



TACI E ASCOLTA

OGGI IL 43% DELLE PERSONE SI SENTE SOLA E INCOMPRESA. INASCOLTATA. UNA MANCANZA DI ATTENZIONE CHE PROVOCA EMERGENZA SOCIALE, VIOLENZA PSICOLOGICA NELLA COPPIA E NEL RAPPORTO TRA INDIVIDUO E ISTITUZIONI. COME SI RIACCENDE UN VERO DIALOGO?
di Laura Traldi Foto di Dan Saelinger

P

PARLARE DI NOI è un godimento reale. Come il cibo. O il sesso. Poco importa che si tratti di dire la nostra sul riscaldamento globale o l'immigrazione, di raccontare che cosa ci fa arrabbiare o quanto ci piace una canzone. Il solo atto di informare il mondo del nostro punto di vista - hanno spiegato Diana Tamir, direttore del Princeton Social Neuroscience Lab, e Jason Mitchell, neuroscienziato dell'Università di Harvard - basta ad attivare le regioni cerebrali delle ricompense primarie, quelle che rilasciano la dopamina.

È un'ottima notizia, utile allo scarico di responsabilità della nostra coscienza. Perché l'essere così #selfobsessed (ossessionati da se stessi) è colpa della biologia. E preferiamo parlare più che ascoltare (l'80% del tempo sui social, il 60% nei faccia a faccia, ha calcolato l'Harvard Business Review). Eppure, secondo gli esperti, la diffusa incapacità di ascoltare ha conseguenze serie, sia per l'individuo, sia per la società. Perché rende più difficile il dialogo, che si costruisce con la voglia di comprendere, prima che di farsi comprendere. E perché ha un potere distruttivo. «La mancanza di ascolto è una vera violenza psicologica, perché crea un sentimento di abbandono e svalorizzazione nell'interlocutore. Che si trasforma in risentimento», spiega Maria Cristina Strocchi, psicoterapeuta e autrice di *La coppia che scoppia. Come prevenire e curare le crisi nelle relazioni sentimentali* (ed. Il Punto d'Incontro).

Questa realtà nelle relazioni a due (tra le prime cause di separazioni e divorzi) lo è anche in quelle tra uno e tanti, tra cittadini e istituzioni: «Non essere ascoltati crea risentimento, che chiude orecchie e cuori. Così, alla fine, nessuna delle parti è in grado di stabilire empatia con l'altra. La comunicazione si chiude. Crescono le barriere», spiega Strocchi. L'impatto, a livello personale, è stato recentemente fotografato da una ricerca sulla solitudine, effettuata dalla compagnia di assicurazioni Cigna (americana, ma presente anche in Italia) insieme a Ipsos: il 43% delle 20mila persone intervistate ha affermato di sentirsi sempre più tagliata fuori, incompresa e poco apprezzata durante le conversazioni. Picco tra i 18 e i 22enni. Ma le ricadute più devastanti sono a livello sociale. Perché la polarizzazione delle posizioni e le opinioni a cui si

aderisce d'istinto stanno diventando campo di gioco perfetto per i leader che davanti a problematiche complesse, offrono soluzioni semplici, a costo zero e senza compromessi, pensate appositamente per aumentare l'effetto tifoseria. Nessuno, però, pensa di non sapere ascoltare. E spesso ritiene che sia un problema degli altri, di quelli che urlano, o si esprimono per slogan senza dare possibilità di replica, o parlano addosso all'interlocutore, come nei talk show.

Ma «anche stare in silenzio, mentre l'altro dice la sua, può essere un segno di pressione mentale», avverte Strocchi. « Succede quando si tace, dando l'impressione di concentrarsi ma in realtà restando solo in posizione di attesa del proprio turno per ribattere, senza alcun desiderio di mettere in discussione i propri preconcetti o capire meglio il punto di vista dell'altro». E sono a volte le persone più colte e intellettualmente preparate a compiere quest'errore. Ma è solo analizzando in modo obiettivo il nostro modo di relazionarci con gli altri che possiamo renderci conto se ascoltiamo davvero. «Quando abbiamo un atteggiamento di urgenza giudicante, quando siamo convinti di non aver niente da imparare dall'interlocutore e abbiamo fretta di arrivare alle conclusioni e di dare un voto, ecco, allora non siamo capaci di ascoltare», spiega Marianella Sclavi, sociologa e fondatrice di Ascolto Attivo che si occupa di gestione dei conflitti e mediazione, pioniera delle esperienze di democrazia partecipativa e autrice del best seller *L'arte di ascoltare* (Mondadori).

Come si supera allora l'impasse degli schieramenti, come si inizia un dialogo con chi non sa ascoltare?

Secondo la neuroscienziata Tali Sharot dell'University College di Londra, autrice di *The Influential Mind*, l'unico modo è parlare il linguaggio delle emozioni evitando di addentrarsi in ragionamenti. Sharot cita a proposito il caso del centro vaccinazioni dell'Ucla, University of California, di Los Angeles, dove sono riusciti a vaccinare i figli di genitori No Vax. «Hanno abbandonato la pratica di spiegare, con fatti e dati scientifici, che le paure sull'autismo non avevano un riscontro reale: nessuno, infatti, nemmeno davanti alle evidenze, cambiava idea. La loro tattica è stata spostare l'attenzione dall'autismo

L'ASCOLTO SI COSTRUISCE CON LA VOGLIA DI COMPRENDERE, PRIMA CHE DI FARSI COMPRENDERE. CERCANDO POSIZIONI DI MUTUO GRADIMENTO

alle conseguenze delle malattie che i vaccini avrebbero evitato. Anche perché, al tempo dei social, cambiare idea è un fatto pubblico che innesca una gogna».

Secondo Sclavi, dare spazio alle emozioni altrui è effettivamente il primo passo per instaurare un dialogo. «L'errore più comune che si fa davanti a chi si barrica dietro le proprie opinioni è mettersi a ragionare o cambiare discorso, ignorando chiusura, sospetto e ira. Questi sentimenti vanno invece chiariti e in parte legittimati, cercando punti di accordo con chi li esprime». È una ricerca di empatia che viene naturale, se si è sinceramente interessati a capire quello che l'altro sta dicendo, assumendo che abbia ragione e chiedendo spiegazioni che illustrino il suo punto di vista, senza giudicarlo. «L'attenzione reciproca dovrebbe scattare proprio in virtù del fatto che si pensa diversamente. Nell'ascolto attivo, prima di mettersi a discutere i pro e contro di ogni singola posizione, si dà spazio ai punti di vista di tutti gli interlocutori. È a partire dal quadro complessivo dei punti di vista e delle esperienze relative a quel dato tema che ci si chiede come trovare una soluzione di mutuo gradimento. All'inizio sembra impossibile, ma in realtà si trova sempre. Ed è un esercizio di costruzione di intelligenza collettiva che diventa molto gratificante per tutti».

L'intelligenza collettiva, per la prima volta descritta dal filosofo Pierre Lévy nel '94, è la capacità di mettere insieme competenze, informazioni e memoria di una moltitudine di persone per dare vita a opere che diventano un bene comune, di cui beneficia l'individuo. Esiste da sempre: dalle piramidi alle cattedrali medievali fino alle leggende e alle grandi scoperte scientifiche. Ma è ovviamente anche quella da cui è nata la rete, basti pensare all'*open source*. Ed è infatti al digitale che fa riferimento la maggior parte degli strumenti nati per promuovere il coinvolgimento attivo delle masse (votazioni online, sondaggi, viralità di messaggi e proclami). È un dato di fatto, però, che proprio in questi forum nascono le tifoserie più accanite. «È un problema di progettazione delle piattaforme, pensate per accelerare i processi decisionali. Ma quando viene chiesto di schierarsi su tematiche complesse,

le persone non rispondono quello che realmente pensano», spiega Sclavi. Lo provano, per esempio, gli studi sui sondaggi deliberativi di James Fishkin dell'Università di Stanford, dove le opinioni informate, espresse quando un campione di individui è messo in condizione di approfondire i temi in questione, sono diverse nel 70% dei casi da quelle "grezze" espresse in un normale sondaggio o votazione online, in cui ognuno è trattato come un atomo a se stante, separato dal tessuto sociale di cui è parte.

Quando si trasporta questo modello su diatribe pubbliche, si arriva spesso alla co-progettazione di soluzioni condivise. Alcune di queste sono illustrate al Padiglione Italia della Biennale di Venezia, a cura di Mario Cucinella, che mette in scena opzioni di cambiamento architettonico e sociale co-creati con gli abitanti di territori problematici. «Quello che è emerso dai laboratori partecipativi che abbiamo tenuto in Sicilia, Sardegna, nel centro Italia sulle montagne, proprio con Marianella Sclavi, è che la gente, anche quando parte da un risentimento e da una sfiducia profonda, ha in realtà un desiderio fortissimo di contribuire a creare il nuovo. Essere capiti dà alle persone un'enorme voglia di fare. La sfida è convogliare quest'energia verso una narrativa propositiva e costruttiva, supportata da tutti proprio perché co-creata».

In un momento storico in cui tutti predicano la necessità di ascoltare gli altri, di dare voce al popolo, come si può distinguere la demagogia da un approccio onesto? «Chi ascolta davvero non propone ricette facili e veloci. E rimane in contatto con gli interlocutori, rendendo conto di come ha utilizzato informazioni e reazioni, permettendo il monitoraggio del processo decisionale e l'implementazione delle decisioni prese», dice Cucinella. «L'ascolto è demagogia, se è finalizzato a creare consenso. È invece il punto di partenza per creare un domani condiviso, se nasce per comprendere il punto di vista degli altri. Molto dipende dall'atteggiamento dei singoli. Ma gli strumenti per aiutarci in questo processo ci sono, e decidere se utilizzarli o meno è una scelta prima di tutto politica». ■