

## Come ascoltare in modo più attento e disponibile

<a href="http://www.comunicazionepositiva.it"> Comunicazione positiva</a>

11-05-2007

Per qualunque insegnante ascoltare e comprendere a fondo il punto di vista dei propri studenti è particolarmente importante per migliorare la comunicazione con loro e facilitare il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento.

Una delle competenze comunicative più importanti relative all'ascolto in ambito formativo consiste nel **riconoscere ciò che lo studente dice**, anche se non siamo d'accordo con lui, prima ancora di parlare della nostra esperienza o esprimere il nostro punto di vista.

Per poter infatti ottenere più attenzione da parte dei nostri studenti in situazioni tese, è necessario innanzitutto che prestiamo attenzione ai loro messaggi, riformulando a parole nostre ciò che abbiamo ascoltato (specialmente i loro sentimenti) prima ancora di esprimere i nostri bisogni o la nostra posizione.

Il tipo di ascolto che vi vorrei suggerire in questo articolo tiene distinti due elementi che spesso nella nostra comunicazione con gli altri tendiamo a confondere: riconoscere e approvare. Infatti **riconoscere** i pensieri ed i sentimenti di una persona NON significa **approvare** o essere d'accordo con le azioni dell'altro o il suo modo di percepire e di vivere le esperienze, né accettare di fare tutto ciò che ci viene chiesto di fare.

Ascoltare in modo disponibile è sempre un modo valido per far capire ai nostri studenti che ci stanno a cuore e che ci prendiamo cura di loro. I nostri allievi non si rendono conto automaticamente se e quanto li abbiamo capiti, ed è anche possibile che non possano o vogliano chiederci conferme. Specialmente quando una conversazione è tesa o difficile, è importante ascoltare e riconoscere quanto ci viene detto. Altrimenti, le possibilità di venire a nostra volta ascoltati da loro saranno molto basse.

Ascoltare i nostri studenti costituisce una premessa indispensabile per far sì che anche loro ci ascoltino.

Nel porci in relazione con gli allievi, è bene che evitiamo due diffusi ma terribili modelli di comunicazione:

1. difendere a tutti i costi la nostra "causa" come in un tribunale;
2. dibattere.

Nei tribunali e nei dibattiti, ciascuna delle parti cerca di far prevalere la propria opinione ed ascolta l'altra parte solo per dimostrare l'infondatezza del suo punto di vista. Ma siccome coloro che sono incaricati di argomentare o perorare una causa non devono raggiungere necessariamente un accordo o lavorare ad un progetto comune, non conta che il loro stile di conversazione sia positivo.

Ma la maggior parte di noi si trova in una situazione completamente differente. Noi infatti passiamo una parte considerevole della nostra vita cercando di collaborare con gli altri e di raggiungere degli accordi, per questo dobbiamo preoccuparci non di sconfiggerli, ma di coinvolgerli. Al lavoro (ma anche in famiglia) la persona che sconfiggiamo oggi potrebbe essere la persona con cui avremo bisogno di collaborare domani!

Quando siamo preoccupati per qualcosa e ne vogliamo parlare, la nostra capacità di ascoltare diminuisce sensibilmente. Per questo, farci capire da uno studente che sta tentando di esprimere dei sentimenti piuttosto forti lo spingerà ancor più a ricercare un riconoscimento delle sue emozioni. D'altro canto, quando sentiamo che il contenuto del nostro messaggio ed i nostri sentimenti sono stati ascoltati, cominciamo a rilassarci e siamo più disponibili ad ascoltare gli altri.

Come scrive Marshall Rosenberg nel suo libro *Nonviolent Communication* "studi relativi alle negoziazioni nel mondo del lavoro dimostrano che il tempo necessario a risolvere un conflitto **si dimezza** quando ciascun negoziatore ripete, prima di rispondere, ciò che il suo interlocutore ha detto".

Ad esempio, durante un incontro di formazione, notiamo un partecipante che si agita e disturba gli altri. A questo punto ci potremmo

esprimere così:

*Vedo che ti senti molto agitato, Franco, e vorresti alzarti da quella sedia e muoverti. Ma è necessario che finiamo questa parte dell'esercizio prima della pausa, e per questo ti prego di rimanere calmo per qualche minuto.*

E' probabile che lo studente in questione sia più disposto ad ascoltarci rispetto al caso in cui avessimo detto invece:

*Franco, per favore, mantieniti calmo!*

Quello che manca in questa seconda versione è il riconoscimento dello stato fisico ed emotivo dello studente. E' il riconoscere i pensieri ed i sentimenti dei nostri studenti che potenzia enormemente le nostre capacità di ascoltare e fa' veramente la differenza nelle nostre relazioni con loro.

**Giuseppe Falco**

## COMMENTI

**Laura Tussi** - 15-05-2007

*La regole della comunicazione tra patologie e stili relazionali*

### **PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA**

*I settori comunicativi: sintassi, semantica, pragmatica*

*La comunicazione secondo Watzlavick*

In questo libro ci si occupa degli effetti pragmatici (comportamentali) della comunicazione umana, con particolare attenzione ai disordini del comportamento.

Lo studio della comunicazione umana si può dividere in tre settori: quello della sintassi, che copre i problemi relativi alla trasmissione dell'informazione; quello della semantica, dove l'interesse primario è il significato; quello della pragmatica studia gli effetti della comunicazione sul comportamento.

Ci sono alcune proprietà fondamentali della comunicazione che hanno natura di assiomi, cioè affermazioni basilari, e che implicano delle patologie ad essi inerenti.

Si tratta in specifico di cinque assiomi:

**1.** Non si può non-comunicare. Dato che si comunica anche attraverso il comportamento, che è un linguaggio non verbale, è impossibile non-comunicare perché è impossibile non avere un comportamento. L'intero comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio.

Se si osserva il comportamento schizofrenico si può notare come egli cerchi di non-comunicare. Ma poiché il silenzio e il ritirarsi sono forme di comunicazione, egli si trova di fronte al compito impossibile di negare che egli sta comunicando e al tempo stesso negare che il suo diniego è comunicazione.

Ma il tentativo di non-comunicare, non è un comportamento riscontrabile solo in casi di schizofrenia. Il campo dove più si estendono le sue implicazioni è quello dell'interazione umana. Una situazione tipica è l'incontro tra due estranei di cui uno vuoi comunicare, mentre l'altro no.

Le reazioni possibili sono:

rifiuto della comunicazione: con maniere più o meno brusche il passeggero A può far capire al passeggero B che non vuole comunicare;

accettazione della comunicazione: A si rassegna a conversare con B;

qualificazione della comunicazione: A può comunicare in modo da invalidare le proprie comunicazioni o quelle dell'altro. Rientrano in questa tecnica fenomeni quali: la contraddizione, il cambiare argomento, dire frasi incoerenti e incomplete;

sintomo come comunicazione: A può ricorrere a difendersi dalla loquacità di B facendo finta di avere sonno, di essere sordo o ubriaco, di non conoscere la lingua. La teoria della comunicazione giudica un sintomo come un messaggio non verbale:

"Non sono io che non voglio fare questo, è qualcosa che non posso controllare".

2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione in modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione. Ogni comunicazione non soltanto trasmette un'informazione, ma al tempo stesso impone un comportamento. Ogni comunicazione ha quindi due aspetti:

- uno di notizia, che trasmette i dati della comunicazione (contenuto),
- e uno di comando, che trasmette il modo in cui si deve assumere tale comunicazione (relazione).

La confusione tra l'aspetto di contenuto e quello di relazione è un fenomeno molto frequente. Ad esempio: il marito invita un amico e questo invito è causa di litigio con la moglie. Entrambi i coniugi erano d'accordo sul fatto che l'amico bisognava invitarlo; essi, però, erano d'accordo a livello di contenuto ma non a livello di metacomunicazione.

3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione. Gli scambi comunicativi non costituiscono una sequenza ininterrotta, ma sono organizzati proprio come se seguissero una sorta di punteggiatura. La punteggiatura si riferisce al modo in cui i soggetti attribuiscono significato agli eventi. È possibile in tal modo identificare le sequenze di chi parla e di chi risponde, definire ciò che si considera come causa di un comportamento, distinguendolo dall'effetto.

Si trova alla radice di innumerevoli conflitti di relazione un disaccordo su come punteggiare la sequenza di eventi. Le discrepanze relative alla punteggiatura delle sequenze di comunicazione si presentano in tutti quei casi in cui almeno uno dei comunicanti non ha lo stesso grado di informazione dell'altro, senza tuttavia saperlo. Oltre ad avere lo stesso grado di informazioni sarebbe opportuno che si tragga una stessa conclusione. Supponiamo una coppia che abbia un problema coniugale di cui ciascun coniuge è responsabile al 50%: lui chiudendosi passivamente in se stesso e lei brontolando e criticando. L'uomo dichiara che chiudersi in se stesso è la sua unica difesa contro il brontolare della moglie, mentre lei critica il marito a causa della sua passività.

4. Gli esseri umani comunicano sia con un modulo numerico, sia con un modulo analogico. Il linguaggio numerico riguarda l'uso di parole, mentre il linguaggio analogico riguarda tutte le modalità della comunicazione non verbale. Il modulo analogico servirà quindi a trasmettere soprattutto gli aspetti relativi alla relazione dei partecipanti, mentre il modulo numerico avrà predominanza nella trasmissione dell'aspetto di contenuto. Questo perché il linguaggio numerico ha una sintassi logica assai complessa e di estrema efficacia ma manca di una semantica adeguata nel settore della relazione, mentre il linguaggio analogico ha la semantica ma non ha nessuna sintassi adeguata per definire in un modo che non sia ambiguo la natura delle relazioni. L'attività di comunicare comporta la capacità di coniugare questi due linguaggi e di tradurre dall'uno all'altro i messaggi ricevuti e quelli da trasmettere. In entrambi i casi è difficile tradurre e si possono compiere alcuni errori. Ad esempio, capita che un marito resti sconcertato quando scopre che la moglie lo sospetta di una colpa mai confessata se ha violato le regole del 'gioco' matrimoniale regalándole un mazzo di fiori senza che lei se lo aspetti.

5. Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza. Nelle relazioni complementari un partner assume una posizione superiore (one-up) e l'altro assume una posizione inferiore (one-down). In una relazione simmetrica è sempre presente il pericolo della competitività.

L'interazione umana può essere considerata come un sistema di comunicazione caratterizzato dalle proprietà della teoria generale dei sistemi.

Un sistema può essere definito come un insieme di oggetti e di relazioni tra gli oggetti e tra i loro attributi, in cui gli oggetti sono parti del sistema (in questo caso le persone),

- gli attributi sono le proprietà degli oggetti (i comportamenti di comunicazione)
- e le relazioni tengono insieme il sistema.

In un sistema interattivo quindi due o più comunicanti sono impegnati nel processo di definire la natura della loro relazione.

L'ambiente di un dato sistema è costituito dall'insieme di tutti gli oggetti che sono tali che un cambiamento nei loro attributi influenza il sistema e anche di quegli oggetti i cui attributi sono cambiati dal comportamento del sistema. I sistemi organici sono aperti, cioè scambiano materiali, energie o informazione col loro ambiente.

Alcune proprietà formali dei sistemi sono:

totalità: ogni parte del sistema è in rapporto tale con le parti che lo costituiscono che qualunque cambiamento in una parte causa un cambiamento in tutte le parti e in tutto il sistema. All'interno della famiglia quindi il comportamento di ogni individuo è in rapporto con il comportamento di tutti gli altri membri;

retroazione: la relazione che c'è tra sistema e ambiente è circolare e non causale. Può essere:

retroazione negativa, che genera l'omeostasi (stato stazionario);

retroazione positiva, che provoca invece un cambiamento, quindi una perdita di stabilità.

I sistemi interpersonali possono essere considerati come circuiti di retroazione: il comportamento di una persona influenza ed è influenzato dal comportamento di un'altra persona;

equifinalità: condizioni iniziali diverse possono portare a stessi risultati e, viceversa, condizioni iniziali uguali possono portare a esiti

diversi.

Secondo Jackson la famiglia può essere considerata come un sistema autocorrettivo a tendenza omeostatica e in continua interazione col mondo esterno.

Definiamo paradosso come una contraddizione che deriva dalla deduzione coerente di premesse corrette. Ci sono tre tipi di paradossi:

- paradossi logico-matematici (antinomie), che sono contraddizioni logiche;
- definizioni paradossali (antinomie semantiche), che derivano da certe incoerenze nascoste nella struttura di livello del pensiero e del linguaggio;
- paradossi pragmatici, che si presentano nel corso delle interazioni.

Entro la struttura della teoria della comunicazione umana, corrispondono ai tre settori principali di questa teoria: il primo alla sintassi logica, il secondo alla semantica, e il terzo alla pragmatica.

Dei tre tipi di paradosso, quelli che più ci interessano sono i paradossi pragmatici per via delle loro implicazioni comportamentali.

Comunicazioni di questo tipo creano una situazione insostenibile. Poiché il messaggio è paradossale, ogni reazione ad esso all'interno dello schema stabilito deve essere ugualmente paradossale. Ci sono due tipi di paradossi:

- ingiunzioni paradossali, che riguardano anche il doppio legame;
- predizioni paradossali.

Bateson e i suoi colleghi hanno descritto per primi gli effetti del paradosso nella interazione umana. Chiedendosi quali sequenze di esperienza interpersonale provocherebbero il comportamento che giustificerebbe la diagnosi di schizofrenia, sono arrivati a postulare la teoria del doppio legame. I doppi legami non sono semplicemente ingiunzioni contraddittorie ma veri paradossi. La distinzione più importante tra un ingiunzione contraddittoria e un paradosso è che la prima offre almeno la possibilità di compiere una scelta logica, mentre la seconda fa fallire la scelta stessa poiché nulla è possibile.