

SECONDA ASSERZIONE
EMPATIA E COMUNICAZIONE
LA STRATEGIA DELL'ACQUA

Un buon comunicatore, e pertanto un buon giornalista, ha molto da imparare da un elemento naturale: l'acqua.

Ne può apprendere la capacità empatica, ovvero l'attitudine ad entrare in sintonia con tutti gli oggetti con i quali ha contatto, assumendone la forma senza pretendere di cambiarla, se non con un'azione lieve che vada a limare gli spigoli che incontra; ne può imparare la più grande virtù, l'umiltà, senza la quale ogni tentativo di comunicare viene vanificato dalle inevitabili resistenze che il nostro interlocutore, qualora sia animato da presunzione o da volontà di prevaricazione, incontra.

Il segreto della potenza dell'acqua è racchiuso proprio nella sua "umiltà".

Essa protende sempre e comunque verso il basso e non tenta mai di porsi più in alto rispetto agli altri elementi: per questo l'acqua prevale sul fuoco spegnendolo; per questo prevale sull'aria occupandone gli spazi; per questo prevale sulla terra inondandola; per questo prevale sul legno facendolo marcire!

Non bisogna dunque mai guardare le persone "dall'alto in basso"!

Il mare è infinitamente più grande di tutti i fiumi poiché si pone più in basso: per questo il mare assorbirà tutti i fiumi impadronendosi.

Rimani, perciò, al livello del mare e non tentare di spiccare il volo con le ali di Pindaro, comunicando come se solo tu riuscissi a vedere la realtà in maniera onnicomprensiva, come se la guardassi dalle nuvole.

L'umiltà spinge l'acqua ad adattarsi immediatamente a qual si voglia situazione: se incontra una bottiglia, ne assume la forma; se incontra un vaso l'acqua diventa vaso.

Il tuo pensiero sia dunque fluido, aperto ad ogni possibilità, ad ogni evenienza, ad ogni imprevedibile circostanza, poiché se lo irrigidisci difficilmente riuscirà a penetrare nel "contenitore" della situazione reale.

Ciò, però, non vuol dire snaturarsi o essere acquiescente. L'acqua assume la forma del vetro, della plastica o della ceramica che la contiene, ma non diventa vetro, ceramica o plastica: continua ad essere acqua.

L'acqua non evita nulla: per questo, ove giunge, diventa la padrona di tutto.

Fai in modo di astenerti assolutamente da ogni tipo di discriminazione, specialmente se essa trova ragion d'essere in preconcetti che fanno parte della tua "mappa mentale": il tuo sguardo penetri nel Velo di Maya, si addentri oltre le apparenze, giunga al noumeno, all'essenza delle cose. E l'essenza dell'essere umano non è il suo corpo, o il colore della sua pelle, o la sua condizione sociale: essa è racchiusa nel suo spirito, nella sua mente.

Come l'acqua, un buon comunicatore non pretende di dar forma all'altrui pensiero, ma con grazia, semmai, se ne impadronisce, mutandolo impercettibilmente dall'interno.

L'acqua non si irrigidisce: per questo non esiste luogo in cui non possa accedere.

L'acqua è morbida, mai dura: se colpita improvvisamente si frantuma, ma immediatamente si ricostruisce.

Ricorda sempre che ognuno è portatore di una verità del tutto soggettiva e, quindi, non devi mai sentirti offeso dal giudizio che gli altri manifestano nei tuoi confronti: non stanno giudicando te, ma l'idea che si sono fatti di te e pertanto stanno processando e condannando null'altro che il proprio pensiero.

Perciò, come l'acqua, lascia pure che frantumino l'idea che hanno di te, ma tu ricostruisciti all'istante: talora le grandi amicizie nascono proprio dai grandi litigi.

L'acqua lascia passare al suo interno qual si voglia cosa, ma d'un subito la circonda, avvolgendola.

Umiltà!

Empatia!

Tolleranza!

Sono proprio queste le qualità principali che ci consentono di comunicare efficacemente le nostre idee, di veicolare i nostri messaggi, di portare, senza violenza e senza invadenza, gli interlocutori sulle nostre posizioni.

Attenzione, però, a non esasperare tali attitudini. Occorre che esse siano in equilibrio, perché un eccessivo atteggiamento di umiltà finirà per suonare inevitabilmente falso, un surplus di volontà empatica potrebbe facilmente essere scambiato per invadenza ed una esasperata tolleranza sembrerebbe in realtà debolezza di pensiero.

Nel comunicare ricorda sempre che hai di fronte a te un'alterità del tutto differente dal tuo modo di essere, ma non per questo meno meritevole di rispetto.

Tracciamo, dunque, un profilo della qualità dell'acqua cui possiamo attingere un importante insegnamento ai fini di una comunicazione efficace.

Cosa è l'empatia e che cosa ha a che vedere con la simpatia?

Certo una relazione che si basi sulla simpatia facilita enormemente la comunicazione e ciò va più che bene per le relazioni di carattere amicale. Ma se comunicassimo esclusivamente con le persone che ci sono simpatiche rischieremmo tutti un isolamento quasi completo. Nei fatti la nostra esistenza ci induce molto spesso nell'esigenza di comunicare con persone che ci sono sconosciute o magari addirittura antipatiche: ciò accade dappertutto, ovvero in ogni contesto nel quale si svolge la nostra esistenza, dalla scuola, al lavoro, alla comunità d'appartenenza, al gruppo di "amici", con i quali spesso nostro malgrado siamo costretti ad interagire.

Se la simpatia è un elemento importante per la costruzione di relazioni solide e durature, non lo è altrettanto per quel che concerne la comunicazione. Infatti la simpatia è un fattore di discriminazione: non si parla con tal dei tali perché ci è antipatico, anche se magari lavoriamo nello stesso ufficio, fianco a fianco, e per il bene comune saremmo tenuti a collaborare. Oltretutto la simpatia costituisce il più classico dei paraocchi, facendoci vedere dell'altro soltanto ciò che desideriamo o che ci attendiamo di vedere. Siamo piuttosto orientati, inutile negarlo, ad amplificare le virtù e le qualità positive di chi ci sta simpaticamente a cuore, mentre tendiamo a sminuirne le caratteristiche negative perdendo di vista la realtà effettuale, quella contingente. Di contro, l'antipatia di conduce a focalizzare il nostro pensiero soltanto su ciò che dell'altro ci appare negativo, circondando l'interlocutore di un'aura oscura che inibisce al nostro sguardo la vera essenza di chi abbiamo al cospetto.

Un esempio chiarirà meglio quel che andiamo affermando.

Due persone confabulano su un conoscente comune finito nei guai con la giustizia per il possesso di una modica quantità di sostanze stupefacenti. Il primo, animato da sentimenti di simpatia, dirà: "Certo che va in galera chi fuma uno spinello mentre i veri delinquenti se ne stanno a spasso!". Il secondo, ponendo che sia ispirato da antipatia, dirà della stessa persona: "Sapevo che prima o poi sarebbe finito male!"

Chi dei due ha ragione?

Entrambi, dal loro punto di vista.

La terza via è quella dell'empatia. L'empatico penserà che intanto quella persona sta vivendo una situazione non molto felice e quindi andrà al cuore del problema: l'uso di droga. Se dovesse comunicare con il malcapitato, pur comprendendone la situazione, non se ne lascerebbe influenzare emotivamente, ma rimarrebbe lucido al fine di offrire un aiuto efficace perché fondato sull'analisi spassionata e quanto più oggettiva possibile della situazione. L'empatia è comprensione dello stato d'animo e di quello mentale altrui, ma non deve essere coinvolgimento emotivo. Si può e si deve provare "compassione" per la sofferenza degli altri, ma non dobbiamo lasciarci trascinare in uno stato di prostrazione psicologica, poiché non riusciremmo ad agire, in questo caso a comunicare, in maniera incisiva ed efficace.

Un buon medico deve fondare il rapporto con il paziente sull'empatia e non sulla simpatia, lasciandosi coinvolgere mentalmente ma non emotivamente, insomma, altrimenti finirà per ammazzare il paziente.

Diamo dunque una definizione abbastanza vicina al reale del concetto di empatia.

Essa consiste nella capacità di percepire e comprendere le peculiarità della struttura interiore dell'interlocutore, della sua "mappa mentale", perseguendo il fine della "raccolta" dei dati psicologici altrui, con un atteggiamento del tutto scevro da preconcetti, ovvero senza attribuire giudizi di ordine etico a quel che ci viene trasmesso, identificandosi con l'altro, ma rimanendo consapevoli che noi non siamo l'altro.

Occorre ribadire, in altri termini, che l'empatia non ha nulla a che spartire con i concetti di distanza e vicinanza emotiva, non essendo neppure un atteggiamento "buonista", nell'accezione mielosa del neologismo. L'empatia non si lascia condizionare dall'emotività, altrimenti è simpatia, caratterizzata da condivisione e affinità, ma rimane in qualche modo "distante" dalle eruzioni "sentimentali" dell'interlocutore, siano esse dettate da rabbia, da sofferenza o da rigurgiti di iperattività positiva, altrimenti ne verrebbe travolto perdendo la sua capacità di comunicazione efficace perché fondata sulla riflessione e sulla introspezione tranquilla.

Come diventare, però, empatici? Come comprendere, in altri termini, chi abbiamo di fronte e quali siano i suoi moti interiori, le sue peculiarità, le sue caratteristiche psichiche?

Esistono dei modelli di riferimento sufficientemente validi per tutti, ovvero delle tipologie comportamentali umane che diventino parametri per la nostra comprensione dell'altro?

Per linee molto generali la risposta è positiva, specialmente per quel che concerne branche della psicologia che fanno riferimento alla Programmazione Neurolinguistica.

Sotto il profilo meramente speculativo, ovvero del pensiero puro, affermare ciò equivarrebbe a contraddire tutto quanto abbiamo sin qui affermato in relazione alla unicità irripetibile di ogni essere umano, che ci rende esseri in grado di formulare verità soggettive e mai del tutto oggettive.

In realtà tali modelli riguardano la parte più istintiva e meno evoluta del nostro essere, che si manifesta soprattutto nella comunicazione "non verbale", ovvero nei messaggi veicolati per il tramite delle nostre reazioni fisiche inconsce, peculiari della nostra specie: postura del corpo, espressioni somatiche, gestualità.

In attesa di gettarvi un ampio sguardo, tentiamo di gettare luce sull'oggetto del nostro studio, ovvero l'uomo, focalizzando, attraverso l'uso di metafore, ciò che egli è e quale è la sua condizione, quali, soprattutto, le sue paure, che ne inibiscono la libera, consapevole ed efficace comunicazione.