

DALL'ASCOLTO ALLA COMUNICAZIONE

SENSO TEOLOGICO E FORME PRATICHE DELLA COMUNICAZIONE, A PARTIRE DAL SERVIZIO DI ASCOLTO *DON GIUSEPPE COMO*¹

1. In principio, la rivelazione

“In principio, l’ascolto”: così avevamo cominciato lo scorso anno la relazione “ascoltarsi per ascoltare”. In principio per noi uomini, s’intendeva. Sembrerebbe così, a prima vista, che il tema di quest’anno sia un passo in avanti: dopo l’ascolto, la comunicazione. In realtà, dal punto di vista teologico, più semplicemente dal punto di vista della fede cristiana, è un passo indietro, un risalire a ciò che sta prima, se volete un andare più in profondità. In realtà, nell’assoluto principio, come ci ricorda il Prologo del vangelo di Giovanni, c’è Dio, e, per noi, il comunicarsi di Dio. Se l’ascolto è *ciò che viene prima* per l’uomo, l’atteggiamento fondamentale di fronte alla realtà e, ultimamente, di fronte a Dio, il comunicare è *ciò che viene prima* dell’ascolto, è ciò che fonda e giustifica l’ascolto stesso. Il comunicare da parte degli altri, ma più radicalmente da parte di Dio. La realtà della *fede*, la struttura della fede non è una struttura semplice, non consiste semplicemente nell’atteggiamento soggettivo del credente che crede in Dio, o che si affida a Lui. La struttura della fede è una struttura complessa, il credere è l’accoglienza della *rivelazione* di Dio, l’accoglienza di Dio che si manifesta, che si fa conoscere, che si *autocomunica*.

La nostra fede, il nostro essere cristiani, si fonda su quella realtà che chiamiamo *Rivelazione*, rivelazione di Dio: la fede è la rivelazione di Dio, che culmina nella vicenda umana di Gesù Cristo, accolta, recepita, riconosciuta e amata come sorgente di vita. Ma se di fatto non si può parlare di una rivelazione di Dio che non sia accolta dall’uomo cui è destinata, rimane vero che la fede, nella quale consiste tale accoglienza, non è a sua volta pensabile al di fuori di un Dio che si rivela, che si fa conoscere. Attenzione, di un Dio che *si rivela*, cioè che *si comunica*: non è una cosa scontata, se è vero che la teologia si è formulata per secoli a partire da un’idea di rivelazione praticamente limitata alla comunicazione di verità, di concetti, di nozioni, di idee, un’idea di rivelazione che faceva appello a un’idea di fede intesa come semplice atto dell’intelletto, adesione ad una verità, consenso ad una serie di formule. E’ con quello che molti ritengono il documento più riuscito del Concilio Vaticano II, il più radicalmente innovativo, cioè la costituzione *Dei Verbum*, appunto “sulla divina Rivelazione”, che la Chiesa ha senza ombra di dubbio accolto un’idea di rivelazione nella quale Dio non semplicemente comunica delle verità ma *si comunica* all’uomo. La rivelazione di Dio, allora, non è più come se Dio desse disposizioni attraverso un “testamento” (evidentemente

¹ Il relatore è docente di teologia spirituale presso il Seminario Arcivescovile di Milano; la riflessione è stata proposta al Corso diocesano per gli operatori dei Centri di ascolto della Caritas, a Milano, il 29 novembre 2003 ed è complementare al tema “Ascoltarsi per ascoltare” trattato nel medesimo Corso per l’anno 2002, pubblicato in questa collana al n. 15. Il testo, *prodotto come manoscritto per uso interno*, è pubblicato sul sito www.caritas.it/13.

con chi fa testamento non è più possibile dialogare...), ma è stringere un'alleanza eterna (il "nuovo testamento", appunto) nella vita del Figlio data in dono agli uomini. E la fede non è più apporre una firma sotto un documento, per semplice accettazione, ma una relazione personale con un Dio vivo. Vedremo che questa cosa non è assolutamente senza conseguenze nel modo di concepire il nostro comunicare, come qualcosa che non può non coinvolgere, non mettere in gioco il soggetto che comunica. Dio è comunicazione, Dio ha scelto di dirsi agli uomini, di uscire da sé: l'*estasi* di Dio, la chiamano i teologi dell'oriente cristiano. Dio ha scelto di "essere fuori di sé": per farlo, ha creato degli interlocutori, degli interlocutori viventi, intelligenti e responsabili, perché non si accontentava di comunicarsi al vento, al mare o alle stelle. Dio ha scelto un modo molto originale per comunicarsi agli uomini, diventando egli stesso un uomo: il Figlio, il Verbo cioè la Parola di Dio, si è fatto carne. Ci sono dunque alcune caratteristiche del comunicarsi di Dio che ci aiuteranno a riflettere sul nostro comunicare: Dio comunica comunicandosi, mettendo in gioco se stesso; Dio si comunica, si rivela nel tempo, progressivamente; Dio comunica non solo con la parola, ma attraverso una vita, e quindi attraverso scelte, atteggiamenti, uno *stile*, quindi dentro una *relazione personale*.

2. La comunicazione che nasce dall'ascolto

Sul nostro versante, dal punto di vista dell'esperienza umana, rimane vero che *ciò che sta prima* è l'ascolto. Ma allora, se il nostro comunicare nasce dall'ascolto, significa che la comunicazione autentica non potrà ignorare, anzi non potrà non partire da ciò che si è ascoltato. E questa non è solo un'indicazione etica ("si deve fare così"), è anzitutto una buona notizia contro la fatica del comunicare, contro le nostre afasie, il nostro "non saper cosa dire": parti da quello che hai ascoltato, "sfrutta" il materiale che ti è stato fornito, adopera il linguaggio con cui sei stato interpellato.

Abbiamo detto l'anno scorso che è capace di comunicare chi è capace di ascoltare. Vuol dire che è capace di comunicare con autenticità, con efficacia, non chi dice semplicemente "ciò che ha dentro", non chi riversa sull'altro il deposito dei pensieri e delle convinzioni che si è costruito nel tempo, né chi al comparire di un problema, tira fuori dal cilindro la risposta preconfezionata. Il rischio sarebbe quello di chi, ascoltando un extracomunitario che cerca casa, un disoccupato che cerca lavoro, un alcoolista cronico piuttosto che una persona con problemi psichici, fa come se avesse davanti un computer: apre il file "casa" o "lavoro" o "alcool" o "disagio psichico" e snocciola il discorso-tipo per l'occasione. La buona comunicazione non è né semplicemente "essere se stessi", né semplicemente l'offerta della soluzione standard.

Il buon ascolto è accettazione dell'altro, è riconoscimento della singolarità di ogni situazione che ti si presenta, è accoglienza dell'altro per quello che è, non per quello che dovrebbe essere o che sarebbe bello che fosse. Se ascolti con attenzione, trovi nel discorso dell'altro la parola, o il sentimento espresso o implicito, il non-detto che però invita ad un approfondimento, l'allusione che

non ha il coraggio di dire esplicitamente ma che costituisce il segnale che l'altro ti dà perché sia tu, con prudenza, con saggezza, ad esplorare. A volte, l'inizio della risposta, il principio del nostro comunicare sarà semplicemente un *restituire* ciò che l'altro ha detto, un ridire, un riformulare con parole nostre il discorso dell'altro: "lei dunque mi ha detto che...", "se non ho capito male, lei mi diceva che...". Non è un prendere tempo, è un segno di accoglienza, è un prendere sul serio le parole dell'altro, è partire non da ciò che io comunque ho da dire, ma dalla situazione concreta che l'altro mi sta dischiudendo.

3. I limiti del comunicare

Ma spesso facciamo fatica a capire. Già, perché l'altro fa fatica a comunicare. La stessa fatica che facciamo noi. Riguardo a questo punto, va subito detta una cosa: esiste un limite "strutturale" del comunicare, che va riconosciuto, che va accettato non solo come una delle molteplici espressioni della finitezza umana, ma piuttosto come un limite sì, una sofferenza reale, ma capace di dischiudere un'imprevedibile ricchezza, una preziosissima verità. Ma andiamo per ordine.

Nella lettera pastorale per l'anno 1990-91, intitolata *Effatà, apriti*, sul tema del comunicare, cui faremo ampio riferimento in questa relazione, il cardinale Martini parlava della "falsa idea del comunicare umano", sbagliata non per difetto (non comunichiamo abbastanza, non facciamo abbastanza per conoscere e comprendere l'altro o per farci conoscere, siamo reticenti, inganniamo...), bensì per eccesso: questa idea diffusa è sbagliata perché "vuole troppo, vuole ciò che il comunicare umano non può dare, vuole tutto subito, vuole in fondo il dominio e il possesso dell'altro" (p. 28).

Sperimentiamo tutti l'insufficienza delle parole, lo scarto radicale che spesso esiste tra ciò che vorremmo dire e ciò che di fatto riusciamo a comunicare; credo che tutti abbiamo fatto l'esperienza, più o meno dolorosa, più o meno pesante nelle sue conseguenze, degli equivoci che possono sorgere nel dialogo tra due persone, dell'ambiguità dei termini e delle parole utilizzate, delle incomprensioni profonde. Spesso "non troviamo le parole", spesso esse vengono recepite con un significato che non era quello che intendevamo dare. Uno dei luoghi in cui più forte, addirittura lacerante è l'esperienza della radicale insufficienza del dire è precisamente l'esperienza della fede, più precisamente l'esperienza stessa di Dio. Questo è un dato assolutamente presente per esempio in tutta la storia della mistica cristiana, di quella modalità cioè di relazione e di conoscenza di Dio caratterizzata da una forte esperienza di comunione, di passività nei confronti dell'azione divina, di percezione prevalentemente affettiva, non concettuale, non oggettivante, della realtà trinitaria. Gli autentici mistici cristiani hanno sempre denunciato l'impossibilità di comunicare adeguatamente la loro esperienza, di "dire l'indicibile" di Dio.

Forse proprio la testimonianza dei mistici può indurci ad immaginare la vita beata, la vita eterna nel regno di Dio come il tempo della comunicazione perfetta, limpida, senza equivoci e senza ambiguità, il luogo della trasparenza assoluta degli uni verso gli altri, senza che questo significhi il possesso dell'uno nei confronti dell'altro, ma piuttosto la piena appartenenza reciproca, nella comune appartenenza al Signore (quando "Dio sarà tutto in tutti").

Anche l'operatore del Centro d'ascolto, dunque, può sperimentare spesso la sofferenza per la mancanza di risposte, la sensazione di impotenza nell'affrontare adeguatamente una situazione complessa nella quale "non si sa cosa dire". Non voglio banalizzare il problema, ma in questi casi è bene da una parte ricordare che già l'ascolto attento, amorevole, accogliente è un atteggiamento prezioso e fecondo; dall'altra parte, occorre anche accettare il disagio di un po' di silenzio piuttosto che riempire a tutti i costi il vuoto con parole qualsiasi, affrettate, scontate, formali. Piuttosto, sarà opportuno fare domande, cercare di capire meglio, proprio partendo, come abbiamo detto, dagli elementi concreti che il soggetto stesso che si ha di fronte ha fornito.

Tuttavia, come abbiamo detto, l'insidia più frequente che può falsare la nostra idea del comunicare e che può di fatto viziare la nostra comunicazione concreta è l'eccessiva pretesa, l'eccesso di aspettative nei confronti della comunicazione stessa, in particolare nei confronti del comunicare dell'altro. E' il pensare che l'altro mi debba dire tutto e subito, che sia possibile conoscere l'altro in brevissimo tempo, o anche l'illusione che da poche parole io abbia capito già tutto, o almeno l'essenziale, di ciò che l'altro mi vuole comunicare o addirittura di ciò che l'altro è. Scrive ancora il card. Martini nella Lettera pastorale *Effatà, apriti*: «La trasparenza comunicativa raggiungibile quaggiù *non è mai assoluta*. Il volerla forzare oltre il giusto, oltre la soglia di quello che è il segreto, forse neppure accessibile del tutto a chi lo possiede, fa scadere nella banalità [...]. Non tutto ciò che è personale e privato può essere comunicato ad altri in pubblico; la conoscenza di tutto quanto è nel fratello o nella sorella non sempre aiuta l'amicizia e l'amore. Pudore, riserbo, rispetto sono garanti dell'amicizia vera» (p. 59). E ancora: «Non potremo mai su questa terra conoscere l'altro così come egli è. Vi sarà sempre un "segreto", una riserva misteriosa, una soglia che non è possibile né utile varcare» (p. 55).

Dobbiamo osservare che le parole di Martini si riferiscono a rapporti nei quali intendiamo investire molto, rapporti nei quali il nostro coinvolgimento affettivo è notevole, rapporti che durano nel tempo. Normalmente, le relazioni che si vivono nel servizio al Centro d'ascolto non hanno questa rilevanza. Tuttavia, non è inutile lasciarsi interrogare da queste indicazioni anche a proposito di questo servizio. Che cosa ci suggeriscono? Direi che non si tratta solo di non forzare la persona, pretendendo di sapere cose che essa non è tenuta a dire o fa fatica a rivelare. Si tratta anzitutto di rispettare il mistero di quella persona in quanto tale, nel suo dirsi e nel suo non dirsi, e di più nel "segreto" che essa porta in sé, anzi che essa è. Significa che davanti a me sta un uomo, una donna che, per quanto in difficoltà, o per quanto diversi da me, o per quanto avviliti o immiseriti nella loro

umanità dalle prove della vita, possiedono un mistero personale, una singolarità, e quindi una dignità che va riconosciuta e che non è lecito violare. Davanti a me non sta un problema, ma una *persona*. E quanto più non solo rispetterò ma cercherò di entrare in dialogo con la persona, non semplicemente con il problema, tanto più sarò in grado di aiutarla.

4. I tempi del comunicare

«L'eccesso di comunicazione annienta l'altro e lo annulla. Ogni comunicazione è graduale, prudente, rispettosa dell'altro» (*Effatà, apriti*, 55). Rispettare il mistero dell'altro significa anche rispettare i suoi tempi; evitare l'eccesso di comunicazione vuol dire anche sapere che l'altro si svela, si comunica nel tempo, non tutto in una volta, ma gradualmente, più o meno velocemente o lentamente, ma comunque progressivamente. E anche il mio comunicare non cercherà di dire *tutto subito*, ma coglierà quello che si può dire adesso, che è opportuno comunicare in questo momento, quello che è sufficiente adesso.

E' vero, non è facile applicare questo principio ad un incontro che spesso, immagino, non ha seguito, rimane isolato, non ha una continuazione. Questo non significa, comunque, che l'operatore deve cercare di "spremere" al massimo la persona che ha davanti per il tempo, magari molto limitato, con cui ha a che fare con lei. Anzi, si può immaginare che l'operatore debba talvolta aiutare la persona che la interpella a raccontarsi con più ordine, con più calma, a spiegarsi meglio, a far capire di più il bisogno che vuole comunicare. A volte si tratterà di non cedere immediatamente alla fretta che l'altro comunica, di dargli la possibilità e il tempo per comunicare se stesso, non solo il problema che ha, o il problema ma dentro il contesto di una situazione un po' più precisa e più ampia, dentro il quadro di una persona e quindi di una storia, con i suoi affetti, le sue relazioni, le sue attese. L'impazienza, la fretta da parte nostra non danno spazio all'altro di elaborare il suo discorso, di *costruire* quello che intende comunicare.

5. Comunicazione e relazione

«La comunicazione ha bisogno di tempo. Non si può comunicare tutto d'un colpo, in fretta e senza grazia» (*Effatà, apriti*, 58). *Comunicare* è più che *informare*: credo che l'operatore di un Centro d'ascolto non possa tendenzialmente accontentarsi di ricevere delle informazioni, di assumere dei dati. Allo stesso modo, non si accontenterà, per quanto è possibile, di fornire dati, indirizzi, riferimenti, di *informare*, appunto, il soggetto delle possibili soluzioni o vie di soluzione. Il tempo che l'operatore deve essere disposto ad attendere, ad impiegare, è il tempo nel quale può sorgere un minimo almeno di *relazione* vera, dentro la quale trova collocazione un'autentica comunicazione. A volte, come abbiamo già accennato, l'altro dà solo segni da decifrare, segni ambigui, che dicono magari che vuole essere aiutato a comunicarsi. Al di là di questa richiesta

implicita, il soggetto andrà anche aiutato ad avere rispetto di sé, e quindi incoraggiato ad aver fiducia anzitutto in se stesso, a non perdere di vista la propria dignità, a dirsi come persona. E questo richiede tempo, richiede pazienza, richiede *grazia*: “non si può comunicare senza grazia”.

Comunicare è più che informare: la vera comunicazione è sempre funzionale ad una relazione, la vera comunicazione tende sempre a creare una relazione, perlomeno ad avviare una relazione, si pone sempre nell’orizzonte di una relazione. In questo senso il nostro comunicare non potrà essere a senso unico: non c’è autentico comunicare se non c’è l’intenzione di suscitare una risposta. Ovviamente, non stiamo dicendo che la reazione dell’operatore deve tradursi in una specie di interrogatorio, affinché il soggetto possa integrare tutte le informazioni che servono e che non ha dato. Piuttosto, il comunicare di chi ha ascoltato dovrebbe evitare di assumere la forma di un “pronunciamento” che non solo non ammette, ma non richiede, non cerca, non invita alla replica, alla interazione, alla ripresa. Comunicare non è emettere oracoli o sentenze, non è assumere un tono ultimativo, che in un certo senso taciti l’altro, non è pretendere di avere l’ultima parola. L’ultima parola potrebbe essere la domanda, reiterata, insistita, disperata dell’altro, alla quale non siamo capaci noi di dare risposta, se non accogliendola, ascoltandola, assumendola, in qualche modo assumendo una situazione, accettando una relazione, facendosi carico di una persona.

La *non reciprocità* è uno dei rischi più forti del comunicare: a volte, pretendendo di sapere già che cosa l’altro vuole, siamo noi a decidere che cosa l’altro ci deve rispondere. Spesso, rileva ancora il cardinale Martini nella sua Lettera del 1990, «tale atteggiamento è motivato da una certa paura ad affrontare l’altro, per cui si precondiziona la sua risposta temendo che sia diversa da quanto noi ci aspettiamo... Si vizia così in radice una risposta libera e intelligente» (*Effatà, apriti*, 63). Ci difendiamo preventivamente, insomma, facciamo in modo che la replica dell’altro vada nella direzione che noi desideriamo, e nella quale siamo certi di avere la padronanza della situazione, cercando di evitare che l’altro ci spiazzi, ci disorienti oppure ci metta in difficoltà aprendo fronti sui quale sappiamo di essere sguarniti. Non è un atteggiamento necessariamente esecrabile, perché spesso lo adottiamo senza esserne (pienamente) consapevoli; talvolta invece è la consapevolezza della nostra debolezza e inadeguatezza che ci induce a premunirci in questo modo. Ma dobbiamo assumerci il rischio di essere condotti là dove non volevamo, sul terreno sul quale non abbiamo risposte pronte, soluzioni già collaudate. Dobbiamo avere il coraggio di permettere, addirittura di stimolare l’altro a fornire una risposta o a prendere l’iniziativa in maniera “libera e intelligente”.

Un altro rischio non raro del nostro comunicare, anch’esso capace di incidere in maniera negativa sulla qualità della relazione che viene istituita, è quello che ancora il card. Martini chiama *dissociazione*, partendo da un interessante confronto con la realtà trinitaria del nostro Dio: essa consiste nella «incapacità a vivere l’unità dell’atto del comunicare di cui è modello la realtà trinitaria, che è insieme Silenzio, Parola e Incontro. Se il comunicare è soltanto parola, scade nel

verbalismo o nel concettualismo. Se è solo silenzio, cade nel mutismo, nella paura a investire in atti comunicativi, nella timidezza e nel ritrarsi orgoglioso e scontroso, oppure dà luogo ad ambiguità comunicativa per troppo risparmio di parole. Se è o pretende di essere solo incontro, scade nell'esteriorità e nella strumentalizzazione dell'altro» (*Effatà, apriti*, 62-63). Cerchiamo di riprendere singolarmente queste tre indicazioni, cominciando però dal chiarire il riferimento alla Trinità fatto da Martini. Nel mistero di Dio Trinità, il Padre è come il Silenzio, cioè «il mistero nascosto che sta all'origine del comunicare» (*Effatà, apriti*, 46); da questo Silenzio insondabile è eternamente generato il Figlio, la Parola, il quale fa conoscere il Padre inviando lo Spirito, che è l'Incontro tra il Padre e il Figlio, tra il Silenzio e la Parola, e incontro di Dio con gli uomini. «Tutto il mistero creativo e redentivo è dunque un grande atto del comunicare divino, che ci manifesta un Dio unico in Tre persone che possono anche essere designate come il Silenzio fecondo da cui nasce la Parola mediante la quale si realizza l'Incontro: e tutto ciò si avvera in pienezza nella croce» (*ivi*).

Se il comunicare è soltanto parola: diventa verbalismo, cioè una parola senza radici, senza un silenzio che la preceda e la renda vera ed efficace; è una parola che non incontra l'altro perché non l'ha ascoltato, è una cascata di parole che si riversano sull'altro, ma non nascono dalla verità di chi le pronuncia e non riescono, perché non intendono farlo, a suscitare una relazione, un incontro tra persone. E' concettualismo, cioè un comunicare astratto, pieno di nozioni magari interessanti, precise, condivisibili, ma non vitale, lontano dall'esistenza concreta di chi parla e di chi ascolta.

Se il comunicare è solo silenzio: è mutismo, paralisi della comunicazione, non perché ci si trova davanti a qualcosa che è più grande di noi, non è il silenzio dello stupore o della partecipazione profonda, che va al di là delle parole, che è piena di rispetto dell'altro (qui c'è l'incontro, la relazione...). E' invece paura, timidezza, ripiegamento su di sé, resa ad una presunta impossibilità di comunicare; oppure è il ritrarsi offeso di chi non si sente capito o di chi non sa sostenere anche la durezza, o l'apparente durezza del comunicare dell'altro e, per orgoglio eccessivo o per suscettibilità, prende le asprezze o le reticenze del comunicare dell'altro come affronti fatti alla propria persona, invece di aiutare l'altro a comunicarsi.

Se il comunicare è o pretende di essere solo incontro: «scade nell'esteriorità e nella strumentalizzazione dell'altro». Qui forse è più difficile comprendere quello che Martini intende dire. Proviamo a spiegarlo così. Se non c'è silenzio e non c'è parola, a cosa si riduce il semplice incontro, a cosa si riduce il comunicare? Probabilmente a superficiale scambio di emozioni, di sensazioni, ad un fatto epidermico, un presumere di star bene, di essere in sintonia ma senza reale comunicazione, perché il silenzio è ascolto e la parola, la verbalizzazione, è comprensione, presuppone una riflessione, almeno il tentativo di rielaborare la spontaneità del sentimento, l'effervescenza dell'emozione. Se non c'è silenzio e parola, l'incontro in realtà non è conoscenza reciproca, l'altro rimane lontano, resta un estraneo. Posso godere della sua presenza, ma semplicemente perché ne ricavo un piacere, una gratificazione personale: è una strumentalizzazione

dell'altro. Posso realmente incontrare l'altro, diciamo così, solo nel corpo e nella parola; se c'è solo il corpo, cioè un'istintività emotiva allo stato brado, che è per sé molto corporea, epidermica, non c'è vera comunicazione, c'è estraneità o fagocitazione reciproca. Occorre che la parola interpreti la corporeità, traduca l'istintualità e l'emotività in senso, in valore, in significato riconoscibile e riconosciuto, apprezzato, e quindi anche rispettato. Così, al contrario, se c'è solo parola e non c'è la corporeità, la comunicazione diventa intellettualismo, astrattezza, cerebralità freddezza: anche qui, un incontro più virtuale che reale.

6. Comunicazione e autocomunicazione

La comunicazione interpersonale può svolgersi su diversi livelli, in differenti modalità. Si può comunicare attraverso una relazione "ufficiale", nel rapporto con un'istituzione: anche il Centro d'ascolto gestisce relazioni e quindi comunicazioni con e attraverso canali istituzionali, organismi, uffici. Comunicazione, in senso ampio, è però anche lo sfogo personale, o la confidenza fatta ad un amico. E' possibile, sempre secondo C.M. Martini, raccogliere le diverse modalità della comunicazione interpersonale attorno a tre categorie, che fanno riferimento alle forme con cui la grammatica coniuga un verbo (ci limitiamo alle tre persone singolari): l'*informazione* fornisce dati, contenuti, elementi per la riflessione, essa si esprime alla terza persona: *è*, *è così*, *ti informo che le cose stanno così*; l'*appello* chiama, invita, esorta, chiede, indica: si esprime alla seconda persona: *tu sei*, *tu sii*; l'*autocomunicazione*, infine, è manifestazione di sé, apertura di sé, rivelazione di sé: essa si esprime alla prima persona: *io sono*, *io penso*, *io credo*...

In realtà, «la comunicazione *coinvolge* sempre in qualche modo la persona che comunica. Pur se molti rapporti comunicativi non raggiungono la profondità di una comunicazione in cui chi parla dice qualcosa di sé, implicitamente però ogni comunicare coinvolge la persona che parla, almeno al livello più semplice della verità delle informazioni che sono trasmesse e dell'autenticità dei sentimenti che sono espressi...» (*Effatà, apriti*, 59). Posso dare ad una persona semplicemente delle informazioni su dove deve andare, sugli enti cui può rivolgersi: non è propriamente comunicazione di sé, ma mi coinvolge in qualche modo, perché pretendo di dare informazioni vere, perché mi impegno a dare informazioni vere, e chiedo di essere creduto, chiedo fiducia, affermo implicitamente la mia credibilità e chiedo che venga riconosciuta la mia veracità. Lo stesso si deve dire dei sentimenti che esprimo, implicitamente, nel comunicare: sono responsabile dell'interesse che mostro per l'altro, sono responsabile cioè che quell'interesse sia autentico, non sia artefatto, superficiale, addirittura ipocrita o "interessato", ma gratuito.

Evidentemente, il grado di coinvolgimento sarà maggiore quanto più la comunicazione sarà comunicazione di me, ma in ogni caso succede che comunicando io in qualche modo mi autocomunico. Non posso togliermi, non posso scomparire dietro un'affermazione assolutamente

oggettiva, generale, asettica. Il giornalista televisivo, il conduttore del Telegiornale, per esempio, sarà sempre attento a modulare il tono con cui dà le diverse notizie: non userà lo stesso tono, o la stessa mimica facciale, la stessa intensità dello sguardo per annunciare la strage di Nassiriya piuttosto che una vittoria della nazionale di calcio. E questo non solo per sottolineare con il proprio apporto personale la caratteristica tragica o festosa o leggera della notizia, ma per esprimere in qualche modo una propria (misurata) partecipazione alla notizia che dà, così da essere più credibile, più convincente. Così anche per l'operatore del Centro d'ascolto: in ogni caso egli sarà implicato in ciò che comunica, almeno al livello della sua veracità e dell'interesse autentico che nutre per la persona che ha davanti.

Siamo arrivati al punto che credo essenziale, anche se è già affiorato più volte nel nostro discorso: noi stessi, noi personalmente siamo coinvolti nella comunicazione che si realizza al Centro d'ascolto. Siamo responsabili di ciò che diciamo, siamo coinvolti con i nostri sentimenti, i nostri affetti, siamo chiamati a farci carico di una relazione, a portare il peso di un rapporto.

7. Comunicare al di fuori del Centro d'Ascolto

In quest'ultima parte dell'intervento vorrei brevemente riassumere alcune questioni che riguardano la *comunicazione al di fuori del Centro d'Ascolto*. Come portare responsabilmente quella relazione che l'ascolto e la comunicazione hanno generato?

a. Condividere. Anzitutto, con l'altro operatore, insieme al quale è avvenuto il colloquio al Centro d'ascolto: il fatto che generalmente il colloquio avvenga con la presenza di due operatori fa capire immediatamente che la responsabilità assunta non è individuale, ma condivisa. Lo scambio, la riflessione comune con l'altro operatore costituirà insieme un modo per chiarirsi reciprocamente le possibilità di intervento nel caso concreto, e quindi il presupposto per un miglior servizio alla persona che si è rivolta al Centro, e uno strumento fraterno e prezioso per non essere soli a portare il peso di una relazione che è comunque impegnativa perché parte da un problema, da una situazione di disagio che in ogni caso vi è stata consegnata.

b. Testimoniare. La comunicazione più ampia all'interno della comunità cristiana dovrà obbedire ovviamente a criteri di riservatezza, di prudenza, di rispetto delle persone. Con queste cautele, essa assumerà facilmente un carattere testimoniale: l'operatore del Centro d'ascolto ha un po' il privilegio e la responsabilità di essere come sulla breccia, o se volete alla finestra di un mondo che la comunità cristiana nel suo insieme spesso ignora. Il mondo del disagio sociale, della povertà, della solitudine, della marginalizzazione o dell'inserimento precario, in una parola il mondo del bisogno è spesso sconosciuto alla generalità dei frequentatori della Parrocchia. Così il comunicare, senza pensare per forza a specifiche testimonianze pubbliche, che pure potranno esserci, assumerà i contorni di un richiamo, di una voce che sveglia le coscienze, come di una

sentinella che avverte dell'esistenza e della prossimità non di un nemico ma di uno *straniero* (indipendentemente dalla nazionalità) che chiede riconoscimento, accoglienza, ospitalità. E' una funzione importante; per svolgerla serve delicatezza e passione, occorre superare i rischi della superficialità, del pettegolezzo, occorre la sapienza di non dire ciò che non è opportuno rivelare, di non dare per certo ciò che è solo ipotetico o immaginato... La sapienza e la carità cristiana in questi casi saprà anche distinguere tra la comunicazione sui *problemi* e la comunicazione sulle *persone*: il comunicare *informativo*, più riservato, a chi è competente per affrontare il caso e cercare soluzioni sarà in genere sulle persone interessate; il comunicare *testimoniale* sarà invece normalmente sul tipo di disagio, sulle sue caratteristiche, sulla sua portata, sulle possibilità che alle semplici persone di buona volontà sono date per portare il proprio contributo positivo. Un'ulteriore distinzione da non trascurare è quella tra i fatti, la *res*, e le proprie opinioni. Chiunque ascolti con un po' di attenzione un qualsiasi Telegiornale si accorgerà che spesso ciò che all'operatore dell'informazione preme comunicare non sono i fatti in quanto tali, bensì le opinioni espresse su di essi per esempio dalle diverse parti politiche. Ci sono purtroppo esempi numerosi di "non-notizie" che non informano perché non danno gli elementi minimi sufficienti per ricostruire "la cosa di cui si parla". La comunicazione è di più dell'informazione, abbiamo detto, ma è anche vero che una comunicazione che non contenga un minimo di informazione è una comunicazione quasi sempre deficitaria, spesso uno sfogo, un'esternazione di stati d'animo o di meri luoghi comuni.

c. Saper portare e sapersi togliere. Accade che si comunica ciò che si è ascoltato a chi può prendersi carico di una determinata situazione in modo più efficace e competente. Qui l'atteggiamento dell'operatore deve mantenersi in equilibrio tra le opposte derive del "sequestrare" il caso per sé (me ne occupo io, prendo io l'iniziativa, so io a chi rivolgermi...) e dello "scaricarlo" ad altri (ecco, io ho riferito la cosa a chi di dovere, adesso se la caccino gli altri, io il mio compito l'ho assolto...). Evidentemente, questo discorso potrà e dovrà essere concretizzato applicandolo ai riferimenti precisi che l'operatore ha a disposizione sul territorio. Quello che possiamo fare qui è semplicemente ricordare che la comunicazione *ad extra* del Centro d'ascolto non potrà né essere una comunicazione reticente che in realtà mi mantiene, per quella situazione, come mediatore insostituibile, né una comunicazione sbrigativa e deresponsabilizzante che mira soltanto ad allontanare da me un peso molesto.

A mo' di conclusione.

Se la comunicazione autentica alla fine è sempre in qualche modo autocomunicazione, allora per un cristiano si dovrà dire che ultimamente non potrà non comunicare la propria fede. Non c'è bisogno, in genere, che questa cosa sia esplicita; è importante invece che sia consapevole. Da una parte perché il comunicarsi di Dio in Gesù Cristo sia sempre il modello del nostro comunicare, dall'altra parte perché il vostro rimanga sempre un servizio ecclesiale. Ma ultimamente perché Dio

continua ad autocomunicarsi attraverso i suoi discepoli e il Vangelo continua a “passare” attraverso l’esistenza concreta di coloro che lo accolgono e lo vivono.