

PERCORSO COMPETENZE TRASVERSALI

Gestione dei gruppi di lavoro, Negoziazione Mediazione, Gestione del conflitto

La comunicazione

Introduzione

Benvenuti in questa video lezione. Oggi parleremo della comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.

Lo psicologo Paul Watzlawick nel suo scritto "Pragmatica della comunicazione umana" sottolinea come sia impossibile non comunicare: Qualunque comportamento umano invia un messaggio più o meno consapevole, più o meno esplicito.

Vediamo come sia possibile...

La prima impressione

La prima impressione conta, molti studi ci rivelano che l'impressione che ci si fa di uno sconosciuto si crea nel primo minuto e mezzo. In questo brevissimo lasso di tempo così ridotto, il contenuto non può essere l'aspetto che consideriamo per farci un'idea del nostro interlocutore.

Inoltre, nella maggior parte dei casi, i

primi novanta secondi continuano a condizionarci anche quando conosciamo meglio il nostro interlocutore. Facciamo fatica a cambiare la nostra prima valutazione, anche quando i fatti (cioè il contenuto delle sue azioni e dei suoi discorsi) la smentiscono.

È, dunque, fondamentale essere consapevoli dei segnali che lanciamo fin dal primo momento, perché sarà proprio in questa occasione che verremo inquadrati dagli schemi mentali di chi ci sta di fronte e sarà poi molto più impegnativo far loro mutare l'idea che si sono fatti su di noi.

Quali segnali lanciamo mentre parliamo

Per quanto riguarda le persone, esistono almeno tre tipi di linguaggio che possiamo osservare sia negli altri e sia in noi stessi:

- Il linguaggio verbale, cioè la lingua parlata, le parole usate per inviare un certo messaggio
- Il linguaggio paraverbale, legato alla modalità con cui si esprime il concetto: tono di voce, volume, intonazione
- Il linguaggio non verbale, quello che agiamo inconsapevolmente mentre parliamo. Per esempio i nostri movimenti, la gestualità, lo stile.

Tutti e 3 questi linguaggi sono molto importanti. Eppure, quando parliamo siamo portati a concentrarci sul linguaggio verbale, non prestando attenzione agli altri due.

Il paradosso è che quando i tre tipi di comunicazione non sono in accordo il nostro messaggio stona. I nostri interlocutori notano un'incongruenza tra quello che diciamo a parole e quello che comunichiamo con il

corpo. E quest'ultimo linguaggio, venendo dal subconscio, ha un peso ben maggiore nella valutazione di ciò che stiamo comunicando.

Il ruolo dei vari canali nella comunicazione

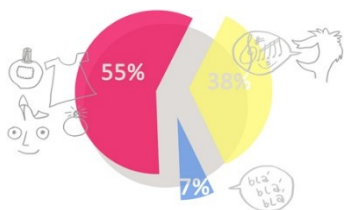
Alla fine degli anni 60, il Prof. Albert Mehrabian, psicologo statunitense, condusse delle ricerche sul ruolo svolto dai diversi aspetti della comunicazione.

Dai risultati della sua ricerca emerse un risultato sorprendente:

- la comunicazione non verbale, legata a corpo, mimica facciale, gesti, espressioni, ha un'influenza del 55% sugli altri
- la comunicazione paraverbale (tono, volume, ritmo della voce, ecc.) influisce per il 38%
- mentre, la comunicazione verbale (le parole, il contenuto verbale) contano solo per il 7%

Il ricercatore specificò che questi risultati sono veri a precise condizioni, cioè quando si comunicano sentimenti e atteggiamenti, o nella normale comunicazione.

Ovviamente, una lezione tenuta da un professore che non ha una buona comunicazione non verbale o paraverbale prescinde da questi risultati e non significa che gli argomenti insegnati non siano validi.



La comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale riguarda aspetti che sono per lo più visivi.

Sorrisi, sguardi, silenzi, gesti delle mani, posture, atteggiamenti di chiusura e apertura con il corpo e le braccia.

Questi fattori possono rafforzare o squalificare la forza di un messaggio e, in pratica, possono influenzare o meno il raggiungimento di un obiettivo.

Altri elementi, come abbigliamento, pettinatura, trucchi e accessori, fanno parte della cosiddetta "Comunicazione non verbale statica".

Come sempre poi, oltre al messaggio, anche il contesto gioca un ruolo fondamentale. Ad esempio, per un medico sarebbe decisamente poco opportuno accogliere i suoi pazienti vestito da clown con naso rosso, trucchi evidenti, cilindri, ecc.

D'altra parte, invece, la terapia del sorriso (Patch Therapy) prevede che i medici usino inconsueti elementi di comunicazione non verbale statica (naso rosso, trucchi evidenti, cilindri, ecc.) proprio per ottenere maggiori benefici terapeutici.

La comunicazione non verbale, dunque, è strettamente legata sia agli atteggiamenti mentali con i quali gli individui si pongono davanti ai problemi, sia ai comportamenti che attuano per risolverli.

Gli atteggiamenti mentali e i comportamenti

Ogni persona può sempre scegliere come affrontare un eventuale problema o una situazione, cioè scegliere se affrontarlo con un atteggiamento positivo o negativo.

Scegliendo di affrontare gli ostacoli con emozioni e pensieri positivi si hanno atteggiamenti come: allegria; ordine; ottimismo. Questi atteggiamenti portano a domande del tipo "Come possiamo farlo? Pensiamoci!", "Perché non proviamo questa soluzione?"

Oppure può capitare di affrontare gli ostacoli con emozioni e pensieri negativi e di generare quindi atteggiamenti negativi. In questo caso l'individuo fa più fatica e spesso finisce in un vicolo cieco caratterizzato da atteggiamenti come: testardaggine; scarso attivismo, cattiveria, stati caratterizzati da affermazioni come "Non lo faremo", "Non possiamo", dimostrando così mancanza di potere, senso di sconfitta.

I nostri atteggiamenti, dunque, portano a determinati comportamenti. Il comportamento e l'atteggiamento operano insieme per la maggior parte persone: se abbiamo un atteggiamento positivo, tendiamo ad agire positivamente, cercare opzioni e cercare soluzioni ai problemi.

Invece un atteggiamento negativo porta a una sensazione di sconfitta e, di conseguenza, a comportamenti negativi.

Linguaggio del corpo

Quasi sempre ci esprimiamo usando quello che è noto come linguaggio del corpo.

Il linguaggio del corpo può essere:

- un cipiglio del viso, per ostentare disaccordo
- un sorriso per accogliere;
- incrociare le braccia per chiudere la comunicazione
- battere i piedi
- gesticolare con le mani
- espressioni facciali attraverso le quali mostrare ostilità o cordialità

La prossemica

Vi è mai capitato di parlare con una persona e sentire un disagio che istintivamente vi porta ad allontanarvi dal vostro interlocutore?

Ebbene, per poter comunicare in modo efficace con le persone dobbiamo capire quel è il loro spazio vitale e non invaderlo mai.

Come sempre il contesto agisce sulla comunicazione, anche la prossemica degli individui ne è influenzata.

Se vi trovaste a camminare da soli di notte ed incontraste un estraneo, che distanza pensate che terreste? Massimo un metro, o almeno 3 metri abbondanti?

Facciamo qualche esempio per capire meglio... Durante un discorso pubblico tra l'oratore e il pubblico c'è di solito uno spazio che va da un minimo di 3 a un massimo di 6 metri.

Poi c'è lo spazio sociale, che va da 1 metro e mezzo ai 3 metri. Questa distanza, ad esempio, è quella che si mantiene durante una comunicazione tra soci in affari, o quando si incontrano sconosciuti in luoghi pubblici di giorno.

Lo spazio personale, poi, varia dai 60 centimetri al metro e mezzo. Questa è la distanza che interponiamo con gli amici e familiari, oppure con le persone in attesa in file al bancomat o alla posta.

Infine c'è lo spazio intimo: non esiste una distanza minima per il contatto con genitori, coniugi, bambini e amici intimi.

Gli elementi della comunicazione paraverbale

Gli elementi della comunicazione paraverbale sono:

- Tono
- Ritmo
- Timbro
- Volume
- Tono

Il tono della voce è uno dei fattori più importanti. Esso può articolarsi in diverse sfaccettature ed essere percepito in modo diverso dall'ascoltatore. Ad esempio, il tono può essere arrabbiato, sereno, triste, felice, sarcastico e così via.

Con il tono impostiamo e indichiamo lo stile della comunicazione ed è un elemento potentissimo per dare al linguaggio un significato invece di un altro, a prescindere dall'effettivo contenuto verbale. Pensate, ad esempio, all'utilizzo di un tono sarcastico per accompagnare delle parole, che magari, utilizzando un tono diverso, avrebbero assunto un significato ben diverso.

Il ritmo, poi, si riferisce alla velocità della comunicazione, ed è spesso indice di uno stato d'animo particolare. Dal ritmo si può intuire se un soggetto è agitato, nervoso, oppure completamente disteso.

Vediamo un esempio concreto di ritmo. Di solito, le persone tendono a parlare molto velocemente in situazioni di forte imbarazzo, come potrebbe essere parlare davanti ad una folta platea.

Per l'ascoltatore, sentire un ritmo accelerato causa tensione, mentre al contrario un ritmo medio-lento è in grado di trasmettere calma e tranquillità.

A questo proposito, non possiamo non parlare di pause: sono fondamentali nella comunicazione e permettono di "scandire" le battute. Se utilizzate correttamente le pause possono essere uno strumento molto potente nella comunicazione.

Per timbro, invece, si indica il particolare profilo o carattere distintivo di un suono emesso da una voce. Si tratta, dunque, del registro vocale tipico della persona, anche chiamato colore vocale.

Possiamo descrivere un timbro con una molteplicità di aggettivi come avvolgente, rauco, profondo, vivace e così via.

Come ultimo elemento c'è il volume della voce che è un aspetto molto importante del linguaggio paraverbale. Modulando il volume è possibile variare l'intensità di quel che viene detto ed enfatizzare alcune parole.

Utilizzare durante un discorso un volume variabile più aiutare a mantenere costante l'attenzione del proprio interlocutore.

In base a come gestiamo tutti questi elementi della comunicazione paraverbale, possiamo conferire unicità e carattere al nostro messaggio.

La comunicazione Verbale

La funzione principale del linguaggio verbale è di trasmettere un messaggio a uno o più destinatari. Può essere utilizzato per informare, indagare, discutere o confrontarsi con gli altri su argomenti di ogni tipo. È fondamentale per insegnare ed apprendere, oltre che aiutarci a costruire relazioni con le altre persone.

Sebbene tutte le specie abbiano sviluppato una forma di comunicazione, il linguaggio complesso ed articolato è un fenomeno solamente umano.

Nonostante questa complessità, tuttavia, la comunicazione verbale può produrre comunque malintesi. Le parole, infatti, non hanno tutte un significato preciso, univoco, compreso nello stesso identico modo da ogni ascoltatore. Ogni lemma può essere ambiguo e questa caratteristica è definita come *alone semantico*, in quanto causa una variabilità soggettiva nella sua interpretazione.

Il significato di molte parole non è definito, ma assume un significato solo in relazione al contesto in cui viene utilizzato. Ad esempio, *miglio*. Ci stiamo riferendo a quello stradale o al vegetale? E parlando di *lira*, ci stiamo riferendo alla moneta o allo strumento musicale? Stesso discorso per la *fiera*: è il mercato, un animale feroce o una caratteristica di una persona?

Inoltre, questa variabilità nell'interpretazione non riguarda solo le parole, ma anche le frasi. Ad esempio: "Qui si fanno guanti con la pelle dei clienti". Cosa vuol dire questa frase? Che si fanno guanti con la pelle portata dai clienti o con la pelle dei clienti stessi e quindi è un negozio da cui conviene star ben lontani?

Il registro linguistico

Un ultimo aspetto importante della comunicazione verbale è il registro linguistico. Si tratta della scelta di carattere lessicale e sintattico, in base alla situazione.

Facciamo alcuni esempi a proposito del prestito di un ombrello...

"Le sarei molto grato se avesse la cortesia di prestarmi il suo ombrello". Questo è un registro solenne, che si usa con persone di particolare riguardo e molto importanti.

"Sarebbe così gentile da prestarmi il suo ombrello"? Registro cortese, che si usa con persona che non si conosce bene.

"Mi darebbe il suo ombrello"? Registro informale, malgrado il lei: ci si rivolge ad un conoscente con il quale non si ha confidenza.

"Mi dai il tuo ombrello"? Registro colloquiale: utilizzabile con familiari o amici.

"Dammi il tuo ombrello". Registro volgare o spiccio: lo si usa con persona molto intima o di status nettamente inferiore.

Appare evidente che usando un registro o un altro, si comunica molto chiaramente all'interlocutore quale tipo di relazione si ha con lui, e soprattutto che tipo di relazione si vuole stabilire.

In genere il buon uso del registro linguistico consente di affermare con più forza la propria personalità, le proprie idee, anche differenziandosi dalle posizioni più stereotipate.

La mancanza di cultura si evidenzia attraverso un deficit linguistico. In questo caso, mancano concretamente le parole per esprimere quei significati che vanno oltre la concreta vita quotidiana. E senza le parole non abbiamo la possibilità di rappresentare, concetti, costrutti. Ve la ricordate la neolingua immaginata e descritta da George Orwell in 1984?

Prima di chiudere, va detto che il linguaggio umano non è statico, ma si evolve e sviluppa di pari passo con la realtà e la cultura del popolo che lo parla. Nuove parole vengono create, i cosiddetti neologismi, mentre altre entrano in disuso e diventano arcaismi.

Bene questa video lezione termina qui. Abbiamo visto che la comunicazione va oltre le parole e che il linguaggio non verbale ci può aiutare a comprendere lo stato del nostro interlocutore attraverso i suoi gesti ed espressioni.

Abbiamo poi visto che con il linguaggio paraverbale possiamo arricchire di significato i nostri discorsi, dare risalto ad alcune parti e attraverso il volume mantenere l'attenzione del nostro interlocutore.

Infine, abbiamo visto il linguaggio verbale, lo strumento che ci permette di dare un nome sia alle cose, sia alle idee.

Buon proseguimento...