

La comunicazione interpersonale

di Paola Nicolini

Da una cella a questo luogo buio
non avevo parole per dire cosa mi agitasse dentro
e il villaggio mi prese per idiota.
Eppure l'idea era chiara, un disegno grandioso
e assillante nell'anima.
Edgar Lee Master

La comunicazione rappresenta un insieme di fenomeni ampio e variamente articolato, che è stato affrontato secondo approcci differenti e in modo significativo nel corso degli ultimi cinquant'anni.

Nella sua accezione più ampia il termine è impiegato sul piano biologico, ecologico, etologico e umano per indicare quello scambio di messaggi che va dagli organismi unicellulari agli animali, alle macchine e all'uomo, le cui forme comunicative sono studiate, a seconda della forma, della funzione e della destinazione, dalla psicologia, dalla linguistica, dalla sociologia, dalla teoria dell'informazione e dalla cibernetica (Galimberti U. 1999, p. 223).

1. La competenza comunicativa

Solo a prendere in considerazione i tanti livelli su cui si può articolare un evento comunicativo, troviamo numerose componenti: da quelle strettamente linguistiche di carattere fonologico e sintattico, a quelle legate ai referenti della realtà extra-linguistica come per le caratteristiche semantiche, fino ad arrivare agli aspetti pragmatici e ai rapporti con il contesto, nonché alle forme non verbali come gesti, posture, mimica, prosodia. Un elenco sintetico, ma completo, delle diverse competenze in atto durante uno scambio comunicativo potrebbe dunque abbracciare i fattori di seguito riferiti:

- la *competenza linguistica*, che si articola nella padronanza di aspetti fonologici, sintattici, semantici e pragmatici di una lingua;
- la *competenza paralinguistica*, vale a dire il ricorso all'enfasi, alle cadenze nella pronuncia, agli intercalari come risate, esclamazioni, silenzi, borbottii, ecc.;
- la *competenza cinesica*, cioè la possibilità di usare gesti e posture;
- la *competenza prossemica* ovvero la conduzione del rapporto attraverso l'organizzazione dello spazio;
- la *competenza performativa*, che equivale all'impiego intenzionale di atti linguistici e non linguistici per realizzare gli scopi della comunicazione;
- la *competenza socioculturale* o, in altri termini, l'abilità di discriminare le differenti situazioni sociali, le relazioni di ruolo, i significati e gli elementi distintivi di una data cultura (Ricci Bitti P.E., Zani B. 1983).

Dal punto di vista delle finalità che la comunicazione persegue, si può dire che essa assolva sia a compiti di tipo interattivo-relazionale sia a funzioni di carattere informativo-cognitive. Le finalità legate al livello *interattivo* hanno a che fare con le *relazioni emotive* tra i partecipanti e sono strettamente ancorate ai rispettivi *ruoli*; quelle *informative*, invece, sono costituite dai dati, dalle opinioni, dalle conoscenze che ci si scambia in direzione del *problem solving*.

2. Le componenti principali del processo comunicativo

Confronto e scambio: perché la comunicazione sia efficace occorre che tra i membri ci sia un reale scambio delle informazioni possedute, dei dati e delle differenze esistenti. Lo scambio avviene sia a livello di contenuto sia a livello di relazione interpersonale.

A livello di contenuto occorre orientare il ragionamento sui dati e sui fatti più che sulle opinioni, puntando all'obiettivo. A livello di relazione, lo scambio va visto come forma di arricchimento, un confronto costruttivo e sinergico, altrimenti non si ha comunicazione.

Il confronto richiama il tema della consapevolezza di sé, del proprio ruolo, delle capacità possedute e della percezione dell'altro, delle sue idee per quanto diverse, come una risorsa. Il confronto è possibilità di apprendimento.

Ascolto: non è una componente trascurabile anche se spesso viene trascurata. Se si chiedesse a qualcuno di ripetere ciò che ha detto il proprio interlocutore, quanti riuscirebbero a ripetere con

esattezza quanto è stato detto? E siamo solo a livello di ripetizione, non di comprensione del significato.

Dal punto di vista relazionale l'ascolto è correlato a vissuti alternati tra sospetto e fiducia. Sospetto dettato dal timore di perdere il proprio punto di vista, dalla paura di dover prendere posizione di fronte alle dichiarazioni dell'altro e quindi entrare in conflitto. L'ascolto diventa impossibile se minato dalla disistima di sé e dall'insicurezza. Il sospetto genera pregiudizi, basati sulla certezza di conoscere, aprioristicamente, ciò che l'altro dirà e di conseguenza ne scaturirà una chiusura e sordità allo scambio.

La fiducia invece nasce dalla consapevolezza dei propri limiti e dalla capacità di percepire gli altri come una risorsa per il suo superamento. Essa alimenta la curiosità di conoscere, facilita un orientamento alle interrogazioni, costruisce l'idea di "far parte". Ciò è fondamentale per una comunicazione efficace orientata al cambiamento.

Esposizione: l'attività del parlante presuppone che si sappia misurare il valore delle proprie conoscenze e delle proprie capacità di comunicazione, del proprio stile. Ciò facilita un approccio franco che conferisce flessibilità al processo di comunicazione. Il valore dei contenuti influenza l'esposizione. Una comunicazione efficace deve poter sviluppare curiosità, interesse e coinvolgimento sia in chi ascolta, meglio se anche in chi parla.

Feedback: Saper rispondere è il miglior feedback che si possa offrire. Lo scambio garantisce la sintonia, l'ascolto costruisce la condivisione, l'esposizione certifica l'impegno; il feedback assume valore più strumentale. Chiedere all'emittente "prova a ripetere per vedere se ho capito" è indice di un coinvolgimento personale, di attenzione ed è una prima operazione del rispondere.

Una alternativa è "fammi capire se mi sono spiegato bene" o "prova a ripetere quello che hai capito" con l'intenzione di misurare l'adeguamento ai contenuti.

3. L'ascolto

La comunicazione implica l'adozione di atteggiamento di *rispetto*, non inteso come vago e generico modo di benevolenza, ma come specifica modalità psicologica di stare all'interno di un rapporto. In tal senso una relazione rispettosa si concretizza:

innanzitutto nell'accogliere le parole della persona come espressione della sua realtà interiore alla quale va ascritta una dignità sua propria indipendentemente dal fatto che rispecchi altri livelli di realtà (Galli G. 1990, p. 49).

Un atteggiamento rispettoso, inoltre, si attua

nel sospendere ogni valutazione (o svalutazione) per considerare la realtà interiore della persona nelle sue caratteristiche peculiari e originali (Galli G. 1990, p. 49).

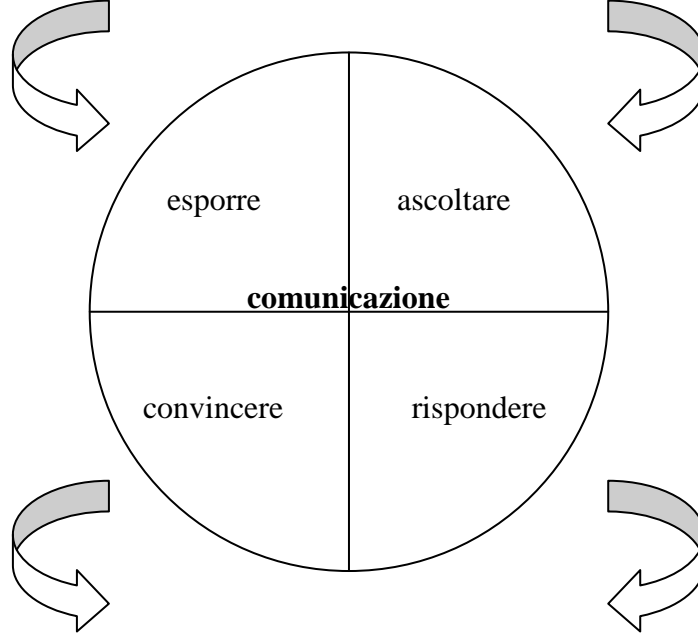
Riteniamo importante ricordare che lo scopo primario di ogni scambio comunicativo è la costruzione di significati condivisi, processo che risulta possibile solo se si lascia che

l'Altro parli, esprima il suo punto di vista, faccia domande o contrapponga un pensiero diverso dal nostro... È indispensabile – poi – permettere alle idee, ai pensieri, ai quesiti che l'Altro offre di entrare in un rapporto dialogico, non in una posizione di contrapposizione o di marginalità, con i nostri punti di vista... Questo significa *accogliere* ciò che ci viene proposto senza pregiudizi o senza preclusioni (Pojaghi B. 2000, p. 61).

Un atteggiamento che si ispiri alla logica di poter comprendere, in poche frasi o in poco tempo, la realtà che l'Altro espone mal si addice a una comunicazione rispettosa. Costruire un senso condiviso significa dedicarsi con attenzione alle realtà che l'Altro mostra attraverso le sue parole, sapendo che, a queste si possono attribuire significati diversi, pur parlando la stessa lingua.

Essere chiari
Essere completi
Esporre in modo logico ed ordinato

lasciar parlare
dimostrare attenzione e coinvolgimento
verificare la propria comprensione



Suscitare interesse
Essere persuasivi
Ottenere consenso

rimanere aderenti al tema
adattare il linguaggio agli interlocutori
risolvere dubbi ed incertezze