

## Co-costruttori di linguaggi: dalle storie individuali alle storie pubbliche

*Francesco d'Angella*<sup>1</sup>

### **Premessa**

La comunicazione è strutturata in tre parti:

- la prima intende far vedere come la complessità della società rende complesse le forme del disagio,
- la seconda evidenzia come a disagi complessi siano necessari ascolti complessi,
- la terza indica alcuni suggerimenti metodologici sugli ascolti complessi o da me definiti plurimi.

### **1- IL DISAGIO E GLI SCENARI DELLA COMPLESSITÀ**

#### **1.1. Le incertezze, le pluriappartenenze, i plurisenso.**

Riprendo un punto di una relazione di venerdì pomeriggio che diceva che nella comunicazione tra il volontario e la persona che chiama vi è un terzo interlocutore, cioè la società. Io condivido questa tesi e intendo ulteriormente svilupparla.

Kundera in un testo afferma "L'uomo non si rapporta al mondo come il soggetto all'oggetto, come l'occhio al quadro; e neppure come l'attore al palcoscenico. L'uomo e il mondo sono legati come la lumaca e il suo guscio: il mondo fa parte dell'uomo, è la sua dimensione, e, a mano a mano che il mondo cambia, cambia anche l'esistenza".

Ritornando alla finalità dell'associazione, cioè quella di occuparsi e di preoccuparsi delle situazioni di disagio, è possibile affermare, quindi, che noi comprendiamo il disagio di chi ci chiama al telefono, se nel nostro colloquio teniamo anche presente il contesto complessivo: la società. In questo senso i dolori, i disagi sono anche un prodotto della società o meglio, sono una costruzione sociale.

Credo che oggi per comprendere la forma del disagio sia necessario ancora più di un tempo soffermarsi sui seguenti interrogativi:

- Qual è la natura del legame sociale nelle società postmoderne, cioè perché le persone stanno insieme?
- Che cosa tiene insieme gli individui ed i gruppi nell'interazione sociale?
- Cosa tiene insieme i luoghi, le regioni, il territorio?
- Quali sono gli scenari, lo sfondo all'interno del quale si costituiscono le identità individuali e collettive?

---

<sup>1</sup> Psicosociologo. Studio APS - Studio Analisi PsicoSociologica, Milano

---

Nel momento in cui cerchiamo di rispondere a queste domande incontriamo la parola complessità, una parola molto usata e abusata.

Un primo aspetto della complessità è la globalizzazione:

- l'uomo spesso si sente poco artefice del suo tempo, sembra che le cose succedano in modo così rapido che lui non le può condizionare, sembra che non sussista alcuna correlazione tra il potere delle sue decisioni e il divenire del mondo.

Un secondo aspetto è la forte differenziazione degli interessi:

- interessi professionali,
- interessi legati al territorio,
- interessi economici.

La differenziazione è un elemento essenziale della complessità e si manifesta "nella pluralizzazione del senso".

Anche nell'associazione Telefono Amico si sperimenta come ognuno dà significati diversi, si propone obiettivi diversi, agisce in nome dei valori diversi e questa pluralità non è una cosa buona o cattiva, ma è un dato costitutivo della nostra cultura di cui è necessario tenere conto.

La moltiplicazione delle appartenenze è la seconda fondamentale conseguenza.

Se viviamo in un mondo differenziato, gli individui si trovano ad appartenere ad una molteplicità di gruppi, di sistemi, di relazioni. La pluriappartenenza è connaturata al nostro tempo, ma anche la fatica di stare nelle pluriappartenenze: lavoro, famiglia, associazione, gruppo di amici.

Gli individui fanno parte di un mondo differenziato che comporta settori, sistemi e sottosistemi diversi, ciascuno dei quali opera con una propria logica, con propri linguaggi, con proprie regole.

Ma quello che rende ancora più complesso il nostro vivere quotidiano sono le pluridentità.

La globalizzazione, la differenziazione, le multiappartenenze, le molteplici identità che compongono l'io determinano un contesto sociale fortemente frammentato.

Nella frammentazione le persone assistono ad una disgregazione ed a una perdita di visione della realtà. Spesso si costata la frammentazione, lo sbriciolarsi di ogni forma di coesione di sé e del tessuto sociale. Il rischio della frammentazione è quello di essere spinti nella periferia di farsi confinare alla periferia dell'universo. Il problema oggi è come non farsi spingere nella periferia.

In un contesto frammentato, il problema è come il soggetto nel passaggio tra una vita e l'altra, tra un luogo e l'altro, possa diventare il custode dei significati che attribuisce ai molti percorsi vitali, custode di significati per dare e ritrovare un senso alla propria esistenza, per essere creatori e artefici della propria storia.

Spesso si costata che si passa da una situazione all'altra senza garantirsi la possibilità di continuità, di scambio tra le diverse tessere che compongono l'esistenza. Ciò crea delle separazioni, scissioni tra le diverse parte: quelle piacevoli da quelle non piacevoli, quelle distruttive da quelle costruttive, quelle che producono gratificazioni da quelle che attivano frustrazioni.

## 1.2. Le risposte alla frammentazione sociale

La molteplicità delle appartenenze ha un costo per le persone. Vivere molte vite contemporaneamente, essere molte persone nello stesso tempo, e riuscire a integrarle nell'unicità biografica, di una storia, di un progetto di vita, è un potenziale che non è presente in tutte le persone. I cittadini multiappartenenti, cosmopoliti, multiculturali, aperti all'innovazione, creativi sono una piccola fascia. Alcuni sono destinati a vivere nella forma modulare: cioè della separazione delle parti belle e brutte.

Di fronte alla forte frammentazione, è possibile costatare due atteggiamenti: o quello di attivarsi per costruire un proprio senso unitario e un proprio progetto di vita, oppure quello di costruirsi una identità eteronoma cioè dipendente dagli altri, dalle storie "altre".

Per quanto riguarda il primo atteggiamento, è evidente che la possibilità di poter attivare un filo rosso che accompagni la costruzione di senso nei pluriversi esistenziali implica un soggetto che possieda delle competenze e delle capacità per usare le risorse culturali, economiche, sociali presenti nella società contemporanea.

Attraverso queste risorse le persone possono costruire gli strumenti per attivare un parlamento interiore capace di far parlare le diverse anime, di far interagire le parti "belle" con quelle "brutte".

Il parlamento interiore consente di attivare un percorso di senso nel quale il dolore e la sofferenza non rimane un'esperienza da rimuovere, da cancellare, bensì è ricondotta in un orizzonte di senso. Orizzonte che aiuta a ricollocare l'esperienza di dolore all'interno di un percorso esistenziale.

Le persone che non riescono a costruire un parlamento interiore, quindi ad evitare le separazioni, le scissioni tra le parti belle e brutte, costruttive e distruttive, piacevoli e ripugnanti vivono con maggiore fatica la nostra contemporaneità. Spesso queste persone ricercano identificazioni forti in altre organizzazioni.

Il risultato di questo processo, è quello che l'identificazione nelle culture forti, ritrovabili nelle organizzazioni o nelle associazioni, produce sempre di più un allontanamento dalla propria storia, dalle molte parti che la compongono; la rimozione e le proiezioni delle parti "brutte" distrugge la possibilità di dirsi e di comunicare il proprio disagio, il proprio dolore.

Distruzione che rende invisibile la sofferenza.

L'atteggiamento eteronomo, cioè di non affrontare la fatica di stare nella frammentazione, è possibile ritrovarlo anche nelle culture della beneficenza. Tutti questi comportamenti hanno un minimo comune denominatore: il riportare il dolore e la sofferenza nelle zone oscure e indicibili, zone in cui non sono possibili linguaggi capaci di rendere visibile il disagio. Il riportare il disagio nell'indicibile produce un aumento del sommerso.

Nel momento in cui le "cose" sono sommerse non è possibile vederle e quindi non possono essere pubbliche.

L'identificazione forte, l'identità della beneficenza ha l'effetto di rinforzare l'incapacità e l'impossibilità di "dire" la sofferenza e dunque di ritrovarsi dei "corpi senza voce".

---

## 2. ASCOLTI COMPLESSI - ASCOLTI PLURIMI

### 2.1. La complessità del dolore

La complessità sociale, quindi, produce una forte frammentazione, frammentazione che rende sempre più complessi e invisibili le sofferenze e il dolore.

La complessità delle storie di disagio è possibile coglierla nei racconti delle persone: sono storie alcune volte dirimpenti, non si sa da che parte prenderle, trattarle; alcune volte siamo in presenza di una matassa emotiva affettiva in cui non è possibile cogliere alcun filo.

La domanda a questo punto è: come il Telefono Amico può ascoltare la complessità del dolore e della sofferenza?

La tesi che si intende sostenere è che a disagi complessi sono necessari ascolti complessi, ascolti capaci di cogliere i frammenti che costituiscono le storie di sofferenze e capaci di facilitare il "lavoro" del parlamento interiore, cioè quello di riattivare lo scambio, la comunicazione, tra le parti brutte, belle, gratificanti, distruttive, ansiogene.

Gli ascolti complessi richiedono una pluralità di registri, di musiche, linguaggi ciascuno dei quali coglie i frammenti per riconnetterli.

Gli ascolti plurimi come sono possibili?

### 2.2. L'origine dell'ascolto

Il modo di comprendere il dolore è strettamente collegato ai punti di vista che gli interlocutori adottano nel selezionare, scomporre, ricomporre, deformare, aggregare, segmentare e comparare i segnali raccolti nell'ascolto.

Durante la comunicazione telefonica, il volontario utilizza il proprio punto di vista per comprendere le parole, per trasformare una molteplicità di stimoli, indizi, in significati pronti per essere utilizzati nel processo di rielaborazione della domanda di aiuto o di ascolto.

Il punto di vista adottato dal volontario per ascoltare è il prodotto degli orientamenti culturali costituiti dai valori, dalle norme, dalle scelte quotidiane, dagli atteggiamenti, dalle preferenze, dai desideri.

L'operatore telefonico, nel comprendere la richiesta e nel dare voce alla sofferenza, osserverà e ascolterà le attese delle persone a partire da una certa prospettiva. La realtà non è separata dalla sua ricostruzione e il mondo che conosciamo è il mondo come lo rappresentiamo.

La prospettiva adottata per comprendere e interpretare seleziona e limita il volontario nel considerare importanti alcuni eventi - parole a discapito di altri.

A questo proposito, è interessante la definizione di ascolto enunciata nella "Enciclopedia Einaudi": "È a partire da questa nozione di territorio (ovvero di spazio appropriato, familiare, ordinato e domestico) che meglio si comprendono le funzioni dell'ascolto:

- il territorio, infatti, può essere definito essenzialmente come spazio della sicurezza e, in quanto tale, da difendere.

---

L'ascolto è quest'attenzione preliminare che consente di captare tutto ciò che potrebbe alterare il sistema territoriale; è una maniera di difendersi dalla sorpresa".

In questo senso il contesto di significati, il linguaggio, è attivato e creato dai punti di vista adottati dal volontariato nel selezionare, scartare, ignorare, mettere a fuoco alcuni flussi dell'esperienza a cui dedicare maggiore attenzione, tralasciandone necessariamente altri.

È importante tener presente che questa è già un'interpretazione, il problema non è l'interpretazione, ma la consapevolezza di come stiamo costruendo l'interpretazione.

I punti di vista sono dei binari, dei tracciati che ci fanno vedere alcune cose tralasciandone altre, cioè sono delle abitudini, o meglio sono anche questi delle abitudini.

Essi costituiscono il contorno o il limite di ciò che possiamo vedere, ascoltare; essi sono i nostri pre-giudizi.

Questi pre-giudizi non equivalgono a dei giudizi falsi, a qualcosa di intrinsecamente negativo:

- si giudica sempre, e necessariamente, da un proprio punto di vista limitato, prima ancora di avere capito più a fondo la questione.

Nessuno è esente da pre-giudizi:

- "Chi pensa di essere molto sicuro della propria libertà dai pregiudizi, fiandandosi sull'oggettività del metodo e negando la propria condizionatezza storica, subisce poi la forza dei pregiudizi che lo dominano in modo inconsapevole e incontrollato".

Se non si è consapevoli dei propri punti di vista, vi è il rischio che nella lettura delle richieste di aiuto si scambii la costruzione dei mondi, conforme ai concetti, con le cose stesse, cioè con la realtà, e questa ci guida nel mondo, durante le telefonate.

Se non siamo convinti che la realtà è da noi ricostruita succede che "Il campo del visibile sempre in crescendo comincia ad essere identificato con il conosciuto e con l'esistente (...). Quel che non vedo – afferma l'occhio reso così potente dalla tecnica – non esiste.

Quello che non vedo esiste. Pur tuttavia, si crede in quel che si vede unicamente perché si vede quello che si crede".

Paradossalmente per vedere, è importante "disimparare a vedere nella sua immediatezza, perchè l'invisibile appaia, attraverso l'invisibile. Rendere visibile, dice Klee, dunque l'avevamo perduto, quello pensavamo di avere davanti a noi".

Se il volontario ipostatizza, cioè rende abituali i propri modi "guardare", rischia di produrre e alimentare implicitamente e indirettamente l'invisibile.

Egli aumenta l'invisibile nel mettere in risalto solo le parti che sono in sintonia con la propria cultura, con il proprio linguaggio. Il volontario non avrà l'occasione di cogliere i segni, gli eventi più sotterranei, più impercettibili, più dirompenti.

La comprensibilità delle parti che non sono in sintonia con la nostra cultura con i nostri sguardi, con ciò che non può essere visto richiede la costruzione di "altri sguardi".

Una testimonianza sulle possibilità di conoscere l'invisibile attraverso punti di osservazione e di ascolto diversi è possibile rintracciarla nella storia della pittura. Il

---

passaggio dal modo di vedere bidimensionale a quello tridimensionale ha segnato un cambiamento radicale nel modo di vedere dell'uomo.

La nascita della prospettiva nel Rinascimento, ha offerto la possibilità di rappresentare gli oggetti tridimensionali su una superficie bidimensionale. Si è assistito ad un cambiamento del modo di costruire e rappresentare gli oggetti.

Freud nel testo "Il Mosè di Michelangelo", afferma: "Ivan Lermolief (...) aveva provocato una rivoluzione nelle gallerie d'Europa rimettendo in discussione l'attribuzione di molti quadri ai singoli pittori, insegnando a distinguere con sicurezza imitazioni dagli originali e costruendo nuove individualità artistiche a partire da quelle opere che erano state liberate dalle loro precedenti attribuzioni.

Egli era giunto a questo risultato distogliendo lo sguardo dall'impressione d'insieme e dai tratti fondamentali di un dipinto, sottolineando invece l'importanza caratteristica di dettagli secondari, di particolari insignificanti come la conformazione delle unghie, dei lobi auricolari, dell'aureola e di altri elementi che passano di solito inosservati e che il copista trascura di imitare, mentre ogni artista li esegue in maniera che lo contraddistingue".

### 3. COME COSTRUIRE ASCOLTI PLURIMI

#### 3.1. De-costruire i punti di vista

Per rendere, comprendere la complessità e rendere "visibili le sofferenze", è necessario scomporre, comporre, segmentare, aggregare, disaggregare, deformare, decostruire i punti di vista per costruire nuove "finestre di comprensibilità" dei disagi:

"Di ogni oggetto dell'esperienza, anche del più apparentemente semplice, è possibile dare una molteplicità di descrizioni, relative appunto alle diverse *finestre di comprensibilità* (...)".

"L'immagine che ci facciamo di qualunque oggetto dell'esperienza ci appare allora come una nostra costruzione mentale, a partire dalle rappresentazioni che sviluppiamo all'interno di *finestre di comprensibilità*".

Nel momento in cui costruiamo e decostruiamo le *finestre di comprensibilità*, noi aiutiamo a fabbricare nuove comprensioni della realtà e delle parole per dire la sofferenza e il dolore.

Spesso i punti di vista nell'avere una funzione rassicurante e protettiva, proprio perchè ci aiutano a comprendere e interpretare le "parole" in una situazione di profonda incertezza e ambiguità come può essere la conversazione telefonica, ci precludono la possibilità di cogliere dei significati maggiormente impliciti, nascosti, invisibili.

In sintesi, per vedere "l'invisibile" e ascoltare "l'indicibile", è necessario decentrare lo sguardo, cioè spostarlo dagli oggetti abituali e ricorrenti della nostra pratica consolidata per guardare ai bordi, ai confini, in quelle aree dove normalmente non portiamo normalmente l'attenzione.

Trasgredire i punti di vista per portare le espressioni di sofferenza i dati, i segni, gli indizi in un altro orizzonte di possibilità alternative.

---

### **3.2. Avere la consapevolezza dei punti di vista**

Uscire dai binari dei punti di vista vuol dire aprirsi alle possibilità creative e immaginative, prima di tutto nel riconoscere i binari stessi e avere la consapevolezza su come si vedono le cose.

Attraverso la consapevolezza si ha la possibilità di rendere comprensibile e chiarire a se stessi e agli altri tutto quello che è dato per scontato l'implicito che può avere un patrimonio inesplorato di potenzialità. La consapevolezza è importante per evitare siano anonimi i nostri ascolti.

### **3.3. Articolare le domande**

È necessario non appiattare la conversazione su ciò che possiamo rispondere. Il volontario, per costruire risposte semplici, deve farsi domande complesse (sottolineo farsi e non fare).

L'ascolto della domanda di aiuto si prefigura come un interrogarsi sulle parole al di là di ciò che si è sentito, un formularsi domande aperte alle possibilità di interpretazioni, piuttosto che un dare immediate sistemazioni ai dati raccolti.

La disponibilità all'ascolto costruttivo implica la possibilità di lasciarsi interrogare, interpellare dai fatti.

### **3.4. Contaminarsi**

Quindi è necessario uscire dalle proprie organizzazioni per incontrare altri luoghi di significato; è importante assumere uno sguardo antropologico, cioè di colui chi si pone ai confini, ai bordi delle culture per lasciarsi contaminare senza né identificarsi con l'altra cultura perdendo in questo modo la propria identità, né però rimanere ancorati ai propri riferimenti culturali evitando di entrare nella cultura altrà.

L'inter-azione tra i diversi punti di vista delle molteplici organizzazioni di volontariato, dei diversi Servizi pubblici, della comunità locale intera è un processo necessario per comprendere e assumere complessivamente il disagio.

L'inter-azione tra i diversi sguardi di ascolto offre la possibilità di costruire persone che abitano mondi diversi un incontro genuino e reciproco.

Se è vero che, nella misura in cui vi è una consapevolezza generale, essa consiste dell'inter-azione di una massa disordinata di visioni non interamente commensurabili, allora la vitalità di quella consapevolezza dipende dalla creazione delle condizioni in cui accadrà quest'interazione.

E per questo il primo passo è sicuramente l'accettare la profondità delle differenze, il secondo il comprendere che cosa siano tali differenze e il terzo il costruire un tipo di vocabolario in cui esse possano essere formulate pubblicamente: in cui gli esperti di icone possano scambiarsi reciproci resoconti plausibili.

---

## Conclusioni

### **Essere costruttori di linguaggi per essere capaci di rendere pubblico il disagio**

Il fatto di non riuscire ad esprimere il dolore avrà sempre l'effetto di permettere la sua appropriazione da parte di forme degradate di potere, la sua fusione con esse, al contrario il fatto di riuscire ad esprimere il dolore senza avere la pretesa di comprenderlo totalmente avrà sempre l'effetto di smascherare e rendere impossibile quest'appropriazione.

L'esprimibilità del dolore è possibilità di costruire un proprio senso alla propria storia esistenziale, raccontare la storia è un primo passo per esserne artefice.

Il senso dell'essere volontari al Telefono Amico, è quello di essere dei biografi che aiutano a costruire autobiografie.

Essere biografi però non significa lasciare le storie nell'intimità, ma renderle pubbliche, nel senso di farle diventare storie collettive.

È proprio questo un passaggio delicato. Un primo lavoro su di noi è quello di non pensare che la storia sia fatta solo dai grandi uomini, ma che è fatta dalla quotidianità delle microstorie; queste però non sono abbastanza visibili, o meglio sono nascoste.

Il compito dell'associazione è quello di dare visibilità alle storie "micro" per far sì che il collettivo ritrovi insieme i significati che le tengono insieme, i collanti, i legami.

Ricondurre le "micro" storie alle dimensioni pubbliche, vuol dire raccontare restituire le storie individuali alla polis della città.

Luogo in cui è possibile rigiocarsi le possibilità di ricerca di riappropriazione collettiva dei disagi prodotti. In questo modo non si rifiuta il fatto che noi siamo il prodotto di identificazioni multiple, che possiamo avere riferimenti identificatori che mutano nel corso della nostra vita e che, grazie a questo gioco identificatorio, possiamo sfuggire alla predeterminazione voluta dalla società e non divenire così uomini eteronimi.