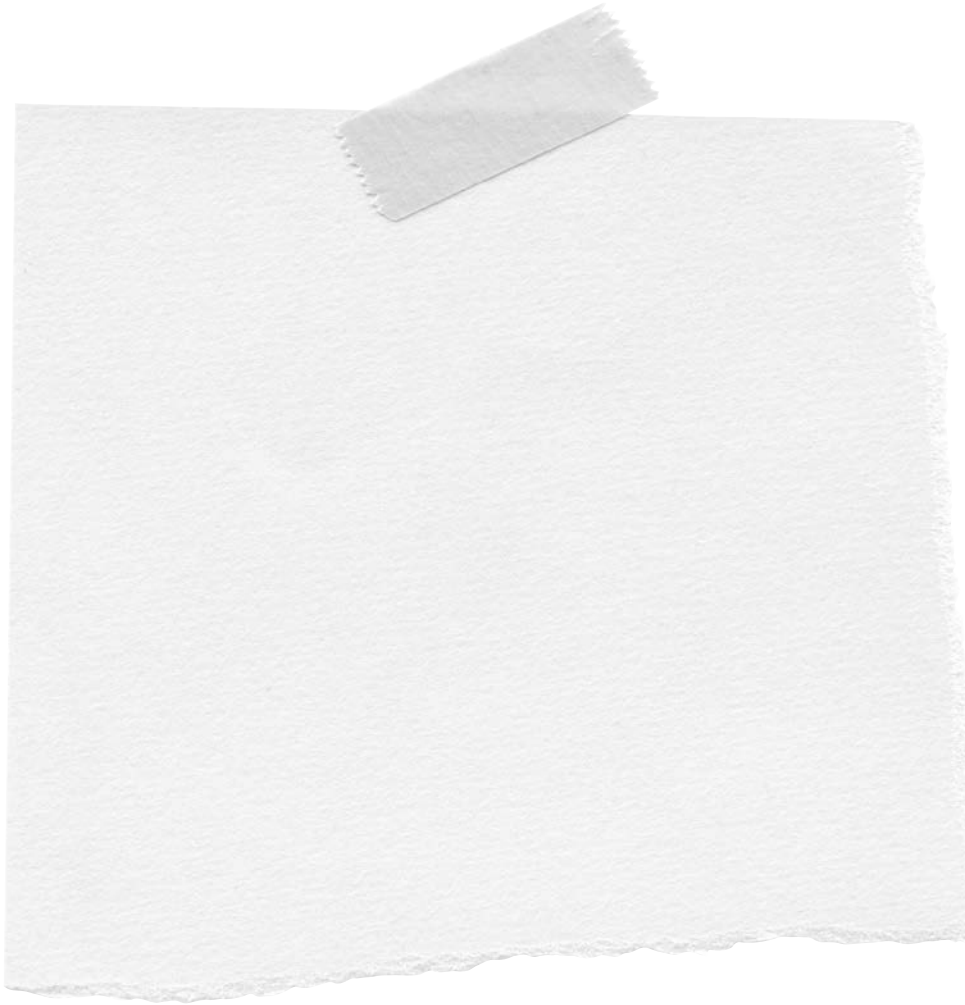
PIETRO LOMBARDO

LE CHIAVI DELLA COMUNICAZIONE

PER COSTRUIRE RELAZIONI EFFICACI

CENTRO STUDI EVOLUTION

A mia moglie Lorena
e alle mie figlie Vanessa e Nicole:
mi avete insegnato che donare amore
è la migliore forma di comunicazione!
Vi amo infinitamente!



Pietro Lombardo,
giornalista pubblicista, scrittore, apprezzato conferenziere, è fondatore e direttore del Centro Studi Evolution di Verona (www.cs-evolution.com), in cui operano diversi professionisti in ambito educativo, psicologico, psicoterapeutico e psicodiagnostico.

Conduce diversi corsi di sviluppo personale e aziendale sui temi della comunicazione interpersonale, gestione del conflitto, autostima, motivazione e metodo di studio, team building, per citarne alcuni.

Il suo pensiero è fonte d'ispirazione per genitori, adolescenti, docenti e leader. È autore di diverse opere sui temi dell'educazione e della crescita personale tra cui ricordiamo *«Come educare? Metodi e strategie per educare in modo efficace»*, *«Come sopravvivere con un adolescente»*, *«Volersi bene. Viaggio verso il vero Sè»*, *«La gioia di studiare. Perché si perde come ritrovarla»*, *«Obiettivo autostima»*, *«La vita di coppia. Come raggiungere la maturità psicoaffettiva»*.

Conduce diverse apprezzate rubriche a Radio Evolution (www.radioevolution.it).

Centro Studi Evolution
Via Leonardo Da Vinci, 41 - 37138 Verona
Tel. 045 8100020 - Fax 045 8100268
www.cs-evolution.com - info@cs-evolution.com

Per scrivere a Pietro Lombardo:
p.lombardo@cs-evolution.com

Prima edizione: maggio 2019

Grafica e impaginazione: Giuseppe Mazzardi
Immagine di copertina: AdobeStock ®

L'editore ha ricercato con ogni mezzo i titolari dei diritti di riproduzione delle fotografie e/o delle citazioni all'interno del libro senza riuscire a reperirli tutti: è ovviamente a piena disposizione per l'assolvimento di quanto occorra nei loro confronti.

INTRODUZIONE

Siamo tutti immersi nel grande acquario della comunicazione. Volenti o meno, con diversi filtri cognitivi ed emotivi, segnati da imprinting sin dalla prima infanzia, tutti noi siamo emittenti e riceventi di una serie infinita di messaggi che ogni giorno attraversano la mente e che fanno sussultare di gioia o di tristezza il nostro cuore. Siamo passeggeri a volte curiosi, altre distratti, di un viaggio che ci condurrà tutti verso un'unica destinazione. Eppure, quello che rimarrà di noi è quello che avremo saputo donare nella consapevolezza dei valori che contano, dei sentimenti autentici e dei giorni spesi bene.

Perché un libro sul tema della comunicazione? Perché credo che la comunicazione sia lo strumento più importante per costruire il ponte della relazione interpersonale, attraverso cui ogni essere umano può divenire pienamente libero, fedele a se stesso e capace di realizzare lo scopo della sua vita.

Una delle verità più importanti che ho potuto scoprire è che siamo soli solo quando decidiamo di esserlo. Sembriamo isole ma siamo parte di un continente. Sarebbe bello se potessimo creare dei ponti di speranza e unirci, come i fiori e gli alberi, per condividere colori, frutti e profumi. Aprirsi alla relazione autentica è l'unico modo per non essere inghiottiti dal vuoto di una sterile solitudine che ci fa ammalare di rancore, odio, depressione, malinconia, rimpianti, delusione e rassegnazione. Le persone che evolvono sono quelle più sincere e trasparenti, che trovano il

coraggio di raccontarsi senza alibi o giustificazioni, senza mettere fard, mascara o rossetto sul proprio volto sofferente, per farlo apparire più bello.
Abbiamo tutti il desiderio di sentirci accettati dal prossimo. È una questione ontologica; nasce dall'intimo desiderio di trovare una «conferma» (Martin Buber) al desiderio di essere riconosciuti per "chi siamo", nella fedeltà al «vero Sè», e ad essere amati in modo incondizionato. Come ha scritto un bambino di 9 anni: «*Se tu mi tocchi con dolcezza e tenerezza. Se tu mi guardi e mi sorridi. Se qualche volta prima di parlare mi ascolti, io crescerò crescerò veramente*».
Questa «conferma» è «un sì che permette all'uomo di esistere e che può venirgli soltanto da un altro essere umano» (Martin Buber).
Comunicare significa ridare valore al tempo che passa e comprendere che se smarriamo il cammino della vita spirituale corriamo il rischio di perdere di vista il senso e il significato dell'esistenza. Vi è un bellissimo brano scritto da un saggio capo indigeno delle isole Samoa, a proposito di come noi uomini industrializzati viviamo la dimensione del tempo:
«*Il Papalagi ama, sopra ogni cosa, ciò che non si può afferrare e che pure è sempre presente: il tempo. Sebbene non ce ne sia mai più di quanto ne può stare fra il levarsi e il cadere del sole, il Papalagi è sempre scontento del suo tempo e si lamenta con il Grande Spirito perché non gliene ha dato abbastanza. Così si rovina ogni gioia tormentandosi con il pensiero: "Non ho tempo di essere contento". Il tempo è lì ma, con tutta la buona volontà, lui non lo vede [...]. Io credo che il tempo gli sfugga come una serpe sfugge da una mano bagnata, proprio perché lui cerca di tenerlo così stretto. [...] Ma il tempo è silenzioso e ama la pace e la calma e lo stare distesi su una stuoia [...].*

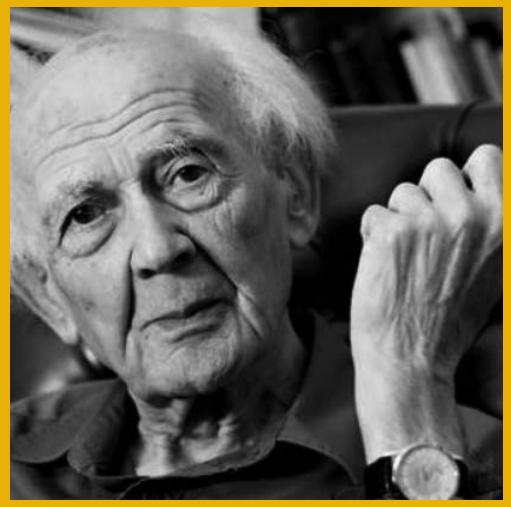
O miei cari fratelli! Noi non ci siamo mai lamentati del tempo, non ce ne occorre più di quanto ce n'è dato e ne abbiamo sempre quanto basta [...]. Dobbiamo liberare il povero, smarrito Papalagi dalla sua follia, dobbiamo ridargli il suo tempo»[1].

La comunicazione è quella che avviene dentro e fuori di noi. Quando siamo soli che cosa avviene nella nostra mente? Succede che scorrono ricordi, progetti, intuizioni, pensieri, immagini ed emozioni. **Ogni giorno produciamo energia mentale ed emotiva ma la sappiamo indirizzare nella giusta direzione?**
Comprendere come funziona il processo comunicativo ci permette di costruire relazioni più efficaci. Scopriremo che per imparare a comunicare in modo assertivo è da noi che dobbiamo iniziare. Attraverso molti esempi potremo comprendere gli sbagli e le giuste modalità con cui interagiamo con gli altri. Inoltre, non mancheranno degli spunti di riflessione sul nostro cammino di crescita personale.
Mi sono sforzato di evitare un'esposizione troppo tecnica e formulare consigli di difficile applicazione, che potrebbero generare più sconforto che fiducia nelle proprie possibilità di auto miglioramento. Tutti possiamo migliorare le nostre competenze comunicative, perché l'apprendimento umano non ha un limite di tempo. Basta iniziare e mettersi in gioco. Sono certo che alla fine di questa lettura sarete in grado di stabilire delle migliori relazioni interpersonali e che vi sentirete più fiduciosi.
E un nuovo viaggio sta per incominciare… Grazie.

[1] Tuiavii di Tiavea, *"Papalagi: discorsi del capo Tuiavii di Tiavea delle isole Samoa"*, Stampa Alternativa, Roma, 1995.

01

COMUNICO ERGO SUM



«Il fallimento
di una relazione
è quasi sempre
un fallimento
di comunicazione».

Zygmunt Bauman

La qualità delle nostre relazioni dipende dalla competenza sociale che abbiamo saputo sviluppare nel corso della crescita.

Noi esseri umani siamo animali sociali, dotati di una caratteristica particolare: **la struttura del nostro cervello si forma attraverso l'interazione con il mondo esterno.** Quando nasciamo, non possediamo contenuti cognitivi ed emozionali, poiché questi si formano in primis attraverso la relazione con i genitori e, in seguito, con tutte le figure che si occupano di noi. Il nostro cervello ha un enorme potenziale genetico predisposto per l'apprendimento.

Vi sono tre operazioni universali che ogni cervello umano compie: la prima è l'operazione FUORI – DENTRO. Questa è la fase dell'input ed è dominante nei primi tre anni di vita attraverso cui costruiamo l'hardware, la struttura di base, del nostro modus operandi cognitivo - comportamentale.

La seconda operazione è DENTRO – FUORI, quando incominciamo a trasmettere al mondo esterno emozioni, sentimenti, bisogni, pensieri, idee e tutto ciò che è stato precedentemente inserito. È la fase dell'output attraverso cui possiamo entrare in comunicazione con altri esseri umani.

Infine, la terza operazione è DENTRO – DENTRO ed è forse la più importante per sviluppare al massimo il potenziale della mente umana. Attraverso questa funzione associamo delle nuove informazioni a quelle già depositate e sviluppiamo la creatività, l'intuizione, la trasformazione e tutto ciò che arricchisce di nuove idee, visioni e scoperte la vita dell'essere umano. Questa è la fase dell'elaborazione dati attraverso cui il mondo degli esseri umani genera l'evoluzione personale e sociale.

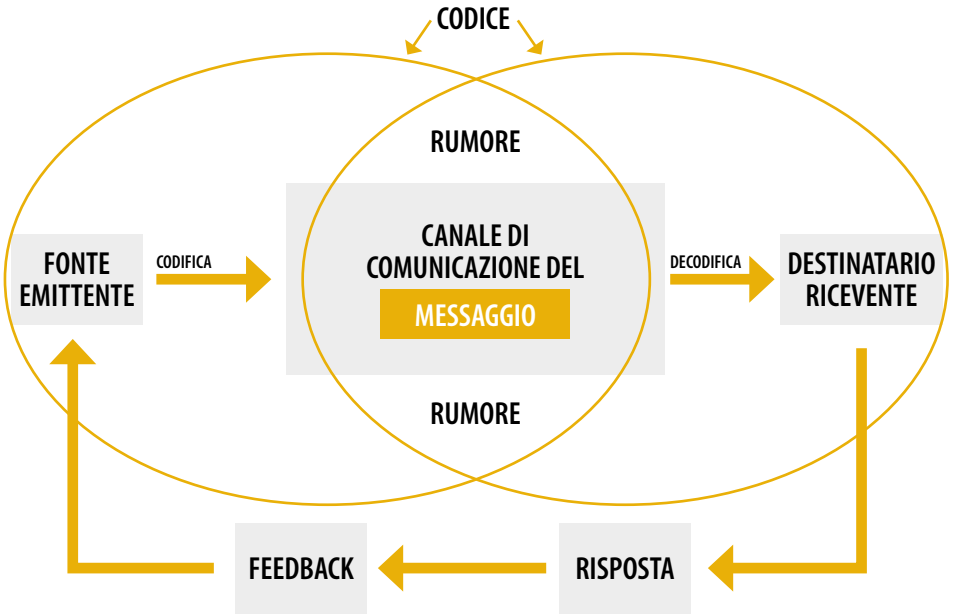
Il processo comunicativo rispecchia in modo fedele il funzionamento del cervello umano:

1. In primo luogo, bisogna saper ascoltare in modo attento, attivo ed empatico.
2. In secondo luogo, occorre inviare un chiaro e preciso feedback al nostro interlocutore attraverso una comunicazione priva di distorsioni, fraintendimenti, pregiudizi, ecc.
3. Infine, occorre saper elaborare quanto ci viene comunicato rispetto all'obiettivo che vogliamo raggiungere; ad esempio, convincere, rassicurare, trasmettere fiducia, incoraggiare, chiarire, persuadere, spiegare, emozionare, ecc. L'elaborazione personale ci consente di individuare e adottare lo stile comunicativo più adatto e funzionale al contesto relazionale in cui ci troviamo.

Se sappiamo sviluppare al massimo livello queste tre fasi possiamo affinare le nostre abilità di comunicazione interpersonale e ottenere dei risultati che altrimenti non potremmo mai raggiungere. **Migliorando le competenze comunicative possiamo attivare delle sinergie relazionali profonde, vitali e arricchenti;** inoltre, possiamo creare nuove forme di collaborazione che mai avremmo ritenuto possibile realizzare. Infine, possiamo costruire un ambiente famigliare, lavorativo o sociale positivo, creativo e funzionale, dove ogni persona è messa nelle condizioni di dare del suo meglio. Quanto è importante che un genitore, un insegnante, un allenatore, un educatore o chi svolge un ruolo di guida nell'ambiente lavorativo siano in grado di utilizzare al meglio le leggi della comunicazione?

Secondo la definizione più classica la comunicazione è il trasferimento d'informazioni da un'emittente ad un ricevente.

Il modello di Shannon-Weaver 1949



Fonte/emittente: l'emittente è chi invia il messaggio. Esso ne decide la forma e di conseguenza un processo di codifica che ne permetta l'efficacia.

Codifica: la codifica è il processo mediante il quale la fonte/emittente esplicita il proprio contenuto utilizzando determinati segni (linguaggio, simboli, immagini, suoni).

Messaggio: l'elemento centrale di un piano di comunicazione è costituito dal messaggio. Fattori costitutivi del messaggio sono la struttura e i contenuti.

Canale/mezzo di comunicazione: è la modalità utilizzata per trasmettere un messaggio. Il canale può essere uditivo, visivo, olfattivo, tattile, ecc. Il mezzo di comunicazione può essere il telefono, una mail, il corpo, ecc.

Decodifica: è il processo attraverso il quale chi riceve il messaggio attribuisce un significato grazie ai suoi filtri interni (valori, convinzioni, esperienze, cultura, ecc.).

Rumore: durante il processo di comunicazione si può verificare un fenomeno detto rumore, cioè l'insieme di fattori che operano una distorsione non pianificata del messaggio che dunque potrebbe non essere correttamente recepito dal destinatario. Il rumore può consistere in un semplice errore o nell'uso di termini, simboli, immagini, suoni sbagliati che non riescono a comunicare con la dovuta chiarezza il contenuto del messaggio inviato.

La risposta: è il percorso inverso al processo di comunicazione. La risposta consiste nell'impatto che il messaggio ha sulla conoscenza e sul comportamento del destinatario.

Feedback: consente di svolgere un'azione di controllo sulle modalità con le quali gli interlocutori/destinatari hanno interpretato il messaggio e dunque di capire se la comunicazione è stata efficace. Il feedback con la risposta crea quindi il *feedback loop*, cioè il circuito di retroazione.

L'ANATOMIA DI UN MESSAGGIO

Ogni messaggio è costituito da quattro elementi:

1. ***Contenuto:*** su che cosa verte il messaggio? Questo ci dovrebbe insegnare a comunicare il contenuto in maniera chiara e comprensibile.
2. ***Rivelazione di sé:*** che cosa comunichiamo di noi stessi. Quanta autenticità c'è in noi?
3. ***Relazione:*** che cosa pensiamo dell'altro e come ci consideriamo l'un l'altro. Come ci comportiamo con il nostro interlocutore attraverso il nostro modo di comunicare? Ogni volta che ci rivolgiamo a qualcuno, gli esprimiamo la nostra opinione su di lui, di conseguenza, l'altro potrà sentirsi accettato o sminuito.
4. ***Appello:*** che cosa vorrei indurti a fare. Quando si esprime un messaggio, di norma, si vuole ottenere qualcosa.

Una donna è ferma al semaforo alla guida della sua automobile insieme a suo marito. Ad un certo punto il marito esclama: «Guarda che è verde!».
E la moglie risponde: «Guidi tu o guido io?».

1. *Qual è il contenuto del messaggio?* Il semaforo è verde.
2. *Che cosa sta rivelando di sé il marito?* Paura, fretta, controllo?
3. *Che relazione c'è tra i due?* Stile competitivo o conciliativo? Stavano litigando? Lui pensa che lei sia distratta quando guida o che sia troppo lenta? Perché lei risponde in questo modo così seccato? Si sente rimproverata?
4. *Qual è l'appello, la domanda che il mittente invia al destinatario?* Metti in moto il prima possibile che ho fretta di tornare a casa perché devo terminare un lavoro per l'ufficio.

Va precisato che per analizzare questo processo comunicativo ci mancano tutta una serie d'informazioni che definirebbero meglio il contesto situazionale in cui questo dialogo si svolge.

Facciamo un altro esempio: lui e lei stanno cenando a casa. Ad un certo punto la moglie porta in tavola una scodella con della salsa e lui esclama: «Che cos'è quella cosa verde nella salsa?».
E lei risponde: «Insomma, se non ti piace come si mangia qui, puoi andartene da qualche altra parte!».

Che cosa avete compreso sulla natura di questo scambio comunicativo? Provate a dare delle risposte come semplice esercitazione e se volete divertirvi condividete questo esercizio con altre persone. Scoprirete quanto può essere diverso il modo di interpretare uno semplice scambio comunicativo come questo.

Ora che abbiamo delle semplici basi che inquadrano che cosa accade all'interno del processo comunicativo possiamo continuare, nel prossimo capitolo, ad esplorare il mondo della comunicazione umana, mettendo in rilievo un aspetto poco conosciuto e che raramente si associa all'interazione umana: la nostra salute psicofisica!

02

COMUNICAZIONE E SALUTE

«La famiglia è il primo luogo dove impariamo a comunicare. Tornare a questo momento originario ci può aiutare sia a rendere la comunicazione più autentica e umana, sia a guardare la famiglia da un nuovo punto di vista».

Papa Francesco

Federico II nel 1200 condusse un esperimento per comprendere quale fosse la lingua originaria dell'essere umano. Egli ordinò che delle balie non dovessero mai parlare a dei neonati per verificare quale sarebbe stata la loro lingua naturale. L'esito fu drammatico: tutti i soggetti morirono. Oggi sappiamo che **un neonato ha bisogno in misura eguale di latte, di calore e di parole, ovverossia di uno scambio relazionale che non sia solo biologico ma anche affettivo e cognitivo.**

Ritratto di Victor

Nel 1798 in Francia fu ritrovato un bambino che viveva allo stato brado. Egli era cresciuto nei boschi come un animale selvatico ed era totalmente incapace di comunicare. All'inizio pensarono che egli non parlasse perché era nato sordo. Di questo bambino si prese cura un giovane medico Jean-Marc-Gaspard Itard (1774-1838) che operava presso l'*Institut pour les sourds et muets*, fondato a Parigi dall'abate de l'Epée, e diretto in quel periodo da Roche Ambrosie Sicard. Itard riteneva che il giovane fosse costituzionalmente sano e che la sua grave forma di mutismo e il ritardo nello sviluppo psichico non fossero il sintomo di una patologia, ma solo il risultato del totale isolamento in cui era vissuto negli anni decisivi dell'apprendimento del linguaggio. Itard si prese a cuore questo bambino, cui fu dato il nome Victor, e si impegnò in un lungo programma di rieducazione ma senza ottenere il risultato sperato. Nonostante alcuni risultati positivi conseguiti, Victor non riuscì mai a parlare e a padroneggiare appieno i segni istituzionali della lingua francese.

L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE

Ogni sistema vivente è impegnato in un continuo scambio d'informazioni con il mondo esterno attraverso cui si alimenta per la sua stessa sopravvivenza. **L'essere umano come può conoscere se stesso e realizzarsi se viene isolato?** L'isolamento totale, come nel caso di Victor, impedisce lo sviluppo delle facoltà umane e può portare a dei danni irreparabili e irreversibili. Non a caso l'isolamento è stato usato come mezzo di tortura nei confronti dei prigionieri di guerra e non solo. C'è una sostanziale differenza tra gli uomini che vivevano prima dell'era industriale e quelli nati successivamente. Una volta la vita si svolgeva in nuclei sociali molto ristretti come la tribù, il borgo, la fattoria. Vi erano molti lavori che venivano svolti in solitudine ma di fatto vi era una maggiore coesione sociale, poiché vi era una maggiore condivisione di spazi e di beni. La società era basata sulla costruzione di legami tra persone che si conoscevano di persona, anche perché non vi erano i moderni mezzi di comunicazione sociale. Con l'avvento della società industriale i rapporti umani hanno incominciato a spersonalizzarsi da una vita comunitaria e a formarsi legami impersonali, privi di una quotidiana condivisione. Questo non significa che una volta la qualità delle relazioni interpersonali era migliore, ma che è cambiato il modo di comunicare e di interfacciarsi tra gli esseri umani. I social network come Instagram, Face-

book, Whatsapp o Youtube – per citarne alcuni – hanno mutato il nostro modo di comunicare e di entrare in contatto con gli altri esseri umani. **Possiamo dire che sono aumentati i mezzi della comunicazione ma che è diminuita la capacità di creare relazioni umane intime e autentiche.** Molti adolescenti oggi sono connessi via internet ma non sanno coltivare relazioni d'amicizia o una soddisfacente vita sociale. È come se il bisogno d'appartenenza presente nell'essere umano da "reale" si sia trasformato in "virtuale". Collegarsi in simultanea per svolgere un videogioco vale più che uscire da casa per guardarsi in faccia e comunicare con spontaneità e libertà espressiva emozioni, sentimenti, idee, progetti, sogni e problemi. Questo è un campanello d'allarme da non sottovalutare, perché se è vero che la salute psichica di un essere umano dipende dalla sua capacità di comunicare e di sviluppare una vita sociale, la mancanza di spazi d'incontro comunitari rappresenta un problema da affrontare e risolvere. Dietro molte condotte antisociali come il bullismo o la violenza spesso è presente l'incapacità di costruire profondi legami relazionali e arricchenti reti sociali. È come se si stesse generando un'incapacità a stabilire legami relazionali, con tutte le drammatiche conseguenze che ciò può arrecare.

COMUNICAZIONE E SALUTE

Le ricerche hanno ampiamente dimostrato che, **nel cervello umano, le emozioni positive favoriscono reazioni a cascata tali da attivare il sistema immunitario ed in particolare i linfociti killer.** Al contrario, gli stati di depressione emotiva

DIETRO MOLTE CONDOTTE ANTISOCIALI COME IL BULLISMO O LA VIOLENZA **SPESSO È PRESENTE L'INCAPACITÀ DI COSTRUIRE PROFONDI LEGAMI RELAZIONALI** E ARRICCHENTI RETI SOCIALI.

portano ad un'inibizione della risposta immunitaria. Pertanto, il tono emotivo delle nostre relazioni e il modo con cui entriamo in contatto con gli altri, assumono una rilevanza inimmaginabile. Il coinvolgimento prolungato in una relazione conflittuale porta a picchi improvvisi di ormoni dello stress, a livelli tali da danneggiare alcuni geni preposti al controllo delle cellule che combattono i virus. Rapporti sociali intensi che accentuano le sensazioni positive e limitano quelle negative, sembra abbassino il cortisolo e stimolino la funzionalità del sistema immunitario sotto stress.
La nostra salute, sia fisica che mentale, è strettamente legata al processo comunicativo. **Ogni volta che reprimiamo dei vissuti psichici e non li portiamo alla coscienza del sé per poterli elaborare, e dunque trasformare, ci ammaliamo.**

IL CASO DI ANNA O.

Vi è una data d'inizio nella cura dei disturbi della personalità: il 1882. Freud (1856 – 1939) deve ancora formulare la sua teoria sull'inconscio e i meccanismi di funzionamento dell'Io. Infatti, nel 1892 non esistevano la psicoanalisi e il metodo terapeutico proposto da Freud per la cura della sofferenza psichica umana.
Ci troviamo a Vienna e la protagonista di questa storia è una giovane donna cui venne dato il nome Anna O., per coprire la sua vera identità. Anna apparteneva ad un'illustre e antica famiglia ebraica. Il padre era un agiato commerciante di Vienna. Anna aveva ricevuto una raffinata istruzione; parlava perfettamente l'inglese, leggeva il francese e l'italiano e andava a cavallo. Anna aveva incominciato a sviluppare diversi sintomi di squilibrio psi-

LA NOSTRA SALUTE SIA FISICA CHE MENTALE È STRETTAMENTE LEGATA AL PROCESSO COMUNICATIVO.

fine dell'anteprima...

per ricevere questo libro del Centro Studi Evolution
chiudi questa finestra

oppure clicca sul pulsante

VAI AL NEGOZIO

COME CONTATTARCI E RAGGIUNGERCI

tel: 045 8100020
dal Lunedì al Venerdì nei seguenti orari:
9.30•12.30; 14.30•19.00

Via Leonardo da Vinci, 41 - 37138 Verona
• Treno - Autobus: *a 5 minuti dalla stazione ferroviaria, è servito da tre linee d'autobus urbano n° 11, n° 12 e n° 13.*
• Automobile: *per chi proviene dall'autostrada l'uscita consigliata è Verona Nord; proseguire sulla tangenziale seguendo le indicazioni centro-stadio ed uscire allo stadio.*