

Saper comunicare in maniera efficace: si può imparare?



Figura 1: "sulle
Conversazioni" 177x217 oli
o su tela, Henri
Matisse, 1909-12, The State
Hermitage
Museum, S. Pietroburgo

Non capita quasi mai di soffermarsi sul modo in cui comunichiamo, quali termini utilizziamo, quali toni e soprattutto quale effetto ha il nostro stile comunicativo sugli altri se non quando ci troviamo in situazioni interpersonali che ci creano disagio, situazioni che per noi possono essere difficili da gestire. Spesso risulta esasperante districarsi nel rapporto con gli altri, in famiglia, sul

posto di lavoro ecc., e capita di provare ansia collegata all'impossibilità di esprimere i propri sentimenti, le proprie idee in modo soddisfacente e socialmente efficace.

In questi casi può essere veramente d'aiuto migliorare la propria abilità o competenza comunicativa che, in alcune persone è naturalmente più spiccata rispetto ad altre che, al contrario, incontrano maggiori problemi specie nelle relazioni sociali.

Saper comunicare in modo più efficace significa innanzitutto evitare di assumere, seppur involontariamente, atteggiamenti passivi oppure aggressivi che in entrambi i casi fanno provare disagio ed emozioni negative nei confronti dell'interlocutore e viceversa spesso non portando all'obiettivo preposto.

Ma come si può comunicare efficacemente? Essendo assertivi: il termine assertività, poco conosciuto, (dal latino "asserere" = "affermare" - in italiano "affermativo") si riferisce all'affermare cioè al "dire", all'esprimere le proprie opinioni e i propri vissuti emotivi (sentimenti, emozioni) ed allo stesso tempo riuscire a risolvere in modo positivo le situazioni e i problemi. *L'assertività è la capacità di far valere i propri diritti rispettando quelli degli altri, attraverso una comunicazione chiara, diretta e al tempo stesso, coerente e completa sul piano verbale e non* (Sanavio E.).

Vuol dire non comunicare in modo passivo che comporta una rinuncia all'espressione di pensieri ed emozioni e quindi, una sottomissione al volere dell'altro e neanche in modo aggressivo dove si esprimono i propri pensieri ed emozioni tenendo in considerazione solo il proprio punto di vista innescando spesso una lotta di potere e un attacco diretto o indiretto all'interlocutore; esistono anche modalità di comunicazione miste, ad esempio il silenzio appartiene allo stile passivo-aggressivo.

Come si diventa assertivi? Abituandosi ad utilizzare un "linguaggio emozionale", essendo attenti al linguaggio mimico-facciale mentre ci esprimiamo, esercitandosi nell'usare la parola "io" e non giudizi impersonali o assecondando quelli degli altri, ad esprimere un'opinione contraddittoria quando si è in

disaccordo, ad accettare un complimento o ancora ad essere spontanei (Salter 1949).

Ora vediamo a che cosa può servire l'assertività nella vita di tutti i giorni e specialmente nei momenti di difficoltà: a difendere i propri diritti e ciò implica anche la capacità di rifiutare richieste irragionevoli, a migliorare la capacità di iniziare, continuare e portare a termine le interazioni sociali, possibilmente con facilità e a proprio agio, ad incrementare la capacità di comunicare i propri sentimenti "positivi" e "negativi" alle altre persone, a potenziare l'abilità nel risolvere problemi e soddisfare bisogni personali come il chiedere favori, avanzare richieste ecc., favorire l'indipendenza esprimendo la capacità di resistere attivamente a pressioni e influenze individuali o di gruppo nella direzione del conformismo, dando voce alle proprie credenze e opinioni (Pedrotti M.).

Essere assertivi non è sicuramente un compito facile; si tratta, specialmente se siamo soliti utilizzare modalità passive o aggressive, di imparare qualcosa di "nuovo" e pertanto, almeno all'inizio, questo necessita di uno sforzo e buona volontà. Decidere di rispettare se stessi ed imparare ad esprimere ciò che sentiamo e vogliamo veramente può portare un cambiamento ed a volte alla chiusura di alcune relazioni. Ad esempio se alcune nostre relazioni hanno puntato sulla nostra passività è possibile che soffriranno del nostro nuovo modo di interagire. Assumere un atteggiamento assertivo comporta quindi dei costi iniziali ma in futuro porta a benefici poiché vivremo più in sintonia con quello che siamo, non saremo preoccupati di portare maschere protettive né di mettere gli artigli per mostrare il nostro valore. Il cammino verso l'assertività, che consiste nell'incrementare la serie di abilità viste sopra o impararle quando sono assenti, parte dallo sviluppo della capacità di capire quali siano i propri e gli altrui diritti per arrivare ad affinare la capacità di difenderli e sostenerli anche e soprattutto in circostanze in cui ciò non è facilissimo e può essere attuato all'interno di un percorso di psicoterapia comprensivo di "training assertivo" che consta in simulazioni ed esercizi *ad hoc* che hanno come scopo finale quello di affrontare le situazioni interpersonali causa di sofferenza e problemi.

Affrontare le situazioni problematiche con assertività richiede una buona dose di autostima e sensazione di auto-efficacia, intese come "fiducia della persona nella propria capacità (o incapacità) di mobilitare la motivazione, le risorse cognitive e i comportamenti necessari per esercitare un controllo sugli eventi della propria vita" (Bandura 1998).

Quello che conta non è il risultato ottenuto quanto la sensazione di essere in grado di agire e di influenzare il corso degli eventi verso un obiettivo desiderato: ciò nonostante essere assertivi non garantisce di ottenere dall'altro l'obiettivo che ci eravamo prefissati in partenza, ma di sentirsi meglio con noi stessi per essere in grado di affrontare ogni situazione, anche quelle più

spinose, senza troppa ansia e con stati emotivi positivi. Difatti numerose ricerche hanno evidenziato l'incidenza delle emozioni sul sistema nervoso autonomo, neuro- endocrino ed immunitario, strettamente connessi tra di loro e con il resto dell'organismo: 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 portano ad un'inibizione della risposta immunitaria (Pedrotti M.). Pertanto, il tono emotivo delle nostre relazioni, nonché il modo con cui entriamo in contatto con gli altri, assumono una rilevanza inimmaginabile, ad esempio è stato rilevato che 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 (Cacioppo J.)

Dr.ssa M. Luisa Reale
Psicologa-Psicoterapeuta