

# LA COMUNICAZIONE EFFICACE SECONDO THOMAS GORDON

di Maurizio D'Agostino

In Italia oggi esistono corsi di formazione della Gordon Training International (G.T.I.), una società con finalità educative fondata dal Dr. Thomas Gordon, allievo di Carl Rogers, ed ha sede a Solana Beach (California). Essa è impegnata nella progettazione e diffusione di programmi di formazione volti ad accrescere l'efficacia personale e migliorare le relazioni interpersonali. Grazie ai numerosi istruttori che diffondono questi programmi in oltre 25 nazioni, la G.T.I è probabilmente l'organizzazione più vasta nel campo dell'educazione alla relazione. In Italia i programmi di Gordon Training International sono realizzati dall'Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona (I.A.C.P.), unico istituto autorizzato. I corsi sul metodo Gordon sono dei corsi brevi e in Italia sono attivi i corsi Genitori Efficaci (P.E.T.), Insegnanti Efficaci (T.E.T.), Giovani Efficaci (Y.E.T.), Leader Efficaci (L.E.T.) e Persone Efficaci. Nel loro insieme questi corsi costituiscono una valida e coerente proposta di apprendimento nel campo delle competenze relazionali basilari applicabili in ambito lavorativo, scolastico e formativo in generale.

Entriamo nei contenuti dei training di T.Gordon.

## IL RETTANGOLO DEL COMPORTAMENTO

Per ogni persona con cui siamo in rapporto ci formiamo una "finestra percettiva" attraverso cui osserviamo i suoi comportamenti. Ne abbiamo una diversa per ogni persona con cui siamo in rapporto. Questa "finestra percettiva" noi la chiamiamo "Rettangolo del comportamento".

Per "comportamento" si intende qualcosa che possiamo udire o vedere concretamente, non il nostro giudizio su quella persona. Un modo molto utile per identificare il comportamento è chiedersi: "Potrei fotografarlo o inciderlo su nastro? Potrei ascoltarlo alla radio o vederlo alla TV ?" Non si può fotografare un "irresponsabile" o ascoltarlo al registratore.

Dunque, una prima abilità da sviluppare è quella di imparare a discriminare i comportamenti dai giudizi.

Tutte le persone si trovano a vivere di volta in volta due sentimenti diversi nelle relazioni interpersonali: accettazione e non accettazione. Ci saranno comportamenti di un figlio, di un alunno, del partner, di un insegnante ecc. che saranno accettabili ed altri saranno non accettabili.

## RETTANGOLO DEL COMPORTAMENTO

<b>TUTTI I COMPORTAMENTI</b>	<b>Comportamenti accettabili</b>
	<b>Comportamenti inaccettabili</b>

La linea non è statica; si muove su e giù, spesso molto rapidamente nel corso di una giornata; varia da persona a persona. Nessuno può accettare tutto incondizionatamente. Due persone possono vedere lo stesso comportamento in modo diverso.

I tre fattori che influenzano il livello di accettazione sono:

- Fattori interni alla persona: la personalità specifica, stato d'animo, condizioni di salute, impegni di lavoro, ecc. Cioè possono esserci variazioni ad esempio nel mio stato d'animo, indipendenti dal comportamento dell'altro, che possono influire sulla mia accettazione o non accettazione di tale comportamento. Ad esempio, se vinco alla lotteria, ottengo una promozione o semplicemente passo una splendida giornata, posso sentire di accettare quasi tutto quello che mio figlio fa o dice.
- L'ambiente: il luogo in cui si svolge il comportamento può determinare i miei sentimenti di accettazione o il luogo in cui si svolge il comportamento può determinare i miei sentimenti di accettazione o non accettazione. Per esempio, mentre mi va benissimo che i bambini giochino a pallone in cortile, probabilmente non mi andrà bene che lo facciano in salotto.
- L'altro: i miei sentimenti di accettazione variano ad esempio da un figlio all'altro, a seconda dell'età, personalità, sesso, ecc. , di questo ultimo.

L'Area di accettazione può essere ulteriormente suddivisa per rappresentare due tipi diversi di comportamento. In primo luogo, l'altra persona (che può essere un figlio, un alunno, ecc.) può assumere un comportamento che non vi dà problemi, cioè non ci sono problemi di relazione (area non problematica).

In questa stessa area si possono collocare quei comportamenti che non sono problematici per voi, ma segnalano la presenza di un problema nell'altro. È lui/lei che ha un problema, che vive un'esperienza. Il problema è suo, non vostro. Allora, forse vorrete aiutarlo a risolvere il suo problema.

<b>Comportamenti accettabili</b>	L'altra persona è in difficoltà, ha un problema
<b>Comportamenti accettabili</b>	Area non problematica: è la situazione ideale per l'insegnamento/apprendimento
<b>Comportamenti inaccettabili</b>	Voi siete in difficoltà, avete un problema

Lo scopo dei training Gordon è quello di fare acquisire le competenze necessarie per ridurre il più possibile le due aree problematiche nella relazione interpersonale. Di conseguenza, l'Area non problematica diventa più grande. L'Area non problematica rappresenta tutte le volte in cui potete stare con l'altro insieme in modo piacevole e vantaggioso per entrambi.

## **LE ABILITA' DI AIUTO**

Una abilità fondamentale da sviluppare è quella di imparare a individuare di chi è il problema.

Bisogna ricordare che un comportamento è accettabile se potete dire: "Mi piace, lo accetto, sono a mio agio, non mi sento minacciato, irritato, arrabbiato, deluso; posso accettare che l'altro sia com'è; mi sento neutrale; i miei bisogni sono soddisfatti".

Un comportamento è inaccettabile quando potreste dire: "Non mi piace, non lo accetto; mi sento minacciato (o irritato, arrabbiato, spaventato, deluso); voglio che i miei bisogni vengano soddisfatti.

Alcune abilità che si insegnano nel corso Gordon "Genitori efficaci" quando in una relazione il problema è dell'altro sono:

1. Imparare a capire quando i figli si trovano in difficoltà: riconoscere segni e sintomi.
2. Imparare a svolgere un'efficace funzione d'aiuto rispetto al figlio in difficoltà.
3. Imparare a distinguere i fattori che aiutano da quelli che non aiutano un figlio in difficoltà.
4. Imparare ad evitare le 12 tipologie di risposte non facilitanti quando i genitori andranno in aiuto dei loro figli.
5. Si eserciteranno nelle abilità di ascolto necessarie all'elaborazione del problema del figlio.
6. Impareranno come aiutare il figlio a risolvere autonomamente i propri problemi.

## **ABILITA' COMUNICATIVE RELATIVE ALL'AREA PROBLEMATICA DELL'ALTRO**

### *Le barriere della comunicazione*

Quando i figli/alunni/l'altro hanno un problema, di frequente i genitori/insegnanti si intromettono cercando di aiutarli con dei "buoni consigli", con dei "suggerimenti" tratti dalla loro stessa esperienza o invitandoli a riconoscere la realtà dei "fatti" ed ad attenersi ad essa. Nonostante le buone intenzioni, spesso questi tentativi creano più problemi di quanti ne risolvano e finiscono per bloccare la voglia di comunicare nello figlio/alunno. Questi tentativi vengono definiti "metodi tradizionali di aiuto" o "barriere della comunicazione" e sono dodici:

1. dare ordini, comandare, dirigere;
2. minacciare, ammonire, mettere in guardia;
3. moralizzare, far prediche;
4. offrire soluzioni, consigli, avvertimenti;
5. argomentare, persuadere con la logica;
6. giudicare, criticare, biasimare;
7. fare apprezzamenti, manifestare compiacimento;
8. ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte;
9. interpretare, analizzare, diagnosticare;
10. rassicurare, consolare;
11. indagare, investigare;

12. cambiare argomento, minimizzare, ironizzare.

## **L'ASCOLTO PASSIVO E ATTIVO**

Per non incorrere nel pericolo di reagire verbalmente usando delle "barriere" che comunicano la non accettazione del problema del figlio/alunno, Gordon consiglia la tecnica dell'ascolto attivo.

Carl Rogers è giunto a individuare le caratteristiche o condizioni che devono essere presenti affinché una persona in difficoltà si senta aiutata. Quest'ultima deve sentire che chi si offre di aiutarla è una persona:

1. **Accettante:** mi lascia essere quello che sono, con il mio modo di pensare, sentire, parlare e agire. Non mi chiede di essere diverso o di cambiare i miei sentimenti.
2. **Empatica:** Mi comprende davvero, intuisce i miei veri sentimenti, mi fa capire che mi sta ascoltando con attenzione. Sa mettersi nei miei panni e mi comunica la sua percezione di quell'esperienza.
3. **Autentica:** antepone la sincerità, l'onestà e la genuinità all'assunzione di un ruolo.

Negli ultimi vent'anni i ricercatori nel campo delle professioni d'aiuto si sono chiesti come comunicare efficacemente con chi vive in uno stato di disagio, di angoscia, di frustrazione.

Oggi sappiamo quali competenze sono necessarie per aiutare veramente una persona in difficoltà.

## **ABILITA' NON VERBALI**

### *Ascolto Passivo*

- Intenzione
- Attenzione
- Silenzio
- Cenni di conferma

### *Fraasi invito o apriporta*

- Dimmi pure..
- Vuoi dirmi che...
- Continua pure
- Mhm...mhm
- Certo...

## **ABILITA' VERBALI**

### *Ascolto attivo*

Il silenzio, i cenni di attenzione, le espressioni facilitanti hanno dei limiti; limitano notevolmente l'interazione; chi parla, infatti, fa tutto da sé. Inoltre, chi parla non riesce a capire se l'altro lo comprende; sa soltanto che lo sta ascoltando. Tali atteggiamenti di solito non riescono ad andare a fondo del problema e a delinearne le cause. Inoltre, l'altro non può sapere se chi ascolta sta accettando lui e il suo messaggio. Sa soltanto che lo ascolta.

In breve, questi tre sistemi di ascolto sono relativamente passivi e non provano che chi sta ascoltando abbia effettivamente capito.

Ciò che viene definito come "ascolto attivo" richiede molta più interazione e molte più prove che chi sta ascoltando non abbia soltanto sentito ma abbia davvero capito.

L'ascolto attivo, in quanto opposto all'ascolto passivo (silenzio), comporta l'interazione con l'utente, e fa anche in modo che l'utente abbia delle prove (feedback) che l'operatore lo capisce.

Il rimando empatico è la forma di comunicazione che dà:

- chiara percezione di essere stati capiti sia nei sentimenti che nelle idee;
- chiara percezione di essere stati accettati sia nei sentimenti che nelle idee;
- chiara percezione di essere stati rispettati sia nei sentimenti che nelle idee;
- aiuta ad approfondire la comunicazione;
- abbassa le tensioni emotive, il senso di minaccia e libera dall'ansia;
- aiuta ad accettare come naturali ed umani i propri sentimenti e ad imparare che il sentimento è un amico;
- Facilita l'insight (chiara percezione) del reale problema e di conseguenza inizia la risoluzione dello stesso; tuttavia lascia alla persona la responsabilità di trovare una soluzione.

Sul piano relazionale:

- consolida il rapporto tra i membri dell'interazione, incrementando il mutuo rispetto e la reciproca attenzione all'altro;
- Consolida l'alleanza terapeutica.

L'ascolto attivo è un processo di comunicazione completo che implica i seguenti momenti:

1. Osservare ed ascoltare con attenzione il messaggio verbale dell'altro
2. Fare una ipotesi in merito al vissuto dell'altro
3. Comunicare la propria impressione (verbalmente e non verbalmente) con empatia
4. L'altro conferma o corregge il feed-back dell'helper.

L'ascolto attivo funziona perché aiuta chi ha il problema a scaricare le emozioni intense (allagamento emozionale) e a elaborare il suo problema in vista di una soluzione.

L'Ascolto Attivo è l'abilità che meglio riassume le tre caratteristiche della relazione d'aiuto: empatia, accettazione, autenticità, per facilitare la soluzione del problema da parte della persona.

L'Ascolto Attivo è un modo particolare di rispecchiare ciò che l'altro ha espresso per fargli capire che lo ascoltate e dargli modo di verificare se e quanto avete compreso il suo messaggio.

L'Ascolto Attivo è una riformulazione della comunicazione globale dell'altro, nelle sue componenti verbali ed emozionali.

L'ascolto Attivo richiede che vi mettiate nei panni dell'altro cercando di cogliere i suoi pensieri e sentimenti, e che gli esprimiate quanto avete compreso con calore e accettazione.

L'ascolto Attivo permette a voi e all'altra persona di comprendere l'esperienza che sta vivendo.

Questa reciproca comprensione permette all'altro di esprimere ed esplorare il problema, aprendo la strada così a una soluzione.

A volte, un bambino che soffre conoscendo perfettamente il motivo della sua sofferenza, può esprimere il problema con chiarezza e risolverlo con i mezzi propri.

Più spesso però, i bambini in difficoltà non sanno bene cosa provano, si esprimono solo attraverso "indizi e sintomi" e cercano qualcuno che li ascolti e li comprenda.

## **FACILITARE LA SOLUZIONE DI UN PROBLEMA**

Troppo spesso i genitori tendono a risolvere i problemi del bambino mantenendolo in uno stato di dipendenza (ad esempio riparandogli oggetti, dicendogli cosa fare se è annoiato, ecc.).

Il P. E. T. incoraggia i genitori a credere nelle capacità autonome del bambino, assistendolo direttamente solo quando è palesemente necessario (ad esempio lasciandogli prima provare a riparare il giocattolo da sé e poi, se serve, offrigli il proprio aiuto).

Il genitore può aiutare il bambino con l'ascolto attivo e le frasi invito, accompagnandolo nelle varie fasi del processo di soluzione del problema.

L'ascolto attivo e il problem-solving guidato possono senz'altro accelerare il passaggio del bambino dalla dipendenza all'indipendenza.

A volte il bambino trova difficile prendere una decisione o affrontare un problema perché gli manca un metodo efficace.

Anche se l'ascolto attivo resta lo strumento principale, il genitore può aiutarlo guidandolo nelle sei fasi del Metodo III.

Il processo di soluzione del problema implica in genere sei fasi fondamentali

1. Definizione del PROBLEMA
2. Proporre le soluzioni
3. Valutare le soluzioni
4. Scegliere le soluzioni
5. Fare un piano di attuazione
6. Concordare i criteri di verifica dei risultati

Il genitore può guidare il figlio attraverso questo processo senza imporgli una soluzione.

Esempio: Un bimbo di tre anni dice: "Oggi non so a che gioco giocare".

Fase 1: Il genitore usa l'ascolto attivo per identificare il bisogno del bambino. E' annoiato? Non sa scegliere? Non si sente bene?

Fase 2: Il genitore si serve delle frasi-invito per far emergere le possibili soluzioni. Es. "Che pensi? Come potresti risolvere il problema? Cosa potresti fare? Facciamo un elenco ecc.

Fase 3: "Quale ti piace di più? Quale ti sembra la più divertente?".

Fase 4: "Sembra che allora ti piacerebbe...", "Perciò hai deciso di. . .".

Fase 5: Il bambino mette in pratica la decisione presa.

Fase 6: (Più tardi) "Allora ti diverti?", o "Come vanno le cose?".

Dunque, T. Gordon indica come abilità di aiuto essenziali quando l'altro ha un problema:

- Ascolto passivo
- Frasi invito o apriporta
- ascolto attivo
- il processo di problem solving

## **ABILITA' COMUNICATIVE RELATIVE ALL'AREA NON PROBLEMATICA**

In situazioni non problematiche possiamo usare l'AUTORIVELAZIONE EFFICACE.

Nei Training Gordon vengono differenziati i Messaggi in Seconda Persona (o Messaggi-TU), e Messaggi in Prima Persona (o Messaggio-IO).

I Messaggi in Prima Persona sono il modo in cui, nel P.E.T., ci si "Autorivela", si comunica qualcosa di sé.

Autorivelazione significa dare informazioni su di sé, esprimere sinceramente ciò che si pensa e si prova.

Un Messaggio in Prima Persona è un messaggio che vi descrive; è un'espressione dei vostri sentimenti e della vostra esperienza. Un messaggio in prima persona è autentico, sincero e congruente. Dato che esprime unicamente la vostra realtà interiore, non contiene valutazioni, giudizi o interpretazioni sugli altri.

L'Autorivelazione prende la forma di:

- Messaggio in prima persona (o Messaggio-io) positivo (quando l'alunno fa qualcosa di buono dico: "mi piace ciò che hai fatto, mi ha reso felice il tuo comportamento,...").
- Messaggio in prima persona (o Messaggio-io) dichiarativo (informo che ...mi sono messo d'accordo con gli alunni che ...);
- Messaggio in prima persona (o Messaggio-io) preventivo (informo cosa mi aspetto da loro, esprimo come desidererei che andassero le cose...);

## **MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA POSITIVO**

Un messaggio in prima persona positivo contribuire molto a rafforzare il rapporto quando non ci sono problemi, comunica sentimenti positivi e descrive gli effetti concreti positivi che il comportamento di un'altra persona ha su di voi.

Spesso vostro figlio si comporta in modo particolarmente accettabile per voi, assume comportamenti che vi piacciono, che apprezzate, che vi rallegrano e per cui vi sentite grati.

Esprimere i vostri sentimenti positivi vi darà fiducia in voi stessi come genitori e, soprattutto, vostro figlio si sentirà apprezzato, riconosciuto e amato.

Esempi:

- Messaggio in 3 parti: "Ho apprezzato molto che abbiate messo in ordine il garage; ora mi è più facile parcheggiare e trovare le cose che mi servono".
- Messaggio in 2 parti: "Sono molto contento dei progressi che hai fatto a scuola" (comportamento, sentimenti).
- Messaggio semplice: "Ti voglio bene" (sentimenti).

Troppo spesso noi ci esprimiamo attraverso messaggi in seconda persona. Un messaggio in seconda persona è un'affermazione sull'altro che implica valutazione e giudizio. Spesso i bambini si offendono per questo tipo di messaggi, perché si sentono giudicati o manipolati. Anche quando sono animati da buone intenzioni, i messaggi in seconda persona possono lasciare una brutta impressione: "Ma che brava bambina!", "Hai fatto bene a riordinare il garage!" "Stai facendo un buon lavoro a scuola". "Sei sempre così gentile e tranquilla".

Un messaggio in prima persona positivo evita valutazioni e giudizi. Si focalizza sui sentimenti e le esperienze del genitore. Un messaggio in prima persona positivo dovrebbe essere un'espressione naturale e spontanea. Espressioni del genere non vanno usate per manipolare i figli o indurli a fare quello che volete ("Ti voglio bene quando fai come dico io).

## **MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA DICHIARATIVI**

Ci si può comprendere molto meglio se impariamo a condividere spesso e apertamente idee, opinioni e sentimenti. Si eviterebbero malintesi e problemi, e il rapporto diventerebbe più intimo e sincero. Nell'Area non Problematica, possiamo usare messaggi in prima persona dichiarativi che esprimano i sentimenti del momento, simpatie e avversioni, convinzioni, opinioni, ecc.

"Non mi piace ascoltare l'hard rock".

"Credo che l'istruzione sia molto importante per il futuro".

"Le notizie di questi giorni mi deprimono profondamente".

"Mi piace quando ci riuniamo tutti insieme a parlare e giocare".

## **MESSAGGIO IN PRIMA PERSONA PREVENTIVI**

Sempre nell'Area non Problematica, i messaggi in prima persona preventivi mettono a parte i figli (il coniuge o altri) dei nostri bisogni futuri; gli altri avranno così la possibilità di collaborare o cambiare in modo da non ostacolare il soddisfacimento di un nostro bisogno, prevenendo perciò il problema o il conflitto. Esempi:

"Domani pomeriggio mi serve la macchina per andare all'aeroporto".

"Stasera vorrei starmene da solo in garage a lavorare".

"Domenica mi piacerebbe fare una gita".

Come per i messaggi in prima persona positivi, anche in questo caso la motivazione non può mai essere la manipolazione o il controllo dell'altro ma solo una comunicazione sincera.

Dunque, nell'Area non problematica, cioè quando non ci sono problemi di relazione, Gordon indica lo sviluppo dell'abilità di Autorivelazione efficace che si esprime nei messaggi in prima persona (o messaggi-io) positivi, dichiarativi e preventivi.

## **ABILITA' COMUNICATIVE RELATIVE ALL'AREA PROBLEMATICAMENTE PERSONALE**

### *IL CONFRONTO EFFICACE*

Lasciando l'Area non problematica, iniziamo ad occuparci dell'Area di Rifiuto, l'area nella quale sono presenti comportamenti inaccettabili degli altri e quindi noi abbiamo un problema, siamo in difficoltà.

### *METODI TRADIZIONALI DI CONFRONTO*

Come per le Barriere alla relazione d'aiuto, nei corsi Gordon, questi metodi tradizionali di confronto vengono raggruppati in dodici diverse modalità. Sono le modalità che molte persone danno come risposta a momenti di difficoltà di fronte a comportamenti inaccettabili degli altri.

1. dare ordini, comandare, dirigere;
2. minacciare, ammonire, mettere in guardia;
3. moralizzare, far prediche;
4. offrire soluzioni, consigli, avvertimenti;
5. argomentare, persuadere con la logica;
6. giudicare, criticare, biasimare;
7. fare apprezzamenti, manifestare compiacimento;
8. ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte;
9. interpretare, analizzare, diagnosticare;
10. rassicurare, consolare;
11. indagare, investigare;
12. cambiare argomento, minimizzare, ironizzare.

I messaggi in seconda persona biasimano l'altro, gli comunicano "sei cattivo" o "hai torto". I messaggi in seconda persona non soddisfano i requisiti di un confronto efficace. Possono produrre un cambiamento, però intaccano l'autostima dell'altro, compromettono la relazione, negano all'altro la possibilità di contribuire alla risoluzione del problema.

<p>Messaggi che sottintendono una soluzione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirigere</li> <li>2. Minacciare</li> <li>3. Predicare</li> <li>4. Consigliare</li> <li>5. Persuadere</li> </ol>	<p>Messaggio nascosto:</p> <p>"Non sei capace di capire da solo come potresti aiutarmi"</p>	<p>Sono inefficacie perché:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) suscitano resistenze: "Non lo farò"</li> <li>b) negano al figlio la possibilità di cambiare atteggiamento in considerazione dei miei bisogni</li> </ol>
<p>Messaggi svalutanti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Criticare</li> <li>7. Elogiare</li> <li>8. Insultare</li> <li>9. Analizzare</li> <li>10. Rassicurare</li> <li>11. Interrogare</li> </ol>	<p>Messaggio nascosto:</p> <p>"C'è qualcosa che non va in te, visto che mi crei dei problemi"</p>	<p>Sono inefficacie perché:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) attaccano l'autostima del figlio</li> <li>b) suscitano resistenza e opposizione: "Non sono un irresponsabile"</li> <li>c) mortificano il figlio</li> <li>d) colpevolizzano il figlio per i suoi bisogni</li> </ol>
<p>Messaggi indiretti:</p> <p>12. Eludere, buttarla sullo scherzo</p>	<p>Messaggio nascosto:</p> <p>"Non sei capace di capire da solo come potresti aiutarmi"</p>	<p>Sono inefficacie perché:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) risultano spesso enigmatici e incomprensibili</li> <li>b) mostrano al figlio che non sono diretto e aperto, bensì subdolo e indiretto.</li> </ol>

Le "barriere" sono messaggi in seconda persona. Spostano indebitamente l'attenzione da "io ho un problema" a "tu hai un problema". Un messaggio in prima persona è uno strumento di confronto più efficace in quanto:

1. descrive in modo non giudicante il comportamento non accettabile (ciò che l'altro ha detto o fatto)
2. descrive i vostri sentimenti in merito al comportamento o ai suoi effetti.
3. descrive gli effetti tangibili e concreti che quel comportamento non accettabile ha su di voi

## TEORIA DELL'ICEBERG DEI SENTIMENTI

Se vi accorgete di inviare una quantità di messaggi in prima persona che esprimono rabbia, è probabile che non siate in contatto con i vostri sentimenti originari.

"Sono arrabbiato" è un messaggio che di solito viene interpretato dall'altro come: "Sono arrabbiato con te", o "Mi hai fatto arrabbiare".

A prescindere dalla forma che assume, l'altro di solito si sente offeso, condannato, colpevolizzato, come accade con i messaggi in seconda persona.

La rabbia, probabilmente, è qualcosa che si genera dopo aver provato un altro sentimento. E' assai probabile che il sentimento originario sia paura, dispiacere, imbarazzo, frustrazione, delusione, impotenza, offesa, preoccupazione, invidia, tristezza, ecc. Entrare in contatto con il sentimento originario e poi comunicarlo attraverso un messaggio in prima persona diminuisce le occasioni di esprimere la rabbia.

## CAMBIO DI MARCIA

Non sempre un messaggio in prima persona funziona. L'altro può reagire mettendosi sulla difensiva diventando ad es. sospettoso, imbarazzati, addolorati, mettendosi così in difficoltà. Quando ciò accade, è importante che il genitore cambi marcia passando all'ascolto attivo. L'altro non può ascoltare o reagire positivamente se la loro temperatura emotiva è alta. Se nel momento in cui l'altro si difende insistete con i messaggi in prima persona, non farete che aumentarla. Prima di poter ascoltare il problema vostro, dev'essere aiutato ad abbassare la propria temperatura emotiva. Lo strumento migliore in questo caso è l'ascolto attivo, che è parte integrante di un messaggio in prima persona completo; ometterlo significa aumentare di molto le probabilità che il messaggio risulti inefficace. Cambiare marcia significa passare dal confronto all'ascolto fino a quando il problema di entrambi non è risolto. Quando il cambio di marcia ha allentato la difesa dell'altro, voi potete riproporre il confronto per cercare di risolvere il vostro problema.

### *Modificare l'ambiente*

Il confronto mediante i messaggi in prima persona abbassa la linea di accettazione (ampliando l'Area non problematica) o riduce il numero dei comportamenti inaccettabili dell'altro. Un altro metodo per abbassare ulteriormente la linea è la modificare l'ambiente. Una modifica dell'ambiente, si rende utile in una o entrambe le seguenti circostanze:

1. Quando l'altro ha già assunto il comportamento per voi inaccettabile e desiderate modificare l'ambiente.
2. Quando prevedete che potrà assumere in futuro un comportamento inaccettabile e desiderate prevenirlo.

Gordon ci suggerisce quindi di fare qualcosa per modificare o riorganizzare l'ambiente in cui si esplica il comportamento disturbante allo scopo di eliminarlo, modificarlo, isolarlo.

Tra i metodi principali da adottare per cambiare l'ambiente ci sono:

- **Arricchire:** aggiungere qualcosa all'ambiente, come giocattoli, materiali, attività. Esempi: mettere in giardino un recinto con la sabbia, procurarsi dei libri che incontrino i gusti dei figli, inventare dei giochi adatti ai lunghi viaggi in macchina.
- **Ampliare:** estendere le aree destinate al gioco e al lavoro. Esempi: portare i bambini in un giardino pubblico, al mare, in montagna, in palestra, ecc.
- **Impoverire:** sottrarre qualcosa all'ambiente o ridurre gli stimoli, l'attività, ecc. Esempi: spegnere o abbassare la radio o la TV, chiudere una porta per attutire i rumori, evitare le discussioni quando è ora di andare a dormire.
- **Restringere:** delimitare l'accesso all'ambiente. Esempi: il box, i sedili della macchina, recintare una parte del cortile.

- **Semplificare:** agevolare i movimenti e l'indipendenza del bambino negli spazi domestici. Esempi: mettere le stoviglie e gli ingredienti, della colazione in un posto per lui raggiungibile facilmente, appendere uno specchio alla sua altezza.
- **Riorganizzare:** spostare alcuni oggetti, metterne altri fuori portata, ecc. Esempi: chiudere a chiave l'armadietto dei medicinali, togliere i detersivi da sotto il lavello, sistemare il televisore fuori dalla "rotta" delle attività quotidiane.

Dunque, quando ci troviamo ad avere noi un problema o siamo in difficoltà (Area problematica) Gordon ci suggerisce due strategie:

- messaggi in prima persona di confronto
- cambio di marcia
- modifica dell'ambiente

## **RISOLVERE I CONFLITTI**

L'ascolto attivo, i messaggi in prima persona e modificare l'ambiente possono ampliare l'Area non problematica. Ma l'ascolto attivo non aiuterà l'altro a risolvere tutti i suoi problemi; alcuni inevitabilmente rimarranno. Le abilità di modifica dell'ambiente e dei comportamenti inaccettabili dell'altro non aiuteranno a liberarsi di tutti i problemi comportamentali. Alcuni comportamenti resteranno inalterati principalmente per due ragioni:

- il bisogno dell'altro di persistere nel suo comportamento è troppo forte: c'è un conflitto di bisogni.
- L'altro non crede che il suo comportamento influisca negativamente sul vostro in modo concreto e tangibile: c'è una collisione di valori.

## **LA SOLUZIONE DEI CONFLITTI DI BISOGNI**

I conflitti interpersonali sono inevitabili. Credere che in una relazione si possa vivere a lungo senza conflitti è un'illusione, non è realistico. I conflitti irrisolti possono essere molto distruttivi. Spesso, i problemi vengono affrontati con metodi inadeguati di soluzione del conflitto. D'altro canto, una soluzione efficace del conflitto può rafforzare la relazione, facilitare la crescita e approfondire i legami d'intimità, d'amore e di rispetto. La maggior parte dei conflitti tra le persone sono conflitti tra soluzioni, piuttosto che fra bisogni. In realtà le persone condividono essenzialmente gli stessi bisogni fondamentali, comuni a tutti gli uomini. Il conflitto nasce dal modo in cui ognuno cerca di soddisfare i propri bisogni fondamentali. Spesso perciò le persone si trovano in conflitto perché entrambi non riescono a comunicare all'altro i propri bisogni personali. Al contrario, intraprende una serie di azioni (la soluzione) volte a soddisfare un bisogno legittimo, e sono queste azioni a scatenare il conflitto. Ma il riconoscimento e l'accettazione dei reciproci bisogni non basta. Per risolvere il conflitto, le persone devono ricercare insieme una soluzione accettabile per entrambi. Questo è il concetto ispiratore del training Gordon: le persone hanno il diritto di soddisfare i propri bisogni. Devono "vincere insieme"; nessuno deve perdere. Dunque, Gordon propone il "metodo senza perdenti" o Metodo III (io vinto, tu vinci). Se le due parti non subiranno sopraffazioni, ciascuno si forzerà di rispettare i diritti dell'altro e verrà trovata una soluzione che non comporterà né vincitori, né vinti, salvaguardando in tal modo l'autostima e il rapporto. Questo metodo va a sostituirsi ai due metodi più comunemente usati: l'autoritarismo che Gordon chiama Metodo I (io vinto, tu perdi) e il permissivismo o Metodo II (io perdo, tu vinci), entrambi fondati su un rapporto di potere dove l'uno, nel primo caso, o l'altro, nel secondo, escono sconfitti.

Un rapporto basato sul potere ha molti effetti deleteri:

1. Resistenza, sfida, ribellione, sfiducia
2. Risentimento, rabbia, ostilità
3. Aggressione, vendetta, ritorsione
4. Mentire, nascondere i propri sentimenti
5. Biasimare gli altri, spettegolare, deridere
6. Dominare, imporsi, intimidire
7. Bisogno di vincere, paura di perdere
8. Cercare alleati contro l'altro
9. Sottomissione, obbedienza, remissività
10. Adulazione, seduzione
11. Conformismo, mancanza di creatività, paura di novità
12. Introversione, evasione, sognare ad occhi aperti, regressione

Gli effetti immediati del potere possono essere contemplati entro tre meccanismi di adattamento:

1. La fuga: sottrarsi al potere dell'altro ritirandosi fisicamente o psicologicamente
2. La lotta: contrattaccare, rispondere al potere con il potere, sabotare, vendicarsi, aggredire passivamente o attivamente.
3. La sottomissione: conformarsi, rinunciare o arrendersi, accondiscendere; si accompagna spesso al risentimento e a una perdita di autostima. La persona remissiva nega il proprio valore e i propri bisogni; spesso diventa un adaltrice.

Nei corsi Gordon si insegna il Metodo III per la soluzione dei conflitti e le abilità per applicarlo. Il problem-solving in sei fasi offre una valida struttura per l'applicazione del Metodo III. Ecco delineate brevemente le sei fasi:

**FASE 0:** creare le condizioni per lo svolgimento delle sei fasi. Entrambe le parti devono essere disponibili a seguire questo percorso, avere l'intenzione di provare a praticare un terza modalità (Metodo III) con la quale cercare il più possibile il rispetto dei bisogni di entrambi. Questa fase, alla quale si potrà ricorrere in tutti i momenti di "stallo" o conflitto nelle altre sei fasi, andrà fatta in modo esauriente soprattutto le prime volte che verrà impiegato il Metodo III in alternativa ai Metodi I e II. In seguito, quando questa sarà la modalità abituale, non sarà più necessaria.

**FASE 1:** definire il problema in termini di bisogni: identificare chiaramente i rispettivi bisogni ed esporli all'altro;

**FASE 2:** produrre le possibili soluzioni (proporre una serie di alternative astenendosi da giudizi e valutazioni);

**FASE 3:** valutare le soluzioni (soppesare le diverse soluzioni, gli aspetti positivi e negativi, scartando quelle non accettabili per entrambi)

**FASE 4:** scegliere la soluzione accettabile per entrambi (senza imporre, persuadere ecc. ma arrivando ad optare di comune accordo per una soluzione)

**FASE 5:** programmare e attuare la soluzione (si decide chi fa cosa e quando)

**FASE 6:** verificare i risultati (se la soluzione scelta ha soddisfatto i bisogni di entrambi).

Questo metodo verrà attuato ascoltando, discutendo, parlando e confrontandosi; il tutto in un clima di libertà e fiducia. Utilizzando la tecnica del problem solving si possono ad esempio risolvere dei conflitti, oppure arrivare a delle decisioni, delle scelte o elaborare una "legge", o un regolamento ad esempio di una classe scolastica che verrà proposto dagli alunni stessi e che per ciò sarà più facilmente rispettato.

## LA SOLUZIONE DELLE COLLISIONI DI VALORI

Alcuni conflitti non sono immediatamente risolvibili con i messaggi di confronto in prima persona e il Metodo III. In conflitti di questo genere, il comportamento inaccettabile dell'altro ha scarso o nessun effetto tangibile e concreto su di sé.

Ecco alcuni esempi: il figlio di 16 anni comincia a fumare e al genitore non piace; il figlio dice parolacce che il genitore non tollera; il figlio dice che lo studio è una perdita di tempo e vuole lasciare la scuola a 16 anni e il genitore ritiene che l'istruzione sia importante.

Spesso le persone non sono motivate a cambiare se non capiscono che il loro comportamento ha qualche effetto tangibile e concreto sull'altro. A volte ci può essere tra le persone una divergenza di valori: divergenza con cui si può benissimo convivere. La divergenza esprime l'atteggiamento: "mi piacerebbe che tu non fossi così", oppure "mi piacerebbe che non ti vestissi così" ma sono disposto ad accettarlo. Potete passarci sopra. Divergenze di questo tipo si collocano nell'Area non problematica.

La collisione di valori esprime l'esistenza di un conflitto su un questione cui non potete passare sopra, che non volete accettare. In questo caso l'atteggiamento è: "voglio che tu cambi".

I criteri per la collisione di valori sono:

- Sentire di non accettare il comportamento dell'altro;
- L'altro si è opposto fino ad ora al tentativo di cambiare il suo comportamento;
- L'altro non capisce in che modo il suo comportamento vi condiziona;
- L'altro non percepisce la situazione come problematica.

Le collisioni di valori sono normali e inevitabili; il punto è come risolverle. Il modello per la soluzione delle collisioni di valori tocca i seguenti punti:

- **Definire le divergenze di valori:** il primo passo è comprendere le reali differenze che separano. A questo scopo, gli strumenti migliori sono i messaggi in prima persona dichiarativi e l'ascolto attivo. Condividere le divergenze di valori già di per sé attenua il conflitto, che a volte finisce per assumere il carattere di una marcata divergenza all'interno dell'Area non problematica.
- **Modificare se stessi:** il passo successivo richiede di domandarsi: posso accettare le differenze e lasciare le cose come stanno, o credete che sia assolutamente fondamentale superarle? Potete riesaminare i vostri valori e forse avvicinarsi a quelli dell'altro? Siete disposti a "sperimentare" i suoi valori e accettare la possibilità di cambiare i vostri?
- **Cambiare il comportamento dell'altro:** se cambiare l'altro è veramente importante, si può tentare di modificare il comportamento che vi disturba o è inaccettabile. Si applica il problem-solving del Metodo III al comportamento inaccettabile, soprattutto se l'agire quel determinato valore da parte dell'altro provoca un effetto concreto e tangibile su di voi. Potete riuscire a modificare il comportamento visibile dell'altro anche se il valore che lo sottende non è affatto cambiato (ad esempio: apprezza ancora la musica a tutto volume, ma acconsente di abbassare il volume o usare la cuffia quando siete in casa). I messaggi di confronto in prima persona o il problem-solving del Metodo III sono le abilità adatte a modificare un comportamento che ha un effetto tangibile su di voi.

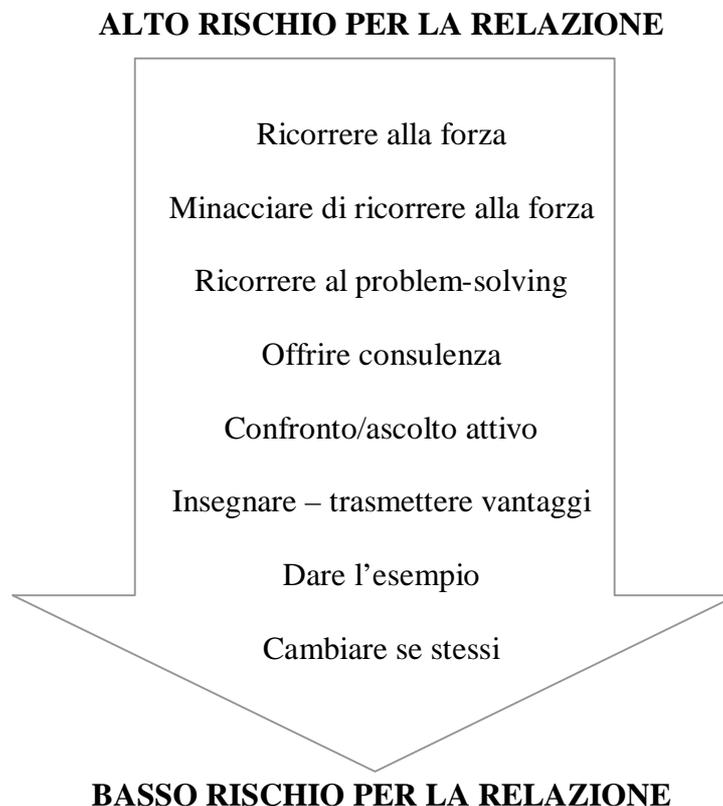
- **Influire sul valore dell'altro:** per finire, anche se siete riusciti a modificare le azioni dell'altro, potreste ancora desiderare di influire sull'altro in direzione di un cambiamento di valori.

Esistono tre abilità nuove da imparare per influenzare i valori dell'altro:

- Dare l'esempio;
- Trasmettere i vantaggi;
- Offrire consulenza;

Vengono individuate otto possibili opzioni che si presentano ad ogni persona che vuole risolvere un conflitto di valori fra sé e gli altri. Due di esse non sono consigliabili, però vengono incluse perché potrebbero rendersi necessarie in una situazione disperata. Nell'elenco che segue le otto opzioni vengono definite in base al rischio che comportano per il rapporto:

Il rischio minimo è rappresentato dal "Cambiare se stessi" e il rischio massimo è rappresentato dal "Ricorso alla forza" (cioè dell'uso del potere e della coercizione).



## **OPZIONI PER LE COLLISIONI DI VALORI**

1. **Cambiare se stessi:** avere la possibilità di modificare i vostri valori, il vostro punto di vista. Cambiare può derivare dal mettere in discussione l'utilità dei propri valori, riconsiderarne l'importanza o sperimentare di persona i diversi valori dell'altro. Considerare da dove ci derivano determinati valori (ad es. chiedersi se sono veramente nostri o dei nostri genitori ecc.), può aiutarci a chiarire se desideriamo o meno cambiarli.

2. **Dare l'esempio:** è uno dei mezzi più potenti per influenzare i valori dell'altro. I bambini, in particolare, imitano gli adulti che ammirano. Ci si limita a comportarsi con naturalezza e coerenza, a vivere secondo le proprie convinzioni e valori. Dare l'esempio di un comportamento desiderato (valore) è spesso un mezzo efficace per gestire o prevenire il comportamento inaccettabile. È importante che le azioni si accordino con le parole, per non perdere rapidamente ogni credibilità come modello per l'altro.

3. **Insegnare – trasmettere vantaggi:** normalmente un valore viene ritenuto "giusto, importante" per sé. Si decide di mantenerli in quanto ne deriva una utilità. Una abilità da sviluppare è quella di imparare a trasmettere che cosa se ne ha in cambio nel perseguire questo valore, quale utilità ne ha. Es. esempio la sincerità, ecc.)

4. **Confronto/ascolto attivo:** è possibile utilizzare il confronto tramite i messaggi in prima persona e attuare il cambio di marcia, rivolgendo l'Ascolto attivo alle opinioni o divergenze dell'altro.

Messaggi in prima persona di confronto	Messaggi in prima persona di confronto nei valori
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il comportamento inaccettabile</li> <li>• Effetti concreti e tangibili su di voi</li> <li>• Sentimenti congruenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il valore inaccettabile</li> <li>• Effetti ipotetici sull'altro o su di voi</li> <li>• La forza del vostro interesse</li> </ul>

Una traduzione in termini concreti di un Messaggio in prima persona nelle collisioni di valori potrebbe essere la seguente: "ti voglio bene al punto da provare dispiacere se perseguire questi tuoi valori, portasse del danno per la tua vita futura".

## BIBLIOGRAFIA

<http://www.iacp.it/>

Thomas Gordon, *Genitori efficaci*, Ed. La meridiana

Thomas Gordon, *Insegnanti efficaci*, Ed. Giunti

Thomas Gordon, *Leader efficaci*. Ed. La meridiana

Materiale reperito su:

[http://www.bioenergetic.it/Contenuti/Counselling/LA\\_COMUNICAZIONE\\_EFFICACE\\_SECONDO\\_THOMAS\\_GORDON\\_di\\_Maurizio\\_D%27Agostino/](http://www.bioenergetic.it/Contenuti/Counselling/LA_COMUNICAZIONE_EFFICACE_SECONDO_THOMAS_GORDON_di_Maurizio_D%27Agostino/)