabilità nel lavoro è sempre presente a tutti i livelli, e come diceva Sartre (pessimo esempio per un antimilitarista ma mi pare efficace), anche l'ultimo soldato può essere responsabile della perdita della guerra se non fa il suo "dovere". La correttezza della relazione interpersonale e la capacità di leggere le conseguenze del proprio comportamento non sono degli specialismi che competono allo psicologo, sono una consapevolezza normale ed un elemento necessario a tutti i livelli.

Anni fa il dibattito culturale che spingeva i giovani all'impegno politico e da questo all'impegno sociale, aveva come punto centrale la riflessione sui saperi e sulla interazione tra essi. Sapere, Saper fare, Saper essere, rappresentavano una dibattuta sintesi tra un modo di vivere e un modo interessante di pensare al lavoro sociale. Molto si è perso in nome degli specialismi e delle eccessive programmazioni.

Mi sembra un fiume al contrario che invece di diventare una cosa sola con il contributo di tante azioni diverse, parte come una cosa sola, ma poi noi sminuzziamo gli interventi perdendo di vista la direzione dove andare.

Troppo spesso ho l'impressione che le capacità relazionali siano da tutti ritenute importanti, però nel lavoro di tutti i giorni ci si affida più ad un sentire immediato individuale che non ad una formazione specifica e ad una sana metavalutazione, con risultati a volte disastrosi.

² Il linguaggio dell'adulto verso un bambino è noto come Baby talk ed è caratterizzato da tratti e forme espressive comuni a tutte le lingue: le parole sono scandite più lentamente, con un marcato contorno intonativo ed una altezza media più acuta; gesti ed espressioni facciali più centrati alla comunicazione di relazione che non di contenuto.

Paolini, “chi sei tu per me? Persone con disabilità e Operatori” Erickson 2009)