

Giancarlo Cherubini

LA COMUNICAZIONE



Introduzione

Comunichiamo ogni giorno con le persone più importanti della nostra vita eppure come farlo al meglio non ce lo insegna nessuno. Dobbiamo imparare da soli perché spesso facciamo errori che ci cambiano la vita.

- Comunichiamo tante ore al giorno con noi stessi
- Comunichiamo con i nostri figli
- Con il nostro partner
- Con i nostri amici
- Con i colleghi

Insomma la comunicazione ci sembra un tema che non ci riguarda, che riguarda i venditori o motivatori, e invece se comunico male perdo.

Perdo la possibilità di ottenere ciò che voglio dalla vita. Nel libretto delle istruzioni della vita sicuramente manca il capitolo dedicato alla comunicazione efficace.

È una di quelle cose che nel mio percorso di crescita personale mi ha affascinato di più e sulla quale ho investito tante energie. Come mai alcune persone pur convergendo verso il medesimo obiettivo litigano e arrivano ad un nulla di fatto, fino addirittura a separarsi?

Mi capitava spesso di osservare questa cosa anche nei miei conflitti giornalieri.

Comunichiamo male. Perché non è per niente facile e intuitivo e nessuno ce lo insegna.

La comunicazione con noi stessi poi è un mondo a parte.

Noi siamo in continua negoziazione con il nostro mondo interno. H 24 siamo lì a cercare di trovare un accordo sul da farsi.

Poi comunichiamo continuamente con gli altri, dalla cassiera del supermercato al ristorante. Ovunque comunichiamo mettiamo in scena un sistema corpo, tono e parole che ci portano ad ottenere ciò che desideriamo.

Il corpo comunica più delle parole che a loro volta rappresentano meno del 10% nell'efficacia di una comunicazione.

Nella comunicazione non esistono solo le parole che vengono pronunciate ma è il contorno spesso a fare la differenza.

Potremmo attribuire al linguaggio verbale, ovvero le parole pronunciate, un 7% di importanza, al paraverbale un 38% e un buon 55% alla gestualità del corpo.

Come comunicarsi è per te una possibilità di crescita a tempo zero tutti i giorni. Ti aiuta ad esplorare un mondo interno, una mappa mentale che non mettiamo mai in

discussione. È un mondo potentissimo quello della comunicazione.

Vedremo le basi fondamentali (libretto istruzioni), gli strumenti essenziali che servono (gli attrezzi base), le cose che potenziano la comunicazione (gli attrezzi da portare con sé) e infine le cose che depotenziano (puoi lasciarle a casa).

Non bisogna solo conoscere le regole della comunicazione dobbiamo usarle ogni giorno, sentirle, farle nostre. Non puoi "scimmiottare tecniche comunicative" ma bisogna imparare a comunicare per migliorare noi stessi per primi, non ogni tanto ma ogni giorno.

È in gioco la nostra vera felicità.

Nostra e dei nostri interlocutori più frequenti... e guarda un po', sono proprio i tuoi figli, i tuoi genitori, il tuo partner, i tuoi amici. Te stesso e le persone a cui tieni di più.

Impara queste tecniche ed esercitati in situazioni anche meno importanti, in giro per la vita di tutti i giorni. Poi quando servirà, usale anche in comunicazioni importanti che possono cambiare le sorti della tua vita, soprattutto sei già pronto e capace.

Le basi

La tua mappa

Se non metti in dubbio la tua mappa è dura la comunicazione per te. Alla base ci deve essere un concetto fondamentale: "ciò che vedo io non è legge, è solo un mio punto di vista che posso mettere in campo per vedere anche il tuo".

La maggior parte delle comunicazioni si interrompono bruscamente proprio per questo.

Se voglio comunicare con efficacia devo imparare questa regola importantissima.

Ciò che vedo io non è la realtà assoluta, è solo un mio punto di vista a cui tengo.

Nemmeno quella del mio interlocutore è l'unica realtà ma io ho una grande opportunità: entrare nel mondo dell'altro per capire come lui vede le cose.

È chiaro che non è facile farlo sempre ma dobbiamo lavorare su questo perché un giorno non lontano avremo un momento in cui la nostra comunicazione potrebbe servire a noi, ai nostri cari o ad un amico.

Il primo via libera ad una comunicazione efficace è questo:

La connessione

Connettersi con l'altra persona!

Una comunicazione sconnessa si sente, potrebbe non vedersi ma si sente.

Non ti senti capito, compreso e ciò che dici viaggia su canali superficiali.

Siamo spesso concentrati su ciò che dobbiamo dire dopo, piuttosto che su ciò che dice il nostro interlocutore.

Se ci connettiamo veramente siamo in una comunicazione autentica, quella che migliora la vita nostra e degli altri.

La vita è veloce ma tra comunicare senza corpo e farlo invece con il corpo connesso, c'è una differenza incredibile nel tuo interlocutore e poi in quello che arriva a te.

Sospendi il giudizio

Anche questa regola fa capo alla nostra mente e al sistema di lettura della realtà: lei si fa un film su un argomento e tutte le volte che vede la sigla va direttamente al finale. Le nostre esperienze creano dei solchi e delle sinapsi che ci fanno fare corto circuito tra uno stimolo e una risposta. In tanti casi questa grande capacità del cervello ci aiuta ma in tanti ci limita. Molto spesso quando ci troviamo a comunicare con una persona abbiamo dei pregiudizi. Non viviamo le esperienze in modo interessante perché tendiamo a semplificare. L'altro, quando si sente giudicato non si esprime e la comunicazione non funziona.

Questo accade con i nostri figli, la nostra partner, la nostra amica, i nostri genitori, il nostro cliente. Tutto si blocca e la comunicazione non esiste più.

Ce lo siamo ripetuto tante volte: sospendere il giudizio è una cosa non facile.

Il nostro cervello lo fa per risparmiare energie ed è una cosa buona ma applicarlo continuamente e inconsapevolmente su tutto diventa un grande limite.

La persona è salva

La persona è salva. Puoi condannare il comportamento di una persona andarci anche pesante, ma la persona è salva. Non puoi dire "sei uno stupido" ad una persona ma puoi dire "il tuo comportamento è stato stupido, secondo me".

A livello inconscio fa una differenza abissale. Nel primo caso sei sull'identità della persona e fa male.

Rimane una ferita, non si toglie, te la ricordi a vita, o comunque reagisci, non vuoi che arrivi.

Se utilizzi questa modalità con i bambini fai male.

Se rimani sul comportamento cambia tutto.

Arriva il concetto ma non mini l'identità del bambino.

Nel secondo caso sei invece su un comportamento. Magari in tante altre situazioni sei davvero in gamba mentre qui ti sei comportato da stupido. Ci sta, tu rimani integro ma capisci che il tuo comportamento non lo approvo.

Gli strumenti

Interessati

Non puoi comunicare disattivato. Oppure pronto a spostare l'attenzione su una cosa che sai bene per far vedere quanto sei bravo tu.

Se l'argomento non lo consoci, diventa curioso, approfondisci, chiedi. Non lo fare solo per lui, fallo per te.

L'interesse su una cosa che non conosci raccontata da qualcuno è come un libro spiegato in pochi secondi.

Non stare lì a far vedere che sei preparato su quell'argomento. Non ti preoccupare di apparire, non è una gara.

È una grande opportunità per scoprire ogni giorno mondi interessanti nascosti che tu non vedi.

Le persone interessate, curiose, sono le più affascinanti. È chiaro che se sei concentrato a fare una gara a chi ne sa di più anche su cose che non consoci o a portare l'interlocutore per forza su una cosa che consoci per parlare tu, significa che vuoi rimanere come sei, non vuoi migliorare.

Ascolto passivo

Posso ascoltare anche senza dire nulla e aiutare qualcuno a trarre conclusioni importanti semplicemente rimanendo in contatto con me stesso, in silenzio, dando l'ascolto e la

presenza completa senza giudizio e senza mai interrompere.

Ascolto attivo

La comunicazione è ascolto e l'ascolto attivo, secondo Carl Rogers, il padre della comunicazione empatica, ha delle regole: ascolto di più di quanto parlo, sono presente, ascolto incondizionatamente. Rimando delle parole che mi hanno colpito. Quando rimando o riassumo uso solo le parole che ha usato lui, non uso parole diverse che potrebbero avere un significato troppo distante da quello inteso dall'altro e quindi bloccare la comunicazione.

Comprensione

Mentre parliamo con altri è molto facile cadere in delle incomprensioni e di solito quando accade diamo la colpa all'altro. È importante prendersi la responsabilità di accertarsi che abbiamo capito bene quando ascoltiamo.

La responsabilità è anche la nostra, lasciamo stare un attimo quella dell'altro. Se lui non capisce o se io capisco male sono io che ho il potere di cambiare le cose.

Mentre ascoltiamo abituiamoci ad approfondire e a fare riassunti per capire se abbiamo capito bene: "Quindi Marco, dimmi se ho capito bene, mi hai detto che..." etc. etc. usando termini più possibile simili o gli stessi che ha usato lui.

Anche fare solo questo crea delle connessioni fantastiche tra le persone e poi ti dà la possibilità di scoprire scenari incredibili che si aprono.

I nemici

Niente obiettivo

Non avere un obiettivo chiaro o perderlo durante la comunicazione è uno dei nemici più frequenti in una comunicazione efficace. Se non ce l'hai chiaro è un problema.

Anche se comunichi con tuo figlio circa la sistemazione della cameretta, gli stai vendendo una tua idea e devi avere in mente l'obiettivo.

Che potrebbe non essere semplicemente avere la camerata in ordine, ma per esempio fare in modo che il bambino impari a tenerla sistemata perché è piacevole. Se è quello il tuo obiettivo, non lo costringerai con la forza, ma proverai a capire quali sono le sue idee a riguardo, su che cosa non è d'accordo e cosa gli impedisce di farlo. Da quello che emerge gli farai notare gli aspetti positivi di metterla a posto e il tuo punto di vista. Queste cose appaiono teoriche ma per magia se le applichi e ci sei dentro accadono delle cose fantastiche.

L'orgoglio

L'ego e l'orgoglio quando subentrano in una relazione comunicativa ci portano fuori strada. Sono una coppia che si nutre di vittorie.

Appena abbiamo una visione divergente in una relazione comunicativa l'obiettivo che avevamo inizialmente viene

completamente offuscato dall'orgoglio. Non mi interessa più l'obiettivo che volevo ottenere "continuare a vivere tranquillamente con quella persona" ma voglio fargli vedere quanto sono forte io e allora voglio far valere le mie idee. Sono io che la spunterò. Se si scontrano due persone con un ego senza controllo, si "scannano" e pur magari perseguendo un obiettivo comune una comunicazione infelice li porta lontani e senza obiettivo per entrambi. L'orgoglio e l'ego vanno consapevolizzati. Ci sono, esistono, li devo abbracciare ma non devono entrare e prendere il comando quando non voglio.

Ascolto Inattivo

Un altro nemico che ci impedisce di crescere nelle relazioni è non essere ben disposto verso l'ascolto, avere l'ascolto disattivato come capita spesso di vedere e di sentire. Sì perché si può non vedere, ma si sente se non siamo ascoltati quando comunichiamo, è davvero un problema non tanto per l'interlocutore che se ne fa una ragione ma il problema è per te.

Vivi in modo ridotto con un potenziale al minimo e non te ne accorgi.

Ci siamo fatti la nostra mappa della vita e non vogliamo vedere altro, ormai abbiamo una serie di strutture interne che ci fanno catalogare le persone già da quando le incontriamo e non ci interessa approfondire anzi, ci annoiano tutti.

Parliamo solo noi e le persone con ci interessano.

Dare consigli

Se non viene richiesto, è una delle cose più inutili e interrompe o smorza la potenzialità della relazione. Se in una relazione dopo aver ricevuto un po' di informazioni parto con un consiglio, la comunicazione si blocca.

Perché ho già capito tutto io e anziché entrare un po' di più ed essere empatico, aiutare l'altro a capire meglio, fare qualche domanda in più per chiarire etc. che faccio? Taglio corto e vado al sodo.

Ci può stare un consiglio, ma solo dopo, alla fine, dopo che ho ascoltato attentamente e sarebbe meglio non proporlo come consiglio ma come il mio punto di vista.

Gli amici

Scordati il Ma e il Però

Disabituiamoci ad usare i ma e i però. I ma e i però smentiscono tutto ciò che hai detto prima. "Sei bella ma questa pettinatura non ti dona".

"Hai fatto un discorso bellissimo però..."

Quel però a livello emotivo, a livello inconscio, azzerava qualsiasi cosa positiva venga detta prima. Abituarsi a non utilizzarlo a meno che non vogliamo abbassare l'autostima e chiudere una comunicazione volontariamente.

E

Sostituisci il Ma e il Però con "E" congiunzione.

"Sei bellissima e una pettinatura in questo modo amplificherebbe la tua bellezza". Usare "e" cambia tutto a livello emotivo, apre scenari positivi anziché negativi e l'impatto emotivo è diametralmente opposto. Se sei allenato a sentire e ad ascoltarti, lo senti tanto quanto grida forte quel "ma" anziché quel "e".

"Hai fatto un discorso bellissimo e..." suona nella relazione in modo tanto diverso a livello del nostro inconscio.

Elogia

In ogni relazione e in ogni persona ci sono cose positive, anche nella peggiore, solo che il nostro cervello quando è coinvolto non le vede, vede solo gli aspetti negativi.

Ebbene tu cambia consapevolmente!

Aspetti Positivi

In una relazione comunicativa cerca gli aspetti positivi della persona e mettili in campo.

Se devi dare un feedback o fare una critica metti in campo prima gli aspetti positivi che hai veramente notato e poi se mai solo dopo i margini di miglioramento (quelli negativi).

Devi imparare a cogliere gli aspetti positivi se vuoi crescere e far crescere le persone nella relazione.

Assertività

Qui come in altri punti dietro c'è un mondo e non si può non considerare questo aspetto sulle cose che potenziano una comunicazione.

Non è che dobbiamo essere sdolcinati e tanto mento falsamente positivi, possiamo essere sinceri ma con attenzione e con tatto.

Dire ciò che pensiamo con assertività, significa esattamente poter dire come la pensiamo, trasferire le nostre emozioni sensazioni all'altra persona con chiarezza e sincerità,

trasparenza e genuinità. Se devo criticare qualcuno e se faccio attenzione a come lo faccio posso acquisire leadership e fiducia pur dicendo cose che fanno male.

Ma lo dico a fin di bene, è ciò che penso e sento che ad una prima analisi potrebbero sembrare cose dure ma poi potrebbero aiutarti a capire di più.