

## Una riflessione sulla relazione

di Laura Pagano<sup>1</sup>

L'idea di scrivere il *Manuale del giovane precario. Esperienze personali e consigli utili* nasce in risposta ad una mia personale necessità. Necessità di ricomporre quella frammentarietà che ho avvertito in prima persona sperimentandomi in quei lavori cosiddetti "precari", dopo una laurea triennale in Servizio Sociale presso la Facoltà di Scienze Politiche di Bologna. Impieghi a tempo determinato, a progetto, a chiamata, che, in bene o in male, permettono ai più giovani (e in questo delicato momento storico, anche ai meno giovani) di sperimentarsi per la prima volta nel mercato del lavoro. Riflettendo su queste realtà "liquide", ho potuto verificare come in ogni lavoro che ci apprestiamo a svolgere, dal meno specializzato al più qualificato, vengano certe dinamiche (che ho descritto più approfonditamente nel corso del libro), nelle quali risulta trasversale e determinante il concetto di **relazione**.

Una relazione che si dispiega dall'interno verso l'esterno, prestando attenzione al nostro dialogo interiore, praticando quella particolare forma di ascolto, che Marshall Rosenberg, psicologo americano ideatore della Comunicazione Non Violenta (CNV) definisce con il termine di "auto-empatia". L'auto – empatia consiste nel nutrire il nostro bisogno di comprensione.

Quella comprensione necessaria non solo ad ascoltare sinceramente i nostri pensieri, a gestire la nostra emotività, ma soprattutto a comprendere la natura di un'autentica dimensione relazionale.

E' nell'incontro con l'Altro infatti, quale che sia un nostro collega o responsabile ad esempio, che sul lavoro possiamo decidere di valorizzare o meno i tre presupposti di una relazione di fiducia postulati negli anni cinquanta da Carl Rogers, nell'ambito della psicologia umanistica: **considerazione positiva incondizionata; genuinità o congruenza; empatia.**

---

<sup>1</sup> Studentessa presso il Corso di Laurea Magistrale in Scienze dell'Educazione permanente e della formazione continua all'Università di Bologna. Autrice del libro *il Manuale del giovane precario. Esperienze personali e consigli utili*, Fefè Editore, 2013.

E-mail: [manualedegiovaneprecario@yahoo.it](mailto:manualedegiovaneprecario@yahoo.it)

Per usare le parole di Rogers, la considerazione positiva incondizionata implica “l’assenza di qualsiasi tipo di giudizio”. Presuppone una considerazione positiva a priori di tipo incondizionato, cioè non legata a particolari condizioni “di partenza”. Per questo motivo implica la *sospensione del giudizio*, perché la persona che nella relazione parte da questo presupposto, è aperta e disponibile all’altro in quanto lo vede come una persona degna di fiducia a priori. La fiducia è infatti alla base di qualsiasi relazione autentica, improntata al rispetto e al riconoscimento dell’altra persona in quanto tale.

Con il termine “genuinità o congruenza”, Rogers intendeva la disponibilità del terapeuta a “riflettere apertamente i sentimenti e le disposizioni che fluiscono in lui in quel momento (...); vuol dire che il terapeuta entra in rapporto personale diretto con il suo cliente, incontrandolo da persona a persona; vuol dire che è proprio sé stesso, senza alcuna riserva”. Anche se non siamo dei terapeuti di professione, Rogers ci insegna ugualmente a mostrarci per quello che siamo, “da persona a persona” appunto, nel rispetto del nostro ruolo professionale. La genuinità o congruenza può essere considerata anche un presupposto necessario per manifestare un comportamento **assertivo**, improntato alla libertà espressiva.

Infine, l’empatia si sostanzia nel percepire il mondo interno di chi ci sta accanto, riconoscendone le emozioni e il loro significato, come se una sola fosse la persona ma senza mai perdere di vista questa condizione di “come se”. Daniel Goleman, colui che per primo ha formulato l’espressione di Intelligenza Emotiva, ha definito l’empatia il nostro “radar sociale”. Ma per attivare questo radar è necessario avere prima consapevolezza di sé – praticando l’auto-empatia – in quanto: se non si è capaci di percepire e accettare i propri stati interni, come si potrà pensare di entrare in contatto con gli stati d’animo delle altre persone?

Ovviamente sta alla nostra personale sensibilità mettere a frutto questi insegnamenti, che a mio parere, non sempre ricevono la dovuta e a mio avviso, ovvia considerazione.

Se negli anni cinquanta Rogers ci ha fornito una definizione teorica di empatia, è negli anni settanta che Rosenberg ne descrive la sua effettiva messa in pratica nella relazione. Secondo Rosenberg, “attraverso la Comunicazione non Violenta possiamo riscoprire quella naturale capacità di ascoltare con il cuore”. Due domande chiave della CNV sono infatti le seguenti: “**Che cosa è vivo in me?**” e “**Che cosa è vivo in te?**”. Queste due domande stimolo ci invitano da una parte ad ascoltare ciò che si sente dentro di noi, ciò di cui si ha bisogno, ciò che si vuole. Dall’altra ci permettono di sintonizzarci sullo stato emotivo del nostro interlocutore, prestando attenzione ai suoi sentimenti, sospendendo il giudizio. Ai **sentimenti** sono strettamente correlati i **bisogni**: maggiore è la consapevolezza dei nostri bisogni, maggiori saranno le possibilità di vivere in modo determinato e maggiore sarà la nostra capacità di comprendere chi ci sta accanto. Riconoscere e accettare sinceramente i nostri



bisogni, ci aiuterà a formulare **richieste** precise e concrete affinché i nostri bisogni possano essere soddisfatti. Per Rosenberg “non si tratta di indicare all’altro cosa dovrebbe pensare, sentire o come dovrebbe essere quella persona. Si tratta invece di richiedere **un’azione precisa** che l’altro potrebbe compiere per rendere la mia vita più bella”.

Se volessimo “parlare” in CNV, potremmo quindi chiederci:

- 1- Qual è stato lo stimolo? Che cos’ha fatto l’Altro che riduce la qualità della mia vita? (osservazione);
- 2- Come mi sento quando l’Altro si comporta in quel determinato modo? (sentimento);
- 3- Come potrei arricchire la mia vita? (bisogno);
- 4- Mi rivolgo a te perché... e mi piacerebbe ottenere da te quel comportamento ( richiesta).

La CNV per quanto semplice e d’effetto risulta però di difficile applicazione, sia nel privato che sul lavoro. Complice una società che, come afferma Rosenberg, parla e pensa prevalentemente in “linguaggio sciacallo”.

Lo sciacallo rappresenta la comunicazione alienata dalle emozioni, in contrapposizione al “linguaggio giraffa” , cioè il linguaggio del cuore proprio della CNV.

Purtroppo, non è difficile riconoscere il linguaggio sciacallo in tante relazioni di lavoro. Esso si caratterizza per essere **statico**, cioè condito da espressioni che **definiscono, giudicano e criticano**. Il linguaggio sciacallo presuppone che si realizzi il dominio sugli altri attraverso l’esercizio del potere. Si possono distinguere due forme in cui si evidenzia l’abuso di potere o di controllo: la **colpa** e la **vergogna**. A differenza del linguaggio sciacallo, che attraverso la minaccia del senso di colpa autorizza il soggetto a cedere la responsabilità delle proprie azioni sugli altri, il linguaggio giraffa è consapevole che gli Altri non sono responsabili dei nostri sentimenti. L’unico elemento che influisce sui nostri sentimenti è l’attitudine interiore a partire dalla quale reagiamo.

Riflettere sulle nostre modalità relazionali diventa quindi determinante se non vogliamo uniformarci al linguaggio sciacallo, così diffuso nella nostra società e all’interno dei nostri contesti lavorativi. Sensibilizzare le persone all’ascolto della propria emotività, nonché di quella altrui, significa porre le basi per una relazione autentica fondata sulla dignità e il rispetto di entrambe le parti, valorizzando i sentimenti e i bisogni ad essi correlati. Il precariato mi ha insegnato che ad una cultura della lamentela, oggi così diffusa sul lavoro, è necessario sostituire una **cultura del rispetto**, improntata alla valorizzazione del potenziale di ogni persona. Una cultura del rispetto può maturare solo in un clima di **fiducia e considerazione reciproca**, dove alle recriminazioni si preferisce porre l’accento sulle risorse,



potenziali o manifeste, delle persone che a vario titolo contribuiscono allo sviluppo di quel particolare contesto lavorativo.

Relativamente all'importanza di "tarare" la nostra presenza (mentale ed emotiva) sul lavoro nel qui e nell'ora, in appendice al libro ho proposto "**Le 43 domande costruttive sul lavoro**". Domande stimolo che ho raccolto tra le migliori proposte dai massimi esperti di PNL e psicologia del cambiamento. Perché come ho scritto nel libro "domande di qualità producono risposte di qualità". Come sempre sta alla nostra personale sensibilità scegliere di coltivare una cultura del rispetto o uniformarci a una cultura della lamentela.

