

Parlare è (quasi) inutile

Interagire è meglio che parlare

Dott. Luciano Camerra



COSA SIGNIFICA COMUNICARE?

“Non hai veramente capito qualcosa fino a quando non sei in grado di spiegarlo a tua nonna.”

Albert Einstein

Primo passo verso una comunicazione efficace

Ascoltare



La prima dote del comunicatore è la capacità di ascolto

COSA SIGNIFICA COMUNICARE?



Siamo nell'era della comunicazione globale, di Internet, dei satellitari e delle fibre ottiche. Le informazioni viaggiano a grande velocità via etere o via cavo, ma la qualità delle nostre relazioni interpersonali, in ufficio e fuori, è sempre più bassa.

Sappiamo parlare, ma non ascoltare!

La prima tappa di un percorso alla scoperta dell'universo della comunicazione, un viaggio al centro dell'uomo.

L'ascolto

Il parallelo più facile è quello con il radar: lo strumento emette delle onde elettromagnetiche (messaggio) che, quando incontrano un ostacolo, vengono riflesse (feedback); in base a cosa recepisce nello schermo del radar (ascolto) il “proprietario” del radar adegua la sua rotta (il suo comportamento, la gestione della comunicazione).

L'ascolto

Un buon ascolto permette di:

- ☐ verificare se il messaggio è arrivato,
- ☐ capire i veri bisogni e agire a ragion veduta,
- ☐ prevedere il seguito della comunicazione,
- ☐ valorizzare, rendendo protagonista l'altro,
- ☐ contraddire con cognizione di causa,
- ☐ imporsi, analizzando bene i punti deboli,
- ☐ distinguere tra false obiezioni e interesse, disponibilità.

10.000 stimoli al secondo o 2,2 milioni di bits al secondo



COSA SIGNIFICA COMUNICARE?



*Non c'è una sola mappa
esatta o corretta del
mondo*

Il significato di una comunicazione è nella risposta che si riceve

Il marito torna a casa, saluta appena la moglie, non parla.

Per la moglie quel silenzio è indisponente e comincia a interloquire con il marito con un tono piuttosto seccato.

Il marito esclama: “Si può sapere che cosa ti ho fatto?”

La moglie: “Avessi visto la faccia che hai fatto quando sei entrato!”

Il marito: “Ti sei già dimenticata delle cose che mi hai detto stamattina prima di uscire di casa?”

La moglie: “Certo, dopo tutto quello che mi hai combinato!”

COSA SIGNIFICA COMUNICARE?

Qualsiasi comunicazione interessa una particella che può appartenere a una delle quattro categorie seguenti:

Oggetto



Messaggio scritto



Parola detta a voce



Idea





«Il corpo parla una lingua che spesso esprime pensieri e intenzioni lontane da quelle che la voce afferma; esprime le emozioni più profonde che le parole non sanno o non vorrebbero dire»

U. GALIMBERTI , *Il corpo* , Milano, Feltrinelli, 1983.

PER COMUNICARE EFFICACEMENTE OCCORRE...



1. Comprendere la **complessità** e la **problematicità** della comunicazione
2. Adottare con sistematicità alcuni **accorgimenti pratici**

Dipende dalle nostre esperienze sensoriali



La comunicazione è...un colabrodo
(Umberto Eco)

Esperienze primarie e esperienze secondarie



L'ARCO DI DISTORSIONE

Ciò che
si vuole dire (100%)



Ciò che
si dice (70%)

Ciò che
ricorda (10%)



Ciò che
comprende (20%)

Ciò che l'altro
recepisce (40%)

I DISTURBI DELLA COMUNICAZIONE

	SI PUÒ COMUNICARE	100
	SI SCEGLIE DI COMUNICARE	80
	SI COMUNICA	60
	L'ALTRO ASCOLTA	40
	E' INTERESSATO AL	30
	CAPIsce	20
	ACCETTA	15
	RICORDA	10

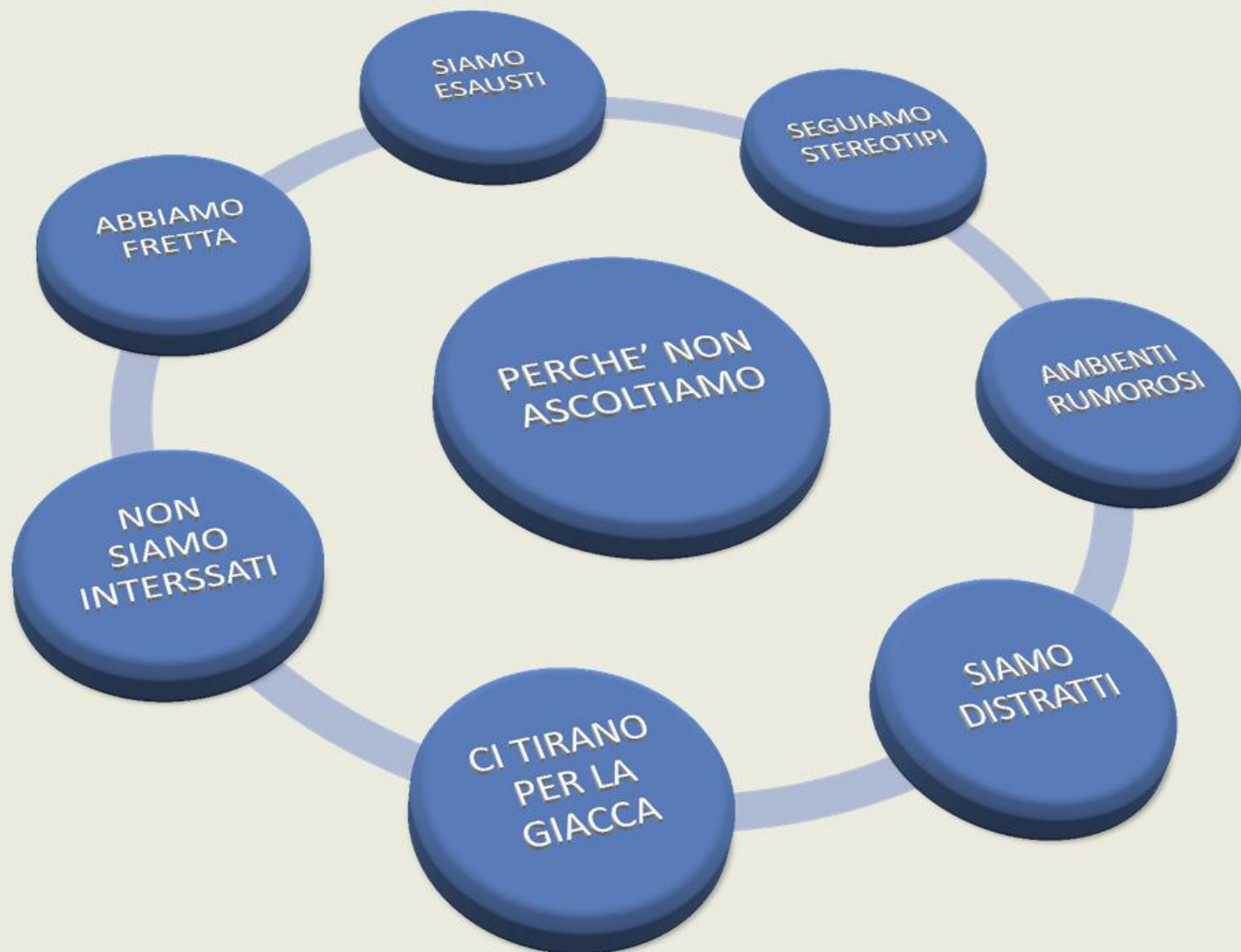
ASCOLTO

*Gli uomini hanno due orecchie
ed una sola bocca
perché dovrebbero ascoltare
il doppio di quanto parlano*

Franklin Delano Roosevelt

CAPACITÀ DI ASCOLTO e la comprensione
empatica rappresentano le condizioni
essenziali per una comunicazione efficace

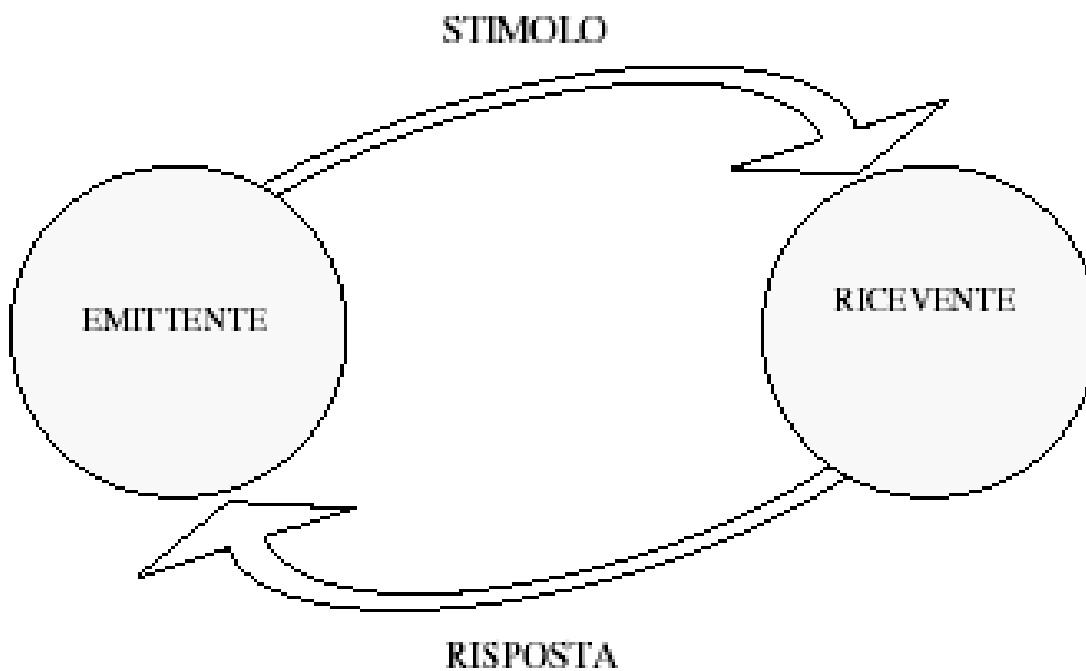




ASCOLTO

*Quando parli stai solo
ripetendo ciò che già conosci,
ma quando ascolti puoi
imparare qualcosa di nuovo.*
DALAI LAMA

ASCOLTO



ASCOLTO PASSIVO

*...è come inviare un sms
senza sapere se è stato
ricevuto. È frustrante*



ASCOLTO DEBOLE

L'ascolto più comune al giorno d'oggi: è l'ascolto superficiale o distratto, quello di chi non vuole capire



ASCOLTO ATTIVO

*Ascoltare attivamente
vuol dire esserci,
decidere di fermarsi per
ascoltare l'altro non
solo con le orecchie, ma
anche di percepirlo con
gli altri sensi, compreso
il "sesto senso", la
capacità intuitiva*



Cosa fare allora?

Guardare l'altro
Osservare il linguaggio del corpo
Chiedere conferma

Esempio

Figlia: «Detesto la mia classe: non imparo niente; l'anno prossimo voglio cambiare scuola.»

Madre: «Ho visto che hai stretto un pugno. Sembra che tu sia molto arrabbiata con qualcuno, è così?»

Figlia: «Sì, quella che credevo la mia migliore amica ha iniziato a prendermi in giro di fronte a tutti i compagni. Mi sento lo zimbello della classe...»

Madre: «*Vuoi dire che* lei ha parlato male di te a *tutti* i tuoi compagni?». Avete posto l'accento su "tutti".

Figlia: «No, no... solo...»

Madre: «Solooo...?».

Figlia: «Solo al ragazzo che mi piace, sono così furiosa con lei...»

COSA SIGNIFICA COMUNICARE?

Le più comuni difficoltà al passaggio facile ed indisturbato del flusso comunicativo, dipendono, in gran parte, da alcuni assunti di base, da idee fisse che compongono schemi rigidi di pensiero presenti nelle menti di ognuno di noi.

LE SCORCIATOIE COGNITIVE

- Generalizzazioni
- Deformazioni
- Cancellazioni
- Invenzioni



SECNODO UN PFROSSEORE
DLEL'UNVIESRITA' DI
CMABRDIGE, NON IMORPTA
IN CHE ORIDNE APAPAINO
LE LETETRE IN UNA PAOLRA,
L'UINCA CSOA IMMORPTATE
E' CHE LA PIMRA E L'ULIMTA
LETETRA SINAO NEL PTOSO
GITUSO. IL RIUSTLATO PUO'
SERBMARE MLOTO CNOFSUO,
MA NOONSTATNE TTUTO
SI PUO' LEGERGE SEZNA
MLOTI PRLEOBMI.

COSA SIGNIFICA COMUNICARE?

PENSATO	NON E'	DETTO
DETTO	NON E'	SENTITO
SENTITO	NON E'	ASCOLTATO
ASCOLTATO	NON E'	COMPRESO
COMPRESO	NON E'	CONDIVISO

Allora, spieghiamo per bene come stanno le cose...

Ciascun essere umano si crea un modello del mondo.



La linguistica, o grammatica trasformatzionale è un modello del procedimento con cui si rappresenta il mondo e se ne comunica linguisticamente la rappresentazione. Un modello completo dei sistemi di linguaggio umani.

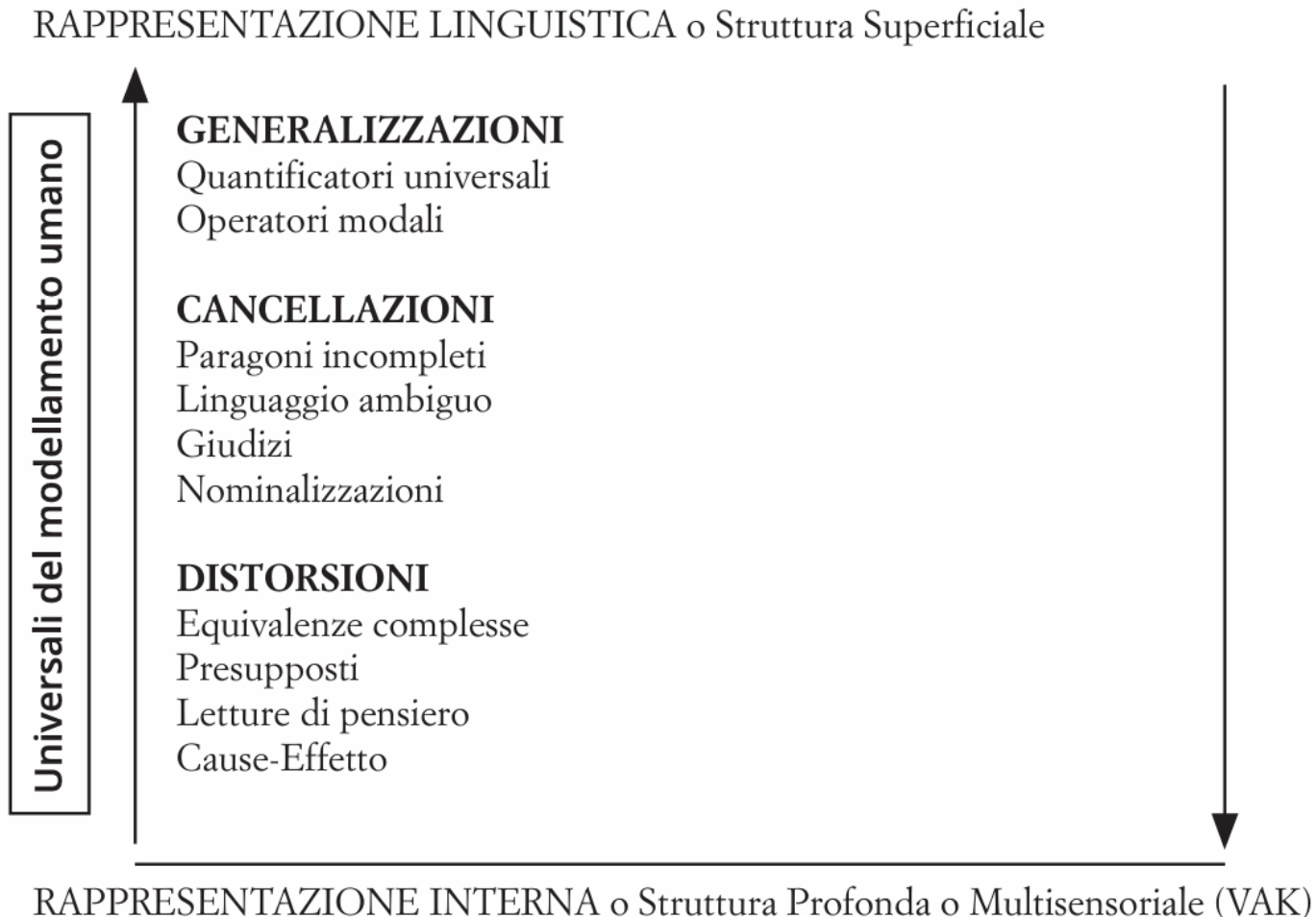
Allora, spieghiamo per bene come stanno le cose...

La struttura profonda (SP) del soggetto è la fonte alla base delle frasi che dirà. Essa è composta da immagini, suoni e sensazioni delle esperienze vissute, mentre la struttura superficiale è la frase, le parole, ossia la derivazione costituita dal linguaggio che usiamo per descrivere immagini, suoni e sensazioni..

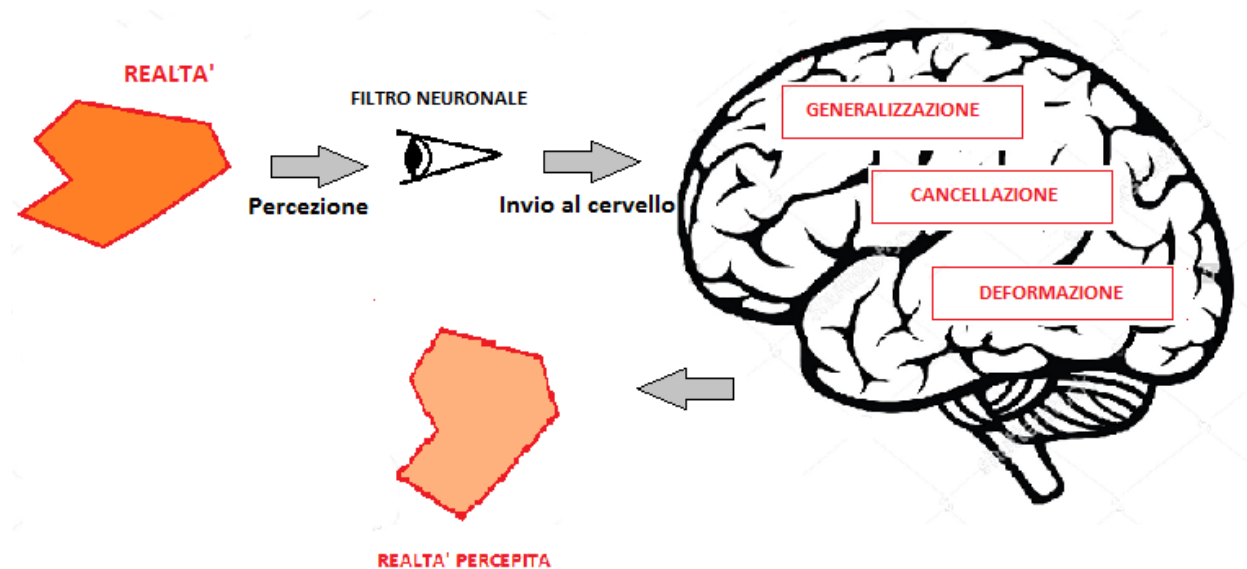


Allora, spieghiamo per bene come stanno le cose...

La struttura profonda deriva a sua volta da una fonte ancora più completa e ricca



I 3 meccanismi di trasformazione o filtri



I 3 meccanismi di trasformazione o filtri: **generalizzazione**

«Non appoggiarti sullo schienale!»»

**«Non appoggiarti troppo sullo schienale,
altrimenti ti rovesci!»»**

«Non esprimere i sentimenti»»

**«Fai attenzione ad esprimere i tuoi
sentimenti con persone di cui non ti fidi!»»**

«Andrà tutto bene!»»

Altri esempi di generalizzazione

- **"Non ci si può fidare di nessuno."** Qui si generalizza un'esperienza negativa con una o poche persone a tutta la categoria delle persone in generale.
- **"Tutti gli uomini sono uguali."** È una generalizzazione che unifica tutte le persone di un gruppo etnico o di genere sulla base di esperienze limitate.
- **"Nessuno prende mai decisioni qui."** Qui si estende un singolo episodio o percezione negativa a una realtà più ampia e fissa.
- **"Non sono mai capace di fare qualcosa."** L'esperienza individuale di fallimenti o difficoltà è generalizzata a tutte le situazioni simili.
- **"Tutti i cristiani sono così."** Generalizzazione che attribuisce caratteristiche a un intero gruppo basandosi su poche osservazioni.

I 3 meccanismi di trasformazione o filtri: **cancellazione**

"La gente mi spaventa"

"Sono stressato"

"È la cosa migliore"

"Dicono che..."

"Non so che fare"