

Comunicazione personale e stile comunicativo

di Silvana Gianoli

9.1 *L'importanza della comunicazione*

Già il grande filosofo greco Aristotele affermava che l'essere umano è un animale politico, intendendo con queste parole sottolineare l'attitudine alla vita di gruppo ed alla comunicazione interpersonale.

Paul Watzlawich nella sua opera fondamentale sulla comunicazione, scritta con Beavin e Jackson e ancor oggi punto di riferimento per gli esperti del settore, ribadisce come non sia possibile non comunicare e come qualsiasi tipo di comportamento, compresa l'assenza di comunicazione verbale, determini una comunicazione.

Nella nuova economia globale sempre più conoscenza e comunicazione sono la chiave di volta del successo personale ed aziendale: solo potendo disporre dei giusti contatti si possono dare risposte tempestive ed evitare errori.

Il primo aspetto da considerare è che, a differenza di quanto comunemente ritenuto, comunicare in modo soddisfacente, raggiungendo gli obiettivi che ci si prefigge, non è affatto facile e spesso è il risultato di un'attenta progettazione.

9.2 *I principi base della comunicazione*

La teoria sulle modalità comunicative definisce quattro principi base:

- non si può non comunicare
- non so quello che ho detto finché non ho ricevuto la risposta
- ogni comunicazione procede su due livelli, il piano del contenuto ed il piano della relazione, ed è quest'ultimo a definire il primo
- gli esseri umani comunicano sia per mezzo delle parole (modulo numerico) sia attraverso segnali quali toni di voce e gestualità (modulo analogico).

9.3 *Contenuto e relazione*

Ogni comunicazione avviene contemporaneamente su due livelli, il primo dei quali è definito come quello del contenuto e il secondo come quello della relazione.

Non esiste una comunicazione migliore dell'altra: ognuna delle due ha dei limiti.

Il livello del contenuto si riferisce all'informazione che viene trasmessa, cioè al "COSA". Il livello della relazione si riferisce a come l'informazione trasmessa deve essere interpretata, in breve al "COME".

Il contenuto viene trasmesso prevalentemente attraverso le parole (messaggi digitali); l'aspetto di relazione viene trasmesso prevalentemente attraverso segnali non verbali (messaggi analogici).

Alcuni aspetti si possono esprimere solo in maniera digitale, altri solo in maniera analogica.

I segnali sul piano del contenuto saranno meglio compresi se la dinamica relazionale è positiva.

Pertanto l'elemento fondamentale da tenere sempre sotto controllo nella comunicazione è la relazione, al punto che il modo con cui si dicono le cose prevale sul loro significato.

Un messaggio può essere confermato o smentito dal modo in cui avviene la comunicazione.

Sicuramente la dissonanza tra contenuto e relazione crea sconcerto nell'interlocutore e disturba la trasmissione del messaggio.

9.4 *Le matrici della comunicazione*

La comunicazione è quindi il risultato di una combinazione di contenuto e di relazione.

Le combinazioni possibili sono quattro:

Combinazione ottimale

	ACCORDO	DISACCORDO
RELAZIONE	★	
CONTENUTO	★	

Comunicazione soddisfacente.
Si raggiungono risultati.
Stato interno: benessere.
Posizione di autorità: parità.

Combinazione di confronto

	ACCORDO	DISACCORDO
RELAZIONE	★	
CONTENUTO		★

Comunicazione soddisfacente.
Il raggiungimento dei risultati non è certo
Stato interno: benessere.
Posizione di autorità: parità.

Combinazione deleteria

	ACCORDO	DISACCORDO
RELAZIONE		★
CONTENUTO		★

Comunicazione non soddisfacente.
Non si raggiungono i risultati.
Stato interno: disagio.

Combinazione di sofferenza

	ACCORDO	DISACCORDO
RELAZIONE		★
CONTENUTO	★	

Comunicazione non soddisfacente.
Il raggiungimento dei risultati
perde di importanza
Stato interno: disagio.

9.5 I segnali della comunicazione analogica

Un errore che spesso si compie è di pensare che la comunicazione possa essere solo scritta od orale.

In realtà i messaggi più incisivi e che rimangono nel tempo si trasmettono proprio con la comunicazione analogica e quindi con la mimica facciale, l'atteggiamento del corpo, il tono della voce.

Il significato di alcuni risale ai primordi della specie umana, agli albori della comunicazione ed è noto a tutti, fin dalla prima infanzia.

I segnali principali sono classificati in cinque categorie fondamentali.

L'atteggiamento

Con questo termine si fa riferimento alla postura assunta dall'individuo e a tutti quei movimenti che modificano la posizione del corpo. Ad esempio: il modo di camminare e di stare seduti, l'accavallare le gambe, lo spostare il peso del corpo.

Un esempio riconosciuto di chiusura consiste nel chiudersi a braccia conserte o addirittura dietro ad un oggetto (una cartella, una borsa), usato quasi come scudo protettivo.

Invece l'atteggiamento diritto viene riconosciuto come indicatore di apertura verso gli altri e verso il futuro.

La mimica

La mimica riguarda tutto quanto traspare sul volto di una persona.

In questa categoria vengono considerati anche segnali psicosomatici quali l'arrossire e l'impallidire.

In genere è proprio attraverso il volto che passa la maggior parte dei messaggi analogici.

Si distinguono tre zone: la regione frontale, la parte della bocca e del mento e la parte mediana con gli occhi considerati "il senso del volto".

La gestualità

Con questo termine intendiamo tutti i gesti compiuti dalle braccia e dalle mani e tutti quei gesti che vengono ripetuti abitualmente. Ad esempio, uscire dalle porte di spalla.

In generale quanto più lo stato emotivo entra in gioco tanto più accentuata sarà la gestualità.

La distanza

La distanza è riferita alla posizione assunta fisicamente rispetto a quanto ci circonda (individui, animali, oggetti).

Ognuno ha una sua zona intima che in genere viene disegnata come una sfera di mezzo braccio di raggio, anche se con molte differenze a seconda delle diverse culture.

Lasciamo liberamente accedere a quest'area solo persone che godono della nostra piena fiducia.

Il rispettare la zona intima di un altro significa rispettare la sua persona e quanto più elevato è il suo stato sociale tanto maggiore è la zona che gli viene riconosciuta.

Il tono

In questa categoria di segnali consideriamo quegli aspetti che caratterizzano l'eloquio di una persona quali il ritmo, l'intonazione, il volume della voce, le pause nel discorso.

9.6 La sintonia nella relazione

La mancanza di sintonia nella relazione può derivare dal fatto che ognuno di noi ha della realtà interna/esterna una propria rappresentazione in base a quel-

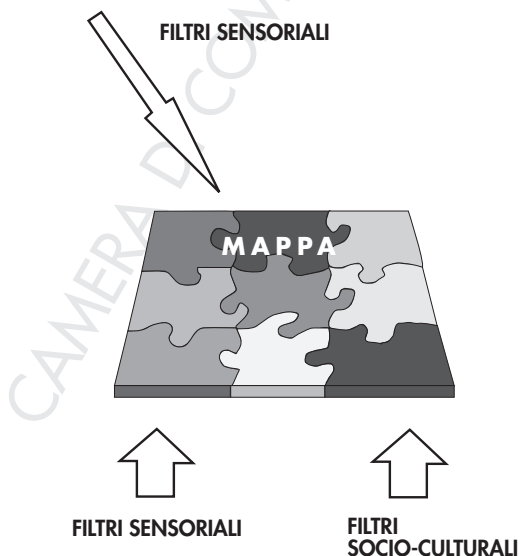


Figura 7

li che sono i propri filtri sensoriali e quindi in base alle proprie chiavi di lettura che possono essere influenzate sia dall'ambiente socio-culturale (filtri socio-culturali) sia dalle caratteristiche intrinseche dell'individuo (filtri soggettivi).

A questo proposito le teorie legate alla P.N.L. (programmazione neurolinguistica) sottolineano il fatto che ognuno di noi costruisce la propria rappresentazione delle realtà interne/esterne, vale a dire la propria Mappa, che può quindi differire da soggetto a soggetto.

Di conseguenza, la rappresentazione che ognuno dà del proprio territorio di riferimento differisce non solo da quella altrui, ma anche da come in effetti è conformato il territorio. In sintesi, "la Mappa non è il territorio", ma è comunque il modo con cui lo percepiamo.

9.7 I filtri sensoriali

Le parole che usiamo, la gestualità, il tono della voce, in generale tutti i segnali della comunicazione analogica sono strettamente legati al nostro sistema di rappresentazione.

Esistono, sempre in base alla P.N.L., tre tipologie di filtri soggettivi, detti filtri sensoriali:

V ISIVO

A UDITIVO

C ENESTESICO

Per stabilire una buona relazione con i nostri interlocutori è importante individuare il loro filtro V.A.C., come primo passo per decodificarne le mappe e comprenderne i sistemi di rappresentazione.

Il V.A.C. di un interlocutore viene individuato ascoltando le parole da lui utilizzate ed osservandone il comportamento.

Di seguito si forniscono alcuni esempi di termini classificati secondo il loro significato V.A.C.

Termini Visivi

Chiaro, scuro, luminoso, lampante, evidente, quadro, panorama, disegno, dipinto, vedere, mostrare, illustrare, chiarire, osservare.

Termini Auditivi

Armonioso, rumoroso, silenzioso, cantato, parola, campanello, musica, concerto, ascoltare, parlare, suonare, sentire.

Termini Cenestesici

Toccato, assaporato, interiorizzato, vissuto, odore, gusto, risultato, concreto, fatto, avere i piedi per terra, toccare con mano.

Termini Neutri

Imparare, insegnare, viaggiare, convenienza, utile.

Le seguenti frasi rappresentano un filtro V.A.C. neutro. Un esercizio può consistere nel trasformarle nei rispettivi filtri V, a e C.

1. Hai capito la situazione?

(V)

(A)

(C)

2. Non sono d'accordo

(V)

(A)

(C)

3. Ti piace la campagna?

(V)

(A)

(C)

4. La nostra società offre le migliori condizioni.

(V)

(A)

(C)

Oltre alle parole usate, è possibile comprendere quale filtro sia utilizzato in quel momento da chi comunica osservando la sua postura e il comportamento fisico, per una serie di parametri come indicato nella seguente tabella.

Segnali della comunicazione analogica per il test V.A.C.

	VISIVO	AUDITIVO	CENESTESICO
Movimento occhi e corpo	in alto	orizzontale	in basso
Respirazione	alta	addominale	ventre
Tono voce	acuto	chiaro	basso
Ritmo parole	veloce	cadenzato	pause
Movimenti	spalle erette	ritmici	rilassati
Mani e braccia	dito puntato	braccia conserte	mani vicino bocca
Colorito	pallido	neutro	rossori

Individuare con chiarezza quali filtri V.A.C. sta utilizzando il nostro interlocutore permette di comprendere a quali segnali possa essere maggiormente ricettivo (combinazione ottimale), e quali invece possono provocare disagio (combinazione deleteria o di sofferenza).

Lo stesso vale per noi stessi: usiamo in prevalenza filtri V, A, o C?

Siamo in grado di raggiungere un equilibrio tra queste tre categorie, e quindi riusciamo a modulare la nostra comunicazione in funzione dell'interlocutore, oppure propendiamo per una di queste, e quindi presumibilmente abbiamo più difficoltà a "entrare in sintonia" con un interlocutore che propende invece per un'altra delle tre categorie?

9.8 L'insicurezza porta all'incongruenza

In un processo comunicativo, qualunque sia il mezzo utilizzato, i segnali di contenuto e di relazione possono essere congruenti o incongruenti. L'incongruenza suscita nell'interlocutore un forte senso di disagio e fa perdere credibilità al messaggio trasmesso.

In particolare l'insicurezza, la timidezza possono portare alla trasmissione di segnali discordi e quindi queste caratteristiche possono costituire un notevole ostacolo alla comunicazione interpersonale.

Molto spesso le persone insicure vengono considerate scostanti, arroganti, presuntuose.

In questi casi è proficuo lavorare sulla crescita dell'autostima, valutando con ironia i propri limiti ed abituandosi a pensare in positivo cercando di migliorare il proprio stile di comunicazione.

9.9 Autoanalisi del proprio stile comunicativo

Il nostro corpo “parla” ogni volta che comunichiamo, anche in modo più evidente di quanto ci si accorga, anzi spesso trasmette messaggi, ben interpretabili dal nostro interlocutore, e che noi vorremmo tenere nascosti.

Abituarsi a rendersi conto dei segnali del proprio linguaggio corporeo permette di migliorare la conoscenza di sé stessi ed aiuta a controllarli in funzione degli obiettivi di comunicazione che s'intendono raggiungere.

In tal modo, col tempo e con l'esercizio, si riescono a registrare con più attenzione i segnali che ci vengono inviati dagli interlocutori. Ci si pone così in una posizione di ascolto che è fondamentale per evitare di compiere errori di relazione in un processo comunicativo.

Infatti quanto maggiore è la capacità di un individuo di comprendere la propria emotività tanto maggiore sarà la sua capacità di cogliere l'emotività altrui.

Agli inizi degli anni '80 Richard Bandler (matematico) e John Grinder (linguista) presentarono i risultati di una ricerca compiuta su un campione dell'insieme dei “migliori comunicatori”.

Lo scopo della ricerca era di individuare quali azioni, consapevoli od inconsapevoli, essi mettevano in atto per riuscire a comunicare in modo eccellente con i loro interlocutori.

Dalla ricerca risultò che i soggetti avevano tutti
“... una notevole capacità di adattamento al MODO
DI PERCEPIRE LA REALTA' dell'interlocutore ...”

E proprio questa è la chiave del successo nella comunicazione interpersonale.

Indipendentemente dallo strumento di comunicazione utilizzato (colloquio personale, comunicazione scritta, comunicazione telefonica, messaggio e-mail, riunione) deve intanto essere ben chiaro l'obiettivo della comunicazione, ciò che si vuole ottenere.

Subito dopo occorre porsi in posizione di ascolto, comprendere quali sono le modalità prevalenti di comunicazione del proprio interlocutore.

Il modo più efficace di comunicare sarà infatti scelto in funzione dell'interlocutore.

Viceversa, pensare che comunque il nostro interlocutore comprenda ciò che vogliamo dirgli, senza curarci di come lo percepisce, significa impostare la comunicazione ignorando tutte le sue basilari regole, che invece impongono come elemento fondamentale la conoscenza del destinatario, prima ancora che la forma o il contenuto di ciò che vogliamo trasmettere.