

DAL BLA BLA BLA... ALLA COSTRUZIONE DI AUTENTICHE RELAZIONI L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE

Da sempre l'uomo ha innato il bisogno di porsi in relazione con gli altri per scambiare idee, informazioni, emozioni o per mantenere rapporti con l'ambiente familiare, professionale e sociale. Questa esigenza è aumentata soprattutto nella nostra epoca, nella quale anche la comunicazione tra persone, nei tradizionali ambiti di vita comune sembra diminuire e spesso si riduce a un insignificante bla bla bla... o a un dannoso chiacchiericcio. Si sprecano tante parole ma il dialogo è scarso, e quindi nascono continuamente nuove forme comunicative (web, gruppi di auto-aiuto, ricorso a psicologi, lettere ai giornali, partecipazione a programmi televisivi attorno ad argomenti anche strettamente personali...).

La comunicazione si estrinseca mediante due sistemi espressivi:

- il «modello interattivo logico», vale a dire la comunicazione verbale che si concretizza prevalentemente con la parola;
- il «modello interattivo analogico», cioè il non verbale che si manifesta mediante movimenti, gesti, simboli ed ambienti.

E' quindi importante correggere il concetto diffuso che la comunicazione sia costituita solo, o in massima parte, dalla parola, perché un'adeguata attenzione merita anche il canale «analogico», in alcuni casi più importante di quello «logico». Infatti, mentre può esistere una comunicazione solo su base «analogica», non è invece possibile quella verbale priva di un qualsiasi riferimento non verbale. Inoltre, la comunicazione analogica, se attentamente osservata, può rivelarci la non totale congruenza, veridicità e sincerità di chi parla.

Funzione logica ed analogica della comunicazione

Funzione logica della comunicazione

La funzione logica, o comunicazione verbale, ha come centro la parola: il bambino apprende con facilità a parlare; la vita di ogni uomo è intessuta di parole che l'accompagnano come il respiro; notiamo, inoltre, una sfrenata corsa alle parole per propagandare la propria idea.

Eppure, il colloquio, rimane sempre una sfida; soprattutto *la parola*.

Sii possono pronunciare parole giuste o sbagliate, quelle che aprono delle ferite o quelle che aiutano a guarire, quelle che possono costruire o quelle che distruggono, quelle che creano unione o che aprono divisioni, quelle che infondono timore o quelle che emanano la pace; dunque parole di vita o di morte.

Nella comunicazione quotidiana può esserci un passaggio di parole per trasferirsi delle notizie, per ricordare un fatto oppure uno scambio di opinioni e di pareri. Se vogliamo che la nostra comunicazione con l'altro sia significativa, importante e rilevante serve andare oltre per giungere *all'interscambio di sentimenti* perché soltanto a questo livello si può comprendere in nostro interlocutore.

I sentimenti aiutano a cogliere i valori, costituiscono il fondo vitale dell'uomo e manifestano il significato che un evento assume per la persona. Questo è il grado più profondo e più intimo raggiungibile dalla parola poiché creano l'incontro tra due volti che si guardano negli occhi.

Fino a quando la nostra parola non è in grado di creare un clima che favorisca lo scambio di sentimenti, dell'altro si conoscerà poco perché nessuno dei due interlocutori si è veramente e sinceramente aperto.

Funzione analogica della comunicazione

La funzione analogica della comunicazione riguarda quella "non verbale" e il "simbolismo comunicativo". E' meno conosciuta ma è altrettanto importante nel processo comunicativo.

Il più delle volte si ritiene che l'accettazione di un messaggio dipenda unicamente da una convincente comunicazione logica: parole adeguate e persuadenti argomenti, dimenticando che anche l'inconscio, i sentimenti e le emozioni, comunicano con modalità loro proprie. L'importanza della funzione analogica si basa sul fatto che spesso gli aspetti comportamentali sono istintivi più che logici e il comportamento, varie volte, precede la motivazione logica. Si pensi, ad esempio, agli atteggiamenti che inconsapevolmente si assumono di fronte ad un oratore noioso anche se ci si impegna a mantenersi impassibili. Nella comunicazione la parte analogica mostra la contraddizione tra i sentimenti, gli istinti ed il razionale.

Si comprende così la congruenza o meno con quello che la parola recita e, di conseguenza, l'autenticità del messaggio che coinvolge, emotivamente ed ansiosamente, l'interlocutore nei confronti del contenuto.

Quando la parola maschera o inganna, il corpo parla più forte e fornisce indici di verità.

La comunicazione analogica avviene mediante alcuni atteggiamenti collegati a quella verbale e al contesto relazionale nel quale si svolge: gestione degli spazi fisici (distanza tra sé e gli altri); instabilità della postura (dondolio, posizione arti superiori o inferiori); contrazione muscolare del volto (deglutizione, irrigidimento mascellare, fuga dello sguardo); utilizzo di rumori e di suoni privi di un significato logico (raschiamento della gola, emissione di sbuffi, ricorso continuo a interazioni senza senso logico); tocco o grattamento di determinate parti del corpo (frontale, parietale, occipitale, auricolare, sopracciglio, naso, polso, dorso della mano, zona scapolare); uso di oggetti (giocherellare con la penna, girare l'anello, toccarsi la cravatta o la collana); abbigliamento (ornamenti e trucco).

L'ascolto della parola, l'attenzione ai gesti e la comprensione dei sentimenti, sono elementi fondamentali da rammentare in ogni incontro.

Elementi per una comunicazione autentica

1. Accoglienza

È la fase preliminare della comunicazione. Accogliere l'altro, significa riconoscerlo essere umano, unico ed irripetibile, metterlo a proprio agio, individuando i suoi bisogni essenziali e fondamentali, in modo particolare quello di sentirsi accolto ed amato. L'uomo non attende solo coloro che fanno, anche perché spesso è consapevole che a livello sociale e societario non è possibile fare di più e meglio; aspetta chi è disponibile ad interessarsi della sua interiorità dove sono presenti le sue paure e le sue ansie.

Così, una comunicazione che sa entrare con discrezione ma significativamente nel vissuto dell'altro, diventa medicina per un cuore che spesso soffre ferite profonde e dolorose.

2. Ascolto

In ogni comunicazione il momento principale è quello dell'ascolto: attenti a quello che l'altro dice e a come lo dice. Questa è un'arte difficile, sia perché non siamo più abituati ad ascoltare, assorbiti da un ritmo di vita sempre più frenetico, come pure perché l'ascolto è influenzato da molti fattori disturbanti: le preoccupazioni personali, il desiderio di offrire subito delle risposte, il disinteresse, la paura del coinvolgimento emotivo.

Per ascoltare è fondamentale il silenzio esterno e quello interiore poiché solo se sappiamo udire noi stessi, siamo in grado di ascoltare meglio gli altri. Dalla predisposizione a rimanere in silenzio, nasce la capacità di un ascolto che presta attenzione senza pregiudizi e senza riserve; è rivolta al positivo ed impegna tutta la persona compresi i sensi e l'intuizione.

3. Non giudicare

Giudicare ed etichettare reprime la comunicazione oltre che bloccare ogni relazione. Spesso emettiamo giudizi anche se possediamo pochi e frammentari indizi, perseveriamo in questo atteggiamento o imponiamo autoritariamente il nostro punto di vista. Con questo atteggiamento che denota la paura del confronto e l'incapacità ad abbandonare il proprio punto di vista, è impossibile gestire una valida comunicazione e relazione.

4. Contatto continuo con la propria interiorità

Solo da un continuo contatto con l'interiorità nasce la capacità di essere onesti con se stessi e con gli altri. Ciò permetterà di chiedere scusa in particolari momenti: «Oggi non so ascoltarti perché dentro non sono sereno». Quando non si è in armonia con il proprio io, oppure non si supera un conflitto interiore, la comunicazione può assumere i connotati del soggiogare, opprimere, schiavizzare diventando spesso autoritaria e direttiva.

5. Selezionare le richieste

L'altro può rivolgersi a noi con due modalità: esprimendo il desiderio di «essere preso a cuore» e qui esterna i dubbi, l'angoscia, i timori; oppure dichiarando «il bisogno di capire» alcuni eventi che si stanno verificando nella sua esistenza che si traducono solitamente nell'interrogativo: «Perché a me? Che male ho fatto?». Di fronte a queste due espressioni: «desidero essere preso a cuore»

e «voglio sapere il senso di tutto questo», dobbiamo distinguere a quale possiamo rispondere. E' indispensabile optare per quella che rappresenta la nostra esperienza o sulla quale stiamo conducendo una ricerca personale. Una risposta al primo interrogativo è spesso espressa dal silenzio partecipativo che manifesta la propria disponibilità: «Sono a tua disposizione». Mentre per le domande sui «significato» ognuno deve verificare fino a che punto può fornire una risposta.

6. Utilizzare il tempo necessario

Il tempo, parte fondamentale della nostra vita, è l'elemento più prezioso che possiamo donare all'altro, sapendo andare contro corrente, in una società dove si è soliti affermare: «Non ho tempo». E quando questo sarà, per necessità, breve, è opportuno sublimarlo con l'intensità della presenza.

Stili di risposte

Carl Ransom Rogers, psicologo statunitense, noto per i suoi studi sul counseling e la psicoterapia all'interno della corrente umanistica della psicologia, evidenziò che nella dinamica della relazione e della comunicazione esistono sei tipi di risposte; cinque disturbano la comunicazione, mentre una, quella comprensiva, permette una valida relazione.

Risposte negative.

1. Valutativa

Quando siamo destinatari di una domanda, la risposta più comune è quella valutativa che offre consigli sull'interrogativo formulato o che giudica l'altro per quello che ha comunicato. La valutazione data può ingiustamente colpevolizzare anche quando non esistono responsabilità o colpe, oppure enfatizzare se il giudizio è positivo. Spesso rischia, fissando lo sguardo sulla situazione attuale, di bloccare o rallentare una ulteriore evoluzione positiva.

2. Interpretativa

In questa, l'attenzione si sposta dal fatto contingente ai motivi che sollecitano l'agire in un determinato modo, oscurando spesso la tensione e il reale bisogno dell'altro. Interpretare, inoltre, significa ignorare ciò che l'interlocutore dice o compie inconsapevolmente. A volte ci si sostituisce allo stesso, tralasciando

dati, informazioni e fatti, librandosi in astrazioni e deduzioni derivanti dai propri sentimenti e dalle proprie reazioni personali. Con la risposta interpretativa si ricerca maggiormente ciò che sembra essenziale a noi oltre che delle spiegazioni.

3. Rassicurativa

La risposta rassicurativa può essere utile in alcuni casi poiché tranquillizza e consola il nostro interlocutore che si sente compreso ed incoraggiato. Ma è un sollievo momentaneo poiché la persona si ritroverà quanto prima con i suoi problemi.

4. Investigativa

Questa tende a conoscere maggiormente una determinata situazione. Solitamente, lo stile investigativo è negativo essendo dettato dalla curiosità o dalla fretta e orienta il colloquio nella direzione che solo a noi appare importante.

5. Soluzione immediata

È quella con la quale suggeriamo all'altro cosa deve fare e come deve comporsi: un altro sceglie per lui. Anche questa risposta è negativa poiché deresponsabilizza, non aiuta a crescere, denota più disinteresse che attenzione, oltre che il desiderio di risolvere velocemente la problematica.

Per Rogers tutte queste risposte sono negative, l'unica positiva è quella che definiamo di *comprensione empatica* che evidenzierò la prossima settimana.

Don Gian Maria Comolli