

MARZIA BENVENUTI

SENTO
DICO
VOGLIO



PAROLE CONSAPEVOLI
PER LE TUE RELAZIONI

SENTO
DICO
VOGLIO

MARZIA BENVENUTI

SENTO
DICO
VOGLIO

PAROLE CONSAPEVOLI
PER LE TUE RELAZIONI

 GIUNTI

Redazione: Jessica Cardaioli
Grafica e progetto di copertina: Margherita Travaglia / studio pym

www.giunti.it

© 2024 Giunti Editore S.p.A.
Via Bolognese 165 – 50139 Firenze – Italia
Via G.B. Pirelli 30 – 20124 Milano – Italia

ISBN: 9791223204573

Prima edizione digitale: agosto 2024



PRO.DIGI  GIUNTI
FESTINA LENTE

INTRODUZIONE

A volte mi capita di ripensare a quando ero ragazzina: mi rivedo con il costume da Xena, la principessa guerriera, con addosso la maschera di una persona forte capace solo di comunicare in modo aggressivo e impulsivo. Per la me di allora quello era il modo più diretto per cercare di conquistare un posto nel mondo e rimanere fedele a quello in cui credevo. Il risultato poi era sempre lo stesso: mi ritrovavo con gli occhi pieni di lacrime perché quella rabbia era troppo per me.

In una parola, un disastro assicurato.

Se allora mi avessero detto che un giorno avrei scritto un libro sul modo di comunicare, probabilmente avrei sorriso e non ci avrei creduto: mi sentivo, in fondo, timida e insicura, e questa sensazione è da sempre collegata al modo di comunicare che ho appreso e da cui sono stata circondata in passato.

Sono cresciuta in una famiglia in cui il grado di decibel è sempre stato superiore alla media, mio padre era sordo da un orecchio e affermava di non sentire: in verità con il tempo ho capito che, al di là del problema fisico, quel suo non sentire rifletteva una modalità familiare di comunicazione.

Immagina una famiglia riunita attorno al tavolo per la cena: persone che gesticolano, si agitano, parlano forte, praticamente urlando. A casa mia i pasti erano sempre così: se ci avessi osservati da fuori avresti pensato che ci fosse una costante discus-

sione in corso, invece era solo il nostro modo di esprimerci. Era proprio a tavola che davamo il meglio: qui riuscivamo a parlare di tanto, tutto, anche di massimi sistemi.

Il comunicare non è mai stato un tabù: parlavamo e sapevamo cosa succedeva e cosa stava vivendo l'altro, ci ascoltavamo, affrontavamo sentimenti ed emozioni, c'erano scambi, riflessioni, confessioni – a volte anche litigate epocali e quelle che sembravano crisi internazionali.

Parlavamo e lo facevamo spesso, e questo ha permesso di sviluppare in me una buona intelligenza emotiva; il punto però, come vedremo più avanti, non è “quanto” lo si fa, ma il “come” e il “cosa” si comunica.

Il “come” e il “cosa”, per i miei genitori, erano legati a ben altri concetti.

Per mia mamma vigeva la legge sul “come si doveva essere e cosa si doveva dire”: per farla breve, le parolacce erano vietate, e soprattutto era centrale essere accomodanti e porsi al meglio per dare una buona immagine.

Un buon riassunto di un modello di comunicazione passivo-aggressiva.

Dall'altra parte c'era mio padre con le sue sfuriate di rabbia: era capace di passare da zero a cento in dieci secondi, dal silenzio alle grida in un attimo, per poi esaurirsi totalmente. Quel nuovo e improvviso silenzio lasciava un gran bruciore di gola e di orecchie.

Anche qui, alla fine, un disastro.

Quando sei dentro a uno schema comunicativo pensi che quello sia l'unico che esista e che per giunta sia corretto: nessuno ti dice che fuori c'è un mondo, nessuno ti insegna come comunicare in modo diverso, e più efficace.

Di fatto, ognuno di noi impara a comunicare in base a quello che ci è stato insegnato e a quello che ha vissuto sulla propria pelle.

Poi esci di casa e vedi che non tutti si esprimono allo stesso modo: ed è quando incontri altri modelli che ti rendi conto che, magari, nel tuo c'era qualcosa di buono, o che al contrario non era proprio ideale. In ogni caso, ti rendi conto della varietà che può esistere nei modi di comunicare.

A me è successo proprio così: ho incontrato famiglie in cui la comunicazione era una *to do list* con totale assenza di coinvolgimento emotivo o entusiasmo, altre invece nelle quali il sarcasmo e le frecciate erano all'ordine del giorno su ogni aspetto della vita che non rientrasse nei loro standard.

Quando sei adolescente non hai le idee chiare – e aggiungiamo che negli anni Novanta la divulgazione sulla comunicazione efficace non era certamente contemplata – quindi ti ritrovi a prendere quello che hai. Per la me ragazzina tutto ciò si traduceva così: spesso, quando tornavo a casa, mi dicevo che il modo in cui ci confrontavamo in famiglia non era poi così male, che in fin dei conti anche se non parlavamo di sesso e droga, anche se certi argomenti rimanevano tabù, anche se il tono della voce era spesso più alto del normale, quel sistema poteva essere pienamente accettabile.

E lo è stato fino a quando i miei genitori non si sono separati: da quel momento per me è scattato qualcosa, ho iniziato a capire che non comunicavamo affatto, neanche ci ascoltavamo – al massimo, forse, ci sentivamo, vista quella tendenza ad alzare sempre il volume delle parole.

Ma a ben vedere, quello che ci caratterizzava era che avevamo una capacità unica, quella di parlarci sopra: ognuno voleva dire la sua e soprattutto tutti volevano avere ragione.

Sono stati anni difficili, forse è stato questo il momento in cui ho fissato il primo tassello per la mia resilienza, quando venivano negate affermazioni dette un secondo prima e quando tutto era il contrario di tutto. Questo aveva su di me un effetto strano, almeno all'apparenza: mi rendeva inerme ma allo stesso tempo anche molto arrabbiata, addirittura furiosa.

In quel periodo la mia comunicazione ha iniziato a definirsi più sull'aggressivo che sull'assertivo (parola che ho conosciuto molti anni dopo): mi sentivo sempre in guerra, il mio sistema di minaccia era costantemente attivato e l'emozione prevalente era la rabbia, unita anche alla vergogna.

Dovevo imparare a difendermi senza implodere nelle mie emozioni, senza arrivare a piangere ogni volta che la rabbia prendeva il sopravvento.

Dovevo e volevo imparare a essere più sicura di me.

Mia nonna mi diceva sempre: «Marzia, tu hai le idee chiare, sei determinata e spesso hai anche ragione. Il problema è il modo in cui dici le cose, è lì che sbagli: dalla ragione ti fai torto». Era vero: è sempre stato così, la mia impulsività e la sensazione costante di essere sotto attacco mi hanno fatto perdere battaglie che avrei potuto vincere a tavolino.

Ricordo la mia insegnante di italiano e latino al liceo. Arrivò quando ero al quarto anno e fin dal principio assunse nei miei confronti un atteggiamento che mi risultò scortese e poco gentile. Io ero rappresentante di classe e forse era questa cosa a infastidirla, infatti tendeva a rivolgersi a me con sarcasmo o facendo battute o deridendo gli sbagli. Qualunque fossero le ragioni, sta di fatto che tra noi due non correva buon sangue; lei anzi arrivò ad ammettere – così disse a mia madre – che le stavo antipatica. Premettiamo: io non ero certo una santa, chiacchieravo come se non ci fosse un domani e arrivavo sem-

pre sul suono della seconda campanella, ma non ho mai mancato di rispetto o educazione nei confronti dei professori. L'unica cosa in grado di farmi scattare anche a scuola era quando notavo qualcosa di grosso che non andava o che infrangeva il mio senso di giustizia; a quel punto non riuscivo proprio a rimanere in silenzio. Anche il mio ruolo di rappresentante, ma soprattutto il mio modo di essere, mi obbligavano quasi a parlare. Purtroppo, però, la mia maniera di dire le cose e quel fare battagliero che contraddistingue un'adolescente irrequieta mi tagliavano le gambe. Così tante, troppe volte, anche davanti alla "ragione" più ovvia finivo per essere messa in difficoltà dalla mia insegnante, o capitava che lei, rispondendo al mio modo di parlare aggressivo, non lesinasse frasi infelici nei miei confronti davanti all'intera classe.

Tutto quello che vivevo in quel periodo, a casa e a scuola, mi aveva portata a una conclusione: dovevo e volevo cambiare il modo di comunicare.

Da quel momento sono passati tanti anni e il cambiamento non è stato immediato, anzi: potrei dire che è più un *work in progress* in quanto mi capita ancora di cadere nei vecchi schemi in cui la rabbia prende il sopravvento.

Ho imparato però a rivalutare e riformulare per indirizzare le mie energie al meglio, ho imparato a riconoscere di cosa ha bisogno l'altro e questo è centrale per una buona comunicazione.

Adesso riesco a vedere il mondo con delle lenti non opache, ma soprattutto ho capito che se vogliamo relazioni sane e funzionali è necessario che ci sia alla base una buona intelligenza emotiva.

Che cosa sia nel dettaglio lo scopriremo insieme in queste pagine: qui ti posso anticipare un concetto di Daniel Goleman,

uno psicologo che incontreremo e secondo il quale la comunicazione è centrale, ma non basta in sé e per sé a mantenere le relazioni sane. Senza la componente empatica ed emotiva la relazione – quale essa sia – è destinata a morire: se vogliamo migliorare i nostri rapporti sul lavoro, in famiglia, nei legami sentimentali e di amicizia, allora dobbiamo proprio partire dalle emozioni.

Riuscire a comunicare in modo efficace, senza tralasciare l'aspetto emotivo, non è certamente un risultato immediato, ma il frutto di un percorso a volte lungo e tortuoso, a seconda del punto di partenza, degli strumenti che si hanno a disposizione, della meta precisa che si vuole raggiungere e della consapevolezza che si ha di questi e molti altri aspetti che vedremo in queste pagine.

Come in ogni viaggio ci possono essere imprevisti, ostacoli, difficoltà o piacevoli sorprese.

Come in ogni viaggio, può capitare che la meta che raggiungiamo non sia davvero quella definitiva, e che l'esperienza continui verso nuove destinazioni.

Io stessa posso dire di non aver portato a termine il mio percorso, perché credo che la strada per la comunicazione efficace sia un viaggio costante per migliorarsi ogni giorno.

E allora, se anche tu vuoi percorrere la stessa strada, vorrei portarti con me in questa avventura che si chiama *Sento Dico Voglio*.



preparare il
VIAGGIO
I BISOGNI



Vi ho raccontato di quando ero ragazzina, a scuola e a casa, di come le esperienze che ho vissuto abbiano cambiato il mio modo di comunicare; forse, leggendo queste poche righe, anche a te è venuto in mente qualche ricordo di quando l'età adulta era ancora lontana, o forse un episodio a scuola, sul lavoro o con il partner, che ha cambiato il tuo modo di comunicare.

Già, perché difficilmente da grandi continuiamo a esprimerci come quando avevamo dodici anni!

La comunicazione, e l'abbiamo accennato, è un po' un percorso di vita che cambia in quanto noi per primi cambiamo. Per migliorare il nostro modo di vivere le relazioni, il metodo più giusto è iniziare con entusiasmo questo viaggio – ed è così che sarà strutturato questo libro – proprio come se fossimo in partenza per una spiaggia caraibica, per la natura selvaggia dell'alta montagna o per una splendida città d'arte.

Durante il percorso conosceremo tre persone che hanno deciso di porre maggiore consapevolezza alle loro relazioni e che lo hanno fatto concentrandosi sulla comunicazione, una comunicazione efficace e non violenta.

Sono storie vere con nomi fittizi che ci mostrano quanto la comunicazione influenzi la nostra vita e tutto quello che sta al suo interno.

In loro, ancorati a credenze nazionali-popolari, a stereotipi di genere, possiamo forse rivederci, e con loro possiamo iniziare un percorso di miglioramento: si sa, spesso nella pratica è tutto il contrario di tutto, e ci serve qualche punto fermo per imparare a chiedere, per superare le contraddizioni che troppo di frequente ci vengono trasmesse.

Virginia, Rachele e Leonardo sono i protagonisti di questo viaggio, e ci accompagneranno alla scoperta di un mondo fatto di parole consapevoli, alla lettura della mente dell'altro grazie all'intelligenza emotiva e infine a riconoscere e a rispettare il "DI COSA HO BISOGNO".



SCEGLIERE LA DESTINAZIONE

Prova a pensare a quando nasce in te il bisogno di allontanarti dalla tua casa, di esplorare nuovi posti e conoscere persone, paesaggi, tradizioni che non sono i tuoi. Sono abbastanza sicura che dal desiderio di mettersi in cammino uno dei primi pensieri che nascono in te è questo: devo organizzare il mio viaggio!

Per me, almeno, succede così: mi ritrovo a cercare possibili destinazioni o, se le ho già in mente, mi attivo per cercare biglietti aerei o dei treni, alberghi e appartamenti in cui stare, oppure camper e roulotte che potrei affittare per un'esperienza più avventurosa.

In ogni caso, la prima parte del viaggio arriva ben prima di allontanarmi dal comfort di casa: inizia quando metto ordine tra i miei pensieri, definisco una meta e inizio a pregustare le bellezze che vedrò.

Anche per migliorare le tue relazioni, per cambiare il tuo modo di comunicare, il primo passo da fare è proprio “scegliere la destinazione”.

Nell'ambito della comunicazione **SCEGLIERE LA DESTINAZIONE È RICONOSCERE IL BISOGNO**: il bisogno è infatti la componente essenziale, che tutti noi possediamo fin dalla nascita, ma che spesso non riusciamo a definire.

Se proviamo a domandare a qualcuno: “Di cosa hai bisogno?” la risposta è quasi sempre un silenzio assordante.

Non posso neanche contare le volte in cui, nei miei anni da psicoterapeuta, ho incontrato persone che hanno provato – diciamo così – a partire senza biglietto. Ho avuto modo di capire quanto le persone siano in un certo senso “povere” dal punto di vista del riconoscimento e della conoscenza dei propri bisogni.

Te lo racconto attraverso la storia di Virginia.

Virginia ha trentacinque anni, ha studiato in Italia ma da anni vive all'estero e si occupa di SEO per un'azienda di moda e per tutto quello che riguarda i casinò online. Dal punto di vista lavorativo è un asso, ha ottime competenze, tanto che in pochi anni è riuscita a crescere raggiungendo obiettivi lavorativi davvero elevati. Sa bene ciò che vuole e come fare per raggiungerlo, ma quando si tratta di comunicarlo e dichiararlo si definisce totalmente incapace.

Ancora una volta, tutto parte dal modo in cui ci hanno insegnato a comunicare e a pensare, ma soprattutto da quanto possiamo permetterci di chiedere ed esprimere in termini di bisogni.

Virginia è cresciuta in una famiglia con un padre molto autoritario, in un contesto nel quale il linguaggio sia verbale sia non verbale era violento e aggressivo. In un ambiente sminuente e denigratorio, la comunicazione era perlopiù a senso unico, tanto che il dichiarare bisogni ed emozioni non era minimamente contemplato.

Una simile condizione comporta una complessa mentalizzazione di ciò che sentiamo e diminuisce la capacità di validare a noi stessi quello che proviamo.

Infatti saper esprimere i propri sentimenti è dare voce alle emozioni.

Saper comunicare i propri bisogni è entrare in contatto con ciò che realmente desideriamo.

Le emozioni sono tutte utili e non sono né negative né positive: sono le situazioni a esserlo.

Emozioni e bisogni vanno di pari passo perché le emozioni sono già in grado di comunicarci qualcosa: prova a pensare, per esempio, a quando provi rabbia. Se tu provi rabbia a seguito di una situazione, quell'emozione sta dicendo qualcosa del modo in cui ti senti e di che cosa hai bisogno: le emozioni parlano ancor prima che noi abbiamo emesso delle parole.

LE EMOZIONI SONO POTENTI INDICATORI DI CIÒ CHE CONTA PER NOI.

Purtroppo ci si abitua a nascondere le proprie emozioni e di conseguenza a non comunicarle, a volte per motivi di natura familiare, per l'educazione ricevuta o in seguito alle primissime esperienze di vita – come nel caso di Virginia – altre volte per vecchi stereotipi che ancora oggi vivono nella mente di tanti. Se sei un uomo, per esempio, ti sarai sentito dire che non dovresti esternare apertamente le tue emozioni perché questo significa essere debole e fragile. Se non hai vissuto sulla tua pelle questo consiglio, conoscerai comunque questo luogo comune tanto diffuso quanto sbagliato: le emozioni non devono rimanere nascoste, le emozioni hanno un grande potere e vanno ascoltate.

Ma partiamo dal principio e da qualche piccolo passaggio obbligato di teoria, che ci confermerà l'importanza dei bisogni e delle emozioni.

Dobbiamo spostarci nella prima metà del secolo scorso: lo psicologo statunitense Abraham Maslow, padre fondatore della psicologia umanistica, è stato tra i primi a elaborare una teoria motivazionale basata sui bisogni dell'essere umano. Maslow ha

provato a definire una vera e propria gerarchia di bisogni, classificandoli e organizzandoli su cinque livelli. Immagina una piramide – e tieni conto che questo modello è proprio noto come la “piramide motivazionale di Maslow”: partendo dalla base, non puoi salire al livello successivo senza che i bisogni del livello in cui ti trovi siano stati soddisfatti. Questa teoria non è applicabile solo ai singoli individui, ma anche ai diversi sistemi sociali come la famiglia, la scuola, la società.



Il metodo in cui funziona la piramide è molto semplice: per prima cosa noi cerchiamo di soddisfare i bisogni primari, fisiologici, quelli deputati alla sopravvivenza; solo una volta che la pancia è piena, la nostra sete è placata e le nostre membra sono riposate, ci interesseremo a salire sulla piramide verso i bisogni che comprendono la sfera emotiva e psicologica.

Pertanto, se abbiamo bisogno di sicurezza perché ci sentiamo insicuri andremo alla ricerca di gruppi o di relazioni che ci assicurino soprattutto protezione – più che realizzazione, amore o amicizia. Se un gruppo o una società si sente

minacciata, svilupperà chiusura e ostilità, più che collaborazione e solidarietà.

La teoria di Maslow, per quanto intuitiva, presenta alcune criticità che hanno portato, soprattutto nell'ambito della Programmazione Neuro Linguistica (PNL) a spostare il focus sulla teoria dei sei bisogni umani proposta da Anthony Robbins, performance-coach americano autore di diversi best seller.

Robbins parte comunque dalla logica di Maslow, ma a differenza di quest'ultimo scardina l'idea della gerarchia dei bisogni e afferma che «l'importanza attribuita a ognuno di essi varia da persona a persona, come variano da persona a persona i mezzi utilizzati per soddisfarli».¹

Robbins identifica sei bisogni. I primi quattro sono i bisogni fondamentali della personalità: il bisogno di sicurezza, il bisogno di varietà, il bisogno di importanza e il bisogno di amore/unione o di appartenenza. A seguire ci sono altri due bisogni più evoluti che permettono la propria realizzazione e sono il bisogno di crescita e il bisogno di contribuire.

Vediamo un po' più nel dettaglio questo elenco.

Il primo bisogno, quello di sicurezza, è primordiale, è legato alla sopravvivenza, all'istinto. Lo sperimentiamo fin dal primo periodo di vita, fatto di coccole, cibo, calore. Nel corso del tempo il **bisogno di sicurezza** si trasforma, ma resta una costante: l'essere umano ha bisogno sia fisicamente sia emotivamente di sentirsi al sicuro. Sicurezza fisiologica, economica e infine affettiva e sociale.

¹ Anthony Robbins, *Come ottenere il meglio da sé e dagli altri. Il manuale del successo nella vita e nel lavoro*, Bompiani, Milano 2020.

Poi abbiamo il **bisogno di varietà**. Quella che serve per divertirsi, per cambiare, per provare nuove esperienze, nuovi stimoli. Se avessimo solo sicurezza ci annoieremmo: ecco allora che la varietà entra in gioco per dare una sterzata alla vita e renderla più avventurosa e bella.

Il **bisogno di importanza** è senza dubbio uno dei bisogni centrali per la propria *self-confidence*, tuttavia poco valutato e spesso visto di cattivo occhio. Quante volte, sentendo qualcuno affermare “io mi sento importante” o “vorrei sentirmi importante” hai pensato che quella persona fosse egocentrica o ego riferita? Forse nessuna, ma è possibile che dicendo o ascoltando queste parole tu abbia sentito almeno una punta di imbarazzo. Eppure, **OGNI PERSONA VUOLE SENTIRSI IMPORTANTE** e ogni persona si sente importante in maniera diversa. C'è da dire anche che per avere un'autostima ben sviluppata hai bisogno di sentirti importante e darti importanza. Se tu sai soddisfare questo bisogno sarai anche in grado di far sentire importante una persona (attenzione, non di compiacerla!) e questo produce effetti benefici sull'altro: istintivamente ti vorrà bene o sarà ben disposto nei tuoi confronti. Se ci pensi, ciò è alla base della creazione di rapporti duraturi e gratificanti.

Poi abbiamo il **bisogno di amore**: tutti abbiamo bisogno di questo, di essere amati, di sentirci amati. Si tratta di un bisogno molto variegato, lo si può soddisfare in tanti modi; se ciò non avviene provoca nella maggior parte dei casi fortissime sofferenze. L'amore è trasversale, non è da pensare solo come amore di coppia: esiste l'amore parentale, quello dei genitori verso i figli o da parte di altre figure di riferimento, l'amore amicale, l'amore verso le persone in generale e infine anche l'amore universale o divino.