

## Studi e Ricerche

### La comunicazione interpersonale

**Comunicare: Far partecipe, rendere comune ad altri, dividere insieme, rendere noto, palesare, conversare, manifestare, far comune i propri sentimenti e pensieri, aver contatto, relazione...**

**N. Zingarelli, Vocabolario della lingua italiana**

Già a livello di semplice definizione ci rendiamo conto che "l'azione del comunicare" non è un'azione semplice ma più esattamente un "processo di azioni" diverse e correlate fra di loro. Non si tratta infatti solo di "rendere noto" qualcosa a qualcuno, ma anche di "aver contatto, relazione" con questo qualcuno. .

Limitiamoci, per ora, ad esaminare i soli aspetti tecnici. della comunicazione, trascurando la dimensione relazionale.

### La comunicazione da un punto di vista meccanico

**Comunicare: trasmettere e ricevere informazioni (messaggi) strutturate in un codice attraverso un canale.**

**EMITTENTE ----- messaggio ----- RICEV ENTE**

Questo è dunque lo schema di base di ogni forma di comunicazione. Emittente e ricevente sono i soggetti del processo comunicativo. Il messaggio è l'oggetto dello stesso processo ed è costituito da un insieme di informazioni di base (parole, immagini) che strutturate in un certo modo (codice) formano i contenuti della comunicazione.

Il codice dunque può essere definito come la modalità di espressione del messaggio (lingua, gesti,, morse...). Il codice svolge il ruolo di sintonizzatore tra emittente e ricevente: solo se entrambi i soggetti del processo di comunicazione sono a conoscenza del codice usato si rende possibile la decodifica del messaggio, quindi la realizzazione di un processo comunicativo completo. Ogni disciplina, ogni scienza, ogni cultura specifica ha un proprio codice.

Quando parliamo di canale intendiamo il mezzo attraverso il quale inviamo il messaggio strutturato; per esempio, quando parliamo con qualcuno comunichiamo il nostro messaggio strutturato nel codice "lingua italiana" attraverso il canale delle onde sonore.

Il computer organizza le proprie informazioni (messaggi) in determinati e specifici linguaggi (codici) che vengono trasmessi attraverso il canale degli impulsi elettrici.

Ovviamente la tipologia del messaggio e lo stesso codice scelto sono strettamente correlati con la scelta de canale usato. Se dobbiamo parlare al telefono con qualcuno non ci metteremo a mimare con gesti ed espressioni del viso le informazioni da trasmettere (codice gestuale, canale visivo) ma sceglieremo di esprimerci con il codice linguistico adeguato attraverso il canale vocale. (Non possiamo comunque fare a meno di accompagnare la conversazione telefonica con gesti, mimica,ecc.)

Sappiamo anche che la migliore comprensione dei messaggio si ottiene quando la comunicazione si avvale di più canali in contemporanea (per esempio la televisione: canale delle onde sonore e canale visivo).

Un elemento di fondamentale importanza nei processi di comunicazione è il feedback, cioè il "nutrimento di ritorno" o il "rinforzo". Quando nell'analisi di un processo di comunicazione si prende in considerazione il feedback si esce dalla schema di base esposto in precedenza

**EMITTENTE----- messaggio----- RICEVENTE**

e si giunge a definire una dimensione circolare, dove non si è mai solo emittenti o riceventi, ma entrambi i soggetti contemporaneamente.

In effetti quando parliamo con qualcuno inviamo al nostro interlocutore una serie di stimoli (fisici e psichici) che provocano in lui una serie di reazioni (movimenti del corpo, espressioni del viso, richieste verbali, silenzi) che a loro volta si trasformano in ulteriori stimoli per noi, inducendoci a nuove reazioni e così via...

Questo processo circolare, per cui si è sempre nel medesimo tempo sia emittenti che riceventi, appare assolutamente evidente nei processi di comunicazione a due vie, quando cioè i soggetti usano uno stesso canale comunicazionale nei due sensi (quando cioè è possibile il feedback); lo è meno nei processi di comunicazione ad una via dove chi emette il messaggio lo fa attraverso un canale a senso unico che non permette al ricevente di poter inoltrare immediatamente le sue informazioni di ritorno (per esempio, radio e TV non permettono agli ascoltatori di inserirsi direttamente nel processo di comunicazione, ma solo con un certo ritardo e attraverso canali diversi come il telefono, gli indici di ascolto e gradimento, lo share, etc.)

## **COMUNICAZIONE COMUNICAZIONE A 1 VIA A 2 VIE**

\* canale                    \* canale a due sensi a senso unico

\* feedback inesistente            \* feedback immediato o ritardato

### **La comunicazione da un punto di vista relazionale**

L'ultimo concetto affrontato nel paragrafo precedente, il feedback, rappresenta il punto di passaggio che ci consente di affrontare la comunicazione anche da un punto di vista di interazione fra persone.

### **Comunicare significa interagire con individui o gruppi di individui al fine di scambiarsi informazioni.**

In realtà ogni attività umana che si basa su dei rapporti fra individui implica sempre un processo di comunicazione.

Basta riflettere su questo punto: quando parliamo con qualcuno ci aspettiamo che questo qualcuno risponda alle nostre sollecitazioni verbali; per esempio, se chiediamo ad un nostro conoscente come si sente, ci aspettiamo ragionevolmente che egli ci risponda "bene, grazie", oppure "non troppo bene..." o in qualsiasi altro modo e questo per noi è un processo di comunicazione. Supponiamo ora che egli non ci risponda affatto e che si giri da un'altra parte evitando di guardarci negli occhi... Come definiremo questo processo di comunicazione? Potremo dire che non vi è stato alcuno scambio di informazioni tra il nostro amico e noi? Dovremo forse ritenere che in questo caso non è avvenuto alcun processo di comunicazione? Non è forse vero che l'atteggiamento di silenzio del nostro amico vale per noi, comunque, come una risposta alla nostra sollecitazione? Non è forse vero che potremmo, per esempio, sentirci offesi per la sua maleducazione, o preoccupati per i suoi problemi di salute, indispettiti per la sua aria di sufficienza... e così via?

Dire questo significa riconoscere che il nostro amico, e gli esseri umani in genere, possono esprimere la propria maleducazione, il proprio avere problemi di salute, la propria superbia (e mille altre cose) solo attraverso il silenzio! Dunque anche il silenzio è comunicazione!

Ogni comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio, vale a dire è comunicazione

Comunque ci si sforzi non si può non comunicare perché comunque tutti noi assumiamo un qualche comportamento (non esiste il non comportamento) e qualunque comportamento è comunicazione (Altro problema è quello dell' interpretazione o della volontarietà del comportamento, che rientra in un ordine di analisi diverso, riferito al soggetto e quindi introspettivo).

L'attività, l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti il valore di messaggio, influenzano gli altri e gli altri a loro volta non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro.

Da quanto sin qui esposto possiamo evincere che:

### **ogni comunicazione definisce la relazione.**

Una comunicazione cioè non soltanto trasmette un'informazione (messaggio) ma al tempo stesso provoca un comportamento, in un certo senso lo impone. Quando diciamo frasi come "questo è un ordine!", "sto solo scherzando" noi stiamo in realtà trasmettendo un messaggio e contemporaneamente delle istruzioni su come questo messaggio deve essere inteso dal nostro interlocutore. Ovviamente le istruzioni su come un messaggio deve essere inteso le possiamo trasmettere al nostro interlocutore non solo con il modulo verbale (come gli esempi di prima) ma anche con il nostro stesso comportamento che è sempre comunicazione. Così posso chiedere al mio amico che guarda una bella ragazza passargli accanto per strada "cosa guardi?!" e posso accompagnare questa mia domanda con una strizzatina d'occhio ed una amichevole gomitata sul suo fianco, esprimendogli così la mia complicità; ma avrei potuto accompagnare la stessa frase con un tono della voce secco ed aspro, mettendo il dito indice di fronte ai suoi occhi in segno di rimprovero.

Questo significa che il modo in cui diciamo le cose, il comportamento non verbale con il quale (consapevolmente o inconsapevolmente) accompagniamo i nostri messaggi definiscono il tipo di relazione che vogliamo stabilire con il nostro interlocutore. Il contesto in cui ha luogo la comunicazione servirà a chiarire ulteriormente la relazione che si instaurerà tra i due soggetti.

Un'altra importante caratteristica del processi di comunicazione riguarda l'interazione tra i comunicanti, cioè i loro scambi di messaggi in rapporto ai ruoli che essi stessi hanno stabilito di darsi.

Spieghiamoci meglio. Abbiamo appena detto che il modo con il quale comunico il messaggio ad un mio interlocutore definisce la nostra relazione e classifica il messaggio stesso. Se per esempio la moglie dice al marito "Tu non parli mai! Vivi sempre nel tuo mondo!", se questa comunicazione verbale è accompagnata da un comportamento tipico di chi brontola ed è seccato (gesti, espressioni, tono...) noi asseriamo che è questo comportamento che ci fa capire la "natura" del messaggio e quindi concludiamo: la moglie sta rimproverando il marito perché lui non parla mai.

### **La comunicazione non verbale**

Quanto tempo ci mettiamo, ad un primo incontro, a decidere se una persona ci è simpatica o antipatica? Se siamo sinceri dobbiamo ammettere che, di solito, emettiamo il nostro verdetto nel giro di pochi secondi. Quanti i noi sono in grado di ricordarsi da subito il nome della persona che ci è stata appena presentata? Probabilmente pochi!

Nei primi istanti di un rapporto siamo maggiormente occupati ad osservare altre cose; mentre stringiamo la mano al nostro nuovo interlocutore, i nostri sensi si attivano in ogni direzione: com'è sudata la sua mano! Ha i capelli sporchi!... e chissà quante altre cose di questo genere. Ecco perché ci è difficile ricordare il suo nome: "mi scusi, come aveva detto di chiamarsi?"

Tutti noi avremmo avuto modo di osservare il comportamento di due cani quando si incontrano. Cosa fanno? Si annusano, si studiano con sospetto e cautela ed in base a questa annusata decidono del proseguo della loro relazione: iniziano a giocare assieme, stabiliscono dei rapporti gerarchici, si ringhiano si accoppiano...

Dobbiamo dedurre che gli uomini sono come i cani? In un certo senso sì e forse non dovremmo vergognarcene: la nostra natura animale ed istintuale reclama legittimamente un suo spazio e in certi casi ci è di grande aiuto. Quello che ci differenzia dagli animali è la nostra capacità di andare al di là del momento percettivo.

Quante volte ci è capitato di dover rivedere dei nostri giudizi sulle persone ad una conoscenza più approfondita? Dobbiamo ammettere che qualche volta i nostri sensi, le nostre percezioni ci ingannano o, meglio, svolgono un ruolo che è loro proprio: un primo sondaggio della realtà sulla scorta di dati meramente emotivi, niente di più. Qualsiasi approfondimento, qualsiasi dimensione di analisi viene rimandata ad un secondo momento quando la nostra mente è chiamata a svolgere compiti qualitativamente più complessi e imposta processi razionali di critica sui giudizi emotivi, di confronto, associazioni, memoria...

E' anche vero che quel primo giudizio, quelle percezioni iniziali, non solo hanno pesato enormemente sull'impostazione della relazione, ma continuano ad affluire anche nel proseguo del rapporto: la mente umana è fatta in modo tale da andare a cercare quasi sempre le conferme a quanto i nostri sensi hanno percepito! E' molto più faticoso il processo di revisione e/o disconferma di quelle sensazioni iniziali.

**Alcuni studiosi hanno appurato che nei primi minuti di conoscenza di una nuova persona noi "decidiamo" il 90% delle cose che la riguardano. E' ovvio che l'altra persona fa esattamente la stessa cosa nei nostri confronti!**

Nei primi istanti di un processo comunicazionale noi percepiamo dal nostro interlocutore il 55% dei messaggi provenienti dal linguaggio del corpo(postura, mimica facciale, gesti...); 30% dei messaggi provenienti dagli elementi prosodici(tono, ritmo, pause della voce); 15% dei messaggi provenienti dal linguaggio verbale.

Come si può notare la percentuale dell'impatto del contenuto sulla comunicazione (almeno nei primi momenti del rapporto) è assolutamente trascurabile. Questo può significare che, in comunicazione, esistono delle situazioni nelle quali la forma ha un potere di impatto assai superiore al contenuto.

Stressando questo concetto, possiamo affermare che:

Come diciamo le cose è più importante delle cose che diciamo.....

Almeno nei primi istanti di una relazione.

La comunicazione verbale serve a scambiare informazioni sugli oggetti e a trasmettere la conoscenza; ma nel settore della relazione la comunicazione non verbale ha un peso non trascurabile, anzi spesso determinante.

Ogni volta che la relazione è il problema principale della comunicazione, la comunicazione verbale è pressoché priva di significato.

Basta pensare ai nostri comportamenti comunicazionali quando corteggiamo il nostro partner, quando amiamo, quando rechiamo soccorso, quando si combatte, quando stabiliamo rapporto con i

bambini piccoli o persone in preda a forti emozioni... sono tutti comportamenti espressi con il corpo, i gesti, le espressioni del viso più che con la parola.

La C.N.V. è una forma di comunicazione immediata; viene dal profondo, spesso è assolutamente incoscia e proprio per questo

E' facile dichiarare qualcosa verbalmente ma è difficile sostenere una bugia con il linguaggio del corpo.

D'altra parte si deve anche notare che la C.V. ha un grado di complessità e precisione maggiore della C.N.V. Sarebbe infatti impossibile la trasmissione di concetti astratti e complessi senza ricorrere al linguaggio verbale(o numerico), alla versalità della parola; di contro, il linguaggio non verbale(o analogico) è assai più ambiguo e impreciso e assolutamente inadatto per la trasmissione dei messaggi complessi(ci sono lacrime di dolore, di gioia, di rabbia; sorrisi di comprensione, di imbarazzo, di disprezzo....).

L'uomo ha la necessità di combinare il linguaggio verbale con il linguaggio non verbale(come trasmettitore e come ricevitore) e deve costantemente tradurre dall'uno e dall'altro.

## **II Comportamento Assertivo**

Nella gestione delle relazioni - interpersonali è importante comunicare efficacemente e in questo ci può aiutare molto adottare uno stile **ASSERTIVO**.

L' assertività è la capacità di una persona di riconoscere le proprie esigenze, di esprimerle e di affermarle con una buona probabilità di raggiungere i propri obiettivi mantenendo positiva la relazione.

**Componente fondamentale di uno stile assertivo è sicuramente il concetto di stima, riferito non solamente alla propria persona ma anche ai restanti soggetti del processo comunicativo.**

Proviamo a capire insieme cosa si intende per comportamento assertivo. Se immaginiamo una situazione lavorativa o amicale, all'interno della quale siamo impegnati in un dialogo o in una conversazione più o meno impegnata, e durante la quale abbiamo provato del disagio, ci siamo sentiti incerti, non convinti di quanto veniva detto ed abbiamo adottato un atteggiamento passivo. Avremmo voluto dire la nostra opinione, ma abbiamo rinunciato per la paura di dire sciocchezze. Alla fine abbiamo fatto quello che dicevano gli altri, e cioè quelli che hanno parlato.

Se, invece, proviamo a pensare ad una situazione relazionale in cui, dovendo esprimere la nostra opinione lo abbiamo fatto con arroganza imponendoci sugli altri; in questo caso abbiamo preteso che la nostra opinione fosse quasi la più giusta e che gli altri dovessero abbandonare la propria idea. Sia nel primo che nel secondo caso si sono rivelate delle insoddisfazioni.

Per quando riguarda la prima situazione eravamo noi ad essere insoddisfatti perché avremmo voluto esprimerci ma abbiamo dovuto accettare una conclusione messa a punto da altri sulla quale non eravamo d'accordo.

Nel secondo caso sono stati i nostri interlocutori ad aver provato disagio ed insicurezza nell'esprimere la propria opinione, accettando passivamente una decisione imposta con aggressività da noi stessi.

In conclusione

Sia nel primo caso che nel secondo il nostro comportamento non è risultato corretto e funzionale per favorire uno scambio di opinioni, una comunicazione e una relazione adeguata e reciprocamente soddisfacente.

Proviamo ad una terza possibile situazione in cui ci troviamo coinvolti in una conversazione insieme ad altre persone.

In questo caso adottiamo un atteggiamento di disponibilità e di sincero interesse nei confronti dell'interlocutore non sottovalutando l'esigenza di interesse di esprimere il nostro punto di vista al fine di raggiungere una scelta o una decisione comune.

In questo modo ogni componente del gruppo ha avuto l'opportunità di partecipare attivamente, portando il proprio contributo.

Se avessimo condotto un sondaggio di opinione subito dopo questo episodio, probabilmente sia noi che gli altri avremmo risposto che eravamo soddisfatti perché sia noi che gli altri siamo stati contemporaneamente:

- ragionevoli
- disponibili all'ascolto dell'opinione altrui
- rispettosi delle regole di conversazione
- consapevoli del valore e dell'utilità delle nostre affermazioni senza negare in modo pregiudiziale quelle degli altri, ecc.

Come possiamo osservare, la nostra modalità di comunicare corrisponde a quella degli altri.

**Un comportamento assertivo si basa su:**

#### **A) UN ATTEGGIAMENTO PARTECIPE**

- Io considero gli altri e gli altri considerano me
- Io e gli altri siamo sullo stesso piano, tutti visibili e coinvolti per realizzare qualcosa

#### **B) UN ATTEGGIAMENTO AFFERMATIVO**

- Io manifesto le mie ragioni, sono capace di affermare i miei diritti senza negare quelli degli altri e per questo sono soddisfatto
- Sostenere che il proprio punto di vista e quello degli altri sono validi e che per questo vanno confrontati cercando di integrarli senza ritenerli inutili o sbagliati a priori

#### **C) UN ATTEGGIAMENTO RESPONSABILE**

- Io ho fiducia in me e negli altri
- C'è sempre una valida ragione per ritenere gli altri in grado come me di contribuire in modo responsabile al miglioramento delle cose nel rispetto delle regole della conversazione o del lavoro

#### **C) UN ATTEGGIAMENTO NON CENSORIO**

- Io sono capace di comunicare desideri, disapprovazione e giudizi in maniera chiara e diretta
- Sono disponibile a cercare ed ascoltare tutte le alternative, evitando una cieca chiusura fondata sull'idea che gli altri sono più bravi di me o che io sono più bravo degli altri

Assumendo un comportamento o un atteggiamento assertivo stiamo sostenendo che sia noi che gli altri siamo ugualmente bravi.

Se proviamo a relazionarci con gli altri (in ambito lavorativo o semplicemente durante una discussione tra amici) adottando proprio questo tipo di atteggiamento, disponiamo positivamente sia noi che gli altri:

- migliorando e sviluppando il rapporto con i propri amici
- migliorando il clima lavorativo con i propri colleghi e ottimizzando il prodotto lavorativo
- migliorando la relazione con il partecipante che si sentirà maggiormente considerato e di

conseguenza interessato.

**L'assertività si può così esprimere come la capacità di:**

- di capire sé stessi e gli altri
- di esprimere le proprie opinioni lasciando agli altri la stessa possibilità di collaborare
- di affrontare i problemi cercando la soluzione insieme agli altri, interessandoli a partecipare attivamente e sinceramente
- di affermare chiaramente cosa avverrà se l'altra persona fa o non fa quello che gli viene chiesto
- di mantenere l'iniziativa, non farsi aggirare

**(Da " Tecniche di comunicazione- PROGETTO DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE DEL COMUNE DI BARI" SUDGEST)**