

LA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE: COS'È, COM'È E QUALI IMPLICAZIONI?

(II Parte)

Nel processo comunicativo entrano in gioco variabili esterne e interne di cui noi non siamo a conoscenza, ma che possono pregiudicare o rendere più efficace l'esito dello stesso. I fattori che interferiscono nella comunicazione sono molteplici. Le variabili esterne tipo la presenza di rumore, il contesto in cui si opera, la presenza o meno di minacce esterne ecc., e le variabili interne quali il sistema d'interpretazione, la cultura, lo stato d'animo e la capacità di percepire.

Non sempre il messaggio di relazione è chiaro e pienamente consapevole proprio perché tocca nel profondo le relazioni interpersonali e quindi esprime ciò che una persona è, desidera o ha paura di essere per l'altra.

La comunicazione ottimale utilizza il feedback (risposta di ritorno) attraverso: domande di verifica, ridondanza, per poter riproporre quanto compreso e averne un riscontro.

Saper ascoltare in modo attivo è importante per un buono ascolto, lasciar parlare l'interlocutore avendo cura di inviargli un nostro feedback, un comportamento di ascolto attraverso l'analogico (quindi la posizione, l'atteggiamento e l'orientamento della postura). Bisogna fare attenzione al significato che annette a ciò che esprime, al contenuto di ciò che esprime, alle espressioni, parole o frasi chiave che utilizza (enfasi, ripetizioni, etc.). Individuare le emozioni, i sentimenti, lo stato d'animo che esprime e soprattutto fare domande di verifica per controllare la nostra comprensione.

Risulta chiaro quindi che una corretta interpretazione di un messaggio richiede una buona osservazione che può essere tale solo se realizziamo un decentramento da noi stessi e un coinvolgimento, senza pregiudizi.

Se durante il percorso interviene un fattore alterante, la comunicazione si distorce e si creano incomprensioni ed equivoci, disagio. Dunque, per realizzare una comunicazione efficace, per favorire il benessere, bisogna intervenire sulle cause della distorsione.

In che modo? Per quanto riguarda i fattori esterni dobbiamo aver cura, soprattutto quando si comunica qualcosa d'importante e quando si fa un programma di lavoro, di scegliere un luogo adatto, cioè privo di eccessivi rumori e di distrazioni, ma soprattutto un posto dove il nostro interlocutore possa sentirsi tranquillo e non minacciato.

Fra i fattori interni il sistema d'interpretazione è uno dei più influenti.

Ogni individuo percepisce la realtà che lo circonda in funzione della sua struttura mentale, la interpreta secondo un suo schema interno e di conseguenza crea un comportamento.

Il nostro modo di vedere la realtà quindi non è "obiettivo". Una stessa realtà viene percepita dalle persone in modo diverso e questa diversità può creare talvolta disagio e conflitti nelle relazioni interpersonali.

Se vogliamo ottenere un vantaggio da una comunicazione dobbiamo capire come agisce il nostro interlocutore. Cosa pensa, come percepisce la realtà, come reagisce agli stimoli esterni; dobbiamo, sostanzialmente, metterci nei suoi panni e comportarci come lui. Tale capacità è ciò che viene chiamata empatia. Non meno importanti sono la sua cultura e il suo stato d'animo. Se ciò che diciamo turba il nostro interlocutore perché urta contro le sue credenze e convinzioni, abbiamo poche speranze di uscirne vincitori, a meno che non possediamo una grande capacità di persuasione e riusciamo a fargli cambiare idea.

La comunicazione animata da atteggiamenti di rispetto e interesse verso la crescita dell'altro crea un clima sereno, accogliente e gioioso. Un gruppo di lavoro accogliente facilita l'impegno, l'acquisizione di nuove competenze e la gestione dei problemi, permette di coniugare benessere emotivo e dell'equipe per valorizzare le risorse di tutti, stimolando ogni lavoratore a donare il suo contributo cognitivo ed emotivo.

Il clima positivo in un equipe di lavoro e la collaborazione fioriscono solo in situazioni di accoglienza e di valorizzazione reciproca. Senza accoglienza non c'è comunicazione: c'è soltanto svalutazione, aggressività, durezza.

L'attenzione al linguaggio non verbale del nostro corpo e di quello altrui accentua la consapevolezza emotiva, facilita la comunicazione.

Dal punto di vista emotivo, il linguaggio non verbale del corpo, dei gesti, della mimica e della voce, è più ricco di quello verbale. La tonalità qualifica, squalifica o commenta il contenuto verbale. Anche la disposizione delle parole nelle frasi può modificare il significato di un'espressione.

Il linguaggio del corpo si evince dal modo di camminare, di muoversi che comunicano nostri stati d'animo. Sono compresi anche le espressioni del viso: degli occhi della bocca; i gesti che facciamo.

Il contatto con il corpo dell'altro quando parliamo

Le relazioni spaziali: anche lo spazio, come lo viviamo, quanta distanza spaziale tendiamo a mettere tra noi e gli altri, qualifica la relazione e tende a comunicare all'altro dei nostri stati d'animo, soprattutto nei suoi confronti.

La comunicazione non verbale comunica anche il vissuto della persona nei confronti del lavoro. L'arrivare puntuale o in ritardo sistematicamente sul posto di lavoro, perdere tempo tra l'esecuzione dei compiti, possono essere modi del dipendente per comunicare il suo stato d'animo del momento.

Per una buona comunicazione è importante saper cogliere il *feed-back*, ovvero l'informazione di ritorno, che ci viene veicolato dall'interlocutore sia con le parole che attraverso il linguaggio non verbale.

Il *feed-back* è la risposta che si ottiene dopo aver inviato un messaggio e che produce, a sua volta, un altro *feed-back* e così via.

Il *feed-back* può essere considerato un fattore di controllo della comunicazione, perché consente di verificare l'effetto che i nostri messaggi producono sull'altro. Attraverso il *feed-back* esprimiamo assenso o dissenso, accettazione o rifiuto, comprensione o incomprensione, chiarezza o confusione.

Il *feed-back positivo, conferma*: è un messaggio di conferma, nel quale si approva ciò che l'altro ha detto (per es. la lode). Significa "Tu esisti, sono d'accordo con te".

Il *feed-back negativo, rifiuto*: è un messaggio di negazione di quanto è stato detto (per es. la critica). Significa "Tu esisti, ma non sono d'accordo con te"

La squalifica: è una tecnica che spesso viene messa in atto per difendersi. Il soggetto tende a mettere in essere un tipo di comunicazione al fine d'invalidare la sua e la comunicazione dell'altro; in questa tecnica rientrano elementi quali: contraddirsi, cambiare argomento, fraintendere, dare interpretazioni letterali delle metafore.

La Disconferma: è completamente differente dal rifiuto che gli altri possono dare delle definizioni che gli altri danno di se stessi. La disconferma è certamente la realtà più difficile da accettare per chi la subisce, perché implica il rischio della perdita del sé. Mentre nel rifiuto il messaggio di ritorno è hai torto; la disconferma comunica il Tu non esisti.

La capacità di comunicare correttamente le informazioni, di comprenderle e di gestirle costituisce lo strumento per relazionarsi correttamente con gli altri.

Tale obiettivo, d'altra parte, può essere raggiunto solo a condizione di avere una buona conoscenza del sé che consente di attenuare le possibili interferenze nella comunicazione.

La percezione di sé è un percorso che costruiamo giorno per giorno soprattutto con aiuti dall'esterno, ma anche dall'interno. Non esistono vie brevi per il percorso di crescita personale e di conoscenza di sé. Ognuno di noi nella propria vita instaura molteplici relazioni con gli altri.