



Saper comunicare

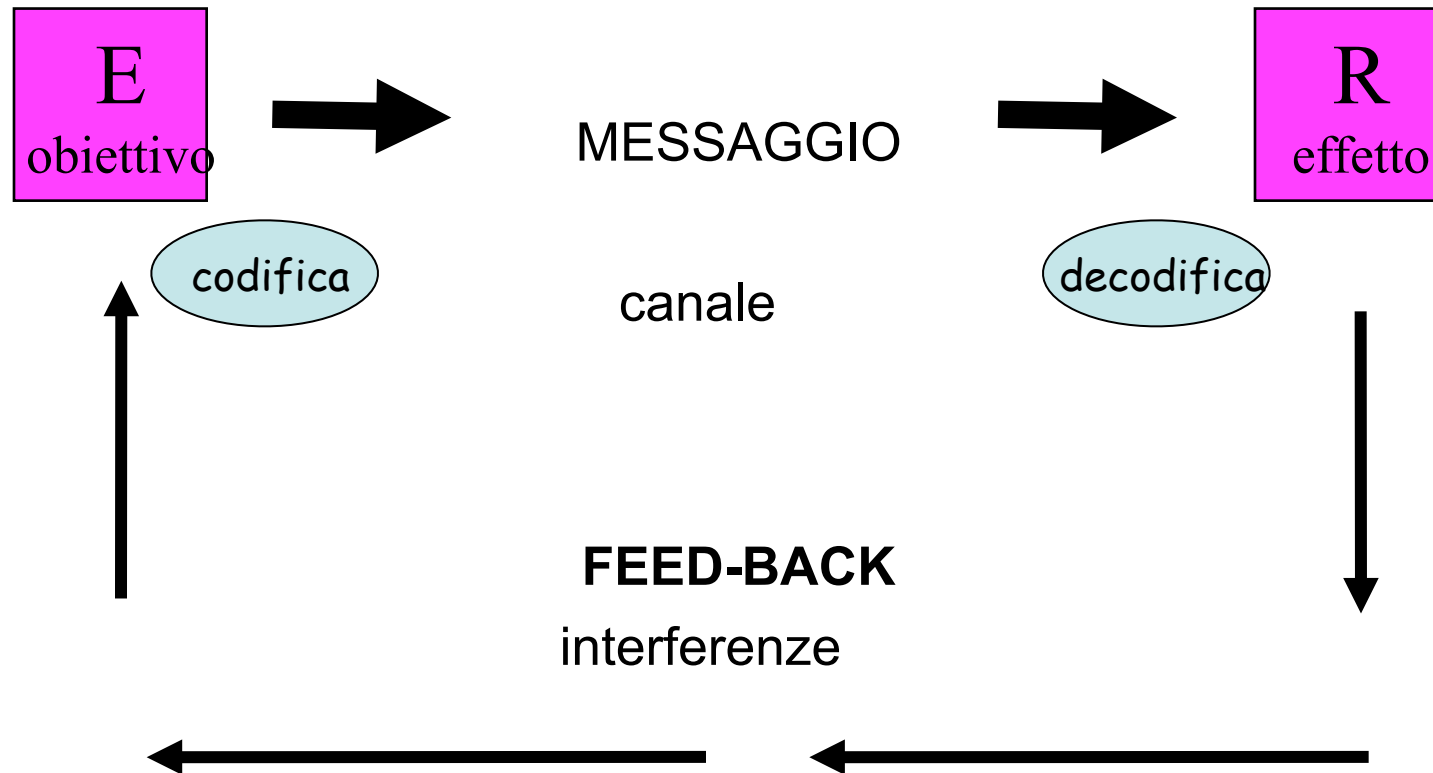
La comunicazione interpersonale

La comunicazione interpersonale, al di là del semplice e puro interscambio di informazioni, è caratterizzata dall'instaurarsi di un rapporto, di un legame tra gli interlocutori. Questa dimensione relazionale esercita una pesante influenza anche sull'aspetto del contenuto

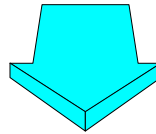
- Se conta molto **ciò che si dice**
- Conta ancora di più **come lo si dice**



Il processo comunicativo



Se **E** (emittente) spiega qualcosa a **R** (ricevente) e questi non lo capisce del tutto, oppure lo capisce in modo parziale o sbagliato, la responsabilità in realtà è di **E**



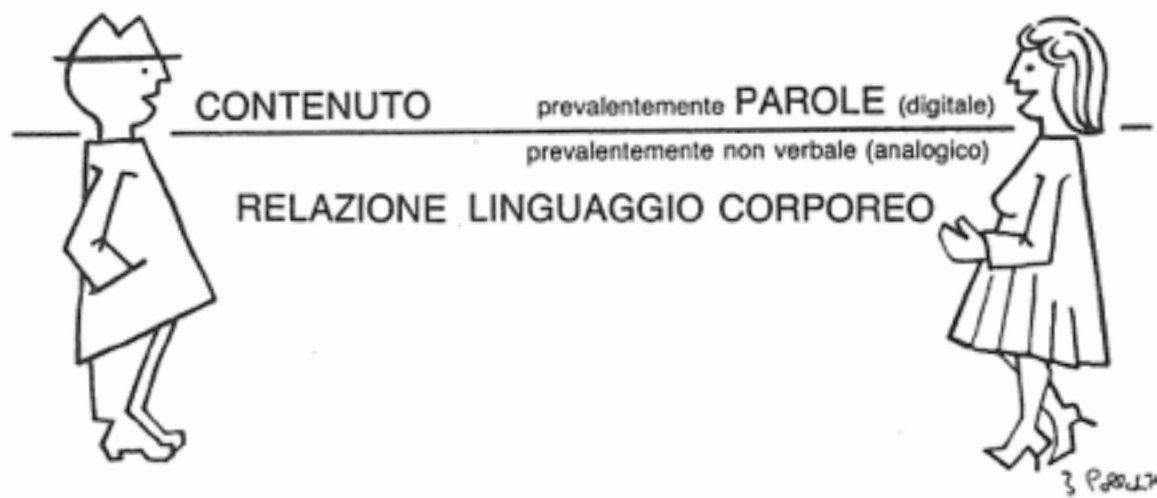
*VERO NON È QUELLO CHE SI DICE.
VERO È QUELLO CHE L'ALTRO*

I piani della comunicazione

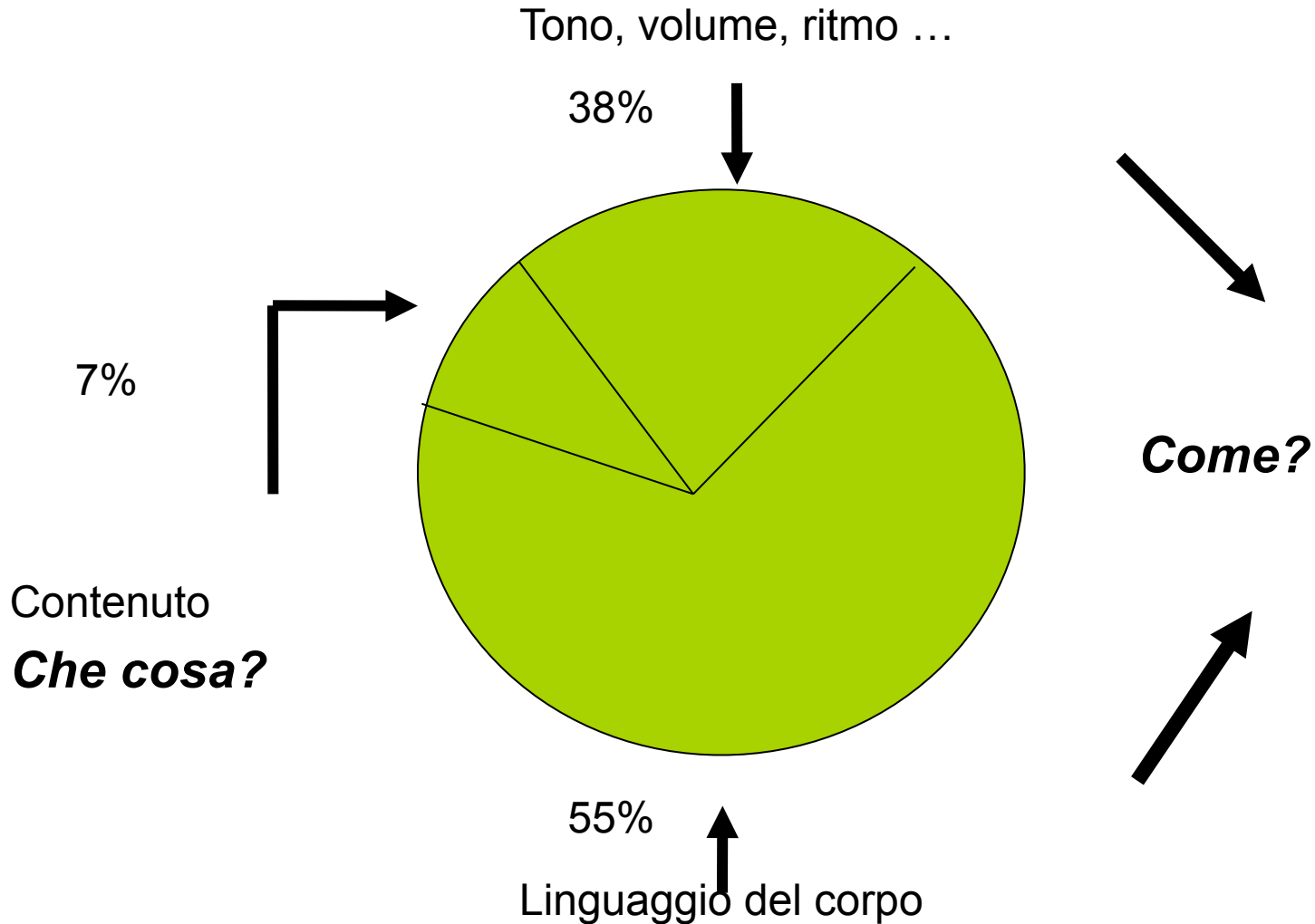


I piani della comunicazione

Ogni comunicazione procede su due livelli: il piano del contenuto e il piano della relazione. Ed è quest'ultimo a definire il primo.



Il come prevale sul che cosa

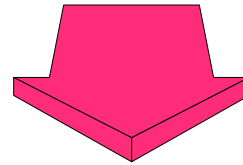


L'efficacia della comunicazione dipende dalla congruenza tra

Contenuto

Linguaggio paraverbale

Linguaggio del corpo

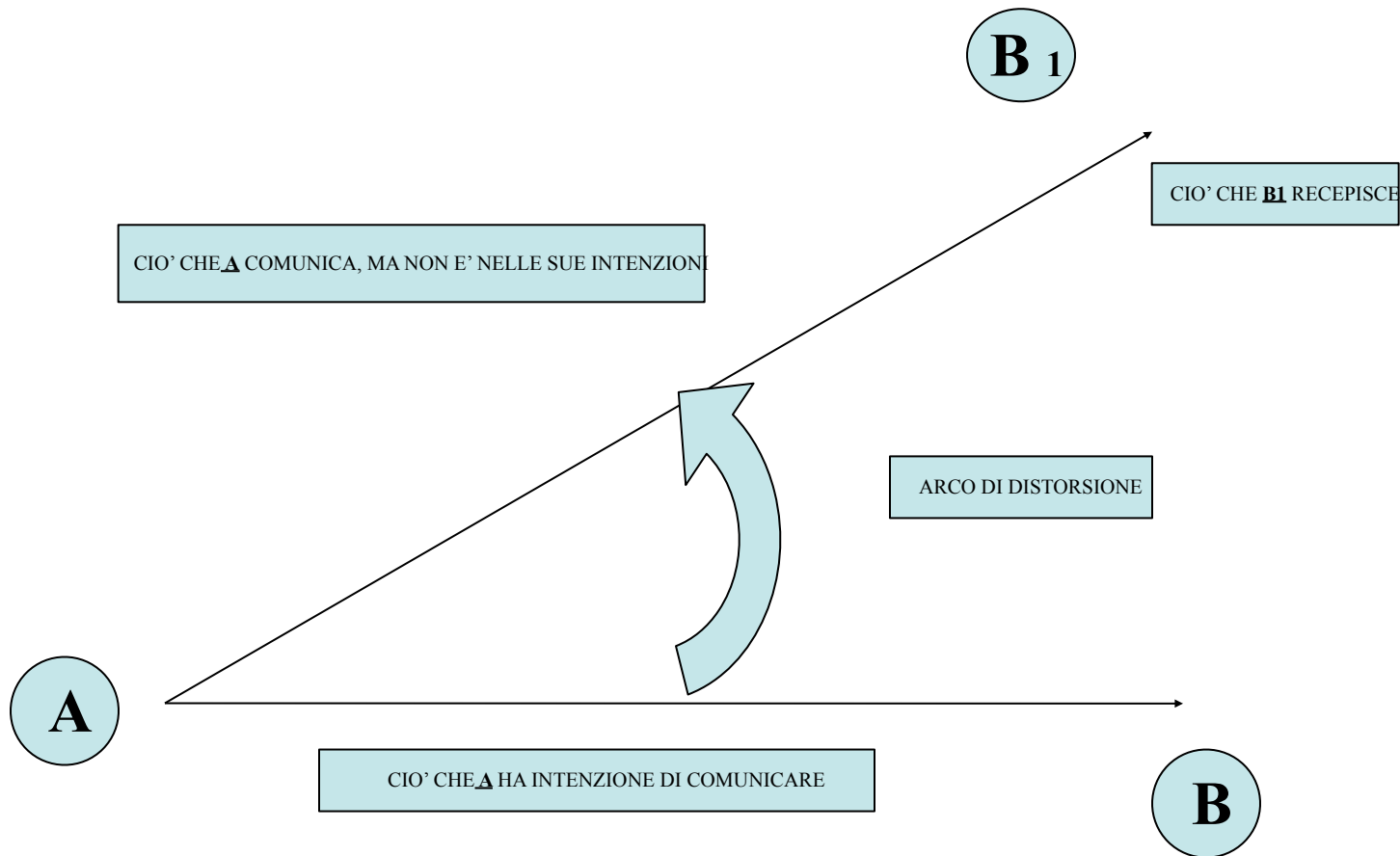


La congruenza convince

VI È GENERALMENTE
UNA STRETTA CORRELAZIONE TRA
L'ATTEGGIAMENTO INTERIORE
E QUELLO ESTERIORE

L'effetto distorsione

(Warren G. Bennis)



L'importanza del feedback

Con feedback si intende qualsiasi messaggio **verbale e non verbale** che l'ascoltatore invia a colui che parla durante o alla fine della sua esposizione.

Il feedback svolge due funzioni principali:

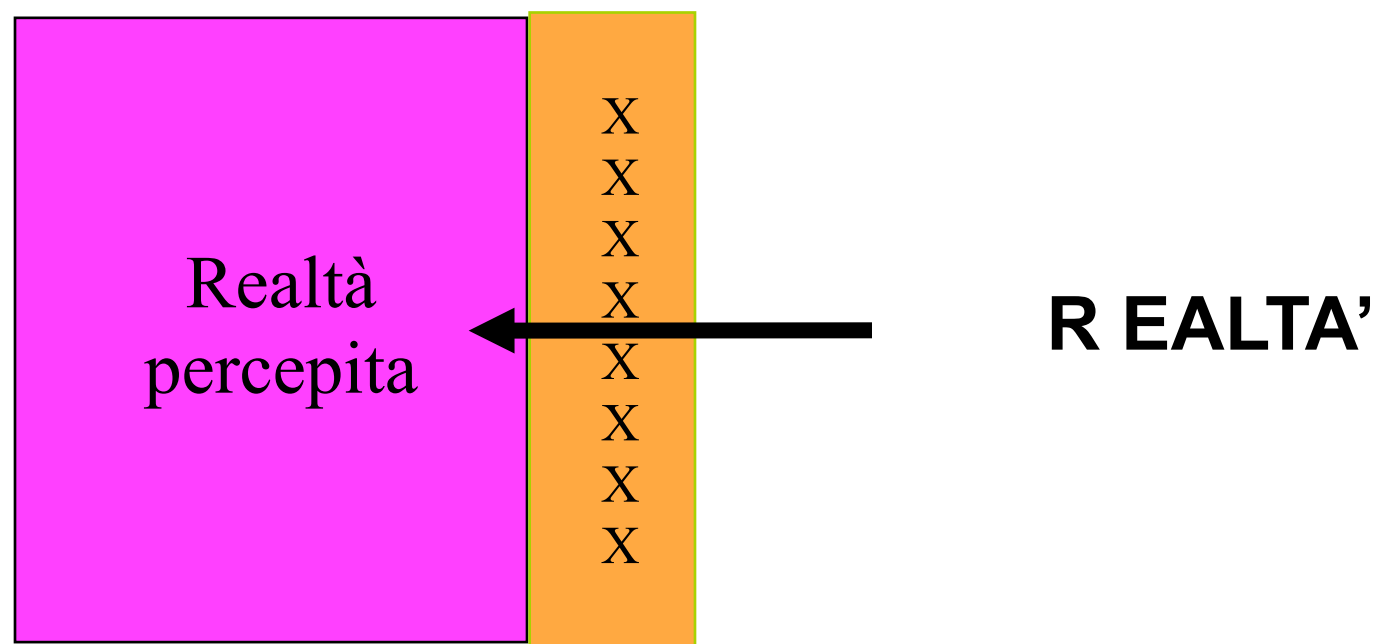
- indica il livello di ascolto
- rivela la reazione a quanto si ascolta







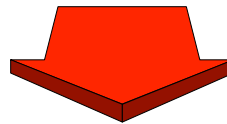
Le mappe mentali e i loro filtri



Filtri (valori e credenze)

La mappa mentale e i suoi filtri

Ogni individuo costituisce una propria unica, personale mappa rappresentativa della realtà sulla base delle singole esperienze individuali (genitori, storia, affetti, avvenimenti ...)



non esiste una vera e unica **realtà oggettiva**, bensì rappresentazioni soggettive di essa

La difficoltà a cambiare le nostre convinzioni

Le **convinzioni** sono generalizzazioni o deformazioni della realtà che si formano nella nostra storia personale a partire da esperienze traumatiche o ripetute nel tempo

Le nostre convinzioni principali sono:

- sulle capacità
- sull'identità
- sul mondo/altri

Le convinzioni possono agire da muro nei confronti di tutto ciò che è nuovo. Non si tratta dunque tanto di stabilire se una mappa mentale è giusta o sbagliata ma piuttosto se è funzionale ai tempi e alle situazioni.

I valori individuali

I valori sono una categoria speciale di **convinzioni** potenti e individuali relative al *perché* qualcosa sia ritenuto importante e degno. Ognuno organizza i propri valori secondo una gerarchia di importanza. Per entrare in contatto con una persona, è fondamentale non negare mai i suoi valori, ma accettarli e ricalcarli.

La nebbia psicologica

- Finché siamo occupati a “tenere ferma” la nostra parete di “convinzioni e valori” perché sono stati attaccati convinzioni o valori per noi importanti, siamo “pre-occupati”
- La pre-occupazione si accompagna sempre a una “nebbia psicologica”
- La nebbia inghiotte immagini e suoni
- Finché siamo pre-occupati, non possiamo quindi recepire tutto quello che l’altro dice



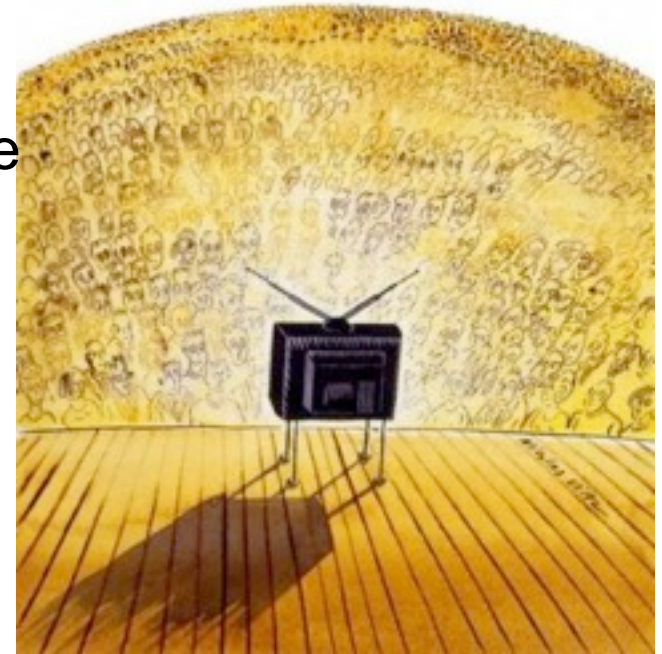
In pratica il nostro modo di pensare e agire è caratterizzato da:

- tendiamo a vedere solo la nostra parte della storia
- non chiediamo spiegazioni di certi comportamenti, in quanto crediamo di conoscerle
- tendiamo a parlare più che ascoltare
- saltiamo velocemente alle soluzioni senza domandarci il perché delle cose
- tendiamo a far valere a tutti i costi la nostra idea



In pratica il nostro modo di pensare ed agire è caratterizzato da:

- I nostri processi di pensiero sono automatici e inconsci
- Rinforziamo continuamente le nostre ipotesi senza mai verificarle
- Tendiamo a voler far prevalere il nostro punto di vista piuttosto che capire quello altrui
- Tendiamo a dare giudizi di valore, approvare o disapprovare ogni enunciazione
- Cerchiamo i dati che confermino le nostre ipotesi, non che le neghino





Saper ascoltare

Far crescere l'empatia

L'empatia è l'abilità di riconoscere e rispondere in maniera appropriata alle emozioni delle altre persone. È la chiave per capire gli altri, formare relazioni interpersonali durevoli e di fiducia.



Cosa significa usare l'empatia?

- Empatia significa avere la capacità di identificarsi con l'altro e vedere il mondo dal suo punto di vista.
- Per stabilire empatia occorre sospendere il proprio giudizio morale o valutazione dall'esterno e, pur immedesimandosi con l'altro, mantenere la consapevolezza dei confini tra la propria identità e quella dell'altro. Empatia è riconoscere che i sentimenti dell'altro sono reali per lui.
- Sviluppare capacità empatica è condizione necessaria per comprendere davvero le opinioni, i vissuti, le motivazioni, gli atteggiamenti dell'altro, senza sovrapporre il proprio punto di vista



Sentire vs Ascoltare

SENTIRE

► Funzione fisica che svolgiamo in modo istintivo

ASCOLTARE

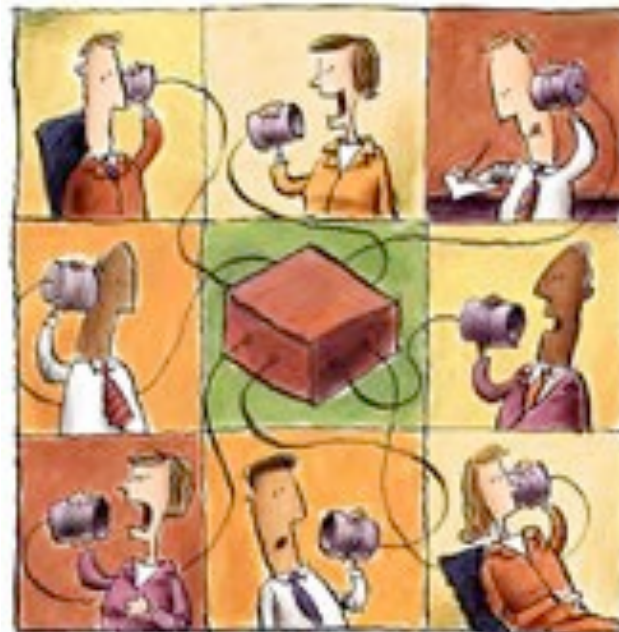
► Funzione attiva.

Cerchiamo di cogliere tutti i segnali del nostro interlocutore: le pause, le esitazioni, i sospiri, i cambiamenti nel tono della voce, e soprattutto il suo stato d'animo

Cosa significa ascolto?

Non si tratta semplicemente di udito.
Questo è solo la base, la funzione fisica per cui le orecchie percepiscono le onde sonore. Esistono tre altri aspetti ugualmente importanti:

- **l'interpretazione** di quanto si è udito, che condiziona la buona o cattiva comprensione
- **la valutazione** che permette di giudicare l'informazione e di decidere come usarla
- **la reazione** basata su quello che si è udito, interpretato e valutato



...la maggior parte delle persone ascolta in modo inefficiente

Dopo aver ascoltato un'esposizione orale di 10 minuti, l'individuo medio ha udito, compreso, valutato appieno e assorbito circa la metà di quanto gli è stato detto.

Nel giro di 48 ore questo dato si riduce di un ulteriore 50%, fino a raggiungere un livello finale di efficacia del 25%.

In altre parole noi comprendiamo ed assorbiamo solo **UN QUARTO** di quanto ci viene detto!



...il saper ascoltare è un'attività dinamica come il parlare

Il saper ascoltare è un'importante fattore di comunicazione, purtroppo molto spesso trascurato. Il saper ascoltare è un'attività come il parlare: troppe persone ritengono che la responsabilità principale di ogni buona comunicazione spetti a colui che parla. Cerchiamo invece di pensare a come le comunicazioni migliorerebbero se tale responsabilità venisse suddivisa almeno al 50% tra chi parla e chi ascolta!



Le "Sette Regole dell'Arte di Ascoltare"

(Sclavi, 2000)

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.
Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.
Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi.
5. 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.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica.
Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.



Le fasi dell'Ascolto attivo (Gordon, 1991)

L'ascolto attivo si basa sullo stesso principio che il genitore applica inconsapevolmente per decifrare il pianto del neonato:

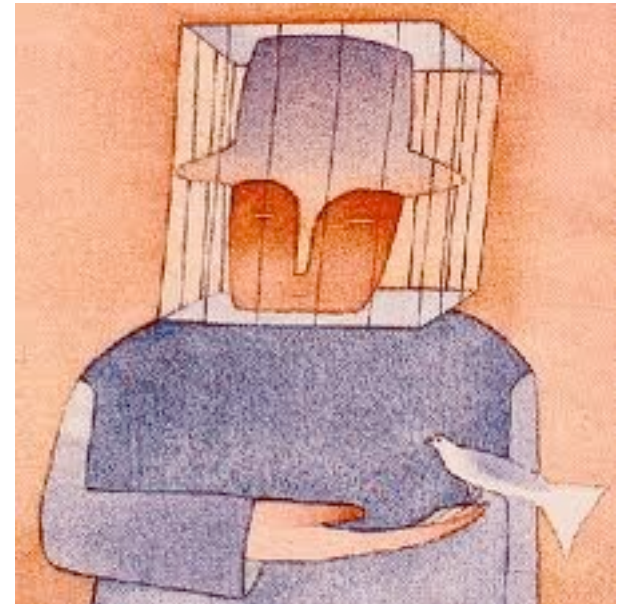
1. Con l'ascolto il ricevente tenta di capire sentimenti del mittente o il significato del suo messaggio (osservo il contenuto letterale ma anche nel modo non verbale di esprimerlo: sta piangendo? è allegro? sembra imbarazzato?...)
2. Il ricevente esprime al mittente con parole proprie ciò che ha compreso e attende la conferma del mittente
3. Il ricevente non invia un messaggio proprio, non invia cioè una valutazione, un'opinione, un consiglio, un'analisi o una domanda. Invia esclusivamente la propria decodifica del messaggio del mittente senza aggiungere né togliere nulla ad esso
4. Infine il ricevente osserva nuovamente la reazione, verbale e non verbale, del mittente

Ascolto attivo (Gordon, 1991)

Ascoltare è un'abilità che può essere accresciuta e migliorata. L' Ascolto attivo è:

- comunicare all'altro che lo si considera, lo si comprende e lo si accetta come persona;
- permettere all'altro di esprimere il suo disagio e far sì che attivi le risorse adeguate per superarlo.

Tale obiettivo lo si raggiunge attraverso diverse fasi



Le fasi dell'ascolto attivo in sintesi

Fase 1

- Silenzio
- Attenzione
- Messaggi di accoglimento verbali e non verbali

Fase 2

- Riflettere il messaggio dell'altro
- Verificare

Fase 3

- Approfondire
- Non giudicare



Esempio di ascolto attivo: la riformulazione

- Signora diabetica: *“Non ho nessun desiderio di iniziare a fare attività fisica. Non vedo perché dovrei farlo. E’ mio marito che continua insistere, non ne posso più”*
- Ascoltatore: *“E’ arrabbiata con suo marito perché la spinge a fare attività fisica, mentre lei non vorrebbe?”*

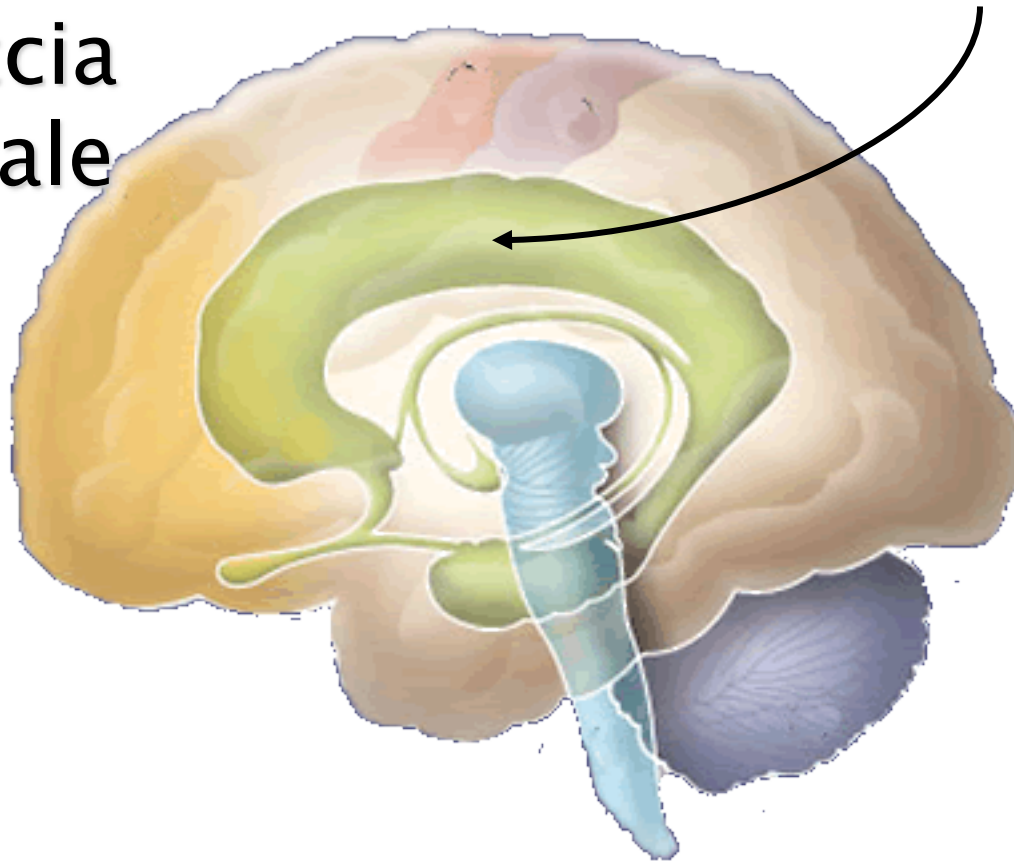




Perché nasce il conflitto

Corteccia
cerebrale

Sistema Limbico



Tronco cerebrale

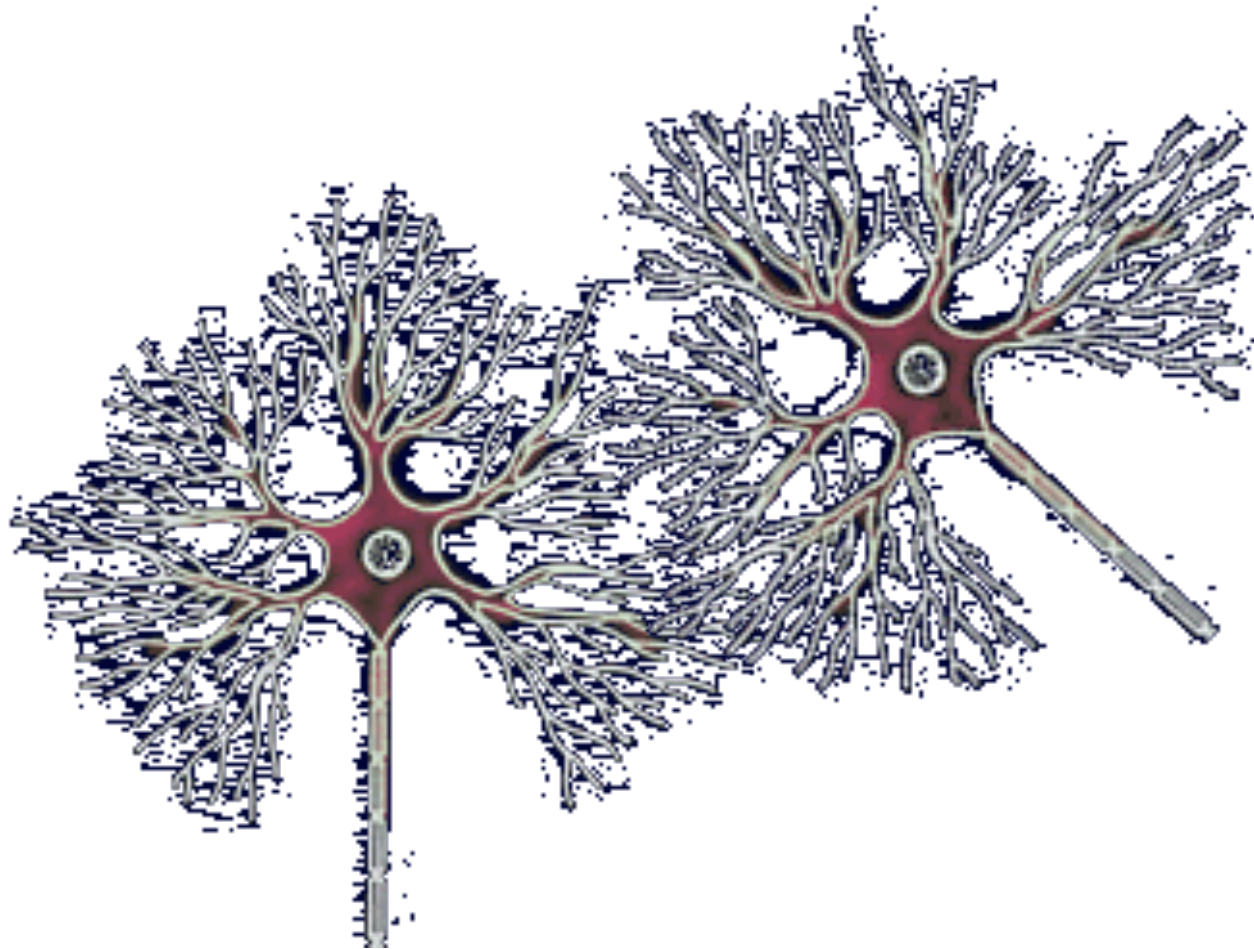
Il sistema limbico

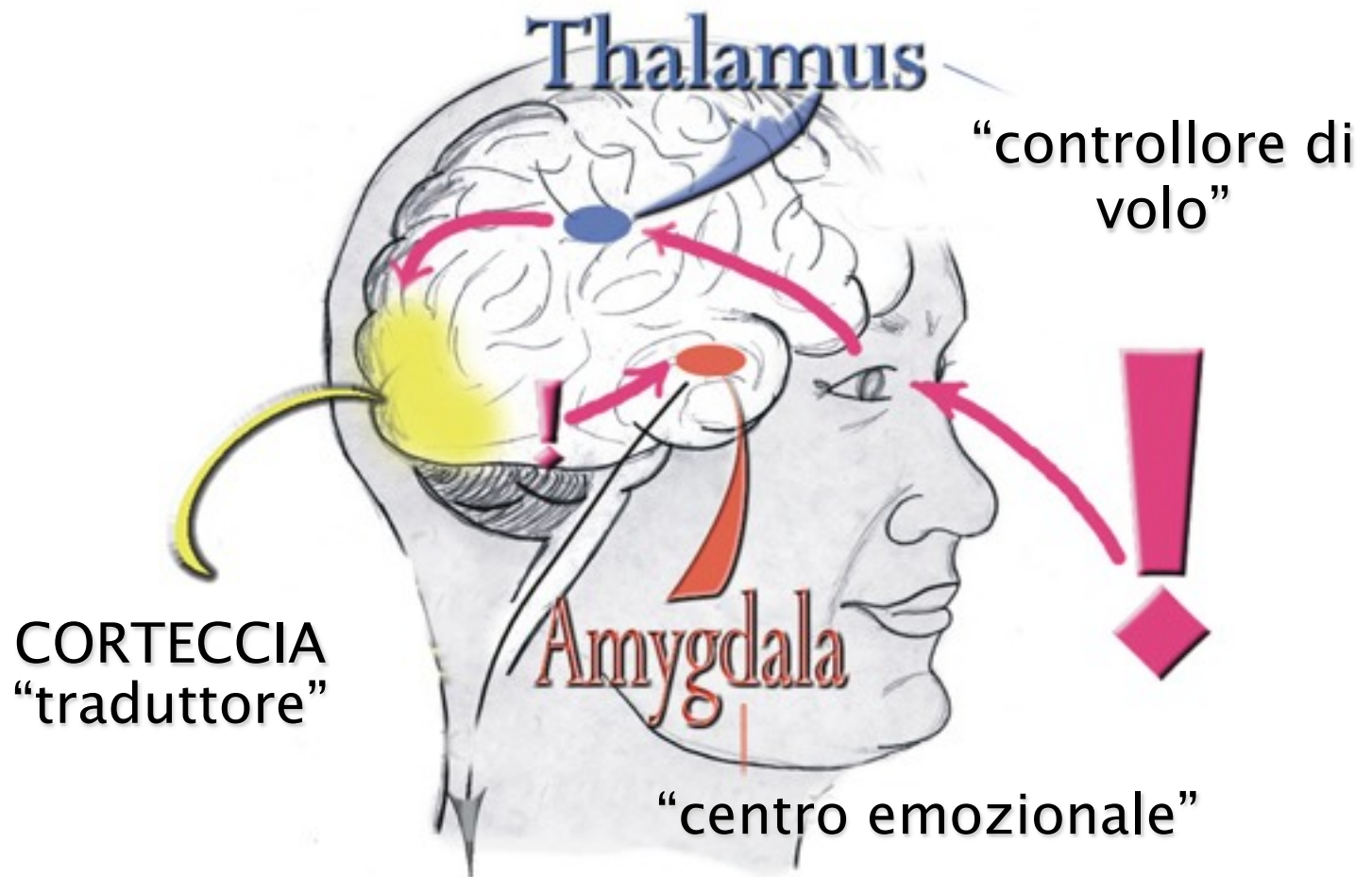
Il sistema limbico controlla:

- Le emozioni
- La memoria a lungo termine
- L'attenzione
- Il coordinamento dei movimenti

Ed è

- 80 mila volte più veloce della neocorteccia



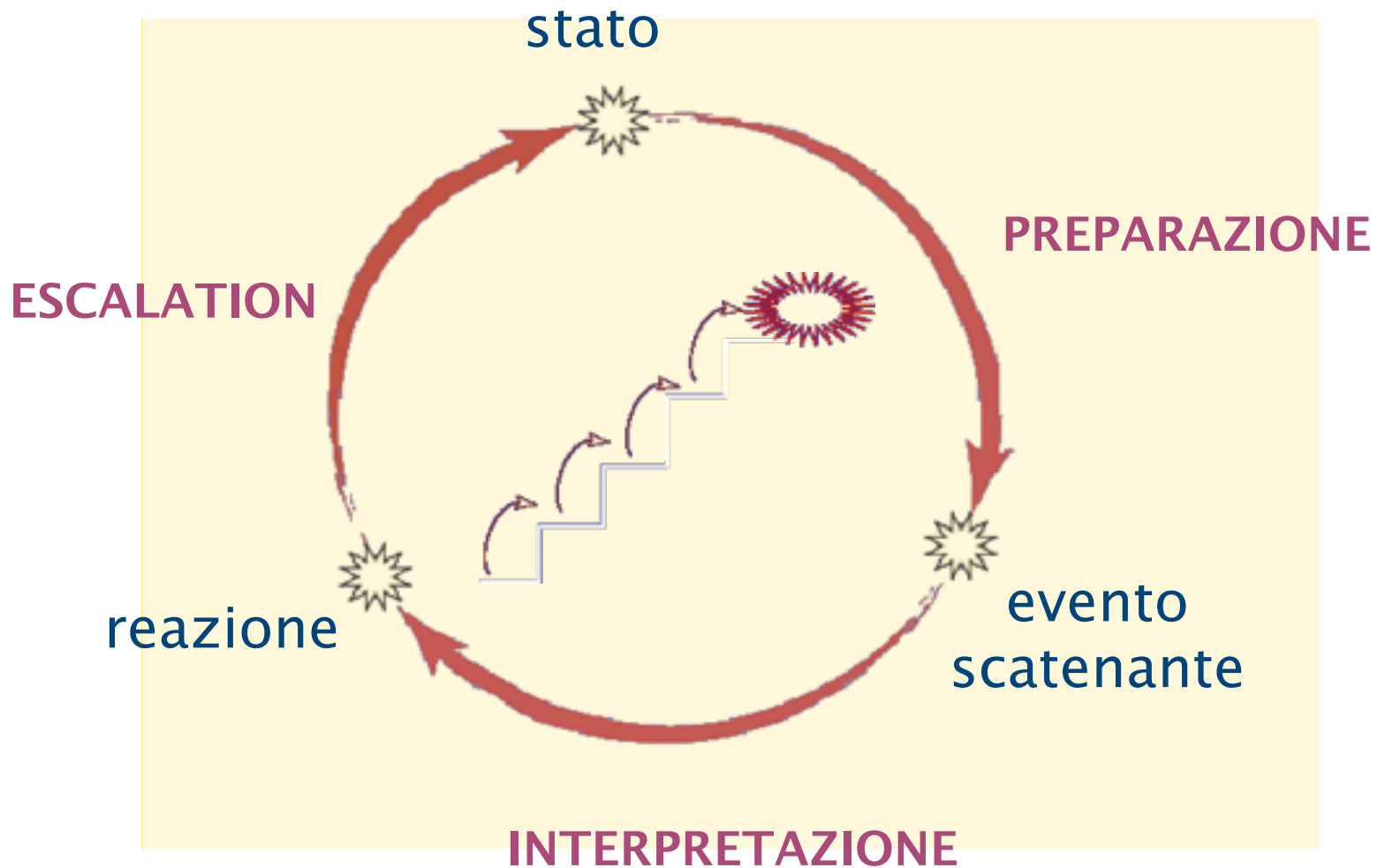


Perché avviene la reazione

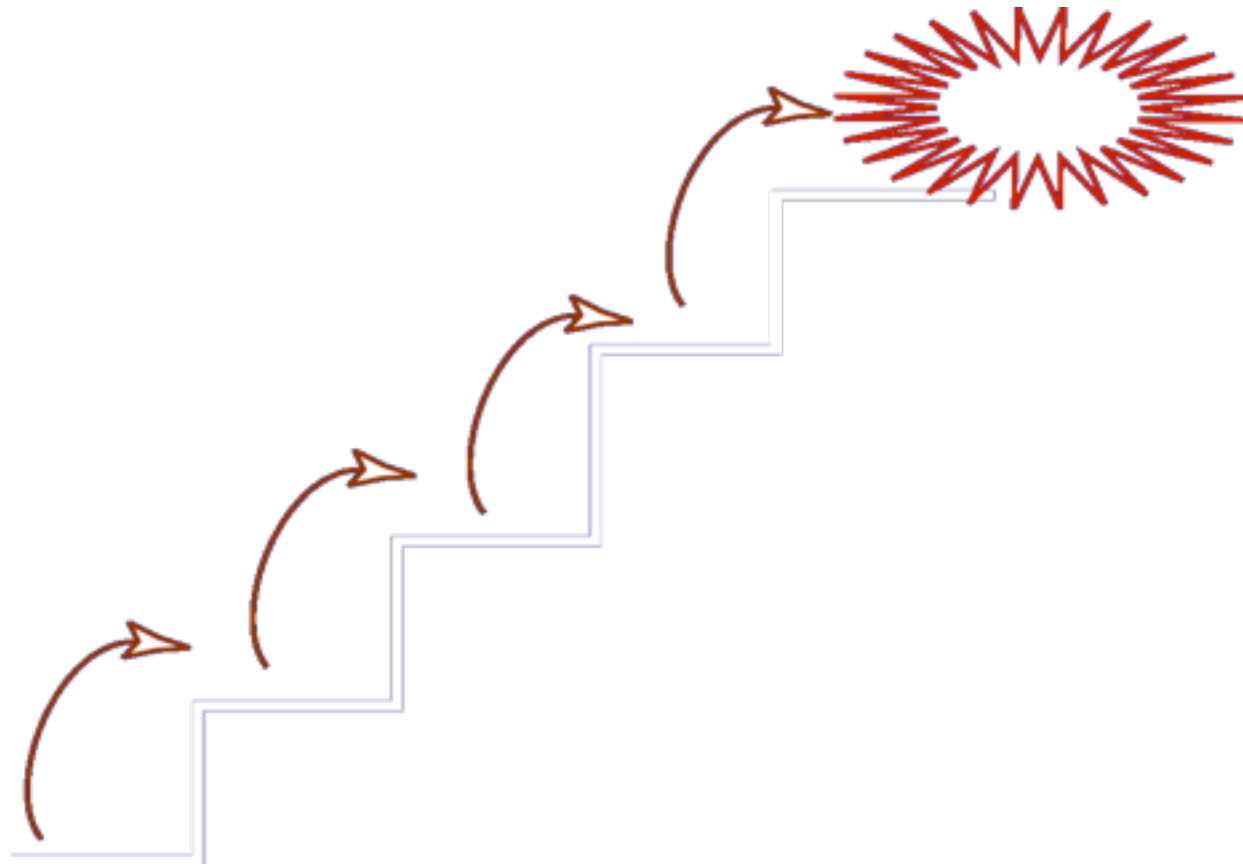
Il sistema emozionale si occupa
interamente della sicurezza.

Quando qualcosa ci minaccia,
il nostro corpo si attiva
predisponendosi alla sopravvivenza.

Il ciclo della reazione



Escalation





Riconoscere i sentieri emozionali

Il cervello umano segue dei sentieri (chiamati anche schemi), o vie neurali. Insieme di idee e sentimenti che diventano i nostri filtri per interpretare il mondo.

Sebbene alcuni sentieri siano altamente funzionali, molti sono disfunzionali e ci guidano a decisioni povere.

Riconoscere gli schemi è il primo passo per saperli valutare e sviluppare così una scelta consapevole sul comportamento da attivare.

Schemi mentali

Quando evento

scatenante

Io reazione
