

“ARTE DI ASCOLTARE I MONDI POSSIBILI.

Come si esce dalle cornici di cui siamo parte”

di Marianella Sclavi - Le Vespe, Milano, 2000

Recensione a cura di FRANCESCA COSI

L'autrice di “Arte di ascoltare e mondi possibili”, Marianella Sclavi, si occupa da circa trent'anni di antropologia culturale, arte di ascoltare e gestione creativa dei conflitti, ispirandosi anche a Gregory Bateson e al suo approccio alla complessità.

L'arte di ascoltare è un'abilità che pratichiamo intuitivamente, in misura maggiore o minore, nelle nostre vite quotidiane; con questo libro la Sclavi si propone di rivelarne i meccanismi, perché i lettori possano acquisirli e metterli in atto in modo consapevole.

I temi principali sviluppati dall'autrice sono: l'arte di ascoltare, l'autoconsapevolezza emozionale e la gestione creativa dei conflitti. Questi temi risultano connessi fra di loro in modo circolare: allenarsi all'ascolto attivo, infatti, significa impraticarsi anche nelle altre due dimensioni, così come apprendere l'autoconsapevolezza emozionale è possibile solo a patto di esercitarsi anche nell'ascolto attivo e nella gestione creativa dei conflitti, e così via.

Alla fine di ogni capitolo l'autrice propone le sue “sette regole dell'arte di ascoltare” come promemoria operativo per i lettori.

Il sottotitolo del libro recita “Come si esce dalle cornici di cui siamo parte”, e le *cornici* costituiscono infatti il punto di partenza del libro. Per analizzare il loro funzionamento, la Sclavi si serve del gioco dei nove punti: si tratta di unire nove punti disposti a quadrato tracciando quattro segmenti di retta senza mai staccare la penna dal foglio. Il gioco non è risolvibile se si resta all'interno della cornice costituita dai nove punti, che diamo per scontata; se invece prolunghiamo uno dei segmenti di retta oltre i limiti del quadrato, uscendo dalla cornice, ecco che il gioco diventa facilmente risolvibile: invece di tentare una soluzione diversa all'interno dello stesso schema, abbiamo cambiato schema.

Il quadrato rappresenta la cornice che diamo per scontata; di solito tentiamo di risolvere il problema facendo varie prove all'interno di essa, senza uscire dal quadrato, operando cioè una serie di cambiamenti₁ (mosse diverse all'interno della stessa cornice). In questo caso, tuttavia, per risolvere il problema è necessario attuare un cambiamento₂: si tratta cioè di cercare una soluzione non all'interno della cornice di nove punti, ma al di fuori di essa, prendendo in considerazione tutto il foglio; il cambiamento₂ è infatti un cambiamento di cornice.

Nei problemi più semplici della vita quotidiana, spesso è sufficiente operare un cambiamento₁; quando però dopo vari tentativi continuiamo a rimanere bloccati, è lecito sospettare che si tratti di un problema complesso, da affrontare con un cambiamento₂. Questo vale in particolar modo per i conflitti fra persone appartenenti a culture diverse, dato che molte delle nostre premesse implicite, o cornici, hanno un'origine culturale. Come scrive la Sclavi: *“Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista”* (regola n. 2).

Una volta appurato che è necessario un cambiamento₂, un passaggio da una cornice all'altra, come possiamo attuarlo? La Sclavi introduce il concetto della *bisociazione* come modo per legare fra loro due cornici diverse. Un esempio può essere quello dell'italiano che parla inglese e non viene compreso da un madrelingua. Nello sforzo di essere più chiaro, l'italiano marca le vocali, ma l'inglese fa ancora più fatica a comprenderlo; gli sforzi si ripetono da una parte e dall'altra, finché i due giungono alla conclusione che è impossibile capirsi. Il concetto “essere più chiaro nella pronuncia” per gli italiani significa infatti sottolineare le vocali, mentre gli inglesi sottolineano le consonanti. Dato che gli interlocutori non conoscono la cornice linguistica dell'altro, ognuno si sforza in base alla propria, complicando ulteriormente il problema. Per risolverlo è necessaria una bisociazione, cioè la comprensione del fatto che un concetto (la chiarezza), può appartenere contemporaneamente a due sistemi di significato diversi (“marcare le vocali” vs “marcare le consonanti”).

Per rendersi conto che nella situazione problematica operano cornici diverse, occorre focalizzarsi sulle sensazioni di disagio che stiamo sperimentando, cioè “i segnali ... che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze” (regola n.5). In questo caso il segnale è dato dal fatto che l'italiano è convinto di essere più chiaro, mentre l'interlocutore mostra di comprenderlo ancora meno di prima. L'italiano sente da un lato di essersi impegnato al massimo, e dall'altro può sentirsi imbranato, incapace di esprimersi, oppure arrabbiato con l'inglese “che proprio non vuole capire”. L'attenzione a questi segnali di disagio permette invece all'italiano di individuare l'aspetto che viene inteso diversamente e di risalire alle diverse cornici di appartenenza attraverso una bisociazione.

L'ottica dominante la vede diversamente: le emozioni disturberebbero la conoscenza del mondo che ci circonda, in quanto interferiscono con una percezione “corretta e razionale” delle cose; occorre dunque sopprimerle per non farsi influenzare da esse. La Sclavi, al contrario, sostiene che le emozioni rappresentano degli strumenti preziosi per comprendere ciò che ci circonda: “Non ti informano su quello che vedi, ma su come guardi” (regola n. 4).

Ritornando all'esempio dell'italiano e dell'inglese, se seguiamo l'ottica dominante per quanto riguarda le emozioni e tentiamo di rendere conto dell'incomprensione linguistica attenendoci ai “fatti”, diremo che “l'italiano parlava in inglese, e l'inglese non lo ha capito nemmeno dopo che lui

gli ha ripetuto la frase a voce più alta”. Le emozioni vengono cancellate, e non abbiamo alcuna chiave per scoprire a cosa sia dovuta l’incomprensione fra i due.

Se invece ipotizziamo che esista una sola cornice di riferimento, quella dell’italiano, questi dirà: “Parlavo con un inglese e lui non mi capiva. Ho provato a ripetere più volte la stessa cosa alzando la voce, ma non mi ha capito lo stesso. O io sono incapace di parlare inglese, o lui ha fatto finta di non capire”. In questo caso operiamo all’interno della cornice culturale italiana: qui sono possibili solo cambiamenti₁, cioè il parlante può passare da una frase pronunciata a un volume normale a una detta a voce più alta. In questa cornice si danno i concetti di ragione e torto, vero e falso; si sente l’urgenza di rassicurarsi e rassicurare; le emozioni e l’imbarazzo sono vissuti come spiacevoli.

Solo l’attenzione da parte dell’italiano per i segnali di fastidio e imbarazzo permette la bisociazione: entrambe le cornici sono valide, semplicemente il senso che gli italiani attribuiscono alla “chiarezza” è diverso da quello degli inglesi; non solo abbiamo scoperto la causa dell’incomprensione ma abbiamo anche imparato una cosa che potrà esserci utile la prossima volta che ci troveremo in una situazione analoga.

In quest’ultimo caso abbiamo applicato il metodo dell’*exotopia*, che consiste nel vedere l’altro come portatore di una prospettiva autonoma, altrettanto sensata della nostra e non riducibile ad essa, o, per dirlo con le parole della regola n. 4: “Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.”

Inoltre, quando si riesce a compiere questo passaggio grazie alla bisociazione, l’effetto che si ottiene è umoristico: il soggetto ride di se stesso, della propria precedente rigidità, di essersi lasciato catturare da uno schema (quello italiano) ritenuto l’unico possibile. Come recita l’ultima delle sette regole dell’arte di ascoltare: “Per divenire esperto dell’arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l’umorismo viene da sé”.

La gestione creativa dei conflitti si fonda sull’ascolto attivo e prende le mosse dal fatto che gli interlocutori hanno cornici di riferimento diverse, e che tutti hanno ragione. Invece di fermarsi al confronto delle *posizioni* che le parti hanno deciso di rivendicare, l’esperto di gestione creativa dei conflitti si concentrerà sui loro *interessi*, cioè su ciò che ha spinto le parti ad assumere una determinata posizione. Confrontarsi sulle posizioni può essere sufficiente quando si opera all’interno di sistemi semplici, ma nei sistemi complessi è necessario aprire un dialogo sugli interessi. Si tratta di una ricerca molto creativa, perché per ogni interesse ci sono di solito una quantità di posizioni possibili, fra cui anche quella che soddisfa tutti. In pratica si tratta di fare come la bibliotecaria che vede due utenti litigare: il primo vuole la finestra chiusa, il secondo aperta (posizioni), e le altre soluzioni intermedie sono già state escluse perché insoddisfacenti per l’uno o per l’altro. La bibliotecaria creativa chiede al primo perché vuole la finestra aperta, e scopre che ha bisogno di aria fresca; chiede al secondo perché la vuole chiusa e apprende che la corrente gli fa

venire i reumatismi (interessi). La sua soluzione come esperta di gestione creativa dei conflitti sarà quella di aprire la finestra della stanza accanto, così nella biblioteca arriverà aria fresca senza corrente.

Laddove nell'ottica dominante i soli approcci possibili al conflitto, fra cui tutti oscilliamo, sono quello morbido, remissivo e quello duro, intransigente, per la Sclavi esiste una "terza opzione possibile": quella creativa, che cambia il gioco (attraverso un cambiamento₂) ed è in grado di aprire, come recita il titolo del libro, altri "mondi possibili".