La comunicazione efficace

a cura di Concetta Mercurio

1. Premessa 2
2. I quattro tipi di ascolto 2
3. Gli ostacoli alla comunicazione 3
4. Strumenti e metodi per migliorare la comunicazione 4
5. Bibiliografia 5

"Io penso quel che penso,
sento quel che sento,
so quel che so,
ma non biasimo te perché sei te stesso.
Do il benvenuto a ciò che hai da offrirmi.
Vediamo cosa realisticamente possiamo elaborare insieme."
(Satir 1973)

1. Premessa

Nello svolgere qualunque attività lavorativa, facciamo uso della comunicazione. Può essere scritta e orale ma può essere anche comunicazione non verbale (gestualità del corpo, tono di voce). Oltre a rappresentare uno strumento indispensabile per lo scambio di informazioni di tipo funzionale per svolgere la propria attività. La comunicazione ci permette di entrare in contatto con gli altri e di scambiare informazioni ed emozioni, è alla base di qualunque relazione interpersonale. "Non si può non comunicare", come sostiene Watzlawick in uno dei suoi assiomi [1], ad esempio: se un collega ci fa un domanda e noi decidiamo di non rispondere, in realtà il nostro silenzio "comunica" qualcosa, anche se privo di contenuti espliciti, invia un messaggio all'altro (ad esempi: non ho voglia di parlarti; non ho sentito la domanda, non posso risponderti perché sto facendo altro, ecc..).

Quindi nel momento che si entra in una relazione con gli altri (sul lavoro, a casa, ecc..) si mette in comune qualcosa.

Ma quando possiamo definire tale scambio costruttivo e quindi avere una comunicazione efficace?

La prima regola d'oro è prestare attenzione all'altro, a ciò che dice, osservarlo, ed accoglierlo, solo così potremo ricavare delle informazioni e quindi dare un feedback efficace. Questo è ciò che si definisce ascolto attivo. Generalmente, quando pensiamo al concetto di **comunicazione** ci riferiamo molto spesso all'attività del **parlare**, dimenticando quella dell'**ascoltare** che è altrettanto importante. La comunicazione è un processo circolare, composto da un emittente ed un ricevente, e prima di dare un feedback il ricevente deve "ascoltare" il messaggio che l'emittente ha inviato. Ascoltare significa "stare a sentire, dar retta" [2]

2. I quattro tipi di ascolto

Ci sono quattro tipi di ascolto:

Ascolto passivo

È un tipo di ascolto inefficace, si riscontra quando si odono parole ed esse entrano in un orecchio ed escono dall'altro. Avviene quando pur ascoltando qualcuno parlare, alla fine del suo discorso, non ci è rimasto nulla, come non esserci!

In questa situazione possiamo dire piuttosto di aver udito[3] ma non ascoltato.

Ascolto Selettivo

L'ascolto più comune, si riscontra quando si sente solo quello che si vuole sentire, ossia si filtra il messaggio.

I filtri sono le modalità di reazione alle informazioni, alle idee, alle parole e anche alla comunicazione non verbale che ognuno acquisisce durante la vita. La

---

[1] WATZLAWICK P., BEAVIN J. H., JACKSON D. D. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana,* Astrolabio, Roma

[2] Manlio Cortelazzo e Paolo Zolli, DELI-Dizionario Etimologico della Lingua Italiana, Zanichelli , Bologna, 1999.

[3] Udire = "percepire con l'orecchio suoni, voci e rumori" (Manlio Cortelazzo e Paolo Zolli, DELI-Dizionario Etimologico della Lingua Italiana, Zanichelli , Bologna, 1999)

nostra capacità di ascolto può essere influenzata e ostacolata da i filtri emotivi e mentali che possono essere:

- *I Filtri Immediati*

  Variano secondo la situazione del momento e sono costituiti da fattori di carattere contingente, come, ad esempio:

  A. aspettative sull'argomento sull'interlocutore o sulla situazione.
  B. i rapporti con le persone con le quali comunichiamo: meno ci piace una persona più sarà difficile ascoltarla Più vi piace una persona più è difficile ascoltarla attivamente e obiettivamente.
  C. la situazione personale attuale.
  D. Le emozioni.

- *I Filtri a lungo termine*

Sono costituiti dai valori, quindi dal tipo di cultura al quale si appartiene, sia come membro di una famiglia, di un gruppo politico, religioso, ecc…. che "pre-giudicano" il nostro ascolto, attraverso preconcetti e giudizi.

Ascolto Riflessivo

Nell'ascolto riflessivo chi ascolta è una cassa di risonanza di chi parla l'ascoltatore riflette, come uno specchio, le idee dell'interlocutore e lo aiuta ad affrontare il problema spesso più emotivo. Attraverso l'ascolto riflessivo chi parla si sente supportato e non giudicato, e nell'interazione lo scambio di messaggi chiarisce idee e punti di vista.

Ascolto attivo

È un metodo per migliorare la capacità di ascolto; è un **feedback** su quello che si è appena ascoltato che il ricevente dà alla sua fonte di comunicazione.

L'ascoltatore **risponde** a chi parla basandosi su quanto ha compreso del messaggio che gli è stato inviato.

I vantaggi dell'ascolto attivo sono:

- Riduzione delle incomprensioni.
- Induzione nell'interlocutore all'apertura e ad attivare migliori possibilità espressive.
- Aumento dell'autostima e la fiducia in se stessi.
- Lavorare in un clima di fiducia e di rispetto.
- Fare scelte migliori e soddisfare i bisogni ben individuati.

3. Gli ostacoli alla comunicazione

Gli ostacoli alla comunicazione sono quegli elementi che possono alterare il contenuto della comunicazione , diminuendo la capacità di ascoltare efficacemente e riguardano sia la comunicazione scritta che verbale:

- l'errore (materiale o di disattenzione)
- la distorsione (ad es.: una diversa interpretazione della stessa parola)
- il rumore di fondo
- la lunghezza del canale (maggiori sono i passaggi, maggiore è il rischio di alterazione del messaggio)
- barriere di tipo meccanico (impedimento nell'inviare un messaggio di ritorno)
- barriere di tipo personale: (es.: pregiudizi, sentimenti verso chi parla o ascolta, ostilità fra interlocutori, ecc.)

4. Strumenti e metodi per migliorare la comunicazione

Come superare i filtri

Per facilitare l'ascolto attivo e **superare i "filtri**" è utile seguire alcuni passaggi importanti:

- individuare i filtri, ossia averne consapevolezza
- cercare di ridurne l'influenza che esercitano su di noi, allontanandoli mentalmente, relativizzandoli
- mantenere alta l'attenzione verso l'altro mediante un ascolto "aperto", senza fretta di arrivare a conclusioni prima che l'altro finisca il discorso, e dimenticarsi di se stessi, o meglio, fare in modo che il nostro "ego" passi in secondo piano, e con generosità d'animo, la concentrazione deve rimanere costante su chi stiamo ascoltando

Come migliorare l'efficacia della comunicazione

La comunicazione assolve a varie funzioni nell'ambito di un'organizzazione:

- trasmettere informazioni fra le persone
- motivare e dirigere
- creare atteggiamenti, dunque influenzare il comportamento
- collegarsi con l'ambiente esterno
- creare e mantenere relazioni sociali

La comunicazione, nei due ruoli di emittente e di ricevente penetra ogni aspetto della vita lavorativa e include:

- qualunque cosa diciamo o scriviamo
- i nostri atteggiamenti e le nostre posture (il linguaggio del corpo)
- l'ascolto e l'osservazione degli altri

Per favorire una comunicazione efficace bisogna fare attenzione oltre che al contenuto (in termini di messaggio esplicitamente, detto o scritto), anche alla relazione che c'è tra emittente e ricevente. Bisogna, mantenere alto l'ascolto attivo, come metodo di ascolto efficace, riassumendo possiamo dire che quando si comunica si deve, essenzialmente:

- Mostrare attenzione verso chi parla
- Ascoltare il contenuto.
- Capire le finalità.
- Ascoltare l'intero messaggio sia la parte verbale sia quella non verbale per ottenere il massimo dalla comprensione (parole, tono di voce, movimenti del corpo….)
- Controllare la propria comunicazione non verbale e i propri filtri.
- Ascoltare con partecipazione e senza giudicare, questo è possibile cambiando tipo di prospettiva: non pensare e ascoltare avendo come parametri"giusto-sbagliato", "amico-nemico" , ma cercando di comprendere un diverso punto di vista, la cui diversità deve essere accolta per poter arricchire la comunicazione di elementi assertivi favorendo una genuina e costruttiva relazione interpersonale.
- Controllate il vostro "ambiente" interno ed esterno per verificare se ci sono elementi che ostacolano un'efficace comunicazione (barriere di tipo personale e di tipo meccanico)

Impara tutto quello che puoi per migliorare la comunicazione ma quando sei di fronte ad un altro dimentica la teoria. Sforzati di capire la persona, non solo l'informazione

5. Bibiliografia

Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma 1978.

Baldini Mssimo, *Educare all'ascolto*, 6a ed.

Eric Berne, *"Ciao!"… E Poi? La psicologia del destino umano*, Milano 2005.