



2018

I 6 Atteggiamenti DiCo A-GISCI

Un altro metodo per instaurare una comunicazione efficace, fa riferimento alle, ahimè, nostre cattive **A**bitudini.

L'acronimo è “DiCo A-GISCI” dove '**A**' è l'a privativo greco e...

Dissonanza **C**ognitiva, **G**iudicare, **I**nterpretare, fornire **S**oluzioni, lasciarsi **C**oinvolgere, **I**ndagare

Dissonanza Cognitiva

L'organismo umano tende a stabilire un'interna armonia, coerenza e conformità tra le sue opinioni, atteggiamenti, conoscenze e valori.

È un concetto introdotto da Leon Festinger e poi ripreso dalla PNL, per descrivere la situazione in cui una persona ha dei comportamenti incoerenti con le sue idee, credenze e anche valori. È la tendenza ad usare parametri di valutazione diversi in funzione di chi compie una determinata azione, distinguendo tra io e tu. È il bisogno di eliminare il disagio psicologico che deriva da aver avuto un comportamento palesemente intervenendo sull'idea che c'è dietro o trovando una spiegazione o appellandoci ad una teoria.

Un esempio sono le questioni morali: “detesto chi danneggia la proprietà pubblica o chi crea un danno sociale, ma considero chi non paga le tasse (io), giustificato...”. Alla maggior parte di noi non piacciono i ladri e siamo propensi a criticare chi ruba denaro, ma se ci danno un resto sbagliato (in nostro favore) alla cassa di un supermarket, lo prendiamo adducendo giustificazioni (è il supermercato di una multinazionale, il direttore è antipatico e se ci rimette lui sono contento...)

La eliminiamo in 3 modi diversi:

1. producendo un cambiamento nell'ambiente: si cerca di modificare la situazione che causa la dissonanza, ad esempio pago ad una cassa automatica che non si può sbagliare. Ovviamente non è così facile avere il pieno controllo sulle variabili ambientali tali da modificarle secondo i propri bisogni (sono rotte le casse veloci).
2. modificando il proprio comportamento: assicurare a se stesso che non si ripeterà mai più. La prossima volta lo dirò alla cassiera che si è sbagliata.
3. modificando il proprio mondo cognitivo: cambiare pensieri e atteggiamenti, divenire più consapevoli di ciò che si vuole e si fa. Ad esempio raccontarsi che un po' ladri lo siamo tutti (rubano i politici e non posso farlo io?), giustificando la poca coerenza relativamente ad un valore giustificandolo con uno gerarchicamente superiore (guadagno poco per poter sfamare la mia FAMIGLIA). Questa è la modalità che più facilmente e frequentemente utilizziamo poiché garantisce una riduzione della dissonanza. Ne sono esempio le razionalizzazioni, le minimizzazioni e svalutazioni, le deformazioni della realtà.

Giudicare

Giudicare inteso qui come Pregiudizio. Non è facile, lo diciamo subito per evitare mormorii. Il Giudizio è una parte della nostra natura umana, forse scritto nel DNA. Quando incontriamo qualcuno la prima cosa che facciamo, inconsciamente, è una stima, una valutazione, una



2018

catalogazione. Lo passiamo allo scanner dalla pettinatura ai lacci delle scarpe. Il nostro cervello inizia a fare confronti e a ricercare indizi (un po' come nei telefilm americani quando si confrontano le impronte digitali al computer): i capelli spettinati o è uno scienziato o è un matto; i vestiti sono comprati ai grandi magazzini o in un negozio? Parla un buon italiano o è un extracomunitario ben integrato, e così via. In base alle risposte che il nostro computer portatile (nella testa) ci fornisce, noi incaselliamo il nostro interlocutore. In parole povere lo giudichiamo. È vero che, come si dice, la prima impressione è quella che conta, ma è anche vero che questa prima impressione ci può sviare, non facendoci arrivare delle informazioni importanti dato che abbiamo messo il filtro che si chiama: "Ho già capito tutto. So chi sei".

Interpretare

Anche interpretare è una cattiva abitudine che applichiamo spesso. Interpretiamo le parole dell'altro in base al nostro vissuto. Tipico dell'interpretazione è "Secondo me non è vero quello che dici. Adesso ti spiego io quello che vorresti dire" facendo riferimento al racconto di una esperienza vissuta dall'altro. Non lo facciamo per offendere o nuocere all'altro, anzi. Siamo convinti che se la realtà... *fosse la nostra*, allora le cose andrebbero meglio applicando lo stesso pattern a... *realtà differenti*.

Fornire soluzioni

L'esperienza e la professionalità che si acquisiscono con il tempo portano naturalmente a sviluppare abilità. Quindi occorre evitare di essere proiettati sulla nostra risposta, sulla necessità di fornire una rapida ed efficiente soluzione ai problemi del nostro cliente. I consigli si danno agli amici e solo quando ce li chiedono (ma eviterei anche in quel caso). In una comunicazione in cui c'è dietro un forte stato di disagio, conviene essere tranquilli e ascoltare perché ascoltare crea un sentimento di solidarietà nell'altro.

Lasciarsi coinvolgere

"Io ti salverò". L'istinto di aiutare gli altri ci porta a partecipare alle emozioni, ai racconti tristi, ad aprire la porta della nostra casa (metaforica) e far entrare tutti i derelitti (che una volta dentro difficilmente escono) e questo stato d'animo ci accompagna anche quando lasciamo il nostro studio e ritorniamo nella nostra casa (quella solida di mattoni). Lavorare nel setting con empatia, questo è il segreto. Condividere le emozioni dell'altro ricordando "Io sono Io e Tu sei Tu". Solo così è possibile aiutare, rimanere sereni e ascoltare quanto ci raccontano i nostri clienti.

Indagare

Anche questo ci piace molto. Forse è la cosa che ci piace di più. Non a caso l'edicola è piena di giornali scandalistici, di *gossip*. Prima di fare una domanda chiediamoci: "A chi serve?" se la risposta è a lui/lei allora facciamola, in caso contrario stiamo zitti.



Non pensate che questi atteggiamenti facciano parte solo del mondo del counseling. Intervengono in un qualunque processo comunicazionale in cui l'obiettivo è una relazione più profonda con l'altro.

Quindi stiamo attenti anche in ambito familiare, amicale o affettivo, oltre quello strettamente professionale.