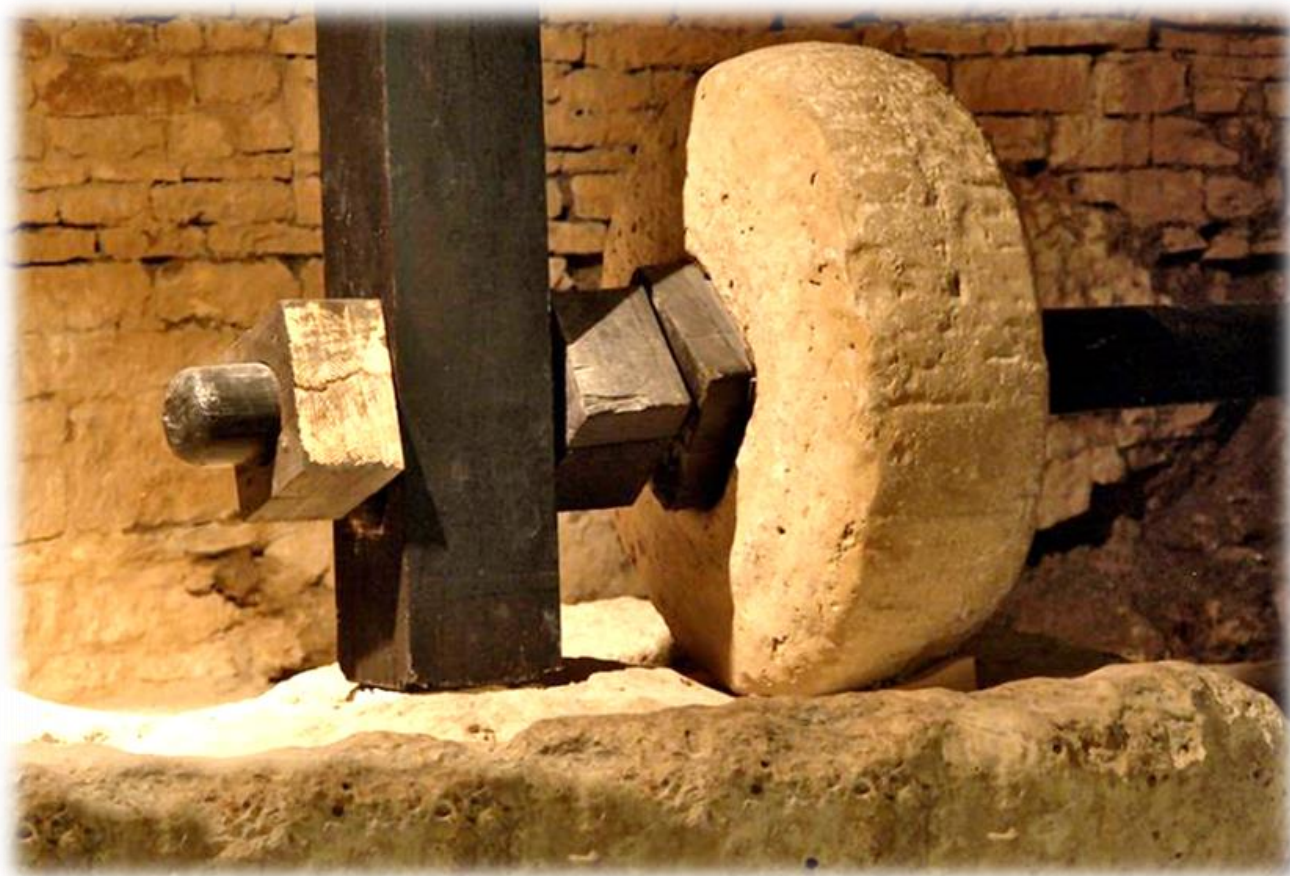


GIORNATE SALESIANE DI COMUNICAZIONE 2017

“NON TEMERE, PERCHÉ SONO CON TE” (Is 43,5). COMUNICARE SPERANZA E FIDUCIA NEL NOSTRO TEMPO

6° Incontro per giovani in formazione della Famiglia Salesiana



LA COMUNICAZIONE COME «ELEMENTO GENERATIVO» NELLE COMUNITÀ RELIGIOSE

La sezione parallela si concentra sull'analisi della fraternità per verificare la capacità di comunicazione e di creazione di «parole buone» che edificano e strutturano ambienti di speranza. Ci chiederemo: come far sì che la comunicazione possa diventare un «*elemento generativo*» tanto da trasformare le comunità in «*laboratori di umanità*» e veri «*centri di ricerca*» per l'incremento di umanità?

La sfida comunicativa passa dalla trasformazione di comunità povere di linguaggi costruttivi, a comunità che «elaborano» e «creano» costantemente parole «buone» diventando canali che irrigano e contagiano speranza, fiducia e significato esistenziale.

Il laboratorio prevede una parte di contenuti e una serie di attività e di interazioni, per sperimentare la *generatività* della comunicazione nella vita fraterna.

LA COMUNICAZIONE COME «ELEMENTO GENERATIVO» NELLE COMUNITÀ RELIGIOSE

don Carlo Maria Zanotti

1. Introduzione



Il tema della Giornata Mondiale delle Comunicazioni Sociali è sempre un'occasione propizia per verificare il nostro modo di comunicare con le altre persone. Non possiamo essere superficiali in questa verifica dal momento che noi con-viviamo con le parole, camminiamo con loro dal mattino alla sera, ci accompagnano come il nostro respiro, sono nostro respiro! Noi siamo le nostre parole, nulla ci traduce o ci tradisce quanto le nostre parole. In esse si riversa, consciamente o inconsciamente, quel mondo vastissimo che vive nei nostri sensi, nelle nostre idee, sentimenti, memorie, desideri, fantasia e che è la nostra sostanza spirituale.

Ogni nostro incontro con un nostro simile interpella e mette a nudo il nostro rapporto con le parole. Di continuo siamo chiamati a misurarci con il loro fascino e con il loro rischio, con la loro forza e con le loro esigenze. Parlare è una necessità, un piacere, ma anche una sfida!

L'immagine che il Santo Padre utilizza nel suo messaggio, quella della *macina*, è molto suggestiva e ricca di spunti. Infatti noi 'maciniamo' ogni giorno moltissime parole, sia utili che inutili. Quanti legami buoni nascono da parole macinate con saggezza, ma quante fatiche relazionali nascono da parole macinate con disprezzo, pregiudizi, sospetti o incomprensioni. Anche nelle nostre comunità religiose, si rischia troppo spesso di macinare quei 'gossip', che generano soltanto incomprensioni. Il papa sovente denuncia il «*chiacchiericcio*» come malattia comunicativa nella chiesa e nelle comunità religiose.

Per questo è necessario imparare a macinare il *buono* e il *vero* perché ne esca un pane buono e fragrante che nutra, per poter essere capaci di generare comunità che siano realmente e gioiosamente «laboratori di umanità», «centri di ricerca» per l'elaborazione di quella comunicazione generativa che costruisce una civiltà nuova, quella dell'amore, dove la comunione e la carità determinano ogni relazione e ogni dialogo.

Ci lasciamo interpellare da questo messaggio. Da esso raccogliamo gli elementi che possono diventare nella comunità religiosa «generativi» nella logica della «buona notizia». Cercheremo poi, riflettendo sulla realtà concreta, di indicare alcune strategie operative percorribili ed efficaci.

2. Comunicare speranza e fiducia nel nostro tempo: il messaggio del Papa

- Il messaggio del papa ricorda prima di tutto come l'accesso ai mezzi di comunicazione, con la sua *immediatezza* e *diffusione* delle notizie, sia oggi la grande novità che ci interpella.
- Immediatezza e velocità diffusiva non possono farci dimenticare che ogni notizia ha sempre un *effetto*. L'effetto dipende da come ricevi e macini tali notizie. Pertanto è fondamentale imparare una *comunicazione costruttiva* che favorisca la cultura dell'incontro.
- Non si può cedere alla comunicazione 'angosciata' e 'paurosa' ma favorire una comunicazione *aperta* e *creativa* nella *logica della Buona Notizia*.

Sono tre i *fari* che illuminano e orientano gli elementi per una comunicazione di speranza e fiducia:

Buona notizia

La vita dell'uomo è storia di salvezza. Occorre imparare a leggerla con gli 'occhiali' buoni. Gli occhiali migliori sono *Cristo* e il suo *Vangelo*.



Fiducia nel Seme del Regno

Le *parabole* raccontate da Gesù insegnano la logica del seme che muore per poter rinascere. *Il regno è presente*, è qui in mezzo a noi. Come è importante riconoscere questo 'seme' e vederlo germogliare.



Orizzonti dello Spirito

I *Santi* sono il Vangelo vivente della Buona Notizia. Sono *icone dell'Amore di Dio*. Sono canali viventi che trasmettono parole «generative» per un'umanità nuova.



3. La comunicazione come elemento «generativo»

Vivere è comunicare

Il parlare è una delle realtà più ordinarie nella vita e nello stesso tempo più impegnative; è un fatto apparentemente semplice, ma in realtà altamente complesso ed esigente. Maneggiamo il dialogo tutti i giorni con disinvoltura, spesso con piacere; è misterioso ed interessante con quanta naturalezza abbiamo imparato a parlare impossessandoci di quei numerosi elementi che costituiscono la struttura della lingua: le parole, i loro significati, la grammatica, la sintassi, la coniugazione dei verbi, e tutto senza fatica, quasi meccanicamente. Eppure il dialogo è una produzione umana straordinariamente esigente. Dialogare correttamente è difficile. Dialogare è difficile perché occorre imparare, prima di tutto, ad ascoltare.

La **dimensione dell'ascolto** è una condizione essenziale per lo sviluppo di una buona relazionalità. Purtroppo gli attuali ritmi di vita stanno rendendo instabili sia l'ascoltare se stessi che l'ascoltare l'altro e l'essere dall'altro ascoltati. Eppure ognuno di noi porta dentro di sé lo struggente bisogno di vivere tutte e tre queste esperienze. Se viene meno anche solo una di esse, corriamo il rischio di diventare stranieri a noi stessi e all'altro. Naturalmente l'ascolto, perché sia fonte di benessere, deve essere un *buon ascolto*. Solo così sono possibili l'incontro, il dialogo e la comprensione interpersonale e sociale. L'ascoltare è un'arte difficile. È certamente più difficile del parlare. E lo è soprattutto oggi. La nostra infatti è una società in cui tutti parlano e pochi ascoltano. E quei pochi che sono disposti a farlo sembrano privilegiare l'ascolto virtuale, nuovo muretto e nuova piazza in cui trovano spazio i vari social network. Il buon ascolto è per sua natura circolare, per cui chi ascolta è anche ascoltato e chi è ascoltato, ascolta. Ciò favorisce la capacità di ascoltare se stessi senza cadere nel narcisismo e di ascoltare l'altro senza cadere nel conformismo. Evolutivamente, *in principio è l'ascolto*. La parola viene dopo. Non c'è nessun *io parlo* se non è preceduto da un *io ascolto*. Se, dunque avremo imparato ad ascoltare, sapremo anche parlare.

Il problema di essere felici o infelici nella nostra vita e quindi nelle nostre comunità, dipende per una percentuale altissima dalle parole che ci diciamo e dai sentimenti e dal modo con cui ce le diciamo. Ho visto persone distruggersi con le parole; ho visto gente distrutta ricostruita dalle parole. **Il potere della parola buona è creativo e ricostruttivo o «generativo».** Il dialogo o *ci realizza* o *ci devasta*!

In nessuna altra area della vita quanto in questa ci è consentito imparare in maniera estesa facendo semplicemente una lettura leale e coraggiosa della propria esperienza; qui più che mai esperienza è memoria degli errori. È sufficiente che ciascuno di noi interroghi se stesso e scorra un poco la propria biografia per rendersi conto di quante volte ha guastato un incontro o distrutto un legame affettivo, di quanto ha sofferto e fatto soffrire con modi errati di comunicare, a volte soltanto inesperti, altre volte decisamente cattivi: frasi o atteggiamenti aggressivi, litigiosi, intolleranti, sprezzanti, ironici, vendicativi. Tutti abbiamo il rammarico di aver pronunciato frasi che hanno

fatto male e del male; tutti ricordiamo il disagio di esserci trovati inseriti in un dialogo che finì per rivelarsi un litigio o di essere volutamente fraintesi o esclusi dalla comunicazione viva monopolizzata da qualcuno.

In questo senso davvero il papa ha ragione quando afferma che «la mente dell'uomo è sempre in azione e non può cessare di “macinare” ciò che riceve, ma sta a noi decidere quale materiale fornire».

Il benessere o il malessere individuale e sociale si gioca sulla qualità del dialogo. Si parla e si scrive molto sulla *umanizzazione* e sulla *qualità della vita*; le due espressioni, analizzate a fondo, rivelano un intrinseco riferimento alle modalità comunicative degli uomini. È impressionante notare come si possa cambiare la qualità della vita cambiando la qualità del dialogo, quanto cioè le due realtà siano intimamente correlate.

Anche per le nostre comunità, c'è **una parola che unisce**, ma c'è anche **una parola che divide**. C'è **un dialogo che porta alla conoscenza**, ma ci può essere una *'discussione'* che non porta da nessuna parte, anzi irrigidisce e raffredda le relazioni. Occorre liberarsi dalla tentazione delle semplici **'discussioni'** per vivere il dialogo come un autentico fare spazio al fratello e alla sorella. La parola *'discussione'* ci richiama alla mente una comunicazione dura, contrastata, oppositiva. La parola *'dialogo'*, al contrario, richiama l'idea di uno scambio costruttivo e pacato. Il miglioramento del proprio stile comunicativo è innanzi tutto presa di coscienza d'un cammino da compiere e un atto di volontà; è tutt'altro che un fatto spontaneo che si verifica in noi senza di noi. Cambia soltanto chi decide di cambiare. E i cambiamenti non sono mai indolori.

Elementi di comunicazione

Proviamo con estrema semplicità e sinteticità a fornire alcuni elementi per una buona comunicazione. Innanzitutto ci chiediamo: ***come si possono trasmettere le informazioni in maniera comprensibile?***

Possiamo rispondere segnalando quattro elementi fondamentali su cui fondare la comprensione.

SEMPLICITÀ

(nella formulazione linguistica. Il suo contrario: complicazione)



Il mio nome è **semplicità**. Con me puoi capire tutto. Io costruisco frasi brevi e mi servo di termini conosciuti. Quando mi servo di termini tecnici, fornisco sempre una spiegazione. Metto in vista i fatti in modo che ciascuno possa farsene un'idea propria. Parlo come un uomo normale, non come uno studioso.



Il mio nome è **complicazione**. In contraddizione con quanto illustrato dal mio polo opposto poc'anzi, il mio nome include tutte quelle caratteristiche stilistiche che impediscono la ricezione sul piano verbale e del contenuto, tra cui si annoverano le costruzioni sintattiche estremamente complesse, l'uso ripetuto di termini stranieri, specialistici fino ad ottenere un modello linguistico altamente elaborato (a scopi di prestigio) che si muove in ambito prettamente astratto.

ARTICOLAZIONE-ORDINE

(nella costruzione del testo. Il suo contrario: confusione, incoerenza)



Il mio nome è **articolazione-ordine**. Faccio in modo che l'ascoltatore si orienti e abbia chiarezza. Come riesco a farlo? Mi preoccupo sia della chiarezza formale, sia della consequenzialità interna. **Chiarezza formale** («**articolazione**») è l'esplicitazione di come è costruito il testo o il discorso; vengono messi in evidenza i punti più salienti attraverso distinzioni (titoli, sottotitoli o voce diversa, marcature di passaggi importanti). **Consequenzialità interna** («**ordine**») è data dalla costruzione logica di quanto viene detto. Quando i collegamenti sono più complessi vengono chiariti.



Il mio nome è **confusione, incoerenza**. Con me ogni cosa segue l'altra così come viene. Non vengono messe in risalto parole o frasi importanti, e molte cose sono alla rinfusa. Raramente uso strumenti che permettano di capire meglio o espressioni che possano far capire dove sta andando il discorso. Mi chiamo così perché non produco chiarezza, comincio senza dire dove sono diretto. Non si riesce mai a trovare un nesso tra tutte le cose che dico. Molte frasi sono affiancate senza connessione logica.

BREVITÀ-PREGNANZA

(anziché prolissità. Il suo contrario: ridondanza)



Il mio nome è **brevità-pregnanza**. Tante informazioni con poche parole, sono breve e serrato. Mi limito all'essenziale. A volte sono troppo conciso



Permettetemi di presentarmi: il mio nome è **prolissità**. Nel mio nome sono già specificate le caratteristiche che mi rendono riconoscibile: mi piace usare tante parole o, se preferite, odio dovermi attenere all'essenziale. Spesso prendo il discorso da lontano e illustro con dovizia di particolari, anche se potrei dire la stessa cosa con poche farsì. Spesso vado fuori tema e tocco altri argomenti collaterali. Quando comincio salto di palo in frasca. Sono prolisso in due modi diversi: linguisticamente con eccessive ridondanze (esprimo lo stesso concetto più volte con diverse parole sconfinando dal tema) e dal punto di vista del contenuto (allargo l'obiettivo del discorso a concetti collaterali). Anche se sicuramente un po' di prolissità e ridondanza non nuoce all'ascoltatore, tendo senz'altro ad esagerare!

AGGIUNTA DI STIMOLI

(strumenti stilistici stimolanti. Il suo contrario: assenza di stimoli)



Il mio nome è **aggiunta di stimoli**, ma potete tranquillamente chiamarmi **stimolo** (per far contenta la mia collega Semplicità). Faccio tutto perché l'ambiente si animi un po'. Sono per così dire il sale nella minestra dell'informazione. Senza di me avreste lo stesso valore nutritivo, ma meno sapore! E questo come sappiamo è uno stimolo per la digestione. Mi sembra di sentire il lettore che mi dice: «mi sei molto simpatico, ma se esageri la minestra diventa troppo salata!». E io rispondo: «È vero, ma non dimenticatemi del tutto quando cucinate!».



*Il mio nome è **manca**za di stimoli. Io rinuncio a tutto ciò che, attraverso la rappresentazione, può rendere un dialogo interessante o avvincente, come per esempio l'appello diretto all'ascoltatore, esempi o similitudini divertenti presi dal quotidiano, frasi interrogative ecc. mi fido del fatto che il contenuto sia in sé stimolante e metto in conto di apparire noioso e impersonale.*

Questi quattro fattori sono **misurabili** e **acquisibili** tramite allenamento. Anche comunitariamente ci si può aiutare per imparare e rafforzare una comunicazione che sia comprensibile e di conseguenza fonte di dialogo, di comunione, di speranza e di fiducia.

Oltre ai fattori di comprensibilità, per una buona comunicazione è necessario tenere presente e conoscere bene le **diverse prospettive**. Le illustro brevemente con alcuni esempi. In ogni comunicazione è sempre presente:

Il contenuto.

Come posso comunicare i fatti in maniera chiara e comprensibile?

La relazione.

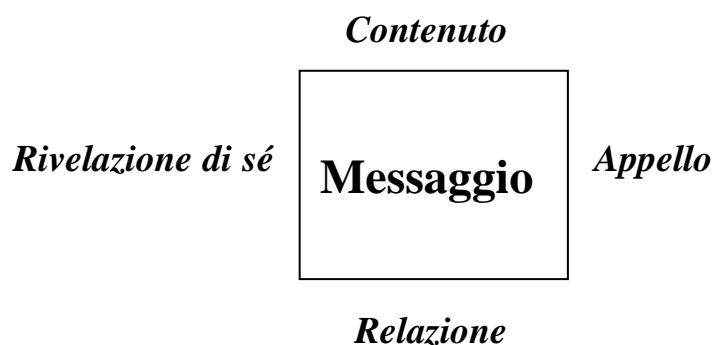
Come mi comporto con il mio prossimo attraverso il mio modo di comunicare?

La rivelazione di sé.

Quando qualcuno si esprime, rivela anche qualcosa di sé. Questo fa di ogni informazione un piccolo assaggio della personalità.

L'appello.

Quando qualcuno esprime qualcosa, di norma vuole anche ottenere qualcosa.



Questo **modello** si adatta sia all'analisi delle comunicazioni concrete e alla scoperta di una grande quantità di disturbi della comunicazione, sia alla strutturazione dell'intero ambito di questo problema.

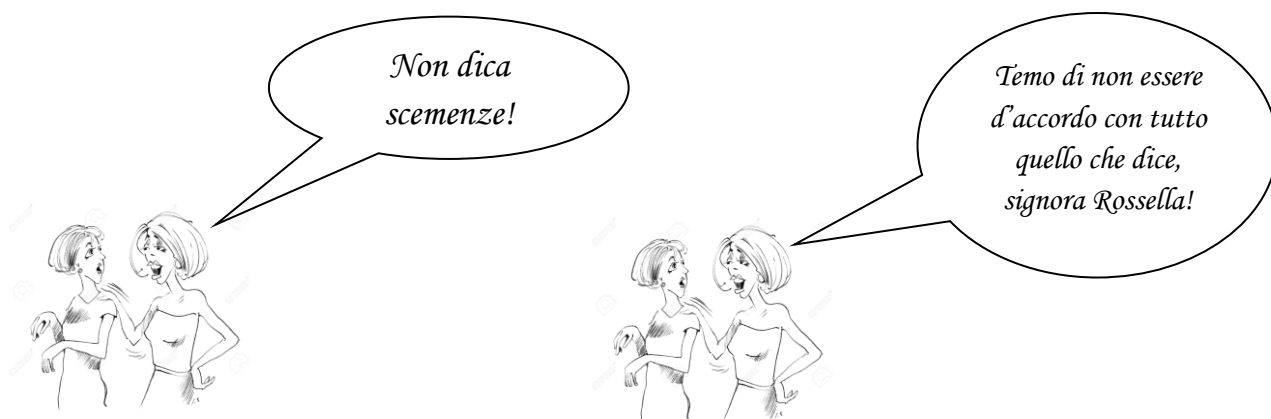
Di fronte al quadrato emergono nell'immediato tre elementi fondamentali. Primo fra tutti che la «chiarezza» della comunicazione è un momento quadrimensionale. Se una persona dice a un'altra: «Oggi ho provato a telefonarti cinque volte!», il contenuto è immediatamente comprensibile e chiaro. Un po' meno chiaro potrebbe essere per il destinatario, che cosa il mittente vuole comunicare di sé (delusione? Sottolineare il proprio zelo?); altrettanto poco chiaro potrebbe essere ciò che pensa il mittente del destinatario (forse il rimprovero: «perché te ne stai sempre in giro?», oppure «mi importa molto di te!») e ciò che vuole ottenere (forse: «potresti chiamarmi anche tu qualche volta!»). quindi il destinatario del messaggio potrebbe avere la seguente sensazione: «Capisco parola per parola quello che mi dice, ma che cosa vuole dirmi davvero?». Spesso i destinatari hanno la tendenza a cogliere tra le pieghe poco chiare di un'informazione qualcosa che appartiene in realtà al ricco tesoro delle loro fantasie, aspettative, timori e quindi, infine, ricevono un messaggio da se stessi e si riempiono la mente con materiale di fabbricazione propria.

In secondo luogo, dal quadrato, si comprende che *in una sola comunicazione sono contenuti più messaggi contemporaneamente* che si raggruppano attorno al quadrato. Questo fatto ha molte implicazioni e il rischio di confondersi o di non comprendere pienamente è forte.

In fine è bene ricordare anche che i diversi elementi del quadrato, o meglio della comunicazione, sono da considerarsi in modo *complementare*.

È necessario anche fare un'altra considerazione sulla **realtà emotiva** che comprende ogni comunicazione. In tempi passati si pensava che per una buona ed essenziale comunicazione fosse semplicemente necessario migliorare una modalità di comunicazione o una sorta di 'diplomazia' comunicativa.

Per esempio era sbagliata la prima formula: «Non dica scemenze!» e si considerava corretta la formula più 'diplomatica': «Temo di non essere d'accordo con tutto quello che dice signora Rossella!»



In realtà sono *entrambe errate* perché nella seconda figura viene negato qualcosa della *realtà emotiva*. Questo atteggiamento potrebbe essere consigliabile per creare meno attrito in alcune situazioni di contatto superficiale, ma difficilmente può essere considerato un modello idoneo per un corretto rapporto psicologico con me stesso e con gli altri. Al contrario: **devo temere che questo malumore inespresso continui a crescere** in fondo alla mia psiche arrivando a pregiudicare nel profondo il mio modo di stare con gli altri. Questa «*dimensione profonda*» della comunicazione interpersonale era qualcosa per cui, un tempo, si aveva poco riguardo. In questo modo finivamo con l'essere **cordiali ma non autentici!** La strada verso un «gradevole confezionamento» era una strada sbagliata. Al suo posto la chiarezza e la concordanza diventano nuove unità di misura con cui una comunicazione sensata deve confrontarsi. Chi vuole migliorare la comunicazione con gli altri, può ricordarsi questi tre passaggi fondamentali:

- **Impostazione sull'individuo.** Ciò significa: comincio da me stesso.
- **Impostazione sul modo di stare con gli altri.** Ciò significa: verifico lo stile dei rapporti di un intero gruppo o comunità.
- **Impostazione sulle condizioni istituzionali-sociali.** Ciò significa: verifico le condizioni in cui vengono a trovarsi le persone.

Alcuni *esempi* sull'**anatomia di un messaggio** (il quadrato della comunicazione)



Per prima cosa il messaggio trasmette un'informazione di *contenuto*. Il semaforo è verde!

Secondo, in ciascuna notizia si nascondono informazioni non soltanto sul contenuto vero e proprio, ma anche sulla persona del mittente: in questo caso possiamo dedurre che il mittente parla italiano, conosce i colori e soprattutto è attento alla situazione in cui si trova. Inoltre, forse, ha fretta o è infastidito dal ritardo dell'altroQuindi in ogni messaggio il mittente *rivela qualcosa di sé*.

Dal messaggio emerge inoltre come il mittente consideri il destinatario. Questo atteggiamento si manifesta spesso nella formulazione scelta, nel tono di voce e in altri segnali secondari non verbali. Per questo può accadere che l'altro si difenda da questa prevenzione nei suoi riguardi in tono brusco: «Guidi tu o guido io?». Il suo rifiuto in questo caso non riguarda certamente l'aspetto contenutistico del messaggio, ma

l'aspetto di *relazione percepito*. Trasmettere un messaggio significa sempre esprimere all'interlocutore un modo di porsi nei suoi confronti.

È raro che qualcosa venga detta «così per dire»; quasi tutti i messaggi hanno la funzione di esercitare un'influenza sul destinatario. Nel nostro caso potrebbe essere: «Accelera un po', che forse riusciamo ancora a passare col verde!». Il messaggio serve allora a indurre il destinatario a fare, o non fare, a sentire o pensare determinate cose. Il tentativo di manipolare o influenzare qualcuno può essere più o meno evidente. *L'appello*, pertanto, è efficace in quanto è supportato dalla realtà effettiva. Nel nostro esempio potrebbe trovare l'appello ragionevole, ma reagire con risentimento. Oppure, al contrario, potrebbe trovare l'appello irragionevole, senza risentirsi del fatto che l'altra persona dia consigli sulla guida.

Contenuto: il semaforo è verde

*Rivelazione di sé:
Ho fretta!*

**Il
Semaforo
è verde**

Appello: Accelera!

Relazione: hai bisogno del mio aiuto

Ribadiamo ancora una volta: uno stesso messaggio ne contiene diversi altri; che lo voglia o meno il mittente invia sempre messaggi che riguardano i quattro aspetti. Questi annessi e connessi determinano la qualità psicologica di un messaggio. Le cose si complicano quando il messaggio invece di essere univo diventa un intreccio diverso di messaggi: **il messaggio inviato viene ricevuto e percepito in modi diversi**.

Esempio da analizzare:



Provate ad analizzare il **messaggio** in arrivo ... e il «**pasticcio**» del destinatario!

Contenuto: c'è qualcosa di verde

*Rivelazione di sé:
Non so cosa sia*

messaggio

Appello: dimmi cos'è

Relazione: tu di certo lo saprai

Contenuto: c'è qualcosa di verde

*Rivelazione di sé:
Non mi piace*

Messaggio

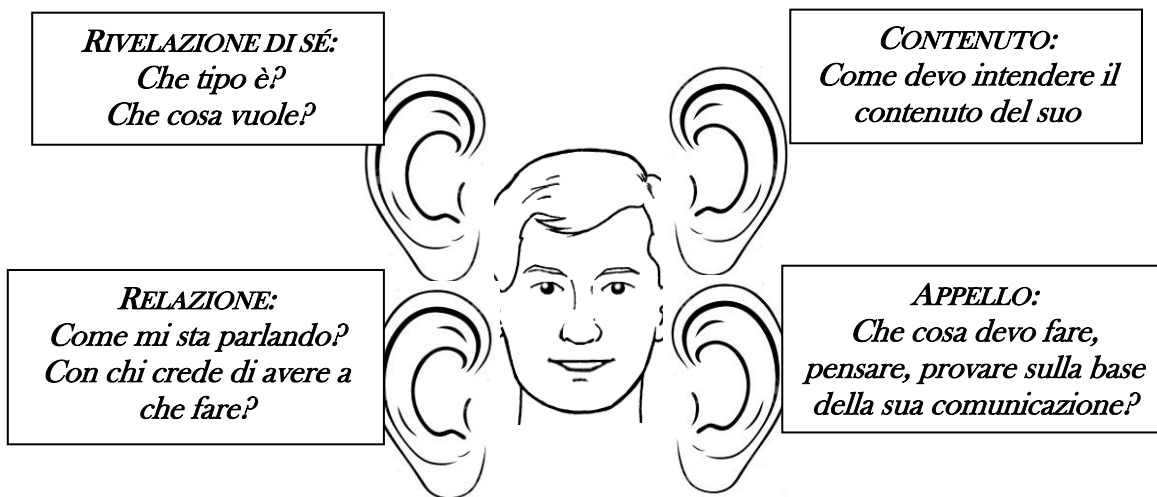
Appello: la prossima non metterlo

Relazione: sei una pessima cuoca!

Provate a pensare un dialogo avuto di recente. Vi ricordate un'espressione, usata da voi o dal vostro interlocutore, da poter analizzare?

Facciamo un passo in avanti. Finora abbiamo esaminato il quadrato del messaggio soprattutto dal punto di vista del mittente: egli comunica un contenuto, rivela qualcosa di sé, manifesta un atteggiamento verso il destinatario, il quale si sente di conseguenza trattato in un certo modo e, infine, tenta di influenzare il modo di pensare, di sentire o di agire dell'altro. Questi quattro aspetti sono sempre contemporaneamente attivi e il mittente capace di comunicare in maniera efficace dovrebbe essere sempre in grado di controllarli. Un controllo solo parziale porta a disturbi nella comunicazione.

Esaminiamo ora il «quadrato» **secondo la prospettiva del destinatario**. A seconda dell'aspetto a cui in particolare presta ascolto, cambia la sua attività di ricezione. Egli tenta di comprendere il contenuto oggettivo dell'enunciato. Quando si occupa dell'aspetto della rivelazione di sé, diventa attivamente un «*diagnostico*» della persona («che tipo è?», oppure «che cosa gli prende?»). Alla componente di relazione il destinatario è particolarmente attento («che cosa pensa il mittente di me? Con chi crede di avere a che fare? Come mi sento trattato?»). La valutazione dell'appello si riassume nella domanda «Che cosa vuole da me?» e poi «Adesso che lo so, che cosa è meglio che faccia?». Il destinatario, biologicamente è munito di sole due orecchie, ma in realtà dovrebbe averne quattro, uno per ogni lato del quadrato!



Provate ad applicare tutto questo al dialogo in comunità e a certe nostre comunicazioni troppo frettolose e superficiali. Molti errori di comunicazione nascono da una non conoscenza piena dei messaggi e dei loro contenuti.

Esercizio

A due o a gruppi. Distribuite i ruoli: un mittente e un destinatario. Il mittente ha il compito di rivolgersi al destinatario dicendo cose innocue. Il destinatario deve rendersi ipersensibile rispetto alla componente di relazione e cogliere in ogni messaggio del compagno una cattiveria rivolta a sé.

Esempi

Mittente

«L'esercizio non mi piace»

«Bel tempo oggi»

«Oggi mi sembri pieno di energia»

«Ti trovo veramente carina»

Destinatario

«Se preferisci farlo con qualcun altro ...»

«Lo so che sono superficiale ... ma parlare solo del tempo non mi piace»

«Lo so che di solito sembro amorfo»

«Adesso mi vuoi consolare!»

4. Due condizioni fondamentali

Riassumiamo a due le condizioni necessarie per una comunicazione e una «macinazione» dei messaggi che possano costruire fiducia e speranza.

L'autenticità: la difficile pace con noi stessi

L'autenticità è *essere se stessi*, vivere la verità di se stessi; conoscersi e accettarsi. Autenticità e sincerità sono intimamente collegate anche se, propriamente, non sono la stessa cosa. L'autenticità suppone una conoscenza vera di se stessi ed una presentazione di sé agli altri priva di finzione. Autentico è l'uomo che conosce e vive la verità di se stesso, non ha paura di essere chi è, accetta di vivere con se stesso così com'è, ricco e povero, *l'autenticità è questo accordo interno, questa pace con la propria realtà*. L'autenticità è essere liberi dalla paura del giudizio degli altri, liberi quindi dal desiderio di fingere. La persona che sceglie di essere autentica ha superato il desiderio di mentire; si *presenta*, non si *rappresenta*, non vive sul palcoscenico. Vuole che i suoi rapporti con gli altri siano rapporti tra *persone*, non tra *personaggi*. È una grande fortuna essere liberi dal bisogno di apparire diversi! Perché, dopo tutto, recitare stanca; la verità è più economica, prima o poi s'impone rivelandoci per quello che siamo.

La fiducia: la certezza di non essere traditi

La fiducia è l'altra condizione indispensabile per un incontro aperto e pienamente umano. *Fidarsi, affidarsi, confidarsi* hanno la stessa etimologia, provengono dalla stessa radice quasi a significare che c'è comunicazione confidenziale solo quando si sperimenta un'atmosfera di rispetto e di sicurezza. Che cos'è la fiducia? È la *certezza di non essere traditi*. È un sentimento che non riguarda solo il momento dell'incontro e del dialogo, ma anche e soprattutto il *futuro*; implica una proiezione nel futuro.

La fiducia è uno dei doni più preziosi e più significativi che si possa fare ad una persona. L'incontro di due persone nel *dialogo-confidenza* è un evento straordinario per la storia di entrambe perché è l'incontro di due esistenze nel più profondo del loro vissuto. Dall'altra parte *tradire la fiducia* diventa un tradire la persona che ci ha regalato stima e che si è, in un certo senso, affidata a noi. Essere meritevoli di fiducia è uno dei traguardi più ambiti che possa prefiggersi una persona. La fiducia e il dialogo confidenziale, però, non si possono imporre, ma solo meritare!

Alla luce di queste due condizioni diventa interessante imparare ad essere canali di buone parole e capaci di creare parole oneste che generano vita, fiducia, stima, speranza.

5. Atteggiamenti distruttivi e generativi

Presentiamo qui, in modo sintetico, alcune *categorie* bipolari che sono determinanti per la dinamica e la natura dei rapporti interpersonali e nelle quali si possono vedere riassunte, in forma emblematica, le infinite modulazioni con cui si vive un incontro. Naturalmente il semplice elenco andrebbe motivato e spiegato con più precisione per evidenziare le diverse ‘gradazioni’ degli atteggiamenti sia distruttivi che generativi. Non ne abbiamo il tempo, ma rimandiamo a studi specifici. Ci accontentiamo di questo semplice elenco per trarre alcuni possibili itinerari per ‘formare’ il nostro stile comunicativo.

- *Atteggiamento di difesa*
Atteggiamento di fiducia
- *Atteggiamento valutativo (disprezzare)*
Atteggiamento di accettazione (rispettare e apprezzare)
- *Atteggiamento di superiorità (il potere distruttivo dell'ironia)*
Atteggiamento di parità
- *Atteggiamento di indifferenza*
Atteggiamento di empatia
- *Atteggiamento manipolatorio*
Atteggiamento spontaneo
- *Atteggiamento di inflessibilità*
Atteggiamento di flessibilità



6. Conclusione

Dopo questa breve carrellata su vari temi della comunicazione interpersonale, possiamo concludere con l'invito a:

Ascoltarsi e ascoltare: detto in altri termini l'ascolto deve portare ad una conoscenza reale di quello che siamo e di quello che sono gli altri. Un ascolto realizzato con tutta la persona, non solo con l'udito ma con tutto il nostro essere. Solo così si può raggiungere quella profondità che è verità e libertà. Un ascolto autentico che indica la volontà di capire prima di parlare. Un ascolto che *si concentra sul tu* per dire che colui che parla lo si riconosce come protagonista dell'incontro.

La parola giusta: le parole non lasciano mai le cose come stanno. Gli uomini non possiedono nulla che abbia il potere delle parole; nelle parole vi sono una forza ed una ricchezza di cui forse non ce ne rendiamo conto. La parola *informa, significa e dice* un pensiero, una notizia. Ma ha anche una valenza *pragmatica*: col parlare nel parlare si compie un atto che cambia qualcosa dentro di noi e attorno a noi. Dopo che si è parlato le cose sono diverse da com'erano prima. Le parole non lasciano mai le cose come stanno! Diventa urgente conoscere le *parole sbagliate* e le *parole giuste* per ogni situazione! Tenendo presente che ogni parola oggi può essere giusta e domani no, in una determinata situazione può essere sbagliata e in altre giusta. Non esiste una formula che indichi la parola giusta una volta per tutte: questa è sempre creazione personale, in un unico esemplare, non è mai prodotta in serie, chiede di essere inventata volta per volta. Ma allora qual è la parola giusta? È la *parola attenta*! La persona che possiede parole giuste ha una singolare proprietà: la capacità di *fare attenzione*; è una persona capace di *vedere* e di *sentire*. La parola giusta è sempre una parola attenta.

Formarsi. Il tempo dedicato alla formazione è sempre tempo fondamentale di crescita e di maturazione. Per quanto riguarda la comunicazione, lavorare sulla qualità delle proprie parole è lavorare sulla qualità dei propri incontri e, di conseguenza, sulla qualità della vita perché vivere è incontrare; le parole sono sempre parole rivolte a qualcuno; non si parla al vento! Le parole sono voci che chiamano qualcuno dalla lontananza, dall'assenza e lo fanno esistere qui, davanti a noi, dando luogo alla presenza. Per questo formarsi alla buona comunicazione e alla capacità di produrre parole buone, è estremamente importante.

L'immagine della «macina»

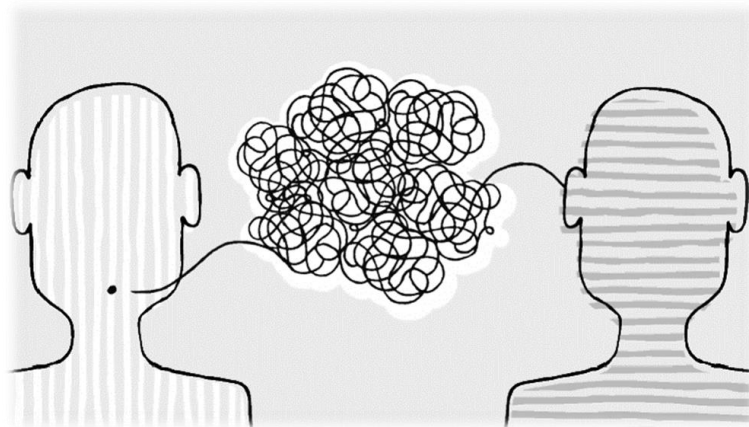
Introducendo il suo messaggio, papa Francesco ha cominciato così: «Già i nostri antichi padri nella fede parlavano della mente umana come di una *macina* da mulino che, mossa dall'acqua, non può essere fermata. Chi è incaricato del mulino, però, ha la possibilità di decidere se macinarvi grano o zizzania. La mente dell'uomo è sempre

in azione e non può cessare di “macinare” ciò che riceve, ma sta a noi decidere quale materiale fornire».

Macinare parole buone è possibile solo se si è ricolmi di **Spirito Santo**, afferma sempre il Santo Padre, e se da Lui ci si lascia guidare per apprendere uno stile comunicativo aperto e creativo. I santi hanno fatto proprio così. Sono stati un Vangelo stampato, una Buona Notizia con la loro vita, perché guidati e orientati dallo Spirito Santo.

Possiamo allenarci e abilitarci in tutte le tecniche comunicative buone, ma alla fine **l'anima della comunicazione buona rimane la vita nello Spirito**. Vita sempre nuova e sempre creativa. Vita capace di «generare» relazioni e incontri improntati dalla comprensione, dalla compassione, dalla speranza e dalla fiducia.

Tocca a noi scegliere, tecnicamente e spiritualmente, di diventare «*canali viventi*» che si lasciano guidare dalla Buona Notizia in mezzo al dramma della storia.



SCHEDA DI LAVORO E DI COMUNICAZIONE

Partendo dalle affermazioni qui segnalate, dell'ultimo documento della Congregazione per gli Istituti di Vita Consacrata e le Società di Vita Apostolica «*Per vino nuovo otri nuovi*», provate a rispondere a queste domande e a confrontarvi.

In seguito tentate di elaborare un piccolo «*vademecum*» comunicativo per essere canali viventi di parole buone.

- «Tra i motivi principali degli abbandoni si evidenziano l'indebolimento della visione di fede, i conflitti nella vita fraterna e la vita di **fraternità debole in umanità**» (24).
- «Da una vita comunitaria livellata, che non lascia spazio all'originalità, alla responsabilità e a relazioni fraterne cordiali, deriva una **scarsa condivisione nella vita reale**» (26).
- «È la **fraternità** il luogo di eminente formazione continua» (36).
- «I processi di internazionalizzazione dovrebbero impegnare tutti gli Istituti (maschili e femminili) a diventare **laboratori di ospitalità solidale** dove sensibilità e culture diverse possono acquisire forza e significati non conosciuti altrove e quindi altamente profetici» (40).

1. *Come far diventare la **comunità** una forza «generativa» nella sua fraternità attraverso una comunicazione buona?*
2. *Quali **spazi** comunicativi sono fondamentali per una fraternità in dialogo che vuole essere «canale di parole buone» e non uno «stagno imputridito» che non consegna parole di comunione e di speranza?*
3. ***Creatori** di Parole Buone. Come?*
4. ***Cosa** macini e **come** macini ... nella tua vita?*

**PER UNA COMUNICAZIONE NUOVA E CREATIVA
NELLE NOSTRE COMUNITÀ**

Vademecum comunicativo....



PER UNA FRATERNITÀ FORTE IN UMANITÀ	
PER UNA CONDIVISIONE DELLA VITA REALE IN COMUNITÀ	
PER UNA FORMAZIONE COSTANTE NELLA FRATERNITÀ	
PER DIVENTARE LABORATORI DI OSPITALITÀ	

**MESSAGGIO DEL SANTO PADRE FRANCESCO
PER LA 51ma GIORNATA MONDIALE
DELLE COMUNICAZIONI SOCIALI**

**«Non temere, perché io sono con te» (Is 43,5).
*Comunicare speranza e fiducia nel nostro tempo***

L'accesso ai mezzi di comunicazione, grazie allo sviluppo tecnologico, è tale che moltissimi soggetti hanno la possibilità di condividere istantaneamente le notizie e diffonderle in modo capillare. Queste notizie possono essere belle o brutte, vere o false. Già i nostri antichi padri nella fede parlavano della mente umana come di una macina da mulino che, mossa dall'acqua, non può essere fermata. Chi è incaricato del mulino, però, ha la possibilità di decidere se macinarvi grano o zizzania. La mente dell'uomo è sempre in azione e non può cessare di "macinare" ciò che riceve, ma sta a noi decidere quale materiale fornire (cfr Cassiano il Romano, *Lettera a Leonzio Igumeno*).

Vorrei che questo messaggio potesse raggiungere e incoraggiare tutti coloro che, sia nell'ambito professionale sia nelle relazioni personali, ogni giorno "macinano" tante informazioni per offrire un pane fragrante e buono a coloro che si alimentano dei frutti della loro comunicazione. Vorrei esortare tutti ad una comunicazione costruttiva che, nel rifiutare i pregiudizi verso l'altro, favorisca una cultura dell'incontro, grazie alla quale si possa imparare a guardare la realtà con consapevole fiducia.

Credo ci sia bisogno di spezzare il circolo vizioso dell'angoscia e arginare la spirale della paura, frutto dell'abitudine a fissare l'attenzione sulle "cattive notizie" (guerre, terrorismo, scandali e ogni tipo di fallimento nelle vicende umane). Certo, non si tratta di promuovere una disinformazione in cui sarebbe ignorato il dramma della sofferenza, né di scadere in un ottimismo ingenuo che non si lascia toccare dallo scandalo del male. Vorrei, al contrario, che tutti cercassimo di oltrepassare quel sentimento di malumore e di rassegnazione che spesso ci afferra, gettandoci nell'apatia, ingenerando paure o l'impressione che al male non si possa porre limite. Del resto, in un sistema comunicativo dove vale la logica che una buona notizia non fa presa e dunque non è una notizia, e dove il dramma del dolore e il mistero del male vengono facilmente spettacolarizzati, si può essere tentati di anestetizzare la coscienza o di scivolare nella disperazione.

Vorrei dunque offrire un contributo alla ricerca di uno stile comunicativo aperto e creativo, che non sia mai disposto a concedere al male un ruolo da protagonista, ma cerchi di mettere in luce le possibili soluzioni, ispirando un approccio propositivo e responsabile nelle persone a cui si comunica la notizia. Vorrei invitare tutti a offrire agli uomini e alle donne del nostro tempo narrazioni contrassegnate dalla logica della "buona notizia".

La buona notizia

La vita dell'uomo non è solo una cronaca asettica di avvenimenti, ma è storia, una storia che attende di essere raccontata attraverso la scelta di una chiave interpretativa in grado di selezionare e raccogliere i dati più importanti. La realtà, in sé stessa, non ha un significato univoco. Tutto dipende dallo sguardo con cui viene colta, dagli "occhiali" con cui scegliamo di guardarla: cambiando le lenti, anche la realtà appare diversa. Da dove dunque possiamo partire per leggere la realtà con "occhiali" giusti? Per noi cristiani, l'occhiale adeguato per decifrare la realtà non può che essere quello della buona notizia, a partire da *la Buona Notizia* per eccellenza: il «Vangelo di Gesù, Cristo, Figlio di Dio» (*Mc* 1,1). Con queste parole l'evangelista Marco inizia il suo racconto, con l'annuncio della "buona notizia" che ha a che fare con Gesù, ma più che essere un'informazione su Gesù, è piuttosto *la buona notizia che è Gesù stesso*. Leggendo le pagine del Vangelo si scopre, infatti, che il titolo dell'opera corrisponde al suo contenuto e, soprattutto, che questo contenuto è la persona stessa di Gesù.

Questa buona notizia che è Gesù stesso non è buona perché priva di sofferenza, ma perché anche la sofferenza è vissuta in un quadro più ampio, parte integrante del suo amore per il Padre e per l'umanità. In Cristo, Dio si è reso solidale con ogni situazione umana, rivelandoci che non siamo soli perché abbiamo un Padre che mai può dimenticare i suoi figli. «Non temere, perché io sono con te» (*Is* 43,5): è la parola consolante di un Dio che da sempre si coinvolge nella storia del suo popolo. Nel suo Figlio amato, questa promessa di Dio – "sono con te" – arriva ad assumere tutta la nostra debolezza fino a morire della nostra morte. In Lui anche le tenebre e la morte diventano luogo di comunione con la Luce e la Vita. Nasce così una speranza, accessibile a chiunque, proprio nel luogo in cui la vita conosce l'amarezza del fallimento. Si tratta di una speranza che non delude, perché l'amore di Dio è stato riversato nei nostri cuori (cfr *Rm* 5,5) e fa germogliare la vita nuova come la pianta cresce dal seme caduto. In questa luce ogni nuovo dramma che accade nella storia del mondo diventa anche scenario di una possibile buona notizia, dal momento che l'amore riesce sempre a trovare la strada della prossimità e a suscitare cuori capaci di commuoversi, volti capaci di non abbattersi, mani pronte a costruire.

La fiducia nel seme del regno

Per iniziare i suoi discepoli e le folle a questa mentalità evangelica e consegnare loro i giusti "occhiali" con cui accostarsi alla logica dell'amore che muore e risorge, Gesù faceva ricorso alle parabole, nelle quali il Regno di Dio è spesso paragonato al seme, che sprigiona la sua forza vitale proprio quando muore nella terra (cfr *Mc* 4,1-34). Ricorrere a immagini e metafore per comunicare la potenza umile del Regno non è un modo per ridurne l'importanza e l'urgenza, ma la forma misericordiosa che lascia all'ascoltatore lo "spazio" di libertà per accoglierla e riferirla anche a sé stesso. Inoltre, è la via privilegiata per esprimere l'immensa dignità del mistero pasquale, lasciando che siano le immagini – più che i concetti – a comunicare la paradossale

bellezza della vita nuova in Cristo, dove le ostilità e la croce non vanificano ma realizzano la salvezza di Dio, dove la debolezza è più forte di ogni potenza umana, dove il fallimento può essere il preludio del più grande compimento di ogni cosa nell'amore. Proprio così, infatti, matura e si approfondisce la speranza del Regno di Dio: «Come un uomo che getta il seme sul terreno; dorma o vegli, di notte o di giorno, il seme germoglia e cresce» (Mc 4,26-27).

Il Regno di Dio è già in mezzo a noi, come un seme nascosto allo sguardo superficiale e la cui crescita avviene nel silenzio. Chi ha occhi resi limpidi dallo Spirito Santo riesce a vederlo germogliare e non si lascia rubare la gioia del Regno a causa della zizzania sempre presente.

Gli orizzonti dello Spirito

La speranza fondata sulla buona notizia che è Gesù ci fa alzare lo sguardo e ci spinge a contemplarlo nella cornice liturgica della festa dell'Ascensione. Mentre sembra che il Signore si allontani da noi, in realtà si allargano gli orizzonti della speranza. Infatti, ogni uomo e ogni donna, in Cristo, che eleva la nostra umanità fino al Cielo, può avere piena libertà di «entrare nel santuario per mezzo del sangue di Gesù, via nuova e vivente che egli ha inaugurato per noi attraverso il velo, cioè la sua carne» (Eb 10,19-20). Attraverso «la forza dello Spirito Santo» possiamo essere «testimoni» e comunicatori di un'umanità nuova, redenta, «fino ai confini della terra» (cfr At 1,7-8). La fiducia nel seme del Regno di Dio e nella logica della Pasqua non può che plasmare anche il nostro modo di comunicare. Tale fiducia che ci rende capaci di operare – nelle molteplici forme in cui la comunicazione oggi avviene – con la persuasione che è possibile scorgere e illuminare la buona notizia presente nella realtà di ogni storia e nel volto di ogni persona.

Chi, con fede, si lascia guidare dallo Spirito Santo diventa capace di discernere in ogni avvenimento ciò che accade tra Dio e l'umanità, riconoscendo come Egli stesso, nello scenario drammatico di questo mondo, stia componendo la trama di una storia di salvezza. Il filo con cui si tesse questa storia sacra è la speranza e il suo tessitore non è altri che lo Spirito Consolatore. La speranza è la più umile delle virtù, perché rimane nascosta nelle pieghe della vita, ma è simile al lievito che fa fermentare tutta la pasta. Noi la alimentiamo leggendo sempre di nuovo la Buona Notizia, quel Vangelo che è stato “ristampato” in tantissime edizioni nelle vite dei santi, uomini e donne diventati icone dell'amore di Dio. Anche oggi è lo Spirito a seminare in noi il desiderio del Regno, attraverso tanti “canali” viventi, attraverso le persone che si lasciano condurre dalla Buona Notizia in mezzo al dramma della storia, e sono come dei fari nel buio di questo mondo, che illuminano la rotta e aprono sentieri nuovi di fiducia e speranza.

Dal Vaticano, 24 gennaio 2017

Francesco

*«Chi è incaricato del mulino
ha la possibilità di decidere
se macinarvi grano o zizzania.*

*La mente dell'uomo è sempre in azione
e non può cessare di “macinare” ciò che riceve,
ma sta a noi decidere quale materiale fornire.
Vorrei che questo messaggio potesse raggiungere
e incoraggiare tutti coloro che,
sia nell'ambito professionale sia nelle relazioni personali,
ogni giorno “macinano” tante informazioni
per offrire un pane fragrante e buono
a coloro che si alimentano dei frutti
della loro comunicazione».*

