

## Comunicazione e democrazia

*A cura di Cirillo Stocco*

*Padova 29 marzo 2019*

Vorrei condividere alcune riflessioni sul rapporto tra democrazia e comunicazione che ho incontrato nelle pagine introduttive di un libro di Enrico Cheli (sociologo e psicologo, docente di Sociologia presso l'Università di Siena) dal titolo "*L'epoca delle relazioni in crisi*" (Enrico Cheli, Franco Angeli, 2013).

L'affermazione centrale da cui partirei è: "non si ha democrazia senza comunicazione e non vi è vera comunicazione senza democrazia". (Cheli, p. 19)

Infatti, "nelle società autoritarie i rapporti sociali vengono predefiniti da norme e gerarchie rigide e imposte dall'alto e la comunicazione è costituita essenzialmente da un flusso unidirezionale dall'alto verso il basso. Nelle democrazie ruoli, regole, poteri sono continuamente negoziati e modificati attraverso il dialogo, il confronto e il dibattito garantito da una serie di istituzioni di partecipazione paritetiche. In questo caso la comunicazione è generalmente bidirezionale e consente di sperimentare competenze sia *espressive* che di *ascolto*". (Cheli, p. 18)

I principi democratici, dunque, liberano progressivamente la comunicazione interpersonale da vincoli e rigidità imposte e creano un clima di libertà, tolleranza e uguaglianza che ne consentono lo sviluppo fino a farne lo strumento centrale della vita sociale e politica.

La libera comunicazione ha anche favorito lo sviluppo delle scienze psico-socio-antropologiche che hanno potuto relativizzare valori, credenze, norme e modelli tradizionali.

Tuttavia, mentre i principi democratici sembrano permeare tutta la vita sociale e politica, non hanno ancora permeato una serie di "micromondi" sociali (la coppia, la famiglia, la scuola e l'università, le organizzazioni e le piccole comunità) dove la libera negoziazione delle regole relazionali e la libera comunicazione non ne regolano l'organizzazione in modo congruente creando contraddizioni e confusione.

Famiglia, scuola, università, organizzazioni e imprese assegnano ai soggetti un ruolo per lo più consultivo e spesso di facciata. In molte aziende si moltiplicano corsi di comunicazione e di lavoro cooperativo, ma persistono modelli gerarchici che assegnano un ruolo marginale alla comunicazione bidirezionale e alla partecipazione attiva dei soggetti.

Come mai questa persistenza e resistenza?

Eppure la ricerca sociale e antropologica continua a confermare l'ipotesi che "nei rapporti collaborativi vi possono certamente essere maggiori costi apparenti (per esempio dilatazione dei tempi per la condivisione e la co-progettazione), ma decisamente compensati da minori perdite occulte" (Cheli, p. 23) come errori, resistenze, demotivazione, assenteismo, e, aggiungerei, da una maggiore creatività e capacità innovativa.

Forse la chiave di questa persistenza sta nel fatto che "nelle società democratiche il conflitto può venire allo scoperto" (Cheli, p. 27) mentre non è consentito nelle società autoritarie. Quello che però è certo è che non abbiamo sviluppato un'adeguata competenza nel gestire questa aumentata e inevitabile conflittualità, anche se le società democratiche tendono a sviluppare organi e istituzioni deputati alla comunicazione, alla libera discussione e negoziazione delle regole e alla gestione delle controversie (dibattiti parlamentari, stampa, sindacati, comitati, consigli regionali, provinciali e comunali, tribunali a vari livelli).

Purtuttavia, spesso ci troviamo ad utilizzare modelli di composizione delle divergenze che tendono al predominio di una parte sull'altra anche facendo uso di sofisticati strumenti di persuasione.

Dunque, la capacità di comunicare efficacemente e di entrare in uno spazio di composizione delle differenze tipico della negoziazione non può essere solo di alcuni, ma, per poter produrre effetti complessivi su tutto il sistema sociale, deve diventare patrimonio comune e diffuso e non necessariamente risolto con il semplice ricorso alla controversia tra avvocati o alla magistratura sempre più costretta ad intervenire in ambiti socio-politici.

E' allora sempre più urgente promuovere l'apprendimento di competenze comunicativo-relazionali nelle persone in modo da sviluppare "capacità di ascolto, chiarezza espressiva, riconoscimento e accettazione delle diversità, gestione delle emozioni proprie e altrui, negoziazione e gestione costruttiva dei conflitti (Cheli, p. 39).

Non possiamo certamente aspettarci questo dalla scuola ancora troppo rigidamente ancorata a modelli gerarchici e di comunicazione unidirezionale giustificati dal rapporto educativo necessariamente up-down. E neppure dalla comunicazione di massa troppo preoccupata nel ricercare il consenso e dominata dai risultati dell'*audience*. Non lo possiamo sperare nemmeno dalle famiglie dove sperimentiamo un crescente aumento della conflittualità che alimenta sempre più separazioni e ricomposizioni spesso caotiche e ad alto impatto emotivo nonché organizzativo.

Un possibile elemento di speranza viene dal fatto che molte aziende stanno progressivamente adottando modelli organizzativi di tipo cooperativo non certamente per intenti filantropici, ma perché ne hanno valutato l'efficacia e la convenienza soprattutto per quelle aziende che devono operare con grande flessibilità e capacità innovativa. Tuttavia non sempre l'adozione di questi modelli è congruente con assetti organizzativi, modelli di leadership e di comunicazione interna e di gestione delle risorse umane. Ed ho anche potuto constatare personalmente che le competenze relazionali e comunicative acquisite nell'ambito lavorativo non sono così forti e diffuse da contaminare le relazioni familiari e sociali.

Assistiamo però alla moltiplicazione di figure professionali che raccolgono la sfida che vive la società attuale: counsellor relazionali, mediatori sociali e familiari, facilitatori di gruppi, coach, formatori della comunicazione e così via.

Il **Centro Padovano di Counselling** si inserisce in questo ambito sociale sempre più importante offrendo sia formazione a vari livelli che supporto diretto in tutte le situazioni in cui le persone avvertono la difficoltà di una composizione della complessità e la ricerca di una soluzione soddisfacente alle problematiche della vita corrente.

In questo modo riteniamo di svolgere un ruolo attivo come *agenzia di sviluppo e formazione* che si fa carico dei bisogni della società del nostro tempo e ne promuove la ricerca di una risposta adeguata.

*Cirillo Stocco*