

LA COMUNICAZIONE

La mappa non è il territorio

Esiste un'unica realtà oggettiva? Sicuramente sì, ma non è quella che noi percepiamo, che è la rappresentazione che abbiamo costruito della realtà. Vi è un'irriducibile differenza tra il mondo e l'esperienza che ne abbiamo.

La costruzione della nostra mappa interna è un complesso processo neurologico influenzato da fattori ambientali, culturali, familiari e personali. Tali fattori agiscono come dei "filtri", che acquisiscono in maniera selettiva le informazioni che ci servono per vivere, tra le tante a cui siamo sottoposti.

I filtri sono di tre tipi:

- filtri dovuti a limitazioni fisiologiche, che ci fanno percepire solo una parte dei fenomeni che accadono intorno a noi.
- Filtri socio-culturali, determinati dalla cultura, gruppo etnico, linguaggio
- Filtri personali, che ci fanno interpretare in modo univoco l'esperienza della vita, le emozioni, i sentimenti.

La costruzione della mappa

Sono tre i meccanismi che intervengono nel nostro modo di creare la mappa del mondo:

generalizzazione, deformazione e cancellazione.

Sono modalità che ci aiutano a costruire la nostra mappa ed il linguaggio che utilizziamo ne è lo specchio. A volte però possono impoverire enormemente la nostra esperienza, quando il linguaggio e la mappa interna diventano rigidi. In questo caso domande ad hoc possono far recuperare le informazioni mancanti o deformate.

GENERALIZZAZIONE: un'esperienza viene estesa fino a comprendere tutte le esperienze simili. Ci è utile per risolvere problemi simili in momenti simili, utilizzando la memoria di eventi passati

DEFORMAZIONE: trasformare la realtà in qualcos'altro (creatività). L'aspetto ulteriore è attribuire significati a ciò che incontriamo (giudizio)

CANCELLAZIONE: focalizzare la nostra attenzione su alcuni elementi che riteniamo importanti e scartare gli altri o metterli sullo "sfondo"

La percezione

È l'interpretazione del mondo attraverso i nostri filtri dovuti alla nostra esperienza, cultura, modelli di riferimento, attitudini caratteriali. Proprio perché la percezione della realtà varia da persona a persona, l'efficacia della comunicazione non si basa sulle intenzioni dell'emittente, ma sulla percezione del ricevente. Se la mia comunicazione non ha prodotto il risultato sperato, è la mia comunicazione che va modificata, non è il ricevente che non ha capito.

Non si può non comunicare

Siccome comunicazione e comportamento sono sinonimi, poiché non è possibile non avere un comportamento, non è possibile la non-comunicazione. Comuniciamo sempre!

Possiamo:

RIFIUTARE la comunicazione

ACCETTARE la comunicazione

SQUALIFICARE la comunicazione

Contenuto e relazione

Il contenuto è il "cosa" si comunica, mentre la relazione è il "come" e spesso viene percepita in modo inconsapevole. Anche se non è facile scindere le due componenti, se c'è un DISACCORDO SUL CONTENUTO si fa ricorso ad una prova oggettiva. Ciò elimina la causa del disaccordo o pone un problema di relazione (chi ha ragione e chi ha torto)

Se invece c'è DISACCORDO SULLA RELAZIONE, bisogna parlare della relazione e quindi definirla, che vuol dire implicitamente definire se stessi. ("ecco come mi vedo")

Possibili reazioni:

CONFERMA ("hai ragione"),

RIFIUTO ("hai torto"),

DISCONFERMA ("tu non esisti")

Comunicazione non verbale

La teoria sulla comunicazione non verbale si divide tra innatismo ed apprendimento. Nel primo caso l'uomo sarebbe pre-programmato, nel secondo il cervello impara tutto e non eredita nulla. Morris sostiene che i quattro modi in cui noi acquistiamo modelli d'azione sono: eredità genetica, scoperta personale, assimilazione sociale ed apprendimento deliberato.

La comunicazione non-verbale è usata da tutti ma compresa ed interpretata correttamente da pochi, anche perché è facile a volte fraintendere i segnali analogici del corpo. Quello che è importante cogliere è che qualsiasi variazione dell'atteggiamento esterno, riflette un cambiamento interno.

In genere una persona suscita in noi un'impressione, soprattutto la prima volta che la vediamo, ma quest'impressione consiste in tante impressioni parziali in sequenza, dovute alla postura, sguardo, atteggiamento, espressioni del viso, distanza ed abbigliamento.

Nell'interazione coi nostri interlocutori, la comunicazione non-verbale può essere una fonte ricchissima di informazioni. Bisogna prima notare i messaggi, verificarli e poi valutarli, attraverso ad esempio delle domande. Se non siamo coscienti del nostro linguaggio corporeo, sarà difficile riconoscere quello degli altri.

Ascolto

Non ci può essere comunicazione se non c'è attenzione, interesse e partecipazione: se non c'è ASCOLTO. L'ascolto è un processo attivo, perché costringe ad una maggior comprensione reciproca prima di esprimere giudizi.

OSTACOLI ALL'ASCOLTO:

PRESUNZIONE. Pensare di comprendere prima di averlo ascoltato interamente.

DISTRAZIONE. Differenza tra velocità di ascolto e di elaborazione del cervello

EVOCAZIONE. Di parole e immagini che ci fanno perdere il filo

Tecniche dell'ascolto attivo

CHIARIFICAZIONE: Esplorare tutti gli aspetti, stimolare la continuazione del discorso, ottenere fatti supplementari

RIFORMULAZIONE: Controllare il significato e l'interpretazione

PARTECIPAZIONE EMOTIVA: Incoraggiare, esprimere interesse, mostrare che si capisce

Sono tecniche che ci aiutano a mantenere un ascolto attivo, che si attua attraverso il manifestare interesse, richiedere informazioni segnalare la comprensione, per facilitare l'empatia ed evitare il giudizio o la valutazione affrettati.