

I figli come clienti

Consigli sottovoce ai formatori-genitori per parlare con i nostri figli e avere qualche probabilità di essere ascoltati...

di Franco Marmello *

"Ho tre figli. Li ho allevati tutti alla stessa maniera, ma sono completamente diversi uno dall'altro". E' un commento classico. Chi non ha mai sentito esprimersi una mamma o un papà' in questo modo? Chi di noi, se ha dei figli, non si é mai espresso così?

Il ruolo di genitore

Svolgerlo con consapevolezza e impegno significa rendersi conto che educare i figli con soddisfazione prevede lo sviluppo di una capacità particolare. La soddisfazione consiste nel riuscire a vedere il risultato del proprio lavoro di educatore: i figli ti ascoltano, riflettono mentre parli, ti interpellano, chiedono consigli, si fidano, compiono azioni dalle quali capisci che stanno tentando di mettere in pratica i tuoi consigli; se sbagliano chiedono aiuto...

I nostri figli sono persone, individui

Ognuno di noi che ha desiderato costruire e mantenere rapporti di qualità con le altre persone; che ha desiderato - nella propria attività per esempio - essere ascoltato (interpellato, tenuto in considerazione), ha dovuto sviluppare delle capacità particolari che lo hanno portato pian piano, con l'esperienza e con un immenso esercizio di pazienza, a ottenere risultati apprezzabili.

Lo sviluppo di queste capacità e' collegato a principi e valori che costituiscono il nostro bagaglio tecnico e umano quando noi nel tempo

* Franco Marmello, torinese, opera come formatore e consulente per aziende del settore pubblico e privato dal 1975, dopo esperienze come manager in area amministrativa. E' giornalista pubblicitario, segue numerose attività culturali ed ha fondato il gruppo musicale "La fabbrica dei sogni". E-mail: info@francomarmello.it

cresciamo e diventiamo adulti migliorando e modificando in meglio il nostro carattere, limandone gli spigoli al fine di non colpire e ferire gli altri; quegli altri da cui desideriamo essere ascoltati, interpellati, seguiti, tenuti in considerazione; quegli altri che sentendosi colpiti, feriti, si difendono da noi e non ci ascoltano, non riflettono mentre parliamo, non ci interpellano, non ci chiedono consigli; quegli altri che di noi non si fidano e che non compiono azioni tentando di mettere in pratica i nostri consigli.

Che tragedia se questo comportamento negativo e di rifiuto nei nostri confronti viene tenuto dai nostri clienti, dai nostri capi, dai nostri collaboratori, dai nostri amici...

Quanta fatica facciamo per comprendere meglio i parametri di valutazione che i nostri interlocutori usano per valutare il nostro comportamento... Noi desideriamo (e ne abbiamo bisogno) instaurare con loro un buon rapporto. Il fine è di mantenere una relazione proficua: i nostri Clienti continuano ad acquistare da noi, ci sono fedeli; i nostri Capi si fidano di noi e ci delegano incarichi gratificanti; i nostri Collaboratori ci riconoscono come guida; i nostri Amici ci cercano, perché stanno bene con noi...

E i nostri figli?

Loro sono i nostri *Clienti* più difficili e impegnativi. Per servirli al meglio deve crescere in noi genitori l'interesse e l'impegno di raccogliere informazioni di un certo tipo sul loro carattere, sul loro comportamento. Se queste informazioni vengono raccolte con buon senso - oltreché con impegno (tralasciando dispersivi e spesso dannosi fanatismi psicoanalitici) - riusciremo sicuramente a conoscerli meglio.

Conoscere meglio i nostri figli diventa l'esercizio quotidiano che propongo ai lettori di questo contributo definito nel titolo *sottovoce*. L'ho definito così perché desidero non diventi un consiglio troppo importante o un altro dei tanti apporti teorici da applicare in modo dogmatico. L'applicazione forzata di qualsiasi teoria produce, nella maggior parte dei casi, soltanto stress e fatica ulteriore, anziché benefici.

Desidero che il mio lavoro possa arrivare a essere per voi, cari *genitori-formatori*, un modesto ma concreto aiuto per migliorare la qualità del

vostro ruolo; abbinato naturalmente ad altre conoscenze: a buon senso, a ragione e, soprattutto, ad Amore.

Giocate con i miei consigli in modo serio, ma non prendeteli troppo sul serio.

Io li ho meditati divertendomi, come mi sono divertito in questi anni in aula, passati a lavorare in mezzo a tanti clienti, capi, collaboratori, amici; a tanta gente dal cui consenso nei miei confronti é dipesa spesso la mia sopravvivenza fisica e morale.

Uno degli obiettivi del mio lavoro (e anche del vostro) è cercare di capire i differenti tipi di carattere che mi trovo a dover trattare. Questo sono chiamato a insegnare ai Clienti, nelle aule di formazione dove vengono per riflettere. Così ho cercato di fare con mia figlia Muriel.

Durante tutto questo tempo ho cercato di sistemare le esperienze nella mente, costruendo con impegno un discreto know-how. Accedo a questa esperienza spesso per avere un aiuto. Devo decidere ogni volta quale tipo di atteggiamento adottare al fine di ottenere l'ascolto e l'attenzione dei miei interlocutori. Il loro carattere e il loro umore possono condizionare pesantemente il tipo di comunicazione ideale a cui io ambisco.

Parlo di una modalità efficace, naturalmente, una modalità' che mi consenta di instaurare un rapporto utile a realizzare il tipo di servizio che proprio i miei interlocutori mi richiedono. Personalmente considero la *comunicazione efficace*, oltre che un dovere professionale, uno strumento straordinario e magico per la ricerca della qualità della vita e della felicità in ogni campo dell'esistenza.

Perchè sui nostri figli?

Il mio pensiero é spesso rivolto a loro perché come già spiegato, loro sono i nostri interlocutori più importanti verso i quali abbiamo le responsabilità maggiori: più delle mogli; più dei mariti; più dei nostri capi, collaboratori e colleghi; più dei nostri clienti; più dei nostri allievi; eccetera.

Non spiego queste responsabilità sociali perché ognuno di noi le sente dentro e sono difficili da descrivere senza cadere nel banale e nel patetico.

Ma spiego, in due parole l'aspettativa di tutti noi genitori:
ci sentiamo amati dai nostri figli anche in relazione all'ascolto e all'attenzione che loro ci dedicano...

E' importante affrontare il compito di genitore con amore, ma anche con la massima professionalità: dobbiamo convincerci che è importante per noi mamme e papà essere capaci di aver a che fare con l'*individuo*, con la persona che nostro figlio o nostra figlia sono e possono diventare.

Desidero ora esplorare per voi genitori-formatori *il magico e misterioso mondo dei nostri figli* prendendo in esame tre caratteri: ***i timidi, i diffidenti, gli spavaldi.***

I figli timidi

Quando i figli ci appaiono un po' vergognosi, imbarazzati e per nulla aggressivi, generalmente li definiamo *timidi*. Ci rendiamo conto che i nostri cuccioli hanno difficoltà particolari a prendere una decisione e che, nell'intimo, desiderano che noi genitori decidiamo per loro.

DEFINIAMO IL NOSTRO OBIETTIVO che è, naturalmente, quello di aiutarli a sentirsi più sicuri, senza sostituirci a loro.

RIFLETTIAMO SUL COME COMPORTARCI per raggiungere il nostro intento di soccorso.

La prima mossa da fare è quella di dimostrare approvazione nei loro confronti, condividendo – sinceramente - il loro atteggiamento di prudenza nel programmare e pensare prima di prendere una decisione.

A questo punto possiamo tentare di ottenere la loro partecipazione:

- Dimostrando che siamo interessati a quanto ci stanno dicendo
- Cercando di farli partecipare, in ogni modo, a quanto diciamo noi
- Coinvolgendoli nel modo che la nostra fantasia e il nostro amore ci suggeriscono

Se ci chiedono un consiglio dobbiamo essere molto decisi nel fornirlo:

I figli timidi sono in difficoltà nel fare una scelta e se noi siamo insicuri nel consigliarli, le cose non possono che peggiorare.

Quando hanno deciso grazie al nostro consiglio, aiutiamoli a convincersi di aver scelto bene; a prescindere dalle titubanze e dai dubbi che li hanno tormentati durante l'analisi delle varie alternative.

Non facciamo pressioni, però:

- Esponiamo chiaramente il nostro punto di vista.
- Ascoltiamo attentamente i loro dubbi e le loro perplessità.
- Non sfuggiamo alle loro obiezioni.

Essere sfuggenti o superficiali di fronte alle loro titubanze o fare eccessive pressioni, crea soltanto ostilità e può compromettere il rapporto. Anche se fare pressioni a volte sblocca la situazione e induce i figli timidi a prendere finalmente una decisione, possono sentirla, in seguito, come una cosa non saggia.

Rassicuriamoli, perché i figli timidi hanno bisogno di aiuto psicologico; in modo particolare dopo aver deciso.

Sforziamoci di essere tolleranti: nessuno è perfetto, nemmeno i nostri figli

Impariamo a sopportare la loro (a volte estenuante) timidezza che noi consideriamo un clamoroso handicap per la loro vita futura.

Non mostriamo troppo chiaramente il nostro dispiacere e la nostra delusione.

Impariamo a fare tutto questo con amore, in modo veramente disinteressato.

Con i figli timidi ci vuole molta determinazione ma anche molto tatto...

I figli diffidenti

Poche righe fa parlavamo dei figli timidi: "clienti" sicuramente difficili da servire. Cosa paghereste per vedere i vostri figli più sicuri, senza per questo diventare arroganti? Cosa paghereste per non vederli mai in difficoltà, senza per questo vederli aggressivi con gli altri?

Passiamo ora a un'altra tipologia di figli: quelli *diffidenti*.

E' un grande dolore, per noi genitori, quando i figli diffidano di noi e delle *istruzioni per l'uso sulla vita* con le quali tentiamo di attrezzarli... Parliamone senza farne una tragedia.

Possiamo definire *diffidenti* i nostri figli quando dubitano di qualsiasi cosa noi diciamo per guidarli nella vita, assumendo un modo di fare che esprime chiaramente la richiesta: PROVAMELO!

I nostri ragazzi stanno sulle difensive e ci fanno spendere molto tempo (loro ne perdono e non crescono), oltre a farci sentire inaffidabili ai loro occhi (che dolore!).

Tutti abbiamo sperimentato che pontificare: *lo dico per il tuo bene...*! non serve a niente. Allora vediamo, mettiamoci a tavolino con calma e fiducia e compiliamo la nostra scaletta del comportamento più adeguato.

DEFINIAMO IL NOSTRO OBIETTIVO che questa volta è quello di aiutarli a rilassarsi e a non stare sempre così in difesa nel rapporto di comunicazione con noi e (molto probabilmente, anche se con modalità camuffate) con il mondo intero.

Dovremo cercare di convincerli che, per quanto ci riguarda, non è nelle nostre finalità approfittare del ruolo di genitori per imporre idee e opinioni (occorrerà che sia vero, però; facciamoci un esame di coscienza). Dovranno capire che il nostro unico interesse è, quando possibile, quello di essere veramente utili al loro processo di crescita.

RIFLETTIAMO SUL COME COMPORTARCI per realizzare il nostro intento di soccorso.

La prima mossa da fare per disinnescare il loro meccanismo di difesa è quella di essere molto precisi rispetto a quanto intendiamo comunicare. I giri di parole provocano diffidenza. Dobbiamo parlare con loro di quanto ci interessa condividere evitando battute e discussioni che possano causare fraintendimenti. Dobbiamo parlare di fatti e non di opinioni.

Se i nostri figli diffidenti vogliono approfondire con noi qualche argomento, dobbiamo pregarli di essere, a loro volta, precisi sulla definizione del contributo che desiderano da noi. In buona sostanza, dobbiamo esprimerci con loro sempre molto chiaramente: a scampo di equivoci...

Un'altra delle accortezze che dobbiamo tenere per ridurre la loro diffidenza è quella di dare prova, sempre, di quanto affermiamo.

Quando parliamo di noi, della nostra giovinezza, del nostro tempo della scuola, del nostro lavoro, delle nostre difficoltà e dei nostri risultati in generale, dobbiamo usare riferimenti certi e verificabili.

Quando parliamo in famiglia del nostro lavoro non dobbiamo tradire i *segreti professionali* (neppure per una confidenza straordinaria), specialmente quando loro ci ascoltano. I figli sono idealisti (fino a quando noi non li rendiamo cinici), specialmente quelli diffidenti.

Facciamo in modo (usando quanto ci rimane della fantasia giovanile e giocosa di cui tutti siamo forniti dalla Creazione) che assistano *casualmente* ai nostri rapporti migliori con il prossimo: dovranno imparare ad apprezzarci e a essere orgogliosi di noi (sempre se ce lo meritiamo).

Un altro tentativo intelligente è quello di tentare di parlare il loro stesso linguaggio:

non dobbiamo apparire, ai loro occhi, *superiori*, né troppo *accondiscendenti, tantomeno autoritari*.

Ancora più intelligente (già detto, ma da ribadire) è il tentativo di *non discutere inutilmente*.

Cerchiamo di essere d'accordo con loro per quanto possibile ed etico.

Vincere una discussione con i figli diffidenti, sovente porta a compromettere per sempre il rapporto. Dobbiamo tentare di correggere i loro presunti errati punti di vista in un altro modo.

Come con i figli timidi - qui più che mai - non dobbiamo fare pressioni:

- esponiamo chiaramente il nostro punto di vista
- ascoltiamo attentamente le loro obiezioni (pericoloso tentare di sfuggirle)

Essere sfuggenti o superficiali di fronte alle obiezioni che i figli diffidenti ci manifestano fa aumentare la loro ostilità. Con i figli diffidenti il fare pressione non sblocca, di sicuro, la situazione.

Infine, cerchiamo di fare onestamente presenti i pro e i contro di quanto sosteniamo. Evitare un atteggiamento critico, positivo, costruttivo nei confronti del genitore-pensiero, per paura del loro spirito spesso pungente o - peggio ancora - essere disonesti e nascondere spudoratamente le molte facce della verità, alla fine si ritorcerà contro di noi.

IN BUONA SOSTANZA, CON I FIGLI DIFFIDENTI DOBBIAMO CERCARE DI ESSERE MOLTO ONESTI INTELLETTUALMENTE E PRECISI...

I figli spavaldi

Abbiamo appena parlato dei figli timidi e di quelli diffidenti.

Se ne avete per casa, cominciate ad osservarli, a riscontrare nei loro comportamenti le caratteristiche indicate. Dovete fare qualcosa di nuovo per affrontare il problema.

Dovete imparare ad aiutare i vostri figli *timidi* a diventare più sicuri? Dovete imparare ad aiutare i vostri figli *diffidenti* a non schiantarsi sulla loro *paura di credervi* e a non perdere la grande opportunità di poter fare buon uso della vostra esperienza?

Sarà molto difficile? Confrontiamoci per e-mail (se volete) fra noi. L'unione fa la forza!

Grande preoccupazione ci attanaglia quando vediamo i nostri figli troppo *spavaldi*, nascondere con questo tipo di atteggiamento una profonda insicurezza.

E che noi, tirandoli su, non siamo riusciti a evitare loro questa reazione caratteriale. Ce ne rendiamo conto ogni volta che li vediamo reagire così spavaldamente aggressivi e soffriamo: vorremmo aiutarli; impedire loro questa reazione negativa con un rimbrotto, un predicozzo. Ma è poca cosa e sbagliata: un rimbrotto e un predicozzo non hanno mai fatto cambiare nessuno. Ricordate come voi - da bambini, da ragazzi - reagivate a questo tipo di stimolo che vi arrivava dal mondo adulto?

E ora? Ci sono anche dei *genitori spavaldi*. Se lo siete sapete bene di cosa parlo.

Eccoci entrati a capofitto nel tema. Recuperando le prime cose dette in premessa, possiamo definire *spavaldi* i nostri figli quando appaiono aggressivi, molto (troppo) sicuri di loro stessi; benché sovente, con questo tipo di atteggiamento (il nostro cuore di papà e di mamma ce ne fa rendere conto) nascondano una profonda insicurezza.

I *figli spavaldi* sono degli ottimi oratori e dei pessimi ascoltatori. Questo rende molto difficile per noi tentare di orientarli. Anche perché il nostro ego (prima di essere genitori siamo individui) viene colpito a morte;

perché ci sentiamo impotenti nell'aiuto che - proprio con la loro manifesta spavalderia - i nostri figli ci stanno disperatamente chiedendo.

I *figli spavaldi* tentano sempre di essere padroni della situazione: senza rete, come dei trapezisti incauti. Il nostro obiettivo questa volta é far capire che *ci siamo*, che *capiamo* e che - senza umiliare il loro esagerato tentativo di essere brillanti - riusciremo a farli uscire dalla cattività in cui si trovano (l'insicurezza); riusciremo ad aiutarli nel non aver più bisogno di quella reazione obbligata (la spavalderia) che stressa anche loro.

I comportamenti suggeriti

La prima cosa da fare è non disapprovarli in partenza per il loro comportamento, questo metterebbe la loro spavalderia al servizio di una reazione difensiva immediata e impedirebbe il dialogo.

La maschera non si butta così, subito. Non ce la darebbero subito vinta...

Poi condividere - per quanto possibile - principi e valori comuni. Magari li esprimono con spavalderia, ma sono validi. Difendiamo sempre il principio della questione, mai la nostra posizione. Non facciamoci fregare dall'entrare in lunghe discussioni, se non strettamente necessario: discutere spesso snerva, stressa, logora i rapporti.

Evitiamo di interromperli mentre parlano (già stressati in partenza dalla loro spavalderia). Non cadiamo nella trappola dell'intolleranza.

Restiamo pazientemente sul tema, portiamolo avanti a ritmo costante; se è un buon tema (per noi e per loro) e ci crediamo, lo riconosceranno: non c'è spavaldo che tenga quando un tema è *utile e valido* sia per chi parla che per chi ascolta.

Otteniamo la loro partecipazione dimostrandoci interessati (con domande intelligenti e non battute) a quanto affermano.

Dimostriamoci sempre onesti nel riconoscere i nostri errori, le nostre gaffe (ops, toppato; eccetera...), altrimenti ce lo faranno presente loro (spavaldamente); onesti anche nel dialogo: non approfittiamo della nostra evoluzione, tanto non li freghiamo.

E ascoltiamoli bene, dimostrandoci colpiti dalle loro esperienze e conquiste: la loro spavalderia, in fondo (lo abbiamo detto) è una richiesta di attenzione.

Convinciamoci che la loro spavalderia non è contro nessuno, tantomeno contro di noi.

Se il loro atteggiamento spavaldo ci dà troppo fastidio e ci diventano antipatici (“quando fa così, lo strozzerei...”), sarà un disastro.

Occorre educarli e (per dirla con Socrate) far nascere in loro, dopo averne smascherato i falsi convincimenti, il desiderio della ricerca della verità...