HANDImatica 2006
Sopravvivere al conflitto
Paolo Vergnani
(Testo non rivisto dal relatore)

Buongiorno a tutti. Intanto che puntano la telecamera fuori spettacolo è una situazione di merda, è un teatro gigantesco, siamo una ventina di volonterosi io mi rendo conto del fatto che c'è un patto implicito, uno si siede in fondo e dice: se mi spacco vado. Facciamo un gioco: potete alzarvi e andarvene in qualunque momento lo stesso, vi avvicinatevi un po' perché altrimenti diventa veramente improbabile lavorare in questa maniera, se riuscite a stare nelle prime file. Poi ve ne potete andare in qualunque momento lo stesso, il grande vantaggio degli spettacoli gratuiti, poi siamo dentro a una fiera. Siete veramente umani, ve ne sono proprio grato, perché sennò era una situazione drammatica. Io ho il vantaggio più in là della signora in terza fila non riesco a vedere, per cui mi sembra la cosa butti benino. Teatro pieno, ci siamo. Sempre fuori: questa è una lezione spettacolo, poi manca qualche riferimento per poterlo definire spettacolo a tempo. Il tema è il conflitto, quindi parleremo del sopravvivere al conflitto che fra l'altro è grosso modo il titolo del manuale da cui è stata tratta questa lezione, che fu scritto qualche anno fa insieme a Daniele Scaglione che all'epoca era il presidente di Amnesty International. Per prima cosa bisognerebbe capire cos'è un conflitto, perché è un termine che si usa spesso ma poi non sempre abbiamo le idee chiare su che cosa è un conflitto. Ho bisogno di un volontario, li sceglierò io, sceglierò spesso volontari, il signore col maglione azzurrino, posso sapere il suo nome? Simone. Simone, mi può aprire quella porta per favore Simone mi può aprire quella porta per favore! Va bene così, grazie è tutto a posto. Che cosa è successo? Dovreste avere notato il fatto che io ho chiesto a Simone per due volte esattamente la stessa cosa: Simone per favore mi può aprire la porta. Probabilmente non vi è sfuggito il fatto che i due messaggi che ho rivolto a Simone nel complesso erano piuttosto diversi tra di loro. Allora, mettiamola così ogni qualvolta in cui c'è uno scambio, un messaggio tra due individui entrano in gioco due aspetti: un aspetto lo chiameremo l'aspetto di contenuto e un aspetto l'aspetto di relazione. Quale era nel caso della doppia comunicazione che c'è appena stata tra Simone e me il contenuto? Lo stesso, certo. Simone per favore può aprirmi la porta. Il contenuto è la parte che è rimasta sostanzialmente invariata tra la prima e la seconda volta. Da che cosa era dato allora l'aspetto di relazione? Dal modo, dal come ho chiesto a Simone di aprire la porta, questa è la parte che invece è cambiata sensibilmente tra la prima e la seconda volta. Ora, perché l'aspetto di contenuto si chiama così mi sembra evidente, è il contenuto del messaggio. Perché invece il modo in cui chiedo a Simone di aprire la porta lo chiamo aspetto di relazione? Perché con il come gli chiedo di aprire la porta in qualche modo io finisco per definire, per descrivere il tipo di relazione, inteso come rapporto, che ho o comunque che penso di avere con Simone. Per essere più chiaro, la prima volta chiedendo a Simone di aprire la porta con i miei modi io più o meno stavo descrivendo la nostra relazione in questi termini: Simone io credo di avere con lei un rapporto tale per cui al massimo posso permettermi di chiederle un favore. Avete visto cosa ha fatto Simone si è alzato e stava andando a aprire la porta. Quella risposta equivaleva a

un sì. Anch'io credo che il nostro rapporto sia su basi tali per cui se lei mi chiede gentilmente una cosa fattibile, io la faccio. La seconda volta, a parità assoluta di contenuti, ma con i miei modi io stavo descrivendo la relazione tra Simone e me più o meno in questi termini: Simone noi abbiamo un rapporto tale per cui io posso permettermi di darle un comando sgarbato. Qui avete visto, Simone si è fermato e stava per tirarmi una scarpa, che sarebbe stato il suo modo di dire: cocco fermo, il nostro rapporto non è su queste basi, tu non ti puoi rivolgere a me così. Cerchiamo di vedere in questo le implicazioni pratiche, ce ne sono almeno due: prima implicazione pratica: se Simone e io non riusciamo a tenere ben presenti e ben distinti questi due aspetti, tra un mese Simone e io potremmo essere ancora qui che litighiamo sapete su che cosa? Sul se la porta deve stare aperta o chiusa. Vi faccio notare che c'è una anomalia in quello che sto dicendo, tutti dovreste avere colto che quello che può eventualmente avere creato problemi tra Simone e me non è stato che cosa gli ho chiesto, ma come glielo ho chiesto, ma io vi sto dicendo che tra un mese ci sono buone probabilità che Simone e io litighiamo sul che cosa gli ho chiesto. Forse questa cosa risulta più chiara se riuscite a fare mente locale sulla vostra esperienza e verificare se esistono situazioni nelle quali quello che vi ha fatto girare le scatole non è stato che cosa vi hanno detto, ma è stato come ve l'hanno detto. Ma poi vi siete ritrovati a litigare sul che cosa vi hanno detto. E andando avanti ci diverrà chiaro il perché succede questa cosa anomala che volendola estendere suona più o meno così: noi passiamo la gran parte del nostro tempo e utilizziamo una buona parte delle nostre energie litigando su cose che oltretutto non hanno nulla a che fare con i reali motivi per cui vorremmo litigare. Seconda implicazione operativa. La prima volta io mi sono rivolto a Simone con un contenuto gentile e dei modi sostanzialmente adeguati. La seconda volta il mio contenuto era ancora gentile, ma i modi erano sgarbati, quindi Simone la seconda volta si è trovato anche di fronte a un problema che era: va beh, adesso a quale dei due aspetti devo credere? La domanda è: quando contenuto e relazione non sono congruenti chi riceve il messaggio secondo voi a quale dei due sarà portato a dare più credito? Al che cosa dico o al come lo dico? Normalmente si dà più credito al come lo dico, per almeno 3 ordini di motivo: primo motivo, perché è più immediato, più evidente, possibile che la seconda volta quando ho alzato la voce non abbiate nemmeno sentito bene quello che ho detto, però che era un comportamento sgarbato l'avrebbe capito anche uno straniero senza conoscere una parola di italiano. Secondo motivo: perché tutti noi sappiamo per esperienza che in fondo mentire con le parole non è poi così facile, uno si mette lì, si organizza fa mente locale, dice quello che vuole. Mentire con tutto il resto può risultare più complicato, perché è vero che ci hanno insegnato fin da piccoli che quando diciamo una bugia bisogna guardare l'altro negli occhi, ma è anche vero che mentre mi sforzo di guardarlo degli occhi, succede che mi balla la gambetta, alcuni segnali sono fuori dalla mia possibilità di controllo. Quindi considerandolo più genuino, noi diamo mediamente più valore all'aspetto di relazione. Il terzo motivo è più complicato, però è quello che poi ci risulterà più utile. In realtà contenuto e relazione non valgono uguale, non sono sullo stesso livello logico, l'aspetto di relazione è su un livello logico più alto, che significa? È un po' come quando usate la calcolatrice. Il contenuto corrisponde al numero che voi digitate, ma se alla calcolatrice voi date solamente il numero non sa che farsene, di

che cosa ha bisogno per poter operare? Di un segno di funzione, di un comando, che diventa un comando sopra al numero, qualcosa che dice alla macchina, prendi quel numero e fanne questo uso. Bene, l'aspetto di relazione offre le stesse possibilità nei confronti del contenuto. Questo forse ve lo chiarisco meglio con un esempio. Vi prego osservatemi, posso sapere il suo nome? Marco. Complimenti Marco, è davvero magnifica la sua camicia. Ora, vedete come possa bastare poco, un piccolissimo indicatore sul piano di relazione perché un contenuto in sé impeccabile abbia buone probabilità di essere preso esattamente al contrario. Tra l'altro questa modalità a volte si usa apposta perché ha un vantaggio che immagino non vi sfugga, è ritrattabile. Se adesso Marco giustamente dicesse: scusi, ma come si permette di fare commenti sulla mia camicia, oltretutto si guardi la sua. Io potrei dire: ma Marco scherza, ho detto che è bella davanti a tutti. E poi diventa difficile per lui dire: sì, ma mentre l'ha detto ha tirato la bocca. Io posso sempre dire, ma perché è un tic, ma è bella davvero la sua camicia. Andiamo avanti tutto il pomeriggio a fare questa cosa. Attenzione, l'avrei potuto fare anche con Simone, se Simone mi avesse detto: scusi ma lei come si permette di dirmi le cose in quel modo. Avrei potuto dire ma Simone scherza, ho solo chiesto di aprire la porta, glielo ho chiesto anche per favore. E poi diventa difficile dire: sì, ma mentre l'ha detto ha gridato. Simone deve essere microfono, lo sa che ho la voce forte. Gliela posso addirittura girare contro. Simone non è che lei ha delle manie di persecuzione, mi sembra un po' paranoico, avanti non faccia il bambino, apra la porta glielo ho chiesto per favore. Questa è la ragione per cui prima vi ho detto che quasi sempre l'aspetto che ci urta davvero è collegato alla relazione. Ma poi finiamo per litigare sui contenuti, perché sappiamo per esperienza che in fondo è difficile inchiodare qualcuno sull'aspetto di relazione. Questo può sempre dire: io? Ma sei tu che ti fai dei viaggi. Mentre il contenuto magari non c'entra nulla con quello che davvero ci ha urtato, ma almeno questo ho l'impressione di poterlo afferrare. Data questa premessa, adesso cerchiamo di mettere a fuoco la differenza tra contrasto e conflitto. Quando chiedo ai miei studenti qual è la differenza tra contrasto e conflitto, la risposta che mi sento dare più di frequente afferisce alla cosiddetta ipotesi quantitativa, cioè la percezione comune è che contrasto e conflitto siano sostanzialmente la stessa cosa, la differenza tra i due sia eventualmente un problema di intensità, è come se ci fosse un continuum con una soglia, se si resta al di qua di una certa soglia è un contrasto. Se quella soglia di intensità viene superata entriamo nella dimensione del conflitto. Ecco, questa percezione non è solamente sbagliata, ma cercherò di mostrarvi che è addirittura pericolosa. La differenza tra contrasto e conflitto non è un problema di intensità, ma è un problema di ordine qualitativo. E rifacendoci a termini utilizzati da poco possiamo dire che il contrasto è qualcosa che riguarda il piano dei contenuti, mentre il conflitto riguarda la relazione. Proviamo con un esempio. Posso sapere il suo nome? Michele. Michele e io lavoriamo insieme, stesso ruolo, stessa anzianità, stessa esperienza. Abbiamo un problema da risolvere e abbiamo vedute diverse sul come va affrontato il problema. Ci scontriamo su questo, possiamo farlo anche in modo molto acceso perché ci teniamo molto tutti e due a risolvere il problema, però c'è una cosa che è sempre chiara in ogni istante a Michele e a me e è che l'unica cosa che davvero conta, l'unica cosa che davvero ci stiamo giocando è qual è la migliore soluzione possibile per risolvere il problema. Può darsi che per arrivare a

prendere una decisione Michele debba cedere un po' o debba cedere un po' io, ma chi cede in un contrasto, perché di questo stiamo parlando, non sente di avere perso. Questa è l'unica cartina di tornasole di cui tutti voi disponete per capire se quello che state vivendo è un contrasto oppure un conflitto. Ponetevi questa domanda, se adesso io cedessi sentirei di avere perso? Se la risposta è no, state vivendo un contrasto. Nell'altro caso evidentemente c'è una componente di conflitto. Che succede nel conflitto? Michele e io lavoriamo insieme, stesso ruolo, stessa anzianità, stessa esperienza, problema da risolvere. Abbiamo vedute diverse, ci scontriamo su questo, magari nell'arco della discussione mi rendo conto del fatto che l'opzione che sta proponendo Michele non è malvagia, ma col cavolo che gli do la soddisfazione di riconoscere che la sua idea è migliore della mia, perché quello che Michele e io ci stiamo giocando non è qual è la migliore soluzione possibile al problema, Michele e io ci stiamo giocando chi e più bravo, chi è meno bravo, chi ha il potere di prendere una decisione o chi deve subirla. Io non cedo perché sento che se cedessi Michele avrebbe vinto e io avrei perso. Piuttosto preferisco che il problema non venga risolto. Perché prima vi ho detto che pensare che contrasto e conflitto siano in fondo la stessa cosa, semplicemente la differenza sia legata all'intensità? Non è solamente sbagliato, ma è addirittura pericoloso. Perché una persona ragionevole, che immagina che il contrasto appunto sia un conflitto in nuce, sapendo quanto può risultare distruttivo il conflitto, cosa fa una persona ragionevole? L'ammazzo finché è piccolo e cerca di evitare i contrasti. Bene, cercare di vietare i contrasti in realtà è demenziale per almeno due buone ragioni. Prima ragione: il contrasto non è un male minore, il contrasto è una cosa auspicabile. Dirò di più: la possibilità di esprimere contrasti è uno dei fattori su cui si valuta se un gruppo o un'organizzazione funzionano oppure no. Un gruppo o un'organizzazione che non si permettono di esprimere il contrasto diventano sostanzialmente inutili, anzi deleteri, perché il gruppo a esempio rispetto all'individuo è molto più lento, senza poter usufruire del grande vantaggio dato dal fatto che all'interno del gruppo ci sono persone diverse con approcci diversi ai problemi e quindi potremo scegliere la soluzione tra una gamma più ampia. Poi c'è un secondo motivo per cui pensare di eliminare il contrasto è addirittura paradossale. Molte persone cercano di evitare il contrasto per timore che possa degenerare e trasformarsi in un conflitto. Bene, la maggioranza dei conflitti nasce dal fatto che si è voluto evitare il contrasto. La spiego meglio: io ho un problema, è una fortissima allergia, alla quale reagisco molto male perché può darmi una specie di shock anafilattico, mi riempio di bolle a volte respiro a fatica, pensate, mi è sufficiente guardare qualcosa di seta grigia. Io guardo qualcosa di seta grigia e mi sento male, è una particolare tonalità di grigio che ha questo potere su di me, è una cosa piuttosto rara, ma ho questo problema. Bene, questo pomeriggio, non è di seta grigia, sì, sì, è di seta grigia, il collega ha un maglione di lana seta grigia, come si chiama lei? Si chiama Lucio. Ecco, Lucio indossa una specie di maglia di seta grigia esattamente della tonalità che mi fa stare male. Ora, calcolando che lui ha un altro maglione sotto e la giacca sopra, se all'inizio di questo intervento io avessi preso da parte Lucio e gli avessi detto: Lucio senta, io mi rendo conto del fatto, lei non lo poteva sapere, ma io ho questo problema con la seta grigia, le dispiace soltanto per il tempo dell'intervento togliersi il maglione? Secondo voi detta così Lucio cosa avrebbe fatto? Se la toglieva sì, ne

sono convinto anch'io. E sarebbe finita lì. Ma siccome io non voglio litigare perché questa è la mia motivazione, non voglio litigare, allora che cosa faccio? Non gli dico niente. Ma attenzione segno. Cosa vuol dire segno? Ricordate che ognuno di noi tiene una sorta di conto profitti e perdite dei propri rapporti con gli altri e io segnerò oggi: Paolo più 10 perché ha sopportato senza battere ciglio. Lucio meno 10 perché si è messo il maglione. Ci rivedremo a un altro convegno. Lucio possiede 184 maglioni diversi di materiali diversi, però li cambia molto spesso. Il destino vuole che a questo nostro prossimo incontro Lucio avrà ancora il maglione di seta grigia. E io non voglio litigare e continuerò a non dirgli niente e continuerò a segnare, in più comincerà a farsi strada dentro di me un'idea: lo fa apposta. Terzo incontro. Lucio non avrà più il maglione di seta grigia, indosserà un completo di seta grigia, Lucio se lo lasci dire, oltretutto anche un po' eccessivo. Ora capite che quel giorno il mio credito nei suoi confronti avrà assunto proporzioni abissali, in più anche l'opzione del lo fa apposta sarà una certezza. Allora quel giorno io mi rivolgerò a Lucio con la sicumera di chi sa di avere accumulato un grosso credito, qualcosa del tipo: Lucio con tutti i favori che le ho fatto adesso lei mi faccia questa cosa. Lucio, che si sentirà imputare un debito che non riconosce di avere maturato si sentirà aggredito. Risultato: Lucio e io saremo pronti per il conflitto. Conflitto che è nato perché si è voluto evitare il contrasto. Vorrei fermare. Non so per quale strano motivo ma accade a questo punto, di solito da quel settore, non so perché il settore in fondo alla mia destra che qualcuno alza la mano e dice: bravo, lei la pensa proprio come me, vedrà che io dei conflitti non ne avrò mai perché io glielo dico subito già dal primo momento: ascolta te con quella maglia del cavolo vattela a togliere. Perché adesso c'è in giro questo partito dei genuini, gli spontanei, quelli che dicono pane al pane, quelli che è perché io non ho peli sulla lingua, perché io ho un problema sono troppo sincero. Io mi auguro che tra di voi non ci siano di queste persone che negli ultimi 15 giorni hanno fatto affermazioni di questo tipo, ma sai perché mi devi prendere come sono, perché io se ho da dire qualcosa lo dico. Insomma, c'è in giro il partito degli "spontaneoni". Io sto combattendo contro questo rigurgito di spontaneità, una battaglia personale. Sostanzialmente legata a motivazioni estetiche, la trovo orribile, oltre che scientificamente quanto meno discutibile, ma non è un caso che sia pieno di esibizioni di questo tipo. Non so se avete mai visto le selezioni per la miss qualche cosa piuttosto che il grande fratello, cugino, quello che sia, e troverete regolarmente il momento in cui viene chiesto alla protagonista: ma senti per quale motivo dovrebbero scegliere proprio te? E la risposta fateci caso è: perché io sono spontanea, genuina, sono me stessa. La trovo agghiacciante, oltretutto scientificamente quanto meno discutibile, perché? Perché sembra che nel bambino, intorno ai 6 mesi di vita, succeda una cosa interessante: fino ai sei mesi di vita il bambino sembra sia piuttosto confuso sui propri confini, cioè il bambino fa un po' di confusione a capire dove finisce lui, comincia la tutina, la culla, la mamma. È un po' come se fosse tutto una zuppa indistinta. Solo intorno ai 6 mesi che il bambino comincia a chiarirsi le idee almeno su alcuni punti fondamentali e cioè lui è una cosa, la mamma è altro da lui. A 6 mesi e un giorno il bambino ha già capito che se piange in un certo modo la mamma arriva dopo 10 minuti, in quell'altro modo la mamma arriva subito. Ecco, più o meno a quell'età quella cosa che noi chiamiamo spontaneità ce la siamo già giocata tutti. Tra l'altro io non sono nemmeno sicuro del

fatto che questo sia un male, concedetemi un esempio. La signora con la maglia verde. Cecilia. Io sto per rivolgerle una domanda indiscreta a cui la prego di rispondere, può mentire ovviamente, perché non sono fatti né miei né dei colleghi, cosa ha mangiato ieri sera? Bresaola, da sola? Condita? Da sola, tre tipi di bresaole diverse. Pane? Grissini al sesamo. Frutta? Dolce? Non ha ingerito null'altro, vino? Acqua. Questo ieri sera. Stamattina a colazione? Può essere più precisa, yogurt, bianco? Brioche? Succo di ananas. Allora, chiedo a tutti voi un piccolo esercizio di visualizzazione, in questo momento l'intestino tenue di Cecilia sta ospitando gli ultimi residui di: tre tipi diversi di bresaola con grissini al sesamo, sono ormai arrivati largamente anche i nuovi apporti dati da latte, caffé, pasta brioche, sia pure integrale, miele, succo d'ananas e per finire yogurt bianco. Tutto questo è stato passato dai succhi gastrici e in questo momento è preda dei fermenti intestinali che stanno attivando una serie di reazioni che lasciano come residuato un gas della famiglia degli idrocarburi. Era qui dall'inizio Cecilia? È arrivata anche prima? Alle 9 e mezza. Cecilia tra una cosa e l'altra, quindi è seduta lì da circa 6 ore. A me riesce difficile pensare che a Cecilia non sia ancora venuto da scorreggiare. Però Cecilia non lo ha ancora fatto o se l'ha fatto l'ha fatto in modo discreto, non lasciatevi trarre in inganno dal fatto che dietro di lei c'è uno sconfortante deserto, non c'entra nulla. Dobbiamo tutto questo al fatto che Cecilia non è spontanea, penso di poter interpretare anche il vostro pensiero, gliene siamo profondamente grati. Stiamo dicendo signori occhio a questa menata della spontaneità, la realtà è che anche quelli di voi che spesso dichiarano io sono spontaneo, genuino. Ieri avete lavorato tutti, io punto del denaro sul fatto che la maggioranza di voi ieri non ha strangolato un collega e l'avreste voluto strangolare, non l'avete fatto. Non ha insultato pesantemente qualcun altro. Dobbiamo tutto questo alla spontaneità. Tra l'altro quasi spontanei sono quelli che: ma sì, mi devi prendere così come sono. Cecilia se ne va? Grazie comunque, è stata molto buona. Grazie Cecilia. Facciamo un applauso a Cecilia. Dicevamo: spesso queste persone dicono ma sai mi devi prendere così, come sono, sono fatto così. Poi gli cambi un attimo l'interlocutore e scattano che è una meraviglia, in realtà dietro a quel ma sì mi devi prendere come sono, c'è un messaggio che trovo esteticamente brutto e anche discutibile sul piano razionale che più o meno suona: tu non vali abbastanza perché io entri nell'ordine di idee di darmi una regolata, lo trovo proprio esteticamente brutto. Chiusa la parentesi. Stiamo cominciando quindi a mettere a fuoco non solo che cos'è un conflitto, ma anche come nasce, quali sono le fondamentali cause di conflitto. In realtà, volenti o nolenti ne abbiamo già citate almeno due, che sono la definizione di relazione, se volete un altro modo per dire la nota di potere. Questo gioco della diversa contabilità, il fatto che ognuno di noi è convinto di fare qualcosa per gli altri, poi non sempre però tiene nota di quello che gli altri fanno etc. Etc. Etc. Vorrei mostrarvi qualche altra causa di conflitto. A esempio c'è un meccanismo che può favorire lo scatenarsi dei conflitti e non solo è anche il motivo per cui ognuno di noi è profondamente convinto di essere un grande conoscitore dell'animo umano. Vi capita mai di pensare di qualcuno: porca miseria, questo qui l'avevo capito subito che era un tipo così? Signori io sto per svelare un piccolo mistero, come facciamo a essere così bravi a capire la gente al volo. Tutto questo è funzione di uno dei meccanismi più suggestivi dell'universo della comunicazione, tra l'altro ha un

bellissimo nome, si chiama la profezia che si autoavvera. Vediamo come funziona. Ho davanti a me una collega con una maglia nera e una cosa di un colore che non riesco a distinguere posso sapere il suo nome? Cristina. Cristina mi sta osservando, è corretta la mia affermazione? Vi prego, verificate. Cristina alzi la mano così la vedono tutti. È corretta l'affermazione Cristina mi sta osservando? No, non lo è. Aspettate prima di poterlo dire con esattezza devo fare una verifica, Cristina mi scusi, quanti anni di scolarità ha? 15 anni di scolarità. Adesso posso dirvi no, sicuramente non è corretta l'affermazione Cristina mi sta osservando. Cristina ha 15 anni di scolarità o ha una laurea e un master oppure ha ripetuto la prima elementare un paio di volte, non lo sappiamo, va bene in entrambi i casi. In 15 anni io sono certo del fatto che Cristina ha largamente appreso quella tecnica che consiste nel puntare lo sguardo verso la cosa che c'è in piedi e si muove, pensando brutalmente ai fatti propri. Io ho passato i 25 anni di insegnamento e in tanti anni vi assicuro ho trovato della gente bravissima a applicare questa tecnica. Ci sono quelli che riescono a puntarti lo sguardo e ti fanno la faccia interessata, ogni tanto trovo gli artisti. Gli artisti riescono a puntare lo sguardo a fare la faccia interessata e impostano, non ho ancora capito come, una sorta di timer interno a darti dei segnali d'assenso, che sono quelli che ti fanno anche sì con la testa. Dopo tanti anni devo ammetterlo io questi li scopro solo quando do le pause, che sono quelli che restano seduti e continuano a fare così. Vi sto dicendo: io non saprò mai, nemmeno questo, se Cristina mi sta osservando visto che osservare implica intenzionalità. In più adesso io potrei avere un altro problema, cercare di capire come Cristina mi sta osservando, quindi che cosa pensa o cosa prova nei miei confronti, per capire questo dovrei osservarla a mia volta, ma da un lato giocherebbero un ruolo importante le mie esperienze passate e l'opinione che mi sto formando su di lei e che ho su di me. Mi si apre una gamma di possibilità che adesso vi tratteggio almeno per capi estremi. Cristina mi osserva perché mi odia. Cristina mi osserva è annoiata, è stanca, non ne può già più di stare qui. Cristina mi osserva perché sta partecipando al convegno, lei si è prevista la mia lezione, sono dritto davanti a lei, in fondo è la cosa più ragionevole che possa fare. Cristina mi osserva è molto attenta, molto interessata a quello che stiamo facendo. Cristina mi osserva, etc. etc. Ora, ammettiamo che la verità, quella con la v maiuscola, per intenderci quella che io non conoscerò mai, sia che Cristina dalle 14.30, quando abbiamo iniziato, abbia sempre e solo applicato quella benedetta tecnica appresa in 15 lunghi anni di frequentazione di banchi, la realtà è che Cristina ad adesso manco mi ha visto. Ma ammettiamo che per motivi sostanzialmente legati alla mia realtà interna, alla mia storia, io abbia deciso che Cristina mi osserva perché mi odia e adesso scatta la profezia che si autoavvera che si basa su due meccanismi, uno è di ordine cognitivo, legato al come io raccolgo le informazioni. Guardate come funziona: Cristina mi osserva perché mi odia. Vedete si è paralizzata, adesso non si muove, ora sta sorridendo, ma è un po' imbarazzata, ha capito che io ho capito che mi odia, guardatela bene sta cambiando colore. Cristina vuole provare a dimostrare che non mi odia? Il labiale che cazzo vuoi? Cosa vuoi che faccia? Non lo so. Signori, vi rendete conto di cosa sta succedendo? Io temo che ognuno di noi una volta nella vita si sia venuto a trovare nella sgradevolissima circostanza in cui sto ponendo adesso Cristina, tentare di fare capire a qualcuno che quello che abbiamo fatto o detto non lo abbiamo fatto o detto per i motivi che lui ci

attribuisce e se questo una volta nella vita vi è successo avrete sperimentato quello che sta sperimentando Cristina, non c'è modo e quanto vi dico vale per ognuna delle posizioni estremo opposto compreso. Cristina vuole provare a dimostrare che non è innamorata di me? Qui è anche più facile, ho già le risposte pronte, se anche adesso lei si alzasse e mi prendesse a sberle, io potrei dire: chi disprezza compra. Vuole attirare l'attenzione. Cerca il contatto fisico. Abbiamo detto questa è solo la prima parte della profezia che si autoavvera, quella legata all'aspetto cognitivo. Ma poi scatta la seconda, quella comportamentale, adesso io sono certo del fatto che Cristina mi odia. Secondo voi come mi verrà spontaneo rapportarmi a lei sapendo per certo che mi odia? Capite che la cosa di gran lunga più probabile è che mi venga da essere ostile, se proprio devo rivolgermi a lei potrei farlo in questi termini: sì, Cristina stava dicendo? Al che Cristina che ve lo ricordo nella realtà ancora manco mi aveva visto, si sente svegliata dal suo torpore, secondo voi cosa penserà: carino, brava persona. Penserà: cosa vuole? Come si permette. Vedremo Cristina che si rivolge a me in modo aggressivo e io che potrò dire: visto, l'avevo capito subito che Cristina mi odiava. Questo è il motivo per cui siamo così bravi a capire le persone al volo e è anche il motivo per cui a volte si scatenano i conflitti. Pensate alle rogne più brutte che avete vissuto e verificate se non era reale che c'era qualcuno assolutamente certo di poter sapere cosa stava pensando o provando l'altro. Ci sono anche le invasioni però che possono rappresentare una causa di conflitto e non trascurabile, però per capire che cos'è un'invasione dobbiamo fare amicizia con un altro concetto, che è quello di uovo prossemico, che non è necessariamente un termine con il quale avete familiarità. Ho bisogno di un volontario, signora con la giacca bianca, il suo nome? Beatrice. Si offre volontaria? Può venire per favore? Beatrice lei è abituata a stare davanti a 50, 60 persone? No, facciamo un applauso a Beatrice. Signori, stiamo per sperimentare l'uovo prossemico di Beatrice, che vuole dire questo Beatrice, si può girare verso di me? Beatrice, io inizierò a avvicinarmi a lei, è possibile che a un certo punto la mia presenza le dia fastidio, quando questo accade lei mi ferma e io mi fermerò. È pronta? È una bella giornata, si sta bene in questo posto, gli uccellini cinguettano, tutto procede serenamente e tutto sta andando bene. Beatrice io sto per chiedere ai colleghi di lasciarci soli. Quello che vedete quindi sembra essere il frontale dell'uovo prossemico di Beatrice. Poi avete visto in realtà Beatrice con qualche sforzo perché stava cominciando a irrigidirsi un attimo, non è che muore se io avanzo, lo rifacciamo: se io avanzo la vedete, c'è questo muscolo, trapezio, che Beatrice tende a alzare, ha modificato il colorito, ha respirato adesso da quando ero vicino, ha bloccato il battito delle palpebre, per il resto era tutto normale, sono piccoli segnali del fatto che.. Si gira di là Beatrice, facciamo questa cosa in questo modo. Continua a essere una bella giornata, si sta bene in questo posto, gli uccellini cinguettano tutto sta andando bene, io continuo a avanzare, tutto mi sembra che si svolga nel migliore dei modi e continuo a muovermi verso di lei, vedete che di lato Beatrice mi sopporta molto meglio. Considerando che abbiamo tutti e due le Braccia coperte, in questo momento sta tollerando che la mia giacca e la sua maglia si stiano toccando. Adesso Beatrice il problema è che c'è forse quella che è la parte più delicata di tutta la giornata, non so nemmeno come chiederglielo , però le dovrei chiederle di voltarsi da quella parte, stiamo esaminando la parete posteriore dell'uovo prossemico di Beatrice. Io mi avvicinerò, batterò un po'

in terra così lei si può orientare, dovrebbe cercare di capire quando la mia presenza alle spalle le dà fastidio. Io continuo a avanzare, gli uccellini cinguettano è sempre una bella giornata, continuo a muovermi verso di lei, così lei mi può dire quando avverte che la mia presenza alle spalle sta diventando eccessiva. Continuo a muovermi, tutto sta andando bene, tutto procede nel migliore dei modi. Perfetto, siamo in presenza di una anomalia scientifica di grande rilevanza, perché? È l'abitudine ai mezzi di Milano, perché normalmente la parete posteriore è più ampia di quella anteriore, invece Beatrice è un caso statisticamente comunque non comune di persona che ha la parete anteriore superiore a quella posteriore, io le sono grado di questo, perché è un caso raro, soprattutto di essersi prestata a questa cosa. Grazie Beatrice. Allora, di che cosa stiamo parlando? Se con Beatrice avessimo fatto questo esercizio in tutte le possibili direzioni dello spazio e ogni volta in cui lei mi fermava io avessi lasciato un segno in terra nel punto in cui lei mi arrestava sul terreno normalmente sarebbe rimasta una figura che dall'alto può ricordare un uovo. Nel suo caso avrebbe avuto qualche variazione, ma sostanzialmente un uovo. La prossemica è semplicemente la comunicazione attraverso lo spazio. Poi dovrebbe esservi chiaro quello che avete visto adesso non è in termini assoluti l'uovo prossemico di Beatrice, questo era l'uovo prossemico di Beatrice nei miei confronti. C'è gente che probabilmente Beatrice fa avvicinare molto di più, gente che tiene anche più lontano di quanto abbia fatto con me. Ci sono cinque variabili che influenzano le dimensioni dell'uovo, abbastanza intuitive: il tipo di conoscenza di rapporto, una seconda variabile è l'ambiente, se Beatrice e io fossimo stati soli probabilmente mi avrebbe tenuto più lontano, come giustamente lei dice dove c'è altra gente ci abituiamo a una tolleranza maggiore in termini di spazio. Una terza variabile è il sesso. Vi può essere di grande utilità sapere che sia gli uomini che le donne tengono più lontani gli uomini. Questa cosa in realtà si spiega meglio vedendo la quarta variabile, che è la stazza, le dimensioni. Cioè tendenzialmente più l'altro ha una dimensione superiore alla nostra con più teniamo a tenerlo lontano. È il motivo per cui spesso capita che le persone molto alte rischino di essere percepire come aggressive. Mi sta addosso con quelle manone, non è vero sta alla stessa distanza degli altri è che chiaramente mi fa una impressione maggiore avere uno che incombe sopra. Una quinta variabile non trascurabile è di ordine culturale. Quello di Beatrice salva l'anomalia era perfetto come uovo medio sociale mediterraneo. Le popolazioni nordiche tendenzialmente hanno le uova più larghe, quelle a esempio arabe hanno le uova decisamente più strette. Voi avete visto come ha reagito Beatrice quando io ho superato la barriera che lei aveva stabilito per me, piccoli ma evidenti segnali di fastidio. Era un esperimento, non ci fosse stata questa variabile probabilmente Beatrice avrebbe iniziato ad arretrare. Tutti noi siamo stati protagonisti di qualche fuga con qualcuno che evidentemente aveva l'uovo più piccolo del nostro. Poi regolarmente le fughe si interrompono perché arrivi a qualche ostacolo. A quel punto fosse Beatrice si sarebbe messa di lato, dove avete visto mi sopporta meglio, o tranquillamente sarebbe arrivata a dire: senti, ma ti fai un po' indietro per favore? Sto dicendo che un'invasione genera due tipi di reazione: una è la fuga e l'altra è l'aggressività. L'uovo prossemico ha quasi la dignità di un oggetto fisico, quanto meno è una cosa misurabile. Ma è importante ricordare che ognuno di noi ha anche un uovo psicologico nel quale mettiamo le

persone, le cose, le idee ed è sufficiente che qualcuno maneggi le persone, le cose e le idee che sono più vicine al nostro uovo psicologico senza le dovute cautele e ancora una volta siamo pronti per il conflitto. Siamo arrivati all'ultima causa di conflitto, anzi, alla grande causa di conflitto, potremo dire alla mamma di tutti i conflitti. Ci sono persone che quando si ritrovano all'interno di un conflitto riescono a porsi una sola domanda: dove ha sbagliato lui. Io do per scontato che voi apparteniate alle persone che quando sono in un conflitto riescono a porsi la domanda: dove ho sbagliato io. In ogni caso entrambe le domande sono totalmente prive di senso, perché quando scoppia un conflitto la colpa è di un fenomeno fisico che si chiama entropia. Sto mutuando l'espressione entropia dal secondo principio della termodinamica formulato nel 1858 da un tizio di nome Clausius, che più o meno recita che un sistema evolve verso lo stato di maggiore equilibrio aumentando l'entropia. Detta così è un po' criptica come tutte le definizioni, tra l'altro proprio collegato al termine entropia circa tre anni fa mi capitò una di quelle cose che ti segnano la vita. Era un periodo in cui avevo un cliente per cui effettuavo delle consulenze a Milano, esattamente in corso Genova. Qualcuno di voi è di Milano? Corso Genova presente? Io arrivavo da Bologna con il treno, alla stazione centrale, per arrivare in corso Genova bisogna prendere la metropolitana verde, si scende a Sant'Ambrogio e bisogna percorrere a piedi una via che si chiama via De Amicis. In via De Amicis quasi all'angolo di corso Genova esiste un locale, lo potremo definire un disco pub che si chiama Entropia. Io tutte le mattine mi recavo dal cliente e mi fermavo davanti al locale, perché fuori dal locale c'era la targa di marmo con la scritta Entropia e qualcuno secondo me un genio con il pennarello nero aveva aggiunto sotto: ed esco porca. Ho sempre pensato che fosse un genio questo. Tra l'altro rende anche abbastanza bene l'idea del concetto stesso. A me l'entropia l'hanno spiegata così, calcolate che non è facile fare capire l'entropia a uno strizzacervelli. Un giorno arrivò a lezione un tizio aveva in mano un cappellino da baseball aveva messo dentro al cappellino 5 cubetti di gomma Chicco, quelli dei bambini. Ci mostrò il cappellino con i cinque cubetti e poi ci disse: bene signori se adesso io ribaltassi il cappellino, secondo voi è più probabile che i cubetti assumano una disposizione ordinata tipo si impilino uno sull'altro, si allineino, una figura o che cadano a casaccio. La risposta era ovvia, infatti lui ribaltò il cappellino finirono ovunque. Ci disse: bene, questa è l'entropia, è più probabile che le cose vadano verso il disordine piuttosto che verso l'ordine. Solo che qui ci hanno fregato tutti da bambini, ci hanno fregato con le favole. Vediamo. Signore con la mano così, posso sapere il suo nome? Carlo. Carlo io sto per mettere a durissima prova la sua cultura generale, la domanda è questa: vorrei da lei la citazione testuale, quindi se possibile parola per parola, del come finisce Biancaneve. La citazione testuale. Gliela hanno già suggerita. E vissero tutti felici e contenti. Sapevo di poter contare su lei quanto meno nella capacità di recuperare le informazioni, grazie Carlo. In realtà primo gli farei un applauso perché è stato veramente bravo, poi devo anche confessare non era così impossibile perché a parte la piccola fiammiferaia finiscono tutte così. Qual è sostanzialmente la struttura di una favola? C'è l'eroe, l'eroina, i cattivi. Vicissitudini, prove da superare, peripezie d'ogni tipo, però alla fine ce la fanno, è fatta. Io ho due figlie, viva Iddio stanno finendo l'università, comunque sono fuori dal tunnel dell'adolescenza, ma vi posso assicurare che sulla cassetta di Biancaneve ci ho

passato gli anni migliori della mia vita, ve la posso descrivere fotogramma per fotogramma. Ultima scena del film: Biancaneve e il principe sul cavallo bianco, il principe si toglie il cappello, scioglie i lunghi capelli biondi si volta e saluta, a sua volta Biancaneve si volta e saluta. Sotto i nani festanti che salutano anche loro. Poi il cavallo si impenna e i due partono a galoppo verso l'orizzonte, dal fondo dello schermo ci sono due uccellini, uno rosa e uno azzurro che partono simultaneamente, disegnando nell'aria, lasciano proprio la scia, saranno a reazione, disegnando nell'aria un cuoricino che suggellano incontrandosi con un bacio, in questo momento compare la scritta: e vissero tutti felici e contenti. Nessuno ha mai scritto: Biancaneve tre anni dopo, perché magari avremmo avuto delle sorprese, intanto avremmo visto che tre anni dopo Biancaneve e il principe insieme sul cavallo bianco non ci vanno più perché proprio hanno messo pancia, non ci stanno, avremmo visto che il principe toglie malvolentieri il cappello perché gli dà fastidio mostrare la piazzetta, nessuno ha mai speso una goccia di inchiostro per descrivere l'alito di Biancaneve al mattino appena sveglia con tutte le mele guaste che mangiava, sarà per questo che il principe ha cominciato a farsela con la matrigna? Che anch'io ho sempre trovato più carina, Biancaneve era un po' sciapa. Vogliamo parlare dei nani? 6 carni per l'Alzheimer, l'unico un po' vispo è cucciolo, che però è in piena tempesta ormonale, appena Biancaneve si china, è dietro che tira a farsela. Uno scenario agghiacciante e vissero tutti felici e contenti, di che cosa stiamo parlando? Del fatto che, pensateci, noi siamo convinti che la condizione naturale dei rapporti sia la pace, il conflitto eventualmente è un'anomalia, anomalia, è frutto di qualcosa di patologico, di malvagio, di sbagliato. Bene, ho una notizia per voi: la notizia è che la condizione naturale dei rapporti, quella comunque verso cui tendono i rapporti, è il conflitto. La pace è una anomalia o quanto meno qualcosa di artificiale, non è impossibile, è solo molto improbabile, un po' come i cinque cubetti che si impilino uno sull'altro, non è impossibile, è piuttosto improbabile. E in ogni caso anche una volta impilati quei 5 cubetti sono in uno stato di equilibrio instabile, basta nulla perché cadano. Non è un messaggio pessimista, possono stare fermi, bisogna metterci la mano, bisogna investirci energia. Noi siamo abituati che il modo corretto per prevenire un conflitto sia stare attenti a non fare errori, a non fare cose malvagie e mediamente lo facciamo tutti. Non funziona proprio così, bisogna investirci e fino a qualche anno fa questo esempio non l'avrei potuto fare al di là della forzatura a usare un esempio tratto della fisica come metafora di qualcosa che accade nei sistemi umani. Perché si pensava che se in un sistema avessi aggiunto energia avrei peggiorato le cose e il sistema avrebbe usato l'energia per aumentare ulteriormente l'entropia. E' solo dal 1977 grazie a un russo naturalizzato belga di nome Prigogine che si è visto che i sistemi possono in determinate circostanze utilizzare l'energia per andare verso un nuovo tipo di ordine. Sostanzialmente quello che vi stavo dicendo era che non ha molto senso chiedersi dove ha sbagliato lui e dove ho sbagliato io, c'è un'unica domanda che avrebbe un senso ed è: cosa ho fatto oggi nel mio sistema di riferimento per tenere sotto controllo l'entropia? E il giorno in cui ci dimentichiamo di porci questa domanda sono cazzi per tutti. Grazie.