Cos'è una conversazione sana

Ogni bambino cresce immerso nella voce della madre

La conversazione con un'altra persona è un'attività che facciamo quotidianamente, ma spesso ci costringe a chiederci *cosa* la rende difficile. Veniamo spesso indispettiti dalla difficoltà di intrattenere una "buona conversazione", soprattutto con le persone care (un familiare, un amico/a, un partner). Se la conversazione avviene invece con degli sconosciuti ci sorprende l'incontro con parlatori compulsivi, narcisisti, ansiosi, o sociopatici, e cerchiamo di modificare rapidamente il nostro stile conversazionale o in casi estremi di sottrarci alla conversazione. Come mai l'essere umano impara molto presto a parlare correttamente dal punto di vista sintattico e grammaticale, ma scorrettamente dal punto di vista sociale? E come mai impara subito a mentire verbalmente? La conversazione nasce quando ogni madre si rivolge al suo bambino e lì accade un fenomeno mentale sorprendente, che lo psicoanalista Donald Winnicott ha ipotizzato: ogni bambino si rende conto, inconsciamente, che non gli conviene dire alla madre tutto ciò che egli desidera ma che, per conservare l'amore della madre, egli deve rapidamente imparare a mentire. Quello è il periodo nella vita di ogni bambino (indicativamente dalla nascita ai 18 mesi) in cui egli sta formando il suo sé e matura la percezione che otterrà maggiore attenzione dalla madre se accetterà "verbalmente" i suoi desideri. Secondo Donald Winnicott il linguaggio "scinde" il Sé del bambino facendo sì che il *Sé verbale ("falso Sé")* e il *Sé esistenziale* ("*vero Sé*") possano essere molto distanti. Prima di acquisire il linguaggio il bambino può solo vivere la realtà percepita dai sensi, invece, dopo aver acquisito la capacità linguistica e il relativo pensiero simbolico, il bambino può distorcere e trascendere la realtà, nel bene e nel male.

Prospettiva cibernetica della conversazione

Negli anni '50 del Novecento, importanti studiosi cibernetici quali Gregory Bateson e Paul Watzlavick hanno condotto studi sugli scambi comunicativi umani e robotici. Il cibernetico Gordon Pask ha proposto che, il processo di apprendimento avvenga mediante un accordo consensuale di attori interagenti in un dato ambiente ("conversazione"), ma si tratta di in processo ideale che non tiene conto di emozioni e predisposizioni mentali.

Prospettiva linguistica della conversazione

Secondo la linguistica novecentesca (John Austin, Paul Grice, Dan Sperber, Deirdre Wilson, ed Emile Benveniste), ogni conversazione tra due soggetti si basa su un'intenzione comunicativa di un parlante (soggetto1) verso un ascoltatore (soggetto2). Lo scopo del parlante è quello di agire sul sistema cognitivo dell'ascoltatore, mentre lo scopo dell'ascoltatore è quello di cogliere le intenzioni del parlante. Quando la conversazione è "sana" deve produrre un'informazione "pertinente", cioè un'informazione che modifica o migliora la rappresentazione che il ricevente ha del mondo.

Analisi del discorso

Per costruire il significato di un incontro relazionale, non bastano grammatica e sintassi, ma occorre aggiungere tutti gli elementi riguardanti il contesto sociale, in cui avviene la conversazione, che mancano al linguaggio. Ciò viene fatto dall'analisi del discorso.

Intelligenza emotiva e conversazione

Molti problemi nella vita e nelle conversazioni umane possono derivare da deficit dell'intelligenza emotiva. La persona emotivamente intelligente è piacevole da frequentare e lascia che anche gli altri si sentano meglio. Ciò significa che la qualità delle conversazioni che una persona emotivamente intelligente intrattiene è elevata perchè l'interlocutore si sente meglio dopo aver conversato con essa. La persona

emotivamente intelligente, tuttavia, non cerca il piacere a tutti i costi.

Psicologia e conversazione

Quando conversiamo con qualcuno, ci rendiamo conto della qualità del dialogo che stiamo sperimentando e, a volte, ci troviamo costretti ad ammettere che la persona con cui parliamo ha qualche problema mentale. Lo psicoanalista Jacques Lacan ha riassunto tali problemi nel distinguere, in una relazione intersoggettiva, tra "*parola piena*" e "*parola vuota*". Semplificando, si tratta di termini che, secondo Lacan, indicano la sanità di un dialogo e quindi di una relazione. Quando ci si pone, nei confronti del proprio interlocutore, con il desiderio di riconoscerlo come "Altro", cioè diverso da noi, dobbiamo aver voglia di capirne le differenze (e magari di apprezzarle, ma non è detto). Quando invece, ci si pone nella relazione solo con le proprie certezze narcisistiche, non è possibile alcuno scambio (o tentativo di scambio), e le parole che scambiamo diventano vuote.

Maschere sociali che ognuno indossa per non essere responsabile

Le maschere indossate dalle persone durante i rapporti sociali equivalgono al "falso sé" ipotizzato dallo psicoanalista Donald Winnicott, cioè a quelle maschere di convenienza che ognuno di noi indossa per gestire al meglio le proprie relazioni (sentimentali, professionali, amicali, ecc.). Nelle comunicazioni interpersonali alle quali assistiamo ma nelle quali non siamo coinvolti, se osserviamo attentamente possiamo osservare la differenza tra comportamenti verbali e non verbali. Come ha scritto lo psicoanalista Daniel Stern: "Chi parla ha bisogno di una forma di comunicazione che sia ritrattabile. Esprimere ostilità, sfidare la competenza altrui, ovvero esprimere amicizia o affetto in modo tale da poterlo poi negare può rappresentare un vantaggio dal punto di vista della responsabilità." I comportamenti non verbali sono ritrattabili, di quelli verbali si è responsabili.

Intelligenza sociale

Per essere socialmente intelligenti dobbiamo essere consapevoli della situazione in cui ci troviamo, presenti con gli altri e nei contesti, autentici rispetto al nostro vero sé, chiari con le nostre parole usando parole nutrienti invece di parole tossiche, ed empatici con il nostro ambiente esterno e con coloro che lavorano con noi in esso. Questi sono i consigli comportamentali del consulente aziendale Karl Albrecht che ha scritto: "*Il nostro mondo esterno (sociale) è costituito da più contesti che si verificano simultaneamente: il contesto semantico, il contesto comportamentale, il contesto politico e il contesto culturale. Inoltre, tutte le professioni e le organizzazioni hanno sottoculture, norme, valori, codici di condotta, gerarchia, sistemi e conflitti che esistono tutti nella loro relazione con le dinamiche di potere.*"

I buoni ascoltatori sono anche buoni conversatori

La capacità di ascolto è una dote fondamentale per ogni buon conversatore, il formatore manageriale Mike Crandall ha suddiviso gli ascoltatori in quattro categorie, sulle quali è opportuno concentrarsi al fine di impostare la propria strategia comunicativa: ascoltatori attivi, passivi, competitivi, combattivi.
Secondo Karl Albrecht il segreto per essere dei buoni conversatori consiste nel monitorare ed equilibrare tre elementi della comunicazione: espressioni dichiarative, domande e condizionali. L'esperienza di avere a che fare con conversatori poco abili può essere riassunta in queste brevi testimonianze:

- "Parla sempre di sé stesso, di quello che sta facendo, di quello che gli interessa, di quelle che sono le sue idee"
- "Mi dà costantemente delle lezioni. Non chiede mai quello che penso"
- "Non è possibile non essere d'accordo con lui. Lo lascio semplicemente esporre e poi cerco solo di cambiare argomento."
- "Ha un'opinione su tutto e ve la darà, sia che voi la chiediate o meno."

Una conversazione con il 100% di dichiarazioni (la maggior parte delle quali sono in realtà opinioni) non è certo un buon biglietto da visita per chi sia interessato a diventare un efficace conversatore.
Celeste Headlee ha dato dieci consigli per essere buoni conversatori:

- **Non essere multitasking**. Sii presente. Sii in quel momento.
- **Non pontificare**. Se vuoi esprimere la tua opinione senza alcuna opportunità di risposta o discussione, opposizione o crescita, scrivi a un blog.
- **Usa domande aperte**. Inizia le tue domande con chi, cosa, quando, dove, perché o come. Se metti una domanda complicata, otterrai una risposta semplice
- **Segui la corrente**. Segui il tema della conversazione, non farti distrarre dai tuoi pensieri.
- **Non equiparare la tua esperienza alla loro**. Non è lo stesso. Non è mai lo stesso. Tutte le esperienze sono individuali.
- **Se non lo sai, dì che non lo sai**.
- **Cerca di non ripeterti**.
- **Stai lontano dalle erbacce**. Francamente, alla gente non interessano gli anni, i nomi, le date, tutti quei dettagli che stai lottando per trovare nella tua mente. A loro non importa. Quello che gli interessa sei tu.
- **Ascolta**. La maggior parte di noi non ascolta con l'intenzione di capire. Ascoltiamo con l'intento di rispondere.
- **Sii breve**. Tutto questo si riduce allo stesso concetto di base, ed è questo: essere interessati alle altre persone.

Perchè è opportuno diventare "assertivi", per conversare e per vivere

Quando, in una situazione lavorativa, familiare, associativa, politica, ecc. si percepisce un disagio e un senso di generale insoddisfazione (o quando lo stesso disagio si presenta nel corso di una conversazione insoddisfacente), e si avverte di non riuscire a risolverlo con le proprie forze, probabilmente è presente un conflitto con le inclinazioni personali. Se il "*falso Sé*" dell'adulto ha completamente *forgiato* il suo

modo di relazionarsi con gli altri non resta che rivolgersi a uno/a psicoterapeuta. Ma questo è un caso estremo, infatti nella maggior parte dei casi, il "*falso Sé*" crea solo lievi sensi di colpa che non consentono al soggetto di sottrarsi alle richieste degli altri. In questi casi occorre imparare a dire no, cioè a diventare '*assertivi* '. Ma cos'è l'assertività? Il termine deriva dal latino "*asserere*" e dall'italiano "*asserire*" con il significato di affermare, sostenere con vigore. Gli psicologi Roberto Anchisi e Mia Gambotto Dessy, nel libro "Manuale di assertività", danno questa definizione (p. 21):

> *L'assertività è la caratteristica di chi realizza se stesso, manifestando le proprie doti e le proprie esigenze nel contesto sociale, ma senza ritenersi coincidente con esse: tutto ciò che appartiene al mondo dell'esperienza è mutevole, mentre solo l'Io è immutabile.*

Sembra quindi che l'assertività sia una forma di cultura che, secondo Anchisi e Dessy (pp.24-59), che scrivono "*non dobbiamo cambiare la nostra personalità, ma migliorare il nostro stile*", si associa agli sviluppi più recenti della ricerca scientifica nell'ambito della psicoterapia, cioè l'ACT (Acceptance and Committment Therapy).

Il contributo della Poesia

Una poesia di Amelia Rosselli recita: *Conversazioni! infelicità che si spreme ad essere quel che non vorrei, fingendo d'essere quel che semmai potrei.*
Anche se non sempre è possibile (nè conveniente), Amelia Rosselli ci invita ad abbandonare il nostro "falso sé" nelle conversazioni, affinchè esse non siano infelici. Ci invita, cioè a gettare la maschera che abbiamo indossato per quella conversazione, e ad essere ciò che intimamente siamo: il nostro "vero sè".