
Comunicare è un'arte

Autore: Angela Mammana

Fonte: Città Nuova

Quante volte ci è capitato di pensare qualcosa e abbiamo fatto silenzio per paura di dire una cosa sbagliata e quante altre volte abbiamo detto quello che pensavamo in modo aggressivo ferendo chi avevamo di fronte? Qual è la strada giusta?

La comunicazione sembra apparentemente un semplice processo che consente di trasmettere informazioni, eppure, sappiamo bene quanto è complicata nelle relazioni interpersonali di natura professionale o privata. Comunicare in modo efficace significa **sapersi esprimere sia a livello verbale, non verbale** (espressioni facciali, la postura) **che paraverbale** (il tono della voce e tutte le sue modulazioni) **in modo chiaro e coerente con il proprio stato emotivo**. Comunicare in modo efficace significa fare in modo che il messaggio che io (emittente) desidero comunicare all'altro (ricevente) arrivi **in modo da poter essere compreso**, ricordando che possono esserci interferenze sia esterne (ambientali), che interne (emozioni, pensieri che interferiscono con l'espressione e la comprensione). **Nel processo comunicativo è fondamentale tenere in considerazione il messaggio di ritorno che ricevo dall'altro** (chiamato anche feedback), fatto di tutti quei segnali non verbali come cenni di ascolto o risposte verbali. **Il "feedback" ci permette di verificare se c'è una reale comprensione del messaggio che si vuole trasmettere**. Un aspetto altamente rilevante nella comunicazione è **lo stile relazionale** con cui comunichiamo, cioè la modalità con cui entriamo in relazione nello scambio di informazioni. Possiamo distinguere nello specifico **tre atteggiamenti comunicativo-relazionali** che caratterizzano le nostre dinamiche: lo **stile aggressivo, il passivo e l'assertivo**. Nel primo caso si assume un **atteggiamento svalutante nei confronti dell'altra persona**, si può attaccare verbalmente con **parole di disprezzo** o anche attraverso modalità non verbali. **Si tende a non far parlare l'altro, a volte si alza il tono della voce, si pensa che l'altro non abbia le capacità adeguate**. Nella seconda posizione **"passivo"**, **non si riesce a rispondere**, nella maggioranza dei casi **vige il silenzio, si tende a fuggire dai problemi e dalle condizioni conflittuali**, si pensa di "non valere", **il pensiero è autosvalutante (denota bassa autostima)**. Nella terza posizione, **"assertiva" (ottimale) non si svaluta né l'altro né se stessi**, si pensa che ciascuno abbia in sé delle capacità e delle potenzialità per poter risolvere i problemi e affrontare le situazioni. L'assertivo è il comunicatore efficace che tende a **chiarire e a negoziare, ascolta il pensiero dell'altro, fa calmare l'aggressivo e aiuta il passivo ad esprimersi**. Tutti noi pur avendo una tendenza di base a queste posizioni possiamo allenare la nostra assertività lavorando su noi stessi, sulle nostre modalità, per essere pienamente presenti e costruttivi nelle nostre relazioni. **L'assertivo sa dire di "sì" e di "no"**, poter dire un no, corrisponde alla consapevolezza che gli altri possono riconoscerci per quello che siamo anche se non si è d'accordo con loro. **Poter dire no, mette in luce la nostra diversità da considerare e rispettare**. L'assertività è la capacità di relazionarsi in maniera equilibrata, nel **rispetto delle proprie idee e di quelle altrui**. La persona assertiva coltiva ogni giorno **rapporti positivi esprimendo un parere coerente con ciò che effettivamente pensa**. L'assertività ci permette di **ascoltarci e ri-costruire dopo una "rottura" relazionale**, coltivarla è un processo di crescita personale, non è fatta di maschere, ma di autenticità. Occorre conoscere se stessi e riconosce l'altro nella sua diversità.