

Narrare attraverso la voce del silenzio, riflettendo per conoscere

CONCETTA BRUNO*

RIASSUNTO: Il nucleo tematico del presente articolo è l'analisi della comunicazione interpersonale nel contesto pedagogico, che è fondamentale nella relazione d'aiuto. La comunicazione in pedagogia ha una rilevanza particolare e strategica. Essa, necessariamente, rappresenta il tramite della relazione d'aiuto e, dall'andamento della stessa, dipende in buona parte l'esito del processo clinico. In particolare, si evidenzia in che modo la metodologia del Reflecting, si inserisca nella tradizione storico-culturale degli studi scientifici e delle esperienze cliniche intorno alla comunicazione e ne contribuisca all'approfondimento e allo sviluppo.

PAROLE-CHIAVE: pedagogia, reflecting, comunicazione, condurre, conoscersi.

ABSTRACT: The thematic core of this article is the analysis of interpersonal communication in pedagogy, that is fundamental in the helping relationship. Communication in pedagogy has a fundamental strategic relevance. It necessarily represents the intermediary of the helping relationship, and the outcome of the clinical process largely depends on its progress. In particular, it highlights how the Reflecting methodology fits into the historical-cultural tradition of scientific studies and clinical experiences around communication and contributes to its deepening and development.

KEY-WORDS: pedagogy, "reflecting methodology", accompany, communication, know each other.

* Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, Napoli.

1. La Comunicazione in Pedagogia Clinica

La pedagogia acquista la sua eccezione di clinica quando diventa azione educativa di aiuto alla persona e al gruppo.

Questa disciplina viene a caratterizzarsi come una pedagogia del concreto, applicata, pratica, autentica, capace di incidere realmente nel vissuto delle persone. Essa ha una duplice finalità, che consiste da un lato nella comprensione dei processi individuali facenti parte della complessità dell'individuo, compresi stati d'animo, stili di vita e repertori di comportamenti, e dall'altra di aiuto educativo alla persona [...]. Potremmo dire che l'approccio clinico in educazione riunisce in sé i due significati stessi dell'educazione: il condurre fuori verso lo svelamento di sé, ed il prendersi cura della persona in formazione. Infatti, l'attenzione rivolta alla globalità dell'individuo, impone al pedagogista clinico un interesse per il mondo dell'emozionalità, degli affetti, delle aspettative, dei sentimenti dei soggetti con cui si trova ad operare. (Tuozzi, 2000, p. 9).

Si può quindi affermare che la pedagogia clinica, pur accostandosi ad altre discipline cliniche (mediche o psicologiche) nei momenti classici dell'*assessment* e dell'intervento, al tempo stesso le integra e le supera, dal momento che il *focus* dell'agire non è rappresentato tanto da un protocollo standardizzato da applicare quanto piuttosto da una persona unica e singolare da incontrare.

Del resto, «ciò che rende *concreta* l'azione pedagogico-clinica non è tanto il fatto che si utilizzino delle tecniche specifiche, quanto l'obiettivo e le modalità con cui queste vengono adoperate. In altre parole, non è l'uso delle tecniche al posto delle teorie che connota la concretezza dell'azione pedagogico-clinica, ma l'attenzione che riserva alla singolarità ed ai casi unici che è possibile incontrare mettendosi in relazione» (Tuozzi, 2001, p. 7).

Da troppo tempo, infatti, ci si è resi conto di come, per aiutare una persona a cambiare, a maturare, quel che conta non sono solo le sterili tecniche, ma soprattutto le relazioni umane, ovvero l'incontro umano ed esistenziale. Questo perché, attraverso l'incontro autentico, il pedagogista e la persona hanno la possibilità di conoscersi e al tempo stesso, *rispecchiandosi*, di riconoscere quanto di umano è in sé stessi. La pedagogia cli-

nica, inoltre,

è una scienza universale in quanto ha un'intima colleganza con l'uomo e si alimenta di esperienze le cui radici affondano nella storia della società umana [...] attraverso le diverse fasi della civiltà [ed] eleva a dignità di principio fondamentale o di idea, la libertà personale e riconosce l'indispensabilità di un'educazione individuale, veramente liberale fondata sulla scienza. Una scienza di indole sociale, razionalmente teleologica, illuminata ed evoluta, ed essenzialmente sperimentale, che indaga i mezzi e propone gli strumenti necessari per accompagnare l'uomo verso la conquista della propria libertà, considerata il valore più intimo e più nobile [...]. L'uomo per questa scienza è *res sacra*, che va rispettata. Essa su tale principio elabora la sua metodologia, sostenuta dall'impronta ideale che educare, 'educere' (e non da inducete), non si può senza deducete [...]. Essa propone un'educazione dell'essere umano che attinge alla sorgente operativa del bene e il cui sguardo è rivolto alla vita con l'intento di favorire l'armonia tra pensiero e azione. Un individuo proteso nella sua nuda essenza, nella sua individualità, fra le contingenze dell'esistenza, il quale trova risposte idonee ai suoi peculiari bisogni grazie alle abilità del pedagogista clinico. (Pesci, 2004, p. 13-14).

È bene poi chiarire, a proposito del metodo clinico, la questione dell'*assessment*, a questo proposito:

il pedagogista clinico non interviene in aiuto alla persona lavorando sui numeri con cui essa è stata codificata, né sulle quantità, non classifica in base a tipologie, non la riduce a categorie. Egli, per arrivare a conoscerla segue un processo analitico, perciò procede con l'analisi dell'espressività motoria, delle abilità e disponibilità apprenditive, del repertorio semiotico..., modalità che non alterano l'equilibrio emozionale dell'individuo e per questo non possono tradursi in risposte compromesse.

Le classificazioni (ICD 10 e DSM), che il pedagogista clinico conosce, le ha apprese non per classificare le persone, bensì per poter essere pronto a confrontarsi e a collaborare con altri specialisti. Per il pedagogista clinico preparato, a non farsi tradire dalla storia, una persona che si chiama Giovanni, non può essere bollata come trisomica e ancor meno come Down. Ciò può essere forse interpretato da alcuni come un limite, ma il pedagogista clinico non sa come intervenire su una classificazione o in base a un termine classificatorio nosografico.

Egli però sa bene come aiutare, per esempio Piero, a fronteggiare ogni sua difficoltà, ogni sua disarmonia, ogni suo disagio [...]. Egli, dunque, si oppone alle classificazioni che considera come il prodotto di un criterio separatista, siano esse

mediche o psicologiche, ma è contrario altresì soprattutto a quelle usate in ambito educativo, all'interno del quale sono state coniate, come, per esempio, insolente, negligente, pigro, distratto, svogliato, cialtrone... (Ibidem, p. 130).

Le considerazioni appena esposte rappresentano per il pedagogo un invito a ricordare che i risultati ottenuti per mezzo degli strumenti di valutazione abitualmente utilizzati nell'attività clinica sono delle indicazioni probanti, ma parziali sulla realtà della persona esaminata. Perché tali risultati possano assumere il loro pieno valore, vanno, infatti, integrati da ulteriori informazioni, attingibili solo ed esclusivamente attraverso il colloquio/incontro con il soggetto, che ne consentono di *personalizzarne* il contenuto.

Va rilevato, infine, come la pedagogia clinica quando viene intesa come educazione rappresenta

un continuum in ogni età, è permanente, indirizzata ad ogni circostanza di relazione e di scambio, nonché capace di creare nell'individuo le forze ideali per la vita [...]. Assume, dunque, una connotazione evolutiva, un significato dinamico, indipendente dalla situazione differenziale relativa alle diverse fasi anagrafiche [...]. È una scienza adatta ai bisogni moderni della vita che ha per obiettivo lo studio dello scopo dell'educazione e la sua realizzazione, ossia un'educazione pratica che si poggia su diverse scienze, utilizzando tecniche e metodologie innovative al fine di rendere l'individuo capace di conoscere e agire. (Pesci, 2004, p. 17).

Così intesa, la pedagogia clinica assume una connotazione eminentemente educativa e, in quanto processo educativo, concorre con le altre agenzie educative nella promozione della persona nella sua integralità.

2. La Metodologia del Riflettendo (Reflecting)

Il metodo Reflecting:

è nato da un'opera di ricerca sulle modalità di aiuto alla persona che ha percorso un cammino storico-culturale.

L'Umanesimo in particolare si è dimostrato un fondamento indispensabile poiché da esso abbiamo riscoperto il principio che per arginare, divellere la difficoltà e il disagio di una persona è necessario agire affinché sorga da essa quel farsi corag-

gio e procurare di essere sani di Socrate (Pesci, Viviani, 2003, p. 7).

Tale metodo:

poggia su solide fondamenta epistemologiche, su importanti basi filosofiche, su provati risultati operativi e sull'interazione rispettosa della persona e del significato positivo di quel processo di pensieri che consente la riflessione per arrivare alla coscienza di sé. Il Reflecting è una modalità di aiuto rivolta all'individuo affinché si possa muovere lungo un percorso di conoscenza e consapevolezza di sé durante il quale viene coadiuvato a maturare autonomamente nella propria interiorità, con sollecitazioni che gli permettono di vincere gli ostacoli e promuovere l'armonia [...]

Nel Reflecting tutti i mezzi comunicativi vengono utilizzati per aiutare l'individuo a riflettere e avvertire in sé le contraddizioni; si tratta di una esperienza interiore, un modo di distinguere se stesso da se stesso, di conoscere ogni aspetto dell'universalità che gli appartiene e che lo porta dal peculiare regno della conoscenza di sé fino al compimento del sapere affermativo di se stesso [...] Un criterio maieutico, dunque, un'opportunità per riflettere su di sé, sul proprio esistere, fino ad acquisire una consapevolezza delle motivazioni che determinano le nostre scelte e le nostre decisioni [...] Si tratta di conoscere se stesso, mediante una modalità che conduce a partorire la verità, aiuta l'individuo a decifrare quel geroglifico, apparentemente inintelligibile, del suo passato del suo presente, è una rielaborazione mediante la riflessione [...] Il reflector non è chiamato ad ascoltare le richieste dei pazienti per poi aiutarli a chiarire i loro reali interessi e elaborare assieme una soluzione. Egli non pone domande idonee né per aiutare a chiarire il conflitto né per raccogliere dalle risposte i contenuti da elaborare allo scopo di fare proposta sul come giungere alla soluzione dei problemi né riepilogare semplicemente ciò che dalla persona ha sentito (Ibidem, p. 38).

A questo punto, è utile, per meglio chiarire che cosa è il Reflecting, ribadire cosa, invece, non lo è. A tal scopo, vengono riportate e commentate alcune asserzioni.

3. Il Reflecting

Non è l'occasione per sperimentare e allenare la volontà (Pesci, Pesci, Viviani, 2003, p. 7).

Un puro e semplice *training* per esercitare nella persona il *vollì sempre vollì*

fortissimamente volli di alfieriana memoria può, infatti, contribuire semmai ad aiutare la persona a *farsi coraggio*, ma non è d'alcuno aiuto per quanto riguarda il *procurare di essere sani*.

Una pur nitida ed allenata volontà, anche se “nobilitata” considerandola sinonimo di espressioni quali *forza d'animo*, *caparbità*, *determinazione*, rimane comunque qualcosa di vuoto se della volontà non se ne conosca l'oggetto ovvero verso cosa tenda la volontà. È comune oggi parlare, infatti, di *vuoto esistenziale* quando una volontà cui non corrisponda un significato si traduca in un semplice volere senza senso. In altre parole, ai fini dell'esser *sani* conta non tanto la forza con cui si vuole quanto piuttosto la *sanità* di ciò che si vuole.

A questo scopo, il reflector, piuttosto che ad allenare la volontà è chiamato ad aiutare la persona a *conoscere consapevolmente e profondamente ciò che di sano vuole* e a mobilitare in tale direzione la propria forza di volontà, che solo a questo punto può essere considerata una buona risorsa.

D'altronde, i cambiamenti fagocitati dai processi educativi non devono e non possono essere intesi in termini universali, quanto piuttosto in termini relativi ai differenti contesti sociali, morali e valoriali da cui si originano e in cui si impongono (Sirignano, Maddalena, 2012, p. 98).

— *Non è un incontro tra due persone che trova nello scambio di idee una soluzione* (Pesci, Pesci, Viviani, 2003, p. 8).

A cosa servirebbe un *mero scambio di idee* per giungere ad un *voler essere significativamente sani*? Nel contesto di una relazione d'aiuto ciò potrebbe essere estremamente deleterio.

Ad esempio, per l'eventuale maggiore preparazione circa i problemi umani o per via dell'aura di infallibilità, meritata o meno che sia, che circonda la figura dello specialista, probabilmente avrebbero la meglio le idee del reflector rispetto a ciò che *veramente e sanamente* vuole il paziente.

Oppure, il fatto di trovarsi suo malgrado ad affrontare uno scambio di idee potrebbe facilitare in soggetti già di per sé poco motivati, se non addirittura scettici, all'accentuazione delle proprie reazioni di resistenza e/o di rifiuto nei confronti della relazione d'aiuto.

— *Non è da considerare una consulenza o un'assistenza né un'occasione per costringere, raccomandare o offrire buoni consigli sentendosi come Gesù nel*

tempio (Ibidem, p. 8).

Anche in questo caso, un reflector, che si sentisse e/o agisse come un *Gesù nel tempio*, potrebbe suscitare nei soggetti disposti a farsi *discepoli* un'accettazione incondizionata e acritica delle idee del proprio *Redentore*; mentre nei soggetti inclini a mettersi in un ruolo di *protestantesimo radicale* potrebbe provocare un atteggiamento di chiusura non solo nei confronti delle *parole profetiche* ma anche nei confronti dei messaggi comunicativi adeguati. In entrambi i casi, la persona non sarebbe aiutata a giungere ad un libero consapevole e autonomo *procurare di essere sano*.

— *Non è un trasloco, una consegna di notizie offerte dal paziente al terapeuta* (Ibidem, p. 37).

La stessa idea di trasloco, di consegna, connota un processo di trasferimento di conoscenza statica sulla persona, quando quest'ultima, invece, è un essere dinamico, mai statico, in continuo divenire. Si tratta «di un'autoeducazione che ha lo scopo di favorire lo sviluppo e l'utilizzazione delle proprie potenzialità [...] Per perseguire questi obiettivi, il metodo Reflecting si affida ad una comunicazione che va oltre i frammenti, le elegie della parola o del gesto e trova nella semiotica il valore di tutti quei linguaggi che sostanziano la comunicazione, l'essere o stare in relazione» (Ibidem, pp. 37-40).

In definitiva:

l'intento del reflector non è quello di intraprendere un'opera di risanamento e di costruzione, né rieducare, ma di affiancare l'individuo nel percorso che porta l'efficacia contro l'apatia che paralizza, acceca e impedisce di pensare, di esercitare il potere di scelta e di rinunciare al diritto di giudizio [...]. Il reflector, alle espressioni linguistiche fecondate e arricchite da contenuto, struttura ed effetto, sa sapientemente aggiungere il contributo paralinguistico, quelle emissioni di suoni differenti che, articolate con sfumature, toni e acutezze diverse, varietà nelle note di forza, di timbro e di coloritura, danno vita a un linguaggio emozionale, a diverse immagini affettive (Pesci, 2005, pp. 23-24).

4. L'importanza della comunicazione nella relazione d'aiuto

La comunicazione nel metodo Reflecting è essenziale, soprattutto perché

la comunicazione è la principale risorsa umana nell'incontro con l'altro-da-sé. Come ogni risorsa, essa può essere impiegata, consapevolmente o inconsapevolmente, per costruire o distruggere rapporti. Proprio come la mano (anch'essa, in definitiva, uno dei principali mezzi di comunicazione), che, se utilizzata per accarezzare, può contribuire al consolidamento e allo sviluppo di una relazione affettiva, mentre, se utilizzata come pugno per colpire, diviene di fatto un'arma per la risoluzione *bellica* di un conflitto interpersonale. Il pedagogo o il pedagogo clinico reflector è consapevole di quanto la comunicazione sia capace di influenzare la relazione tra i partecipanti. Sa come essa costituisca un'importante occasione per inviare all'altro messaggi e sollecitazioni, «disponendosi in una posizione di massima apertura, soprattutto per quanto riguarda le categorie e sub-categorie del discorso pedagogico» (Sirignano, 2003, p. 39). In particolare, il processo che egli attiva per interagire si basa sulle valenze informative e relazionali; è una operazione attiva del comunicare rivolta a stimolare la persona e a farle percepire correttamente e valutare obiettivamente ogni aspetto di sé, fino a permetterle di vincere gli ostacoli e promuovere l'armonia (Sedini, Viviani, 2005, p. 16).

Tutto ciò, rispetto ad altre scuole di stampo materialistico e meccanicistico, avendo come presupposto antropologico «una differente concezione della persona, che non è vista come paziente in attesa, ma come essere umano dotato di enormi ricchezze ed energie interiori [...] l'unico in grado di intraprendere un'analisi di sé e trovare le chiavi idonee ad aprire quelle porte che gli permettono di scoprire e conoscere un grande potenziale» (Pesci, 2005, p. 25). In particolare, nella relazione d'aiuto il pedagogo clinico deve assumere un proprio stile personale per condurre un colloquio.

Discrezione, tolleranza, ed empatia sono qualità da adoperare in modo genuino e spontaneo tralasciando comportamenti moralisti e giudicanti. Il pedagogo clinico dovrà riuscire ad elaborare uno stile comunicativo che renda l'altro disponibile allo scambio, proponendosi con una disponibilità attenta e rispettosa, una curiosità non invadente, una capacità di mantenersi neutrale, una coscienza e una affermazione convinta del proprio stile educativo [e] deve tener presente l'importanza di ogni processo di relazione perché possa orientare ogni sua funzione educativa; da qui la ragione di un approfondito studio sull'ordine interattivo, di attenzione verso i significati delle situazioni, di una minuziosa ricerca sulla

complessità dei cinemi di comunicazione, di un esame dei fattori psicologici che influenzano la condotta sociale. Una relazione empatica che permetta il sentire e il fare dell'altro [...]. Ciò che occorre acquisire è una abilità all'ascolto [...]. Un silenzio che dia spazio per la continuità all'altro del suo pensiero, della riflessione su di sé e dell'eventuale valutazione dei disagi intersoggettivi. Al tempo stesso sarà importante sapere accompagnare il soggetto, fare da specchio, dimostrando ascolto e comprensione di quanto dice (Pesci, 2000, pp. 22-24).

Tutto il contrario di quei clinici (e non sono rari) che, invece, inducono i pazienti a *fare da specchio* al loro sapere, alle loro presunzioni di sapere, in definitiva ad un loro cupo e quanto mai dannoso narcisismo. Più correttamente, invece, «azioni, gesti, frasi trasmettono messaggi precisi, utili alla relazione educativa del pedagogista clinico, il quale ha acquisito ampie abilità nella comunicazione olistica, ampliando la propria attenzione e la capacità di ascolto per essere in grado di comunicare le cose giuste al momento giusto, fino a coinvolgere le emozioni» (Pesci, 2004, p. 25).

5. Il contributo della semiotica

La semiotica è una scienza contemporanea le cui origini sono rintracciabili in tutta la storia del pensiero filosofico occidentale: da Aristotele ad Agostino, passando attraverso Locke e Lambert e Husserl, fino a giungere ai contributi decisivi di Pierce e De Saussure nel XIX secolo.

Tra gli studiosi contemporanei spicca poi la figura di U. Eco che studia ogni processo culturale come fenomeno di comunicazione che però sussiste grazie ad un sistema di significazione. In particolare, il metodo Reflecting si rivolge alla semiotica intesa come studio e analisi delle modalità comunicative. I messaggi realizzati in contesti interpersonali hanno tutti un significato e l'analisi della comunicazione «obbliga a tener conto dalla scelta del messaggio e della libertà di colorirlo con espressioni paralinguistiche, cinesiche, prossemiche e con i silenzi conversazionali» (Pesci, Viviani, 2003, pp. 42-44).

È proprio alla semiotica che la persona deve fare appello perché possa essere aiutata a riflettere e a trovare nella riflessione un contributo di crescita personale. A questo scopo, è necessario prestare attenzione «a tutti

i contenuti espressivi e comunicativi, siano essi linguistici, visivi, gestuali, posturali ecc., ai tanti e complessi canali informatori e all'esatta cognizione dei sistemi con cui il significante e il significato del segno vengono resi comprensibili» (Ibidem, p. 41).

In definitiva, il metodo Reflecting, ai fini della relazione d'aiuto, utilizza la comunicazione *tutta*, verbale e, in modo davvero innovativo, non verbale, come si evidenzia nei seguenti paragrafi.

6. Linguistica e Reflecting verbale

Nell'intraprendere una relazione d'aiuto, come si è visto, grande importanza hanno gli aspetti paralinguistici. Ciò non toglie che il linguaggio verbale resti il canale comunicativo più intelligibile, almeno a livello conscio. Ad esso, dunque, il reflector deve prestare la giusta attenzione.

Un aiuto significativo, in questo senso, proviene dalla linguistica, che permette di esplorare i molteplici «aspetti significativi dell'espressione per mezzo del linguaggio [consentendo] di esaminarli da una più approfondita e diversa prospettiva. Spingerci al di là dell'uso delle parole e delle loro definizioni può stravolgere, trasformare alcune funzioni nelle loro opposte, richiedere di disperderle e ricollocarle diversamente, indurre a spaziare in mutamenti di significato, a penetrare nel più profondo dell'uomo, a trasformarsi in una *silentiosa elocutio* 'interiore', ad assumere un effetto trascinatore, uno slancio di entusiastica laboriosità nei lavori collettivi, contagiati reciprocamente dell'emozione come i tifosi allo stadio» (Ibidem pp. 42-43).

Va rilevato, a tal proposito, che

le parole sono certamente presenti sullo sfondo generale della comunicazione, ma occorre farne un uso consapevole ed efficace se vogliamo utilizzare la nostra facoltà di parlare che si ingorga nella funzione metalinguistica, nella flessibilità semantica e pragmatica da cui ne deriva l'utilizzabilità sociale. La fruibilità dei mezzi verbali è molto difficile, non solo perché richiede di badare all'argomento, alla rapidità, alla precisione e al 'canale' adottato nei confronti dei 'riceventi', ma perché è necessario trovare tra le parole quelle che veicolano nel modo più appropriato il senso che vogliamo esprimere (Ibidem, p. 43).

7. Paralinguistica e Reflecting non verbale

L'importanza e l'efficacia pragmatica della comunicazione non verbale, nella relazione d'aiuto è indiscutibile. Gli studi evidenziano come

il contributo paralinguistico, i segni espressivi acustici con cui accompagnare le espressioni comunicazionali sono ormai moltissimi [...] questo ricchissimo canale di comunicazione non verbale, viene largamente utilizzato anche nel Reflecting. L'emissione di suoni paralinguistici quali emissioni intenzionali di suoni vocali e strumentali, atti comunicativi espressi consapevolmente dal reflector, in rapporto all'esigenza del momento, portano a sollecitare e influenzare emozionalmente la persona verso la riflessione, sostituendo quando occorre l'espressione verbale» (Ibidem, p. 47).

Probabilmente, proprio il metodo Reflecting rappresenta, tra i diversi modelli clinici, quello che più di ogni altro ha non solo teorizzato l'importanza della comunicazione non verbale, ma la ha anche coerentemente e diffusamente impiegata nella relazione d'aiuto. Per questo motivo, sulla comunicazione non verbale ci si sofferma di seguito in modo particolare.

La Comunicazione Non Verbale partecipa in modo attivo e autonomo assieme al sistema linguistico a generare e a produrre il significato di qualsiasi atto comunicativo. Risulta, quindi, importante esaminare in che termini e con quale funzione la CNV dia il suo contributo nella generazione ed elaborazione del significato. In generale la CNV, pur facendo riferimento a referenti precisi e definiti, fornisce una rappresentazione spaziale e motoria della realtà, non una rappresentazione proposizionale (Annoli, 2002, p. 237).

Quest'ultima rimane sostanzialmente esclusiva del linguaggio verbale e del linguaggio dei segni. Tale condizione è dovuta al fatto che la CNV presenta un grado limitato di convenzionalizzazione. La specie umana, al pari di altre specie animali, fa ricorso alla comunicazione non verbale per ragioni relazionali. Ad essa è affidata in modo predominante la componente relazionale della comunicazione. Infatti, la comunicazione riguarda non soltanto le conoscenze e le informazioni da partecipare con altri, ma anche le relazioni interpersonali. Nella comunicazione e attraverso la comunicazione noi creiamo e giochiamo le nostre relazioni con gli altri.

La comunicazione non verbale risulta fondamentale sul piano relazionale

le e interviene in diversi ambiti psicologici, nella manifestazione delle emozioni e dell'intimità, nella relazione di potere e di persuasione, nella creazione dell'immagine di sé, nonché nella gestione della conversazione. Serve ad esprimere le emozioni, se queste ultime fossero affidate esclusivamente al sistema linguistico, non vi sarebbe spazio per loro, poiché anche l'enunciato "Ti amo" può significare l'opposto, se detto con un certo tono e accompagnato da certi gesti ed espressioni facciali (Ibidem, p. 237).

Sotto questo profilo, le emozioni sono comunicate prevalentemente dalla CNV nel suo insieme, in fase sia di produzione che di riconoscimento. La voce, la mimica facciale, lo sguardo, i gesti, la postura, distanza fisica ecc., convergono insieme per manifestare una data esperienza emotiva congiuntamente con gli aspetti linguistici in funzione di un determinato contesto di interazione. Questo medesimo quadro di segni non verbali consente di operare le opportune inferenze per procedere al riconoscimento e all'attribuzione di una certa emozione all'interlocutore. Il non verbale svolge una funzione fondamentale nelle relazioni di intimità, quando la distanza interpersonale diventa ridotta. In questi casi aumentano la frequenza e l'intensità dei sorrisi, dei contatti oculari e corporei, lo spazio prossemico si riduce e la voce diventa flessibile, modulata e calda, anche il ritmo degli scambi diventa maggiormente sincronizzato. Si tratta di aspetti fondamentali, che testimoniano, generano e incrementano il livello di intesa e di armonia fra i due partner. In modo analogo, il processo di persuasione è notevolmente influenzato dall'impiego di una serie di segnali non verbali. Difatti, chi guarda di più l'interlocutore, lo tocca lievemente ogni tanto, non si tiene distante da lui e veste in modo convenzionale o elegante, ha maggiore probabilità di ottenere condiscendenza e di avere successo nella sua azione di comunicazione persuasiva (Ibidem, p. 239). Concludendo, si può affermare che la CNV assume un valore specifico nel mantenimento e nel cambiamento delle relazioni, in quanto, più del linguistico, coinvolge gli aspetti affettivi ed emotivi. Tale rilevanza comporta importanti implicazioni nei vari settori dell'esistenza umana. Sono state sin qui esaminate le caratteristiche essenziali del metodo Reflecting e, in particolare, i principi comunicativi ai quali fa riferimento. Tali principi rappresentano le coordinate teoriche e cliniche di questa nuova, innovativa disciplina.

In definitiva, si tratta di un approccio:

testimoniato da un saper fare agito nella relazione, non sentendosi più sapienti

degli altri [...] ma capaci di stare con l'altro, per l'altro, senza proporsi come Caronti traghettatori o fautori dell'illusione che 'se io ti faccio da guida, non cadrai mai'. Questa nuova scienza non prevede di indicare alla persona quello che deve o non deve fare o dire, ma si sostanzia sulle parole eraclitee: 'non dice né nasconde ma accenna', e si basa sul presupposto che il soggetto, nel riflettere su di sé, può rintracciare le proprie energie e potenzialità, e favorire così il ritorno alla certezza, alla tranquillità emotiva. Si tratta dunque di riacquisire la capacità di guida di sé, in una dimensione dove le scelte sono sorrette da etiche personali, riconoscere se stessi e sentire l'immediatezza (Viviani, 2005, p. 45).

Riferimenti bibliografici

- ANOLLI L., *Psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2002.
- MADDALENA S., *Raccontarsi nei contesti speciali*, in F.M. SIRIGNANO, S. MADDALENA (a cura di), *La pedagogia autobiografica. Riflessioni e percorsi formativi*, PensaMultimedia, Lecce-Brescia 2012.
- PESCI G., *Percorso clinico*, Magi, Roma 2004.
- *Epistemologia della pedagogia clinica e della professione di pedagogista clinico*, Isfar, Firenze 2004.
- (a cura di), *Manuale di reflecting*, Magi, Roma 2005.
- PESCI G., L. RUSSO, *L'anamnesi*, Magi, Roma 2000.
- PESCI G., SEDINI A., VIVIANI A., *Strategie di comunicazione*, Isfar, Firenze 2005.
- PESCI G., PESCI S., VIVIANI A., *Reflecting*, Magi, Roma, 2003.
- SIRIGNANO F.M., *La pedagogia della formazione. Teoria e storia*, Liguori, Napoli 2003.
- TUOZZI C., *Il metodo clinico in educazione*. «Pedagogia clinica-pedagogisti clinici», 2000.
- *La dimensione relazionale in Pedagogia clinica*. «Pedagogia clinica-pedagogisti clinici», 2001.
- VIVIANI A., *L'identità epistemologica del Reflecting*, Magi, Roma, 2005.