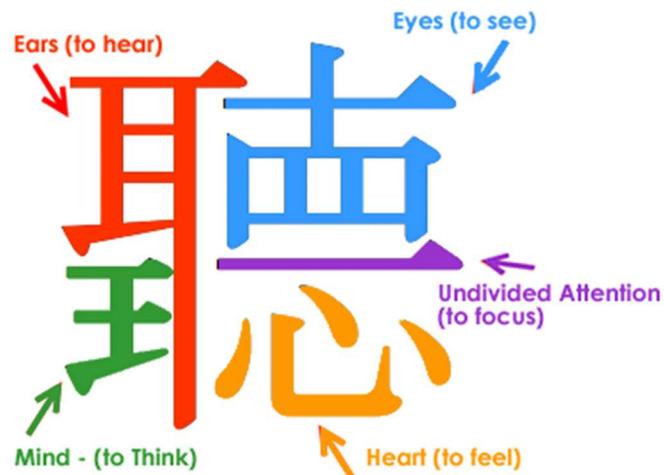


COACHING

e

COMUNICAZIONE EFFICACE



TESI DEL CORSO DI COACH PROFESSIONISTA

SALVATORE SCATIGNA

SETTEMBRE 2022

1. Introduzione

All'interno della sessione di **coaching**, **coach** e **coachee comunicano** continuamente tra loro scambiandosi pensieri, emozioni e sensazioni ed inviandosi **feedback** ossia informazioni di ritorno.

Responsabilità del coach è sforzarsi di comunicare in modo efficace al fine di rafforzare e consolidare l'alleanza con il coachee.

La **comunicazione efficace** nasce dalla necessità infatti di soddisfare il bisogno di "**Relazione efficace**" del cliente che, in tal modo, si sente accompagnato verso un percorso di consapevolezza teso a riconoscere, sviluppare e valorizzare le proprie **potenzialità**.

Possiamo pertanto definire la comunicazione efficace come lo strumento, nelle mani del coach, che consente al coachee di varcare la soglia delle resistenze interiori, delle paure, delle convinzioni limitanti, per aprirsi alle **meraviglie nascoste dentro di sé**.

L'abilità comunicative di cui si intende parlare è senza dubbio la qualità caratteristica di colui che si accinge ad intraprendere l'arte del coach, ossia **dell'esploratore di perle nascoste** in coloro che, avvertendo un disagio, una insoddisfazione, una crisi di auto-governo, decidono di ricorrere al supporto di un professionista.

Il coach pertanto, attraverso la comunicazione efficace, conduce il cliente alla scoperta delle potenzialità nascoste da utilizzare per il raggiungimento di obiettivi concreti.

Comunicare in modo efficace vuol dire essenzialmente comunicare se stessi con il cuore, al fine di condividere informazioni, emozioni, disagi, in modo chiaro e coerente.

2. Comunicare

Comunicare deriva dal latino *communicare*, mettere in comune, derivato di *communis* (bene comune, collettività), composto di *cum* (insieme) e *munis* (che svolge i propri compiti).

Comunicare pertanto vuol dire condividere pensieri, informazioni, emozioni, esperienze con un'altra persona o con una platea.

Comunicare è quindi un'**espressione sociale**, ovvero è mettere qualcosa al servizio di qualcuno fuori da sé.

Per comunicare non basta parlare, scrivere o disegnare; si tratta quasi sempre di uno scambio interpersonale tra un **mittente** ed un **ricevente**.

La comunicazione richiede che venga messo in comune e a valore qualcosa; è facile intuire come sia necessario, per fare ciò, creare una relazione sana e potenziante che dia "**forma e forza**" al contenuto informativo.

Le **abilità comunicative** permettono non solo di inviare e ricevere un messaggio, ma anche di interpretarlo in base al contesto.

Tutto ciò è molto importante per quelle professioni che si fondano su una **comunicazione efficace e persuasiva**, per esempio medici, psicologi, personal trainer, educatori, insegnanti **coach** e tutti coloro che sono visti come esperti in grado di fornire aiuto, consiglio e guida.

Il coach, affinché possa instaurare una relazione empatica con il proprio cliente deve sviluppare, coltivare, affinare le **abilità comunicative** che, paradossalmente muovono i passi dall'**ascolto attivo**, ossia dalla capacità di percepire in maniera consapevole le informazioni dell'atto comunicativo.

La **comunicazione verbale** è soltanto una delle tre modalità di comunicare il nostro pensiero e le nostre emozioni; vi è poi la **comunicazione para-verbale** (volume, tono, ritmo) e **non verbale** (mimica facciale, gestualità, postura).

Una **comunicazione efficace** implica un allineamento di queste diverse **modalità comunicative** e presuppone una capacità di ascolto che prescinde dalla semplice attivazione dell'udito ma che, inevitabilmente, deve attivare la vista per cogliere tutti i segnali che l'interlocutore, consapevolmente o inconsapevolmente, ci fa pervenire attraverso la sua gestualità, la sua mimica facciale, la sua postura.

Secondo Charles W. Elliot, ex rettore dell'Università di Harvard “non c'è niente di più facile; basta prestare la massima attenzione alla persona che parla. Nient'altro è più adulatorio”. Elliot è sempre stato considerato un maestro nell'arte di ascoltare, il suo non è un silenzio ma è una forma di attività che pone l'interlocutore in uno stato di grazia.

La comunicazione tra esseri umani è fondamentale: non si può non comunicare, come sosteneva Paul Watzlawick, famoso psicologo e filosofo austriaco.

3. Comunicazione efficace

Una **comunicazione** produttiva e ben indirizzata è alla base delle sessioni di coaching; comunicare in maniera efficace richiede allenamento costante, come la pratica marziale è un percorso lungo una vita, così anche la comunicazione è un'arte che possiamo affinare indefinitamente.

Il Maestro Gichin Funakoshi nel libro dal titolo ***I venti principi del karate Shotokan*** diceva: “ il Karate è come l'acqua calda, occorre riscaldarla costantemente o si raffredda”.

Alla stessa maniera, comunicare in modo efficace presuppone una pratica costante e una conoscenza profonda di **sé stessi**. Dobbiamo prima di tutto conoscere intimamente **noi stessi** perché da questo tipo di conoscenza nascono **consapevolezza, autodeterminazione, responsabilità e allineamento** con la nostra vera essenza.

Se una conoscenza profonda di sé è la base di partenza per comunicare in maniera efficace, non è possibile prescindere dalla **conoscenza del nostro interlocutore**.

Ecco che se la comunicazione è un dono, bisogna scoprire dentro di sé quali sono le parti “di valore” e anche di cosa ha bisogno colui che entra in relazione e in comunicazione con noi.

In una sessione di coaching la responsabilità di una buona comunicazione è sicuramente del coach il quale deve sviluppare innanzitutto una buona **capacità di ascolto**.

Il processo comunicativo nel coaching è un processo articolato e complesso che consta sostanzialmente di due figure : **emittente e ricevente**.

Da un lato c'è un individuo, **emittente**, che ha l'esigenza di comunicare qualcosa, che può essere un pensiero, uno stato d'animo, un desiderio, una emozione, un disagio; dall'altra vi è un **ricevente o ascoltatore**, il quale deve sforzarsi di **non filtrare** le informazioni ricevute con il suo **sistema di valori**, con i suoi **pregiudizi** e attraverso **i suoi vissuti**.

L'emittente, affinché la sua comunicazione sia efficace, deve trovare un equilibrio tra le diverse forme di comunicazione : **verbale, para-verbale e non verbale**.

Il ricevente, affinché possa avviarsi una relazione proficua e un ascolto attivo deve evitare di **giudicare, interpretare, consigliare ed identificarsi**.

Ascoltare vuol dire permettere all'altro di esprimersi liberamente e porsi nelle condizioni di **cogliere, raccogliere, accogliere e restituire** tutto ciò che il nostro interlocutore è disposto ad offrirci.

Poniamo l'attenzione su questi quattro principi che sono alla base di un ascolto attivo:

- **COGLIERE** vuol dire osservare e prestare attenzione alla conversazione verbale e non verbale;
- **RACCOGLIERE** implica l'uso di domande maieutiche, ossia esplorative di verità nascoste;
- **ACCOGLIERE** è l'atto successivo al raccogliere, è il processo con il quale **"ospitiamo e riceviamo"** quanto l'altro ci sta comunicando anche quando si tratta di qualcosa per noi non condivisibile
- **RESTITUIRE** è l'atto conclusivo di un ascolto attivo che aiuta l'altro ad agire con maggiore consapevolezza e rielaborare i suoi pensieri e le sue emozioni.

Bisogna **esercitarsi** all'ascolto attivo, allenarsi a far tacere quelle **voci interiori** che, nel momento in cui sono sollecitate dal racconto dell'altro si attivano generando **giudizi, interpretazioni, identificazioni** che evidentemente non sono funzionali alla relazione di aiuto che si intende avviare.

L'arte di comunicare pertanto inizia da un **ascolto attento**, empatico, capace di accogliere le istanze dell'interlocutore che in tali condizioni, trova il contesto ideale per comunicare il suo disagio e argomentare sulla crisi di auto-governo che è alla base di una consulenza .

4. L'ascolto attivo

Capita a volte di avvertire un il bisogno irrefrenabile di **sfogarsi**, di tirare fuori una situazione che ci ha segnato, provando a mettere in parole i pensieri e le emozioni che ci invadono la mente come cavalli imbizzarriti; altre volte siamo semplicemente alla ricerca di un **saggio consiglio** che ci indichi la strada per liberarci da quei pensieri; altre ancora cerchiamo **l'aiuto di un professionista** che ci sostenga nel tirare fuori quel vissuto e che ci affianchi nella comprensione in modo costruttivo.

Nel primo caso vorremmo un ascoltatore che ci lasciasse svuotare la mente con una valanga di parole, solo per alleggerirci da un peso che abbiamo in testa e sul cuore, senza interruzioni o consigli.

Nel secondo caso cerchiamo una sorta di complice, l'amico/a di turno, che condivida con noi la fatica di trovare una soluzione.

Nel terzo caso cerchiamo l'ascolto che offre un professionista, che è un tipo di ascolto volto, non solo a dare la possibilità alla persona di alleggerirsi da un peso, ma è un ascolto che aiuta a capire ciò che abbiamo vissuto, perché lo abbiamo vissuto proprio in quel determinato modo, e ci aiuta a scoprire quali sono le risorse che possiamo mettere in campo per essere pronti la prossima volta.

Quelle illustrate sono alcune situazioni in cui siamo in cerca di un **ascolto**; anche se cambia il motivo per cui cerchiamo qualcuno che ci ascolti, la tipologia di **ascolto attivo è quella più efficace**. Quanto ci farebbe stare meglio trovare di fronte a noi un **ascoltatore efficace**? Ma che vuol dire **Ascoltare attivamente**?

Ascoltare è un arte complessa e mette in moto diverse abilità della persona, per esempio la **sospensione del giudizio**, la capacità di captare una particolare espressione nel volto dell'interlocutore, di **provare empatia**, di sentire quale emozione sta provando l'altro, di evitare di interrompere un flusso di parole, solo per dare mostra della **presunzione di aver già capito** cosa l'altro ci sta dicendo.

Quindi, in pratica, l'ascolto così detto attivo non si limita all'uso delle orecchie o alla mera comprensione delle parole che una persona dice ma è un'attenzione volta all'altro.

L'ascolto attivo deve essere: **empatico**, poiché mira a creare un rapporto di fiducia attraverso la comprensione degli stati d'animo; **reattivo**, poiché l'ascoltatore è portato ad inviare feedback all'interlocutore ottenendo così maggiori informazioni; **selettivo**, poiché l'ascoltatore deve ottimizzare il processo di comunicazione individuando gli argomenti effettivamente rilevanti e portare l'interlocutore a concentrarsi su questi.

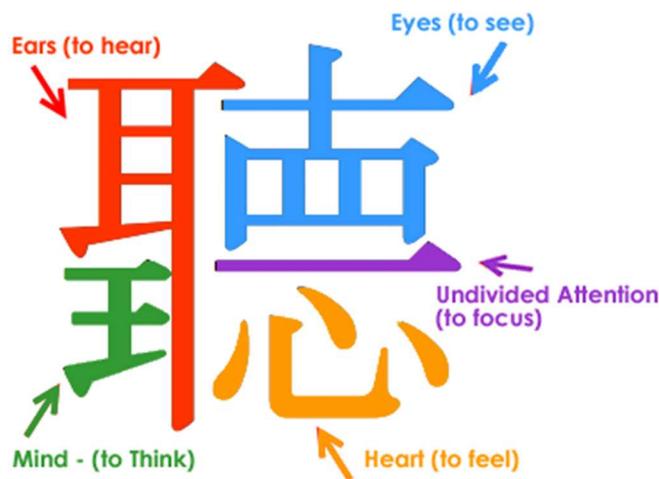
L'ascolto attivo è una competenza comunicativa che mette in campo le abilità della persona nella sua totalità, il quale offre il suo tempo all'altro. Ecco perché può risultare difficile, in una società "distratta" come la nostra, ascoltare in modo efficace piuttosto che sentire semplicemente.

La differenza tra le due abilità, **ascoltare e sentire**, risiede nella partecipazione, nel coinvolgimento totale, perché l'ascolto attivo è un **Ascoltare Ascoltandosi**. C'è un ideogramma cinese che descrive in modo esemplare l'azione di ascoltare che, come già chiarito, coinvolge non solo l'udito ma tutto il corpo.

Il verbo **Ascoltare** viene rappresentato con un orecchio stilizzato al quale vi aggiungono un simbolo che indica l'alterità (il rispetto per l'altro e la sua identità), quindi il simbolo dell'occhio e infine anche il cuore (perché si ascolta bene

solo con il cuore). Un unico simbolo che spiega perfettamente **l'arte di ascoltare** e che diventa un invito, anche per noi occidentali, a praticare in modo consapevole quest'arte che ha il grande merito di gettare ponti verso gli altri.

Ascoltare ascoltandosi , percependo le vibrazioni che invadono il nostro essere e non solo il nostro orecchio.



Per attuare l'ascolto attivo la professoressa Marianella Sclavi, etnografa urbana, nel suo libro **"Arte di ascoltare e mondi possibili"** illustra un elenco di "regole" qui appresso riassunte :

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. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.

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. 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.

Sono regole complesse, ma non impossibili da mettere in atto. Forse il primo passo da fare, per un ascolto attivo, è uscire dalla dicotomia "ragione-torto" "giusto-sbagliato" ed entrare in un'ottica in cui l'altro ha il suo punto di vista e se voglio ***Ascoltarlo devo accettare che sia vero e mettermi nei suoi panni.***

5. Tecniche per l'ascolto attivo

Durante una sessione di coaching è indispensabile avviare un ascolto attivo ed empatico per creare le condizioni ideali per il coachee e per questo è bene mettere in atto alcune tecniche da praticare :

- la prima tecnica è quella del **silenzio attico** che consiste sostanzialmente nell'inserire una pausa silente tra la fine del racconto dell'interlocutore e l'inizio del discorso dell'ascoltatore. Questo silenzio volontario

genera, nell'interlocutore, la voglia di approfondire o aprire nuove spazi di riflessione e viene interpretato come un incoraggiamento ad approfondire le tematiche appena esposte. Le pause e i silenzi devono essere gestiti con maestria dal coach per evitare di generare ansia. Se il silenzio si protrae senza che l'interlocutore riesca a cogliere l'opportunità di approfondire, il coach deve rilanciare eventualmente mettendo in atto qualche altra tecnica di seguito illustrata;

- la seconda tecnica è quella del **rispecchiamento** che consiste essenzialmente nel rimandare all'interlocutore, senza interpretare. Si tratta di rispedire al mittente dei segnali che, come veri e propri specchi, riflettono ciò che l'interlocutore ha appena detto senza alterare nulla. Questa tecnica è in realtà uno strumento di rinforzo del sé dell'altro che crea un clima socio-affettivo caloroso e rassicurante. Tale clima consente alla persona che sta parlando di ricevere continui feedback che lo inducono a riflettere su di sé, sulle affermazioni ed i pensieri espressi.
- La terza tecnica è quella del **riepilogo** che è una tecnica utile se l'interlocutore si dilunga nei dettagli e racconta elementi non necessari. In questo modo, senza esprimere giudizi o intolleranza, l'ascoltatore attivo ed attento, fa un riepilogo del discorso, evidenziando gli elementi salienti e focalizzando l'attenzione dell'interlocutore sui contenuti significativi espressi.
- La quarta tecnica è la **riformulazione come parafrasi** che è la principale tecnica di rispecchiamento. In pratica l'ascoltatore ripete, con altri termini, quanto ha raccontato l'interlocutore, collegandosi a qualcosa di effettivamente detto. Solitamente la riformulazione avviene con frasi tipo: "Dunque, lei vuole dire che...", "In altre parole, lei sta affermando che..."

Lo scopo è portare l'altro a fare una riflessione sul proprio pensiero in modo da verificarne la veridicità e la razionalità.

- La quinta ed ultima tecnica è detta della **riformulazione semplice** simile alla precedente. Utilizzando sempre la formula del tipo “mi stai dicendo che...”, l'ascoltatore utilizza le stesse parole dell'interlocutore che in tal modo si sente come messo di fronte ad uno specchio ed è chiamato a soffermarsi sull'immagine che sta offrendo di sé all'altro, sul piano anche della sincerità e della chiarezza.

Queste cinque tecniche opportunamente utilizzate sono degli strumenti molto interessanti nelle mani del coach per l'esplorazione delle verità nascoste del coachee. Un buon ascoltatore attivo è una persona dotata di assertività: capace non solo di esprimersi in modo corretto, ma anche abile nel sapere ascoltare l'altro.

6. La Pragmatica della comunicazione

Nel 1967, lo psicologo Paul Watzlawich, austriaco di nascita e statunitense di adozione, pubblicava la **Pragmatica della comunicazione umana**, uno studio sugli effetti pragmatici che la comunicazione ha sui modelli interazionali. Un fenomeno resta inspiegabile finché il campo di osservazione non è abbastanza ampio da includere il contesto in cui il fenomeno si verifica.

Nella scienza della comunicazione si considerano gli essere umani come della **monadi** (entità unitarie). Se invece si considera l'effetto che tale comportamento ha sugli altri, le reazioni degli altri a questo comportamento e il contesto in cui si verifica, allora il centro diventa la **relazione** tra più parti e il veicolo di tali relazioni è la comunicazione.

Lo studio della comunicazione umana può suddividersi in 3 settori:

1. **SINTASSI** studia i problemi relativi alla trasmissione dell'informazione;
2. **SEMANTICA** si occupa del significato della comunicazione;
3. **PRAGMATICA** studia gli effetti della comunicazione sui parlanti.

Il concetto di **Relazione** è riconducibile al concetto matematico di **funzione**; una funzione infatti è una relazione tra variabili, una corrispondenza tra gli elementi di un insieme (dominio) e gli elementi di un altro insieme (codominio).

Allo stesso modo la Relazione umana è una corrispondenza tra variabili (individui) che per diversi motivi sono chiamati ad interagire.

La **consapevolezza** dell'uomo dipende dalle relazioni in cui si trova implicato, ossia dalle connessioni che egli riesce a stabilire con il mondo circostante.

Mi piace ricordare, a tal proposito, la frase di un frate francescano durante un corso sulle **Relazioni amorose** che ho avuto il piacere di seguire ad Assisi nel 2008 : "...se volete conoscere la qualità di un uomo(donna) , ponete attenzione alla qualità e alla quantità delle sue relazioni".

Nella pubblicazione del dott. Paul Watzlawich furono introdotti **gli assiomi della comunicazione**, ossia le implicazioni interpersonali contenute in alcune semplici proprietà della comunicazione.

Il **primo assioma** stabilisce **l'impossibilità di non comunicare**. Il comportamento non ha un suo opposto: non possiamo non comportarci ossia; l'attività quanto l'inattività hanno valore di messaggio e pertanto non si può dire che la comunicazione ha luogo solo quando è intenzionale, conscia o efficace. Abbiamo sempre un comportamento, non possiamo sottrarci alla comunicazione. Una **unità di comunicazione** (comportamento compreso) è chiamata messaggio, una **serie di messaggi** scambiati fra persone è una **interazione**.

Il **Secondo assioma** afferma che la comunicazione si compone di un **livello di contenuto ed un livello di relazione**. Una comunicazione non soltanto trasmette informazione, ma al tempo stesso impone un comportamento. Dentro un messaggio esiste quindi sia una componente di informazione (l'aspetto di notizia), sia una componente di comando. L'aspetto di comando non viene quasi mai negoziato apertamente. Nel mondo della comunicazione umana, possiamo identificare l'aspetto di notizia del messaggio come comunicazione, e l'aspetto di comando come **metacomunicazione**. Quindi, ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi meta-comunicazione.

Il **Terzo assioma** dice che la comunicazione **dipende dalla punteggiatura** della sequenza di eventi. L'osservatore esterno considera una **serie di comunicazioni** come una sequenza ininterrotta di **scambi**. Tuttavia chi partecipa all'interazione, ed è quindi calato nella comunicazione, legge lo scambio e reagisce ad esso secondo quella che Bateson e Jackson hanno definito **punteggiatura della sequenza di eventi**. Quello che a noi interessa è rilevare come spesso i **conflitti relazionali** siano semplicemente basati su una **punteggiatura conflittuale** della suddetta sequenza degli scambi. Ogni parlante interpreta lo scambio in modo tale da vedere il proprio comportamento come causato dal comportamento dell'altro, e mai come causa della reazione dell'altro, e viceversa: in breve, ogni parlante accusa l'altro di essere la causa del proprio comportamento. È evidente che il problema della punteggiatura è risolvibile solo a livello di metacomunicazione, cioè ad un livello in cui si parla della relazione, e non dei contenuti degli scambi comunicativi.

Il **Quarto assioma** asserisce che la comunicazione può essere sia **digitale/numerica che analogica**. Nella comunicazione umana si hanno due possibilità di far riferimento agli oggetti: in modo analogico, attraverso una rappresentazione; in modo numerico, attraverso un'assegnazione simbolica. Come possiamo facilmente riscontrare nell'esperienza, capire una lingua straniera ascoltandola alla radio risulta molto più difficile del capirla

osservando un parlante: in quest'ultimo caso, possiamo comprendere il significato delle parole attraverso l'uso sia del linguaggio dei segni che dei 'movimenti di intenzione' che il parlante usa. Cos'è allora la comunicazione **analogica**? Praticamente è **ogni comunicazione non verbale** che quindi include posizioni del corpo, gesti, espressioni del viso, inflessioni della voce, sequenza e ritmo delle parole, il contesto in cui avviene la comunicazione. L'uomo è l'unico essere vivente ad usare sia il modulo analogico che quello numerico per comunicare con i suoi simili. Il linguaggio digitale/numerico serve a scambiare informazione sugli oggetti e a trasmettere la conoscenza nel tempo. L'uomo ha quindi la necessità di combinare i due moduli, compiendo continue traduzioni dall'uno all'altro: ecco che parlare sulla relazione è difficile, a causa dello sforzo di traduzione dal modulo analogico a quello numerico necessario a negoziare la relazione stessa. Allora, gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico. **Il linguaggio numerico ha una sintassi logica** assai complessa e di estrema efficacia ma manca di una semantica adeguata nel settore della relazione, mentre il linguaggio **analogico ha la semantica** ma non ha nessuna sintassi adeguata per definire in un modo che non sia ambiguo la natura delle relazioni.

Il **Quinto assioma** afferma che esistono due tipi di interazione : **simmetrica e complementare**. Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati **sull'uguaglianza o sulla differenza**. Nel primo caso, un parlante tende a rispecchiare il comportamento dell'altro, creando un'interazione simmetrica. Nel secondo caso, il comportamento di un parlante completa quello dell'altro; in quest'ultimo caso, un partner assume una posizione primaria, detta **one-up**, superiore; mentre l'altro partner completa per così dire la configurazione assumendo una posizione **one-down**, ovvero inferiore. Non dobbiamo tuttavia attribuire giudizi di valore come "buono" e "cattivo" o "forte" e "debole" alla precedente distinzione: l'assunzione di una posizione o l'altra potrebbe essere determinata semplicemente da contesti culturali o sociali (es. madre/figlio, medico/paziente, insegnante/allievo).

7. Le patologie legate agli assiomi

Ogni assioma precedentemente illustrato implica, come corollario, precise patologie comunicative. Le conseguenze pragmatiche di queste patologie corrispondono a varie psicopatologie individuali.

Patologie legate al primo assioma. Abbiamo visto che non comunicare è impossibile, poiché è impossibile non assumere un comportamento. Si avranno tentativi di non comunicare ogni volta in cui si cercherà di evitare l'impegno inerente ad una comunicazione.

Prendiamo ad esempio due soggetti che siedono in posti adiacenti su un aereo. Non possono andarsene e non possono non-comunicare. Quali sono allora i possibili risvolti pragmatici di questa condizione?

1. **'Rifiuto'** della comunicazione: un passeggero fa capire all'altro che non vuole conversare, comportamento che certo richiede coraggio ed un certo disprezzo delle 'buone maniere';
2. **'Accettazione'** della comunicazione: un passeggero cede alla conversazione dell'altro e cominciano a comunicare;
3. **'Squalificazione'** della comunicazione: il passeggero che non voleva comunicare si abbandona ad una sorta di comunicazione inconcludente, cambiando argomento, contraddicendosi e fraintendendo l'altro nel tentativo di invalidare la comunicazione tra loro (la cosiddetta 'arte gentile di non dire nulla dicendo qualcosa');
4. **Usare un sintomo come comunicazione:** un passeggero manifesta un sintomo, dietro il quale nasconde la propria volontà di non impegnarsi in una comunicazione, che fa capire all'altro che non è possibile conversare con lui (far finta di dormire, ad esempio, in modo da 'dare la colpa' al sonno, e non a sé stessi, del non poter parlare con l'altro).

Patologie legate al secondo assioma. Spesso accade che il motivo scatenante di una discussione consista in un disaccordo a livello di relazione (meta-comunicazione), mentre la discussione rimane centrata a livello di contenuto.

Questa confusione tra l'aspetto di contenuto e quello di relazione scaturisce dalla difficoltà di **parlare sulla relazione**, e lascia i parlanti a litigare su aspetti su cui spesso sono già d'accordo (il contenuto, appunto), mentre l'aspetto relazionale resta fuori portata.

Il disaccordo è la scintilla che illumina questi livelli: i due livelli sono strettamente legati, e non si può toccarne uno senza influire anche sull'altro, in maniera più o meno incisiva.

Spesso risolvere un problema di contenuto implica creare un problema di relazione: una volta che il disaccordo sul contenuto è chiarito, restano due persone di cui una aveva ragione e l'altra torto. Evidentemente, a questo punto le due persone devono lasciare il contenuto, su cui si sono accordate, e cominciare a parlare della loro relazione, e di cosa comporti avere ragione o torto a quel livello. E quindi devono definire, dopo il disaccordo, se la loro relazione è **simmetrica o complementare**. Per la pragmatica della comunicazione, il disaccordo a livello di meta-comunicazione è più importante, per le sue implicazioni, di quello a livello di contenuto. A livello della relazione, i parlanti definiscono **la relazione stessa e implicitamente se stessi**.

In questa ottica, sono possibili tre reazioni a questa definizione di se stessi:

1. **Conferma:** il rispondente conferma all'emittente la versione che questo ha dato di sé. C'è riconoscimento e conferma per l'emittente, che quindi può consolidare l'immagine di sé stesso che costruisce dentro di sé;

2. **Rifiuto:** il rispondente rifiuta l'immagine proposta dall'emittente. Questo rifiuto presuppone riconoscimento, e quindi, sebbene sia in disaccordo con l'emittente, ne conferma la realtà come emittente;

3. **Disconferma:** in questo caso l'emittente non viene preso in considerazione dal ricevente. Il problema non è più confermare o rifiutare una definizione, ma negare che una definizione, giusta o sbagliata che sia, sia mai stata prodotta dall'emittente, **negando altresì la realtà dell'emittente**. Questa ultima possibilità comporta per l'emittente il fenomeno della **'perdita del Sé'**, ovvero l'alienazione.

Patologie legate al terzo assioma. La sequenza di eventi viene punteggiata dai parlanti secondo il loro punto di vista; generalmente si suppone che l'altro abbia le stesse informazioni che abbiamo noi, e che da queste trarrà le nostre stesse conclusioni.

Anche nel caso di **punteggiature differenti**, non sarà possibile risolvere i conflitti comunicativi fino a che la comunicazione stessa, non diventerà l'oggetto della loro comunicazione, ossia fino a che non cominceranno a **meta-comunicare**. L'aspetto patologico di confusione nella punteggiatura della sequenza di eventi consiste nel fenomeno delle 'profezie che si autodeterminano', ovvero in quegli atteggiamenti che il soggetto crede di subire dagli altri, comportandosi di conseguenza, ma che in realtà è lui stesso a provocare: i comportamenti che osserva negli altri li imputa (immotivatamente) a cause del proprio comportamento, mentre questi sono in realtà reazioni al comportamento del soggetto.

Patologie legate al quarto assioma. Possiamo commettere errori nel processo di traduzione dal modulo analogico a quello numerico (e viceversa). Ricordiamo ancora una volta che tutti i messaggi analogici sono invocazioni di relazione, ovvero proposte che riguardano le regole future della relazione (Bateson): spetta poi a noi attribuire il corretto significato (ovvero il significato inteso dall'emittente) positivo o negativo alle suddette proposte.

Il linguaggio numerico ha una sintassi particolarmente adatta a comunicare a livello di contenuto.

Nel linguaggio analogico la negazione ad esempio viene segnalata mostrando un comportamento che non viene portato a conclusione.

Sta quindi a noi tradurre questo comportamento in una negazione nel linguaggio numerico, per discutere della relazione a livello metacomunicativo.

Patologie legate al quinto assioma. Partendo dalla considerazione che in una relazione sana sono presenti, **alternativamente**, sia situazioni simmetriche che situazioni complementari, e che entrambe indifferentemente concorrono a confermare il Sé dei comunicanti, andiamo ad esaminarne le derive patologiche.

Per quanto riguarda l'**interazione simmetrica**, è sempre presente il pericolo della **competitività**. Questo rischio porta la relazione verso una escalation (simmetrica) all'interno della quale i due comunicanti non arretrano mai di fronte all'altro, ma tentano di avere 'l'ultima parola' sul contenuto (che ovviamente rispecchia la volontà di arrogarsi il diritto di definire la relazione). Quando siamo di fronte ad una escalation simmetrica, siamo spesso di fronte a due partner che rifiutano reciprocamente **le definizioni del Sé dell'altro**. Quando siamo di fronte invece a patologie dell'**interazione complementare**, osserviamo **disconferme** del Sé dell'altro: si assiste quindi ad una negazione dell'altro come emittente, mancandone del tutto il riconoscimento. La complementarità patologica si definisce rigida: i comunicanti permangono nelle posizioni one-up e one-down in modo statico, senza possibilità di alternarsi. In questo contesto, solo e sempre uno dei due avrà diritto di parlare dell'altro (la madre del figlio, ad esempio), mentre quest'ultimo non avrà diritto di fare commenti (o meglio, li farà, ma non verranno presi in considerazione).

8. I diversi modi di comunicare

Abbiamo già accennato alle tre modalità comunicative che, consapevolmente o inconsapevolmente, mettiamo in atto : **verbale, non verbale e paraverbale**.

Quando si comunica si trasmette molto di più di quello che è il contenuto delle nostre parole: i gesti, la postura, l'intonazione della voce, le pause e persino il silenzio, possono rivelare emozioni e pensieri, influenzare l'efficacia della comunicazione.

La differenza tra chi sa comunicare in modo efficace e chi, invece, non riesce a trasmettere il messaggio nel modo desiderato, sta proprio nella capacità di sintonizzare ed equilibrare i tre diversi livelli di comunicazione.

Sulla base di uno studio sull'importanza dei diversi aspetti della comunicazione orale, lo psicologo Albert Mehrabian formulò il modello 55-38-7.

Secondo questo studio :

- il 55% del messaggio comunicativo è dedotto dal linguaggio non verbale (gesti, mimica facciale, postura);
- il 38% dagli aspetti paraverbali (tono, intonazione)
- il 7% dal contenuto verbale.

Usare un determinato tono di voce, gestire gli spazi e mettere a proprio agio l'interlocutore, sono azioni che possono rafforzare il messaggio che stiamo trasmettendo con le parole.

Se i tre livelli non sono perfettamente allineati, daremo all'interlocutore l'impressione di essere poco chiari e coerenti e saremo poco credibili-

Saper armonizzare i tre livelli di comunicazione è fondamentale per comunicare efficacemente in ogni occasione; al lavoro, in famiglia, con gli amici, davanti ad una platea,

In ogni comunicazione pertanto ci sono due aspetti :

1. **del contenuto**, è il livello informativo, il dato, il concetto e fa riferimento a cosa comunichiamo;
2. **della relazione**, è il significato relazionale della comunicazione e fa riferimento al come comunichiamo ed è prevalentemente non verbale.

Questo livello viene definito Metacomunicazione e veicola la nostra percezione dell'interlocutore e del suo pensiero, evidenzia la nostra relazione. Il termine greco Meta significa qualcosa che va oltre o che è al di là, ossia un modello di linguaggio usato per descrivere o analizzare il mondo di un'altra persona, la struttura profonda dell'esperienza comunicativa.

9. I meccanismi di distorsione della comunicazione

Bandler e Grinder , psicoterapeuti fondatori della PNL, concepirono il meta-modello, proprio per aiutare le persone a recuperare alcune delle informazioni **cancellate, distorte, o generalizzate**, con l'obiettivo di formare una rappresentazione interna.

Il metamodello può anche essere usato per portare le persone ad essere più specifiche, o portarle al di fuori di uno stato di trance, dove la loro attenzione è puntata su qualcosa di specifico che impedisce di cercare altre possibili soluzioni.

Recuperando le informazioni perse è possibile esprimere nuove scelte sia in termini comportamentali che in termini concettuali o di esperienza.

Il metamodello è uno strumento che permette di comprendere ciò che la gente intende dire, ed è una riformulazione del linguaggio e dell'esperienza.

Il modello è costituito da una struttura **profonda e una superficiale**.

La struttura profonda rappresenta tutto quello che una persona vuole realmente esprimere, cioè la storia inconscia, completa e specifica; la struttura superficiale rappresenta ciò che la persona effettivamente dice.

Con l'uso del metamodello la PNL cerca di opporsi a questi processi comunicativi spesso automatici che prevedono un filtraggio delle informazioni, delle distorsioni e delle generalizzazioni.

E' un modello di linguaggio usato per descrivere o analizzare il modello del mondo di un'altra persona. Durante il processo comunicativo, le persone cancellano, distorcono, o generalizzano la propria esperienza per dargli senso e comunicarla agli altri. A seguito di questo processo di "filtraggio" viene percepita solo la struttura superficiale della rappresentazione di quell'esperienza. Il metamodello aiuta a riacquistare il significato inconscio e l'esperienza del mondo di qualcun altro, cioè la struttura profonda dell'esperienza.

Le tre violazioni del metamodello sono allo stesso tempo le tre modalità con le quali noi percepiamo il mondo : **cancellando, distorcendo e generalizzando**. Questa affermazione ci deve convincere che ciò che percepiamo, non è la realtà ma semplicemente il nostro punto di vista, intriso del nostro vissuto, delle nostre credenze, dei nostri valori e soprattutto dei nostri pregiudizi.

Esaminiamo le tre violazioni di cui sopra:

Cancellazione : è un processo mediante il quale le persone prestano attenzione solo a certe dimensioni della loro esperienza escludendone altre. Si può prendere come esempio la capacità delle persone di filtrare ed escludere gli altri suoni in una stanza piena di gente che parla per porre l'attenzione sulla

voce di una persona in particolare. La cancellazione riduce il mondo in proporzione a come le persone si sentono in grado di gestirlo. Questa riduzione può essere utile in alcuni contesti, ma essere fonte di malessere in altri.

Distorsione è il processo che permette alla persona di attuare un cambiamento nei dati sensoriali della sua esperienza. La fantasia, ad esempio, permette alla persona di prepararsi all'esperienza che potrebbe vivere prima che essa accada. È un processo che ha reso possibili tutte le creazioni artistiche prodotte dall'uomo. In maniera simile, tutti i grandi romanzi o le scoperte scientifiche includono l'abilità di distorcere e snaturare la realtà presente.

Generalizzazione è il processo mediante il quale gli elementi o le parti di modello della persona si distaccano dalla loro esperienza originale e vanno a rappresentare l'intera categoria, di cui l'esperienza ne è un esempio. La nostra capacità di generalizzare è essenziale per affrontare il mondo. Lo stesso processo di generalizzazione può portare un essere umano a stabilire una regola del tipo "io non esprimo i miei sentimenti".

In alcuni casi tutti questi processi possono essere utili. Non riusciremmo a gestire la nostra vita quotidiana se non li impiegassimo in una certa misura. Studiarli è utile per poter identificare gli schemi che ci limitano, per sostituirli poi con altri che ci stimolano a dare il meglio di noi.

10. La mia comunicazione

Credo sia giunto il tempo di parlare in prima persona e raccontare con profonda onestà e gratitudine ciò che ho imparato sull'argomento, lungo i sentieri impervi e burrascosi della mia esistenza.

Non credo di essere nato con la vocazione ad ascoltare, quanto piuttosto con il bisogno ancestrale di essere ascoltato, quasi portassi appresso l'eco dell'infinito dal quale tutti proveniamo.

Sin da bambino notavo con meraviglia le diverse sensazioni che prendevano corpo dentro di me, quando ero circondato da persone capaci di ascoltarmi e di esaltare i miei talenti e quando invece mi trovavo tra adulti che non avevano tempo da dedicarmi.

A pensarci bene è proprio nell'infanzia che si è affinata questa capacità di ascoltare me stesso, decifrare le emozioni che venivano a trovarmi e trasformavano l'umore di un bambino vivace e curioso di esplorare il mondo. Ho da subito compreso che il genere umano è un arazzo fatto di tanti colori e di tante sfumature e che io potevo scegliere a quale lunghezza d'onda appartenere.

Senza che ne avessi consapevolezza però queste circostanze hanno iniziato a cucirmi addosso corazze e modi di fare, atteggiamenti e modalità comunicative che mi hanno accompagnato per molto tempo.

Per fortuna si cambia, lungo il cammino della vita si fanno esperienze e si decide quale sentiero imboccare; ed è così che esperienza dopo esperienza, passo dopo passo, ho iniziato a comprendere l'importanza del comunicare bene e la saggezza che risiede nel saper ascoltare.

Il teatro mi ha fornito strumenti preziosi per comunicare con il corpo, ho avuto il piacere di studiare per anni con una regista milanese ed approfondire il metodo Laban/Bartenieff, uno strumento per danzatori, attori, professionisti e non, interessati ad approfondire il lavoro sul movimento e a migliorare le proprie capacità espressive e comunicative.

Laboratori sull'uso della voce mi hanno portato ad esplorare questo potente mezzo e ho avuto la fortuna di imbartermi nel Metodo Linklater sulla voce naturale. Ho imparato che attraverso la pratica si può arrivare a una comprensione della psicofisiologia della propria voce che non è soltanto aria che mette in vibrazione le corde vocali ma è essenzialmente una emozione che prende corpo e dà vita all'esperienza vocale.

Ho iniziato a coltivare e ad allenare l'arte di ascoltare, soprattutto adesso che il mio udito è seriamente compromesso da una patologia di cui si ignora la causa ma della quale intuisco l'origine.

Non ho bisogno di ascoltare le parole, la mia anima sente meglio di qualsiasi orecchio e l'empatia che riesco a trasmettere al mio interlocutore ne sono una conferma.

Ho sperimentato la bellezza di una comunicazione efficace e sono affascinato dalle donne e dagli uomini che hanno questo talento che mi auguro di poter affinare giorno per giorno.

Ho compreso che essere autentici ed offrirsì per quello che si è, come in questo momento sto facendo per te che leggi, è il modo migliore di comunicare; senza orpelli, senza corazze, senza ruoli da recitare né maschere da indossare ma con l'unico obiettivo, assai difficile da raggiungere in questo tempo del vuoto imperante, **essere se stesso**.

BIBLIOGRAFIA-SITOGRAFIA

L'arte di ascoltare e mondi possibili M. Slavi

Watzlawich e la pragmatica della comunicazione umana S. Gabbriellini

Come trattare gli altri e farseli amici D. Carnegie

<https://psicologadellavorovalentinapatacca.wordpress.com>

<https://www.donatabruzzo.it/blog/ascolto-attivo-comunicazione-efficace>

<https://www.fabiobroccheri.it>

<https://www.unicomunicazione.it>

<https://www.metodo-ongaro.com/blog/page/1>

<https://sinapsicoaching.com/comunicazione/metamodello-linguistico-pnl/>

Appunti riordinati di vita Sasca

INDICE

1. Introduzione	pag. 2
2. Comunicare	pag. 3
3. Comunicazione efficace	pag. 4
4. L'ascolto attivo	pag. 7
5. Tecniche per l'ascolto attivo	pag. 10
6. La Pragmatica della comunicazione	pag. 12
7. Le patologie legate agli assioni	pag. 16
8. I diversi modi di comunicare	pag. 20
9. I meccanismi di distorsione della comunicazione	pag. 21
10. La mia comunicazione	pag. 23
Bibliografia e sitografia	pag. 26