

COMUNICAZIONE – Stefano Iovino (16/10, 23/10, 06/11)

“Oltre le parole” I segreti della comunicazione

Capire le relazioni, migliorare le parole, esprimersi con più consapevolezza

Materiale didattico

Comunicare è un concetto complesso che coinvolge molte più variabili di quelle che siamo abituati a conoscere.

Comunicare vuol dire: mettere in comune. Ma cosa? Come?

Per rispondere a questa e a molte altre domande dobbiamo renderci conto, prima di tutto, che comunicazione e felicità sono strettamente legate.

La felicità è uno dei temi più importanti della vita di ciascuno di noi. È un traguardo da raggiungere e un obiettivo ben chiaro nella mente di molte persone.

Partiamo da qui!

Noi esseri umani siamo spesso “passivi” nei confronti della felicità. Non ci rendiamo conto che la felicità ci capita. Il nostro scopo, prima di iniziare a conoscere di più in merito alla comunicazione, è quello non solo di imparare a riconoscere il ruolo attivo che abbiamo nei confronti della felicità, ma anche quello di imparare al più presto come fare a replicarla una volta che ci siamo messi in posizione attiva e proattiva.

Una prova di questa nostra passività è che siamo abituati a chiederci: che cos'è la felicità?

Questa domanda ci mette nella posizione sbagliata e ci fa concentrare su qualcosa che distoglie le nostre energie da quello che è il nostro vero ruolo nei confronti della felicità: quello di imparare a riconoscerla e replicarla.

Felicità è un processo e, come tale, è fatto da regole e step ben precisi.

Come funziona, però, il nostro cervello quando si parla di processi?

Il nostro cervello è come un computer e punta ad analizzare i dati che si trova di fronte. Con l'esperienza poi, man mano che questi dati diventano cultura personale, li trasforma in AUTOMATISMI e li utilizza per far funzionare al meglio tutti i passaggi di questo processo. Succede qualcosa di simile a quando guidiamo un'auto, nessuno di noi guida guardandosi i piedi!

Il nostro organismo è in grado di fare moltissime attività multiple e simultanee mentre guidiamo (ascoltiamo la radio, freniamo, acceleriamo, cambiamo le marce, parliamo con qualcuno, ecc.) e lo facciamo senza pensarci. Questo succede perché possiamo concentrarci sulle cose davvero importanti come il guardare il percorso, controllare i pericoli o, semplicemente, tenere l'auto in strada.

Tutta questa enorme quantità di automatismi, riportata alla nostra intera vita, è in grado di far sì che possiamo raggiungere la nostra felicità in maniera automatica, concentrandoci su ciò che è importante e lasciando agli automatismi le cose semplici, ripetitive e di poca rilevanza.

Tutto questo, però, funziona solo quando gli automatismi sono ben programmati!

È questo il motivo che ci porta ad avere un focus sbagliato nei confronti della felicità!

Il processo della felicità inizia molto prima e finisce molto dopo quello che pensiamo!

Avere un buon automatismo vuol dire che smettiamo di chiederci “che cos’è la felicità?” e spostiamo l’attenzione su noi stessi.

La domanda “che cos’è la felicità?” ci fa concentrare su qualcosa che felicità non è!

Felicità non è la macchina nuova o una buona fetta di torta (anche se possono sicuramente farne parte!). Felicità è un nuovo atteggiamento verso qualcosa, che parte da una nuova consapevolezza di cosa vogliamo da noi stessi, prima ancora che dagli altri.

Qual è il legame tra felicità e comunicazione?

Il legame tra felicità e comunicazione è che la comunicazione è il primo step del processo della felicità!

La comunicazione è anch’essa un processo, ma è anche il primo punto del processo della felicità.

Dicevamo che comunicazione significa mettere in comune e ci chiedevamo cosa e con chi. A questo punto la risposta è semplice! Comunicare è mettere in comune prima di tutto noi stessi con noi stessi.

Questo si può fare solo se gli automatismi che abbiamo costruito funzionano bene. Per replicare la felicità dobbiamo essere in grado di capire qual è il motivo per il quale vogliamo essere felici (creando così una nuova consapevolezza nei confronti della nostra felicità), eliminare la passività che abbiamo nei suoi confronti e strutturare un automatismo che ci porti naturalmente nella direzione di ciò che ci rende pieni e soddisfatti.

Come si comprende non siamo ancora partiti nella direzione del nostro viaggio e già abbiamo molto da fare in termini di lavoro. Strutturare al meglio la comunicazione (e la felicità che ne consegue) è un lavoro lungo, ma ne vale certamente la pena!

COMUNICAZIONE COME PROCESSO

Anche la comunicazione, in quanto processo, ha i suoi automatismi. Ma dove si trovano?

Il primo e più importante sta nel modo in cui mettiamo in comunicazione noi stessi con noi stessi.

Ce lo siamo già detti. Non abbiamo ancora iniziato a comunicare con gli altri e già abbiamo molto lavoro da fare. Dobbiamo necessariamente imparare a fare questa cosa fondamentale prima di mettere in comune noi stessi con qualcun altro. Se non ci impegniamo a fondo nel comprendere come fare, tutto ciò che metteremo in comune sarà falsato da un approccio non corretto.

Per comunicare bene dobbiamo imparare a fare bene una sola cosa: **PARLARE DA SOLI**.

L’importanza di questo semplice atto (che non è quello del parlare tra sé e sé) sta nell’essere capaci di mettere in comune con noi stessi ciò che è di reale valore per la nostra crescita. Pensate per un momento a quando vi parlate dopo aver fatto un errore. Cosa vi dite? Come ve lo dite?

Siete di quelli che si dicono: che stupido che sono stato? O di quelle che si dicono: cosa ho imparato da questo?

Il nostro cervello impara tantissimo per ripetizione. Pensate ad una vita spesa a dirvi che siete stati stupidi perché avete fatto un errore e un’altra a cercare cosa avete imparato di nuovo da quel medesimo errore. Sono due punti di partenza ben diversi.

È questo continuo ripetere che crea l'automatismo! Ecco anche il perché dell'importanza di questo concetto.

L'automatismo costruisce una consapevolezza. Sta a noi decidere quale.

Una volta costruito l'automatismo e compreso cosa stiamo mettendo in comune con noi stessi, possiamo dedicarci a comprendere come possiamo mettere in comune noi stessi con gli altri.

In tutto questo è fondamentale ricordare che la comunicazione è un processo e, in quanto tale, ha delle regole da seguire e dei punti fissi da cui dobbiamo passare.

In breve, il processo della comunicazione è questo:

1- Pensato non è detto.

Facciamo attenzione a ciò che è nella nostra testa. Nella comunicazione esiste il concetto di "angolo di distorsione" che racconta molto bene una delle principali difficoltà della comunicazione: molto spesso siamo convinti di dire qualcosa mentre, in realtà, diciamo tutt'altro.



2- Detto non è sentito.

Il contesto è fondamentale! Avete mai provato a parlare di qualcosa mentre uno stadio intero sta intonando il coro per sostenere la propria squadra del cuore? Per sentire si intende l'atto tecnico del percepire il suono. Non è scontato questo!

3- Sentito non è ascoltato.

Certo! L'ascolto è un atto volontario. Siamo noi a scegliere di dedicare attenzione alla persona che abbiamo di fronte. Anche l'ascolto ha le sue regole e parte da una scelta di ciascuno di noi.

4- Ascoltato non è compreso.

Con l'ascolto inizia ciò che ci mette in posizione "attiva" nei confronti della comunicazione (e di conseguenza nei confronti della nostra felicità). Il comprendere è la conseguenza dell'efficacia della comunicazione e dipende da noi. Siamo i soli responsabili dell'efficacia della nostra comunicazione.

5- Compreso non è condiviso.

Questo è il vero super potere dell'essere umano. La bellezza della comunicazione è che ci mette nella condizione di mantenere il potere rispetto a ciò che viene messo in comune. Noi abbiamo la responsabilità della nostra comunicazione e siamo responsabili della sua efficacia fino al punto in cui chi abbiamo di fronte condivide o no ciò che stiamo mettendo in comune.

La comunicazione efficace non prevede sempre un accordo, ma una chiarezza degli intenti.

Fino a qui abbiamo compreso quanto sia complesso comunicare. La domanda cui voglio rispondere ora è: perché dobbiamo imparare a farlo bene? Quale motivo dovrebbe spingerci a fare una tale fatica per comprendere questo concetto e imparare questo processo?

La risposta è molto semplice e viene dal primo assioma della comunicazione che dice una cosa molto semplice: è impossibile non comunicare.

Tanto vale farlo bene allora!

Quello che sappiamo in relazione alla comunicazione è che può essere, verbale (contenuto), non verbale (gesti ed espressioni) e para verbale (tono, ritmo e volume). Riguardo al nostro modo di funzionare, invece, sappiamo che percepiamo prima di tutto il non verbale, poi il para verbale e solo per ultimo il verbale.

Queste poche informazioni ci aiutano a trovare il punto di partenza dal quale affrontare il tema. Quali strumenti possiamo usare per fare in modo che possiamo imparare bene a comunicare?

CARATTERISTICHE PREVALENTI

Ognuno di noi ha un carattere prevalente che utilizza come filtro per percepire la realtà. C'è chi è maggiormente visivo, chi più auditivo e chi più cinestesico.

Il visivo è un individuo dinamico che ragiona per immagini ed elabora i propri pensieri e riflessioni come se fossero veloci sezioni di un filmato. Le caratteristiche più evidenti di una persona visiva sono:

- Il continuo gesticolare;
- Portare le braccia all'esterno quasi a disegnare in aria concetti;
- Rivolgere lo sguardo verso l'alto;
- Utilizzare un timbro di voce alto e accelerato con pochissime pause.

Questi individui hanno talmente tante immagini in testa che cercano di spiegarle tutte, associandovi parole che non tralascino alcun dettaglio. Le persone visive si toccano spesso gli occhi, sono estroverse, brillanti e talvolta impulsive, inclini alla competizione e amano immaginare e progettare. Sono dotate di un alto livello di energie e colgono tutti i dettagli, compresi gli aspetti minori che le altre persone non noterebbero nemmeno. Le espressioni più usate dagli individui di questa categoria sono: "mettere a fuoco" o "combinarne di tutti i colori".

Gli auditivi hanno una memoria capace di registrare la sonorità attorno alla loro vita. L'ascolto per questo genere di persone è fondamentale: danno molta importanza al dialogo e alle discussioni, al significato e all'utilizzo delle parole. Il linguaggio di un individuo auditivo è caratterizzato da:

- Tono armonioso;
- Cadenza ritmata;
- Scelta delle parole;
- Pause al punto giusto e respirazione regolare.

Questi individui amano dialogare e si ricordano dettagliatamente tutte le parole che hanno ascoltato. Sono introversi e riflessivi e utilizzano gesti quali lo schiocco delle dita e termini come "dirlo chiaro e forte" o "prestare orecchio".

Le persone cinestetiche sono la parte rimanente della popolazione e vedono il mondo attraverso il filtro dei sensi più tangibili (tatto, gusto e olfatto). Un soggetto cinestetico presenta le seguenti caratteristiche:

- Compie respiri lunghi e profondi;

- Fa numerose pause;
- Ha un tono di voce basso;
- Ha una gestualità lenta, quasi rilassata.

Questi individui ricercano il contatto fisico con l'interlocutore (toccandogli la mano, la spalla o cercando un abbraccio). Sono persone emotive e socievoli che non nutrono un vivo interesse per i dettagli, ma sono spontanee e usano espressioni come “tagliare corto” o “pelle d'oca”.

Ciascuno di questi caratteri si presenta in maniera prevalente in ciascuno di noi e possiamo identificarlo attraverso tutto ciò che è non verbale, confermarlo attraverso il para verbale e apprezzarlo attraverso il verbale della persona che abbiamo di fronte.

ACCESSI OCULARI

I movimenti oculari di una persona sono quindi degli indizi su come la persona stia processando le informazioni, su come le “immagazzini” nella propria memoria e su come, di conseguenza, si comporti.

Osservare attentamente gli schemi dei movimenti oculari di una persona ti consente quindi di capire come questa stia processando, internamente, le informazioni.

Vuoi capire come la persona stia processando le informazioni per svariati motivi:

- per poter ricalcare lo specifico processo di pensiero, parlare lo stesso linguaggio, adeguare il tuo comportamento a quello dell'altro così da rendere più fluida, semplice e veloce la comunicazione e creare relazione.
- per poter verificare la congruenza della persona rispetto a ciò che sta dicendo. Se una persona descrive un evento al quale ha partecipato, ad esempio, gli occhi della persona dovrebbero muoversi primariamente in alto a sinistra, in visivo ricordato. Se gli occhi della persona andassero molto in alto a destra è possibile che la persona stia costruendo o ricostruendo alcuni aspetti dell'esperienza che sta descrivendo. Questo potrebbe dipendere da molti fattori. Potrebbe significare che la persona sia insicura, non ricordi esattamente, ma anche che non stia dicendo la verità.
- consente di comprendere la strategia, e cioè la sequenza di operazioni interne ed esterne, che la persona sta utilizzando per fare quello che sta facendo, qualsiasi cosa sia (che stia prendendo una decisione, che stia imparando, che si stia motivando, etc.)

Se pongo al mio interlocutore una domanda del tipo: “Di che colore è il divano di casa tua”, per potermi rispondere, dovrà andare a recuperare l'immagine del divano in Visivo ricordato (Vr).

Ricorda però che siamo esseri umani e che nulla è così automatico.

Ad esempio, il tuo interlocutore, posto davanti alla domanda di cui sopra, potrebbe prima “andare” in Auditivo Digitale (dialogo interno), ripetendosi la domanda, e solo successivamente andare in Visivo Ricordato.

Tieni presente che molte persone hanno già i propri movimenti oculari collegati alle loro modalità rappresentazionali primarie.

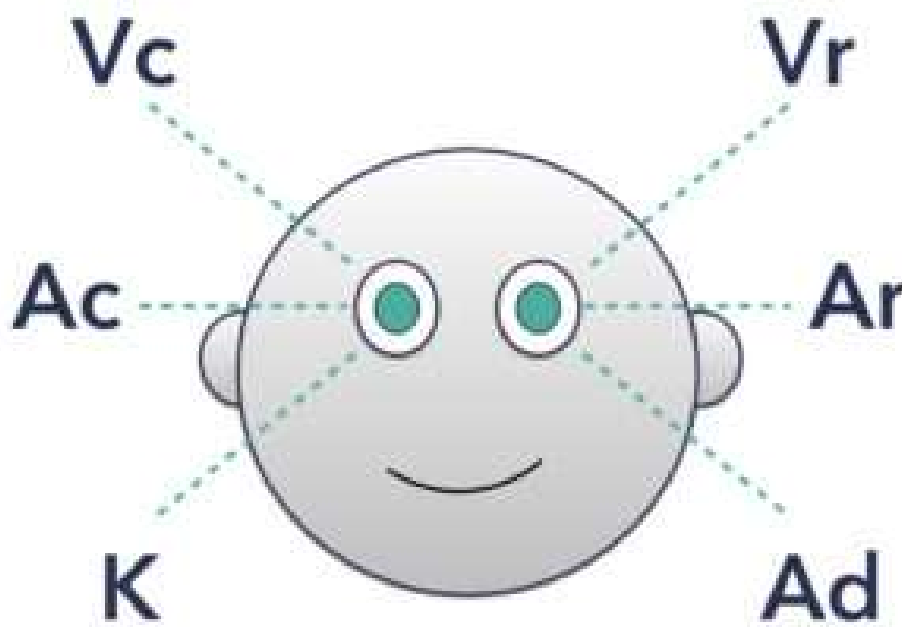
Una persona con una preferenza molto visiva potrebbe tendere a guardare in alto a destra o a sinistra, indipendentemente da quale modalità sensoriale sia presupposta dalla domanda.

Se chiedessi a una persona di questo tipo di pensare alla sua canzone preferita, potrebbe visualizzare la copertina del CD per poter ricordare il nome della canzone.

Una persona orientata cinestesicamente, potrebbe guardare verso il basso e verificare le proprie sensazioni per determinare qual è la sua canzone preferita.

Ricorda inoltre che le persone devono accedere con gli occhi solo quando l'informazione non è immediatamente disponibile.

Per fare un esempio semplice, se tu chiedessi a qualcuno come suona la sua stessa voce quando parla come Paperino, la prima volta dovrebbe accedere, ma se tu gli ripetessi la domanda, non avrebbe più bisogno di accedere con gli occhi perché l'informazione sarebbe già disponibile.



Visivo Costruito (VC)

Vedere immagini di cose mai viste prima, o vedere cose in modo diverso da come sono state viste prima. Risponde a domande come “Che aspetto avrai a 90 anni?”

Visivo Ricordato (VR)

Vedere immagini di cose viste prima nello stesso modo come sono state viste prima. Risponde a domande come “Che aspetto ha la tua giacca preferita?”

Auditivo Costruito (VC)

Ascoltare suoni mai uditi prima. Risponde a domande come “Come suonerebbe il tuo nome pronunciato al contrario?”

Auditivo Ricordato (VR)

Ricordare suoni uditi prima. Risponde a domande come “Qual è l’ultima cosa che ho detto?”

Cinestetico (In inglese kinesthetic K)

Provare sensazioni e/o emozioni. Risponde a domande come “Le tue mani sono fredde ora?”, “Come ti senti quando corri?”

Auditivo Digitale (AD)

Parlare con sé stessi. Risponde a domande come “Cosa ti dici spesso?”, “Recita la tua poesia preferita”.

ASCOLTO ATTIVO

Perché tutto questo possa funzionare una cosa deve funzionare perfettamente. L’ascolto.

Quando parliamo di ascolto parliamo di ASCOLTO ATTIVO che ha delle regole ben precise:

- 1- Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.
Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
- 2- Quel che vedi dipende dalla prospettiva in cui ti trovi.
Per riuscire a vedere la tua prospettiva, devi cambiare prospettiva.
- 3- Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a capire come e perché.
- 4- Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio.
- 5- Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi.
Il loro codice è relazionale e analogico.
- 6- Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.
I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti perché incongruenti con le proprie certezze.
- 7- Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione.
Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
- 8- Per divenire esperto nell’arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica.
Ma quando hai imparato ad ascoltare, l’umorismo viene da sé.

Chi ascolta:

- Non giudica
- Non interpreta
- Non consiglia/prescrive
- Non si identifica

Ma:

- Coglie (col proprio sentire)
- Raccoglie (domande)
- Accoglie (ospita)
- Restituisce (dà indietro qualcosa di già ricevuto)

PROSSEMICA

Altro strumento fondamentale per comprendere come la persona che abbiamo di fronte sta approcciandosi alla costruzione della relazione è La **prossemica**, cioè la disciplina semiologica che studia i gesti, il comportamento, lo spazio e le distanze all'interno di una comunicazione, sia verbale sia non verbale.

La prossemica è fondamentale perché nella distanza c'è un forte elemento di conferma dell'efficacia della nostra relazione.

Se il nostro interlocutore tende a non farsi avvicinare, possiamo dire che qualcosa non va.

- La **distanza intima** (0-45 cm).
- La **distanza personale** (45-120 cm) per l'interazione tra amici.
- La **distanza sociale** (1-2-3-4-5 metri) per la comunicazione tra conoscenti o il rapporto insegnante-allievo.
- La **distanza pubblica** (oltre i 3-4-5 metri) per le pubbliche relazioni.

CONCLUSIONE

La sintesi di questo lavoro è molto semplice. La comunicazione va ricercata, come molte delle cose importanti che vogliamo raggiungere, dentro di noi.

Cosa vogliamo raggiungere quando pensiamo a noi come “buoni esseri umani”?

Come posso fare per mettere in comune il mio essere così con me stesso e con le persone che ho intorno?

Come posso capire se tutto questo sta funzionando?

Nella risposta a queste tre domande sta il concetto di comunicazione. Come anticipato durante il corso questo è un concetto “secondo me” e il mio obiettivo è stato quello di dare a tutti gli strumenti per poter creare autonomamente un proprio slancio al ragionamento, un nuovo punto di vista.

Tutto questo è contenuto nel libro da cui ho tratto tutte le informazioni che ho condiviso.

Il libro è il mio, IL VIAGGIO PER LA FELICITÀ edito da bookabook. Questa è stata tutta la mia bibliografia per queste ore di piacevole condivisione.

Per il resto lascio nuovamente i miei contatti, nel caso qualcuno volesse continuare a mettere in comune con me un pezzo della sua strada.

Grazie.

STEFANO IOVINO

stefanoiovino85@gmail.com

3391097900