

Fondazione
San Giovannin Battista

Università San Raffaele di Roma

MASTER DI I LIVELLO
"COUNSELING IN AMBITO MULTICULTURALE"
A.A. 2013/2014
ROSY MARIA IACONO

"LA COMUNICAZIONE EFFICACE"

INTRODUZIONE

Comunicare non significa semplicemente raccogliere o inviare informazioni, occorre, oltre al sapere cosa comunicare, imparare come farlo ed essere consapevoli del valore del linguaggio.

Edward Sapir dice: *“Tra ogni popolo conosciuto, il linguaggio è essenzialmente mezzo compiuto di espressione e comunicazione. E’ lecito ritenere che tra tutti gli aspetti della cultura, il linguaggio sia stato il primo a ricevere forma compiuta e che la sua essenziale perfezione sia il presupposto stesso dell’intero sviluppo culturale”*.

Usiamo il linguaggio per rappresentare la nostra esperienza e, quindi, con esso, creiamo un modello che si basa sulla nostra percezione del mondo.

Parlando, scrivendo, discutendo, in realtà, stiamo comunicando il nostro modello del mondo agli altri e, gli altri lo stanno comunicando a noi.

E’ necessario allora migliorare la capacità di utilizzare il proprio linguaggio, la propria comunicazione, ed imparare ad integrare il linguaggio verbale con quello non verbale per rendere efficace, empatica e congrua la propria comunicazione, sapendo gestire intelligentemente le proprie zone d'ombra e le proprie emozioni per facilitare la relazione e la comprensione tra le persone.

Saper comunicare nella vita quotidiana è un'abilità relazionale che può essere affinata e migliorata. Il risultato positivo (o negativo) nelle nostre relazioni interpersonali risulta connesso alla capacità individuale di comunicare in modo adeguato con gli altri e, ciò conduce ad un miglioramento qualitativo dei rapporti sociali.

Uno dei problemi che caratterizza la società attuale, è rappresentato proprio dalla non capacità di comunicare. Nelle famiglie, in ambito lavorativo, ma anche nella sfera sentimentale e delle amicizie emergono situazioni nelle quali, taluni gap comunicativi portano a stati di insofferenza, incomprensioni ed attriti.

Spesso, questi stati di insofferenza, vengono celati attraverso una immersione totale e patologica nel lavoro, oppure ancora, porta a costruirsi una sorta di corazza immaginaria per difendersi dal mondo esterno e da chi ci circonda,sviluppando un individualismo esponenziale.

L'uomo è un animale socievole e la sua natura è geneticamente indirizzata alla necessità di comunicare, collaborare e cooperare con gli altri individui.

Nell'era dei Social Network, di Internet e degli sms, la comunicazione è una realtà diffusa a tutti, ma, paradossalmente l'evoluzione della comunicazione tecnologica, conduce spesso e volentieri verso un sentiero di solitudine, insicurezza e di instabilità emotiva.

COMUNICAZIONE VERBALE E COMUNICAZIONE NON VERBALE

La comunicazione verbale indica *ciò che si dice* (o che si scrive, nel caso di una comunicazione scritta). La scelta delle parole, la costruzione logica delle frasi e l'uso di alcuni termini piuttosto che di altri, individua questo livello.

La comunicazione non verbale è quella parte della comunicazione che comprende tutti gli aspetti di uno scambio comunicativo che non riguardano il livello puramente semantico del messaggio, ossia il significato letterale delle parole che compongono il messaggio stesso, ma, che riguardano il

linguaggio del corpo.

La visione comune tende a considerare questo tipo di comunicazione come universalmente comprensibile, al punto da poter trascendere le barriere linguistiche. In effetti i meccanismi dai quali scaturisce la comunicazione non verbale sono assai simili in tutte le culture, ma ogni cultura tende a rielaborare in maniera differente i messaggi non verbali. Ciò vuol dire che forme di comunicazione non verbale perfettamente comprensibili per le persone appartenenti ad una determinata cultura possono invece essere, per chi ha un altro retaggio culturale, assolutamente incomprensibili o addirittura avere un significato opposto a quello che si intendeva trasmettere.

L'efficacia di un messaggio dipende solamente in minima parte dal significato letterale di ciò che viene detto e, il modo in cui questo messaggio viene percepito è influenzato pesantemente dai fattori di comunicazione non verbale.

La comunicazione non verbale viene suddivisa in quattro componenti:

- Sistema paralinguistico
- Sistema cinesico
- Prossemica
- Aptica

SISTEMA PARALINGUISTICO

Detto anche *sistema vocale non verbale*, indica l'insieme dei suoni emessi nella comunicazione verbale, indipendentemente dal significato delle parole.

Il sistema paralinguistico è caratterizzato da diversi aspetti: tono, frequenza, ritmo, silenzio.

Tono

Il tono viene influenzato da fattori fisiologici (età, costituzione fisica), e dal contesto: una persona di elevato livello sociale che si trova a parlare con una di livello sociale più basso tenderà ad avere un tono di voce più grave.

Frequenza

Anche in questo caso l'aspetto sociale ha una forte influenza: un sottoposto che si trova a parlare con un superiore tenderà ad avere una frequenza di voce più bassa rispetto al normale.

Ritmo

Il ritmo dato ad un discorso conferisce maggiore o minore autorevolezza alle parole pronunciate: parlare ad un ritmo lento, inserendo delle pause tra una frase e l'altra, dà un tono di solennità a ciò che si dice, al contrario parlare ad un ritmo elevato attribuisce poca importanza alle parole pronunciate.

Silenzio

Il silenzio è assenza di parole, ma è un modo strategico di comunicare, il suo significato varia con le situazioni, le relazioni e la cultura di riferimento. E' ambiguo, perché può essere indizio di ottimo rapporto e di una comunicazione intensa, oppure di pessima relazione e di una comunicazione deteriorata. Possiamo distinguere:

- silenzi-risorsa: sono funzionali e utili per la comunicazione e la relazione. Possono avere una funzione riflessiva, cioè si sta in silenzio perché si raccolgono idee, si elaborano dati, si riflette; possono avere una funzione difensiva, cioè si tace per non aggravare un problema di relazione e riprendere la discussione in un momento più favorevole.
- silenzi-arma: non sono funzionali alla relazione: hanno per bersaglio figure percepite come avversarie, e si utilizza il silenzio nei loro confronti per indurre nell'altro sensi di colpa o per marcare

l'inferiorità dell'altro.

SISTEMA CINESICO

Il sistema cinesico comprende tutti gli atti comunicativi espressi dai movimenti del corpo.

In primo luogo vanno considerati i movimenti oculari: il contatto visivo tra due persone ha una pluralità di significati, dal comunicare interesse, al gesto di sfida. L'aspetto sociale ed il contesto influenzano anche questo aspetto: una persona, in una situazione di disagio, tenderà più facilmente del solito ad abbassare lo sguardo.

Altra componente del sistema cinesico è la mimica facciale. Riguardo a questo aspetto va considerato che non tutto ciò che viene comunicato tramite le espressioni del volto è sotto il nostro controllo (ad esempio l'arrossire o l'impallidire). La gran parte delle espressioni facciali sono, ad ogni modo, assolutamente volontarie ed adattabili a nostro piacimento alle circostanze.

La diversa interpretazione delle espressioni facciali nelle varie culture è uno dei campi di studio più considerati nella storia delle scienze della comunicazione. Vari test hanno dimostrato che alcune espressioni (quali quelle atte a mostrare ira, sofferenza, gioia, ecc.) hanno percentuali di riconoscimento molto alte, ma comunque non assolute: le maggiori differenze nell'interpretazione si riscontrano nel confronto tra gruppi di occidentali con alto livello di istruzione e non occidentali con basso livello di istruzione.

Altro elemento fondamentale del sistema cinesico sono i gesti, in primo luogo quelli compiuti con le mani. La gestualità manuale può essere una utile sottolineatura delle parole, e quindi rafforzarne il significato, ma anche fornire una chiave di lettura difforme dal significato del messaggio espresso verbalmente. Anche in questo senso va considerata la difformità interpretativa che le diverse culture danno ai vari gesti: ad esempio in Bulgaria lo scuotimento laterale del capo, che in quasi tutte le culture significa "No", ha esattamente il significato opposto; in Inghilterra, il gesto della mano con indice e medio alzati col palmo della mano rivolto verso il corpo, che in altre parti del mondo potrebbe essere identificato col segno della vittoria, ha il significato di una grave offesa.

Altro elemento del sistema cinesico è la postura. Anche in questo caso gli elementi sociali e di contesto hanno grande importanza, talvolta identificando con precisione la posizione corretta da mantenere in una data circostanza (i militari sull'attenti di fronte ad un superiore), talvolta in maniera meno codificata ma comunque necessaria (una postura corretta e dignitosa di un alunno in classe di fronte al professore).

PROSSEMICA

L'aspetto prossemico della comunicazione analizza i messaggi inviati con l'occupazione dello spazio.

Il modo nel quale le persone tendono a disporsi in una determinata situazione, apparentemente casuale, è in realtà codificato da regole ben precise. Ognuno di noi tende a suddividere lo spazio che ci circonda in quattro zone principali:

- Zona intima (da 0 a 50 centimetri)
- Zona personale (da 50 cm ad 1 metro)
- Zona sociale (da 1 m a 3 o 4 m)
- Zona pubblica (oltre i 4 m)

Zona intima

La zona intima è, come facilmente intuibile, quella con accesso più ristretto: di norma vengono accettati senza disagio al suo interno solo alcuni familiari stretti e il partner. Un ingresso di altre persone, esterne a questo ristretto nucleo di "ammessi", all'interno della zona intima viene percepita

come una invasione che provoca un disagio, variabile a seconda del soggetto. Come conferma di questo, basti pensare alla situazione di imbarazzo che si prova quando siamo costretti ad ammettere nella nostra zona intima soggetti estranei, ad esempio in ascensore o sull'autobus; la conseguenza di questa situazione è un tentativo di mostrare l'involontarietà della nostra "invasione", quindi si tende ad irrigidirsi e a non incrociare lo sguardo con le altre persone.

Zona personale

La zona personale è meno ristretta: vi sono ammessi familiari meno stretti, amici, colleghi. In questa zona si possono svolgere comunicazioni informali, il volume della voce può essere mantenuto basso e la distanza è comunque sufficientemente limitata da consentire di cogliere nel dettaglio espressioni e movimenti degli interlocutori.

Zona sociale

La zona sociale è quell'area in cui svolgiamo tutte le attività che prevedono interazione con persone sconosciute o poco conosciute. A questa distanza (come detto da 1 a 3 o 4 metri) è possibile cogliere interamente o quasi la figura dell'interlocutore, cosa che ci permette di controllarlo per capire meglio le sue intenzioni. È anche la zona nella quale si svolgono gli incontri di tipo formale, ad esempio un incontro di affari.

Zona pubblica

La zona pubblica è quella delle occasioni ufficiali: un comizio, una conferenza, una lezione universitaria. In questo caso la distanza tra chi parla e chi ascolta è relativamente elevata e generalmente codificata. È caratterizzata da una forte asimmetria tra i partecipanti alla comunicazione: generalmente una sola persona parla, mentre tutte le altre ascoltano.

APTICA

L'aptica è costituita dai messaggi comunicativi espressi tramite contatto fisico. Anche in questo caso si passa da forme comunicative codificate (la stretta di mano, il bacio sulle guance come saluto ad amici e parenti), ad altre di natura più spontanea (un abbraccio, una pacca sulla spalla).

L'aptica è un campo nel quale le differenze culturali rivestono un ruolo cruciale: ad esempio la quantità di contatto fisico presente nei rapporti interpersonali fra le persone di cultura sud-europea verrebbe considerata come una violenta forma di invadenza dai popoli nord-europei.

STILI COMUNICATIVI

Lo stile comunicativo è l'approccio abituale di noi stessi o di chi ci circonda alle relazioni personali e professionali con gli altri. Si possono individuare tre tipologie fondamentali di stili e atteggiamenti comunicativi. È evidente che tale distinzione rispecchia la realtà solo parzialmente; i diversi stili comunicativi possono coesistere ed emergere nella stessa persona.

Stile/comportamento passivo:

Il soggetto con uno stile di comunicazione passivo pensa più ad accontentare gli altri che se stesso, è facilmente influenzabile e subisce le situazioni senza opporsi non riuscendo ad esprimere le proprie ragioni, emozioni, esigenze.

Il comportamento passivo è tipico della persona che fa fatica a prendere decisioni, ritiene gli altri migliori di se stessa ("*io non sono ok, tu sei ok*"), teme e dipende dal giudizio altrui, è incapace di rifiutare le richieste, tende a sottomettersi al volere dell'altro.

L'obiettivo generale è evitare un possibile conflitto e/o far piacere all'interlocutore accondiscendendo a delle sue richieste esplicite o anche implicite.

Un atteggiamento e un comportamento passivo consentono a breve termine di:

- diminuire l'ansia che potrebbe emergere esprimendo le proprie idee ma temendo al tempo stesso di perdere la stima, l'affetto dell'altro. Senso di sollievo per essere riusciti ad evitare un conflitto/o una situazione vissuta come difficile;
- neutralizzare il senso di colpa che talvolta si associa all'esprimere un'opinione od uno stato emotivo diversi o potenzialmente diversi dall'interlocutore;
- ottenere un "rinforzo sociale", poiché la persona passiva appare come disponibile e rispettosa dell'altro. Allo stesso tempo è autorinforzante, poiché si può avere la sensazione di essere venuti incontro o di aver fatto un piacere a qualcuno..

Un atteggiamento e un comportamento passivi, determinano a lungo termine

per chi li mette in atto:

- squalifica di se stessi come persona, genitore, professionista, partner, amico, per non vedere mai realizzati i propri desideri e poco considerate le proprie opinioni;
- calo dell'autostima e dell'autoefficacia;
- elevato senso di frustrazione e rabbia davanti a desideri ed obiettivi non realizzati;
- rischio di esplosioni di rabbia;
- sentimenti di impotenza che portano a crearsi un'immagine negativa di se stessi con la tendenza ad isolarsi, e talvolta ad avere la sensazione che l'altro ne approfitti;
- probabilità di insorgenza di patologie fisiche e/o di origine psicosomatica (cefalea, mal di stomaco, gastriti, ecc.).

per l'interlocutore:

- difficoltà nel mantenere la relazione con una persona che non esplicita le proprie opinioni, le proprie idee;
- sensazione di prevaricare l'altro sentendosi in colpa;
- interruzione della relazione per paura di esplosioni di rabbia e aggressività.

Stile/comportamento aggressivo:

Il comportamento aggressivo è tipico della persona che tiene conto esclusivamente di se stesso e della propria gratificazione, calpesta i diritti altrui, ritiene di essere sempre nel giusto, attribuisce agli altri la responsabilità dei propri errori, svaluta l'altro ("*io sono ok, tu non sei ok*"), è rigido, inflessibile rispetto alle sue posizioni, o meglio, non distingue le opinioni dalla realtà oggettiva e tendendo a dare per assolute e giuste solamente le proprie. L'obiettivo generale è "averla vinta a tutti i costi!!".

Un atteggiamento e un comportamento aggressivo consentono a breve termine di:

- ridurre l'ansia suscitata dal timore di non riuscire ad ottenere quello che vuole dando agli altri l'immagine di sé come di persona sicura e forte,
- avere la sensazione di "potere", di avere la situazione e l'interlocutore sotto controllo,
- avvertire il rinforzo sociale, ossia di venire apprezzato perché appare come persona capace di ottenere ciò che vuole.

Un atteggiamento e un comportamento aggressivo determinano a lungo termine

per chi li mette in atto:

- l'assunzione di un atteggiamento costantemente improntato alla difesa e all'attacco che talvolta porterà a doversi scusare eccessivamente provando senso di colpa e di vergogna nei confronti di chi ne è stato la "vittima";
- senso di stanchezza e di spossatezza perché aggredire sostenendo posizioni anche difficili da portare avanti dovendo prevedere le mosse dell'altro, costa fatica;

- progressivo isolamento sociale;
- stress costante dovuto alla sensazione di essere sempre in pericolo o comunque di non essere accettato;
- insorgenza di patologie fisiche e/o di origine psicosomatica (emicranie, ulcere, gastriti, abuso di sostanze tranquillanti, insonnia)

per l'interlocutore:

- esitamento nei confronti di una persona che assume un comportamento imprevedibile;
- sensazione di non essere accettato, considerato;
- uso manipolativo della persona in situazione dove l'aggressività può risultare vantaggiosa;
- interruzione della relazione ad alta intensità di stress.

Stile/comportamento assertivo:

Il comportamento assertivo è tipico della persona che riconosce i propri bisogni, desideri sentimenti, diritti e cerca di affermarli all'interno del contesto in cui è inserito, senza essere passivo ma senza prevaricare, mantenendo buone relazioni con gli altri attraverso una comunicazione chiara, diretta e al tempo stesso coerente e completa, sia sul piano verbale che su quello non verbale.

La persona assertiva non permette agli altri di essere aggressivi, non li subisce, non esige che gli altri modifichino le loro opinioni, non giudica gli altri, decide per se stessa e non si assume responsabilità che non le competono, ha stima di sé e dell'altro (*"io sono ok, tu sei ok"*), sa esprimere le proprie opinioni e le proprie emozioni in modo funzionale, raggiunge i suoi obiettivi, sa che cosa vuole e lo persegue senza calpestare gli altri.

L'obiettivo generale è soddisfare i bisogni e rispettare gli stati d'animo e i diritti di entrambe le parti; valorizzare i contributi di tutti.

Un atteggiamento e un comportamento assertivo determinano a breve termine:

- la necessità di essere chiari nell'esprimere i propri bisogni, desideri, pensieri;
- il bisogno di stare bene con se stessi rispettando le proprie caratteristiche intrinseche;
- il desiderio di "rischiare", esprimendo se stessi;
- la necessità di fidarsi degli altri e della loro capacità di avere un ruolo costruttivo nella relazione;
- la disponibilità a riconoscere all'altro i propri diritti e il perseguimento dei propri obiettivi;
- la disponibilità a gestire in modo produttivo le eventuali divergenze, ricercando accordi e soluzioni condivise;
- la disponibilità di modificare una modalità automatica di interazione che per quanto dannosa risulta essere "meno faticosa" nell'immediato.

Un atteggiamento e un comportamento assertivo consentono a lungo termine di:

- essere coerenti con se stessi;
- aumentare il senso di autoefficacia per avere raggiunto gli obiettivi desiderati;
- ottenere soddisfazione per aver saputo esprimere un proprio stato d'animo, pensiero;
- intraprendere rapporti sociali qualitativamente migliori;
- sperimentare che comportamenti assertivi incrementino assertività nell'altro;
- accettare che, una volta provato a raggiungere un obiettivo, possano esserci validi motivi per non ottenerlo.

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

Quando una comunicazione è efficace?

Una comunicazione è efficace se i vari livelli (verbale e non verbale) sono congruenti: Una comunicazione efficace serve per entrare in contatto con l'altro, dare e ottenere fiducia, affermare, tranquillizzare, coinvolgere, affascinare, ottenere consenso.

Diversamente da quanto si possa pensare, soltanto il 7% della comunicazione passa attraverso il canale verbale. Il "cosa" si comunica, quindi, può essere del tutto marginale rispetto al "come". Il linguaggio non verbale accompagna quello verbale e lo rinforza. I gesti, il tono della voce, lo sguardo, ci aiutano a dire quello che vogliamo comunicare all'altro.

Molte volte però il nostro corpo dice più di quello che noi stessi vogliamo dire. Una stretta di mano data in modo disattento, una postura chiusa, uno sguardo sfuggente, possono far arrivare ben altro al nostro interlocutore rispetto a quanto diciamo con le parole. Si crea, quindi, una distonia tra i due canali comunicativi. Anche se tutto spesso avviene a livello inconsapevole, di solito si tende a dare maggior credito al canale non verbale. Questo significa che, nonostante i nostri sforzi verbali l'altro non sarà per niente convinto di quanto diciamo.

Perché una comunicazione sia efficace, è necessario che il destinatario della comunicazione abbia compreso il messaggio.
Le parole chiave di una comunicazione efficace sono:

- empatia: è la capacità di sintonizzarsi emotivamente con gli altri
- ascolto: è l'elemento essenziale, senza il quale la comunicazione non ha ragione di essere. Ascoltare non è sentire con le orecchie ... è "fare vuoto", perché l'altro possa riempirlo. Se l'altro si sente giudicato, se percepisce che noi svalutiamo il suo problema o lo riteniamo poco importante, non si sentirà ascoltato, non avrà l'impressione che ci stiamo prendendo cura di lui. Ascoltiamo se riconosciamo l'altro come persona e se gli facciamo chiaramente capire con il nostro sguardo, con il nostro modo di accoglierlo, con il nostro corpo e con quello che diciamo che siamo lì per lui.
- flessibilità: bisogna tarare la comunicazione sul nostro ricevente (bambino, adulto, anziano ...) Possiamo conoscere benissimo l'argomento, ma se non riusciamo a farlo arrivare al nostro interlocutore in quel momento, se non riusciamo a selezionare le informazioni da dare e a porle nel modo giusto, non abbiamo comunicato in maniera efficace.
- feedback: è importante stare attenti ai segnali che l'altro ci rimanda mentre comunichiamo: una frase, un sorriso, un cenno del capo, possono dirci se l'altro è sintonizzato sul nostro discorso, se è d'accordo, se sta capendo. È un'informazione preziosa per noi, alla quale dobbiamo prestare molta attenzione. Ci permette di poter "aggiustare il tiro" man mano, in modo da poter far arrivare il nostro messaggio nel modo migliore possibile.
- spontaneità: la comunicazione efficace non è una strategia studiata a tavolino, uguale per tutti, dipende dalla nostra storia e dalle nostre esperienze in situazioni interattive, dipende dal soggetto, dall'altro, dal contesto.

COMUNICARE OGGI

Abbiamo visto che la comunicazione è l'insieme dei processi attraverso cui condividiamo e trasferiamo informazioni. Affinché si possa parlare di comunicazione efficace, è necessario che l'emittente (ovvero colui che avvia la comunicazione) tenga in considerazione vari elementi al fine di garantire il trasferimento efficace del messaggio al ricevente (sia esso un individuo o un gruppo di persone).

A ciò, tuttavia, è di ostacolo la virtualizzazione della società, che si fa sentire in molti aspetti della

nostra vita quotidiana, compreso quello della comunicazione.

Nel nostro mondo si è, infatti, sviluppata moltissimo la comunicazione virtuale, on-line o comunque non dal vivo. Essa però ha diversi limiti in quanto le interazioni virtuali non sono complete, poiché difettano di tutta la parte non verbale e questo rende impossibile un dialogo e un'organizzazione reciproca dei rapporti fra le persone. Quando si comunica si ascolta, se va bene, il contenuto e non si tiene conto del tipo di relazione che c'è fra coloro che stanno dialogando.

Nel momento in cui gli strumenti comunicativi diventano sempre più virtuali, immateriali e astratti viene meno l'interazione fisica con il mondo, e ciò ci costringe a comunicare attraverso rappresentazioni sempre più semplificate ed evanescenti di ciò che vogliamo dire. Ridurre tutto il nostro mondo a qualcosa di incorporeo, riduce anche il nostro rapporto con ciò che è fisico, limitando la nostra capacità di intervenire sulla realtà e di modificarla.

Bisognerebbe, quindi, ridurre la quantità di tempo che impegniamo nella comunicazione virtuale. Spontaneamente, chiunque è portato a usare gli strumenti che sembrano più comodi, perdendo molte volte di vista gli effetti che essi sortiscono. Dovremmo da un lato tentare socialmente di ridurre la comunicazione attraverso questi strumenti e dall'altro, per fare questo, migliorare la progettazione e la creazione degli strumenti reali.