

Le abilità di comunicazione ecologica ed efficace secondo l'OMS

(di Azelio Gani)

Perché è importante saper sviluppare una buona abilità di comunicazione ecologica ed efficace?

Una buona comunicazione è importante per mantenere rapporti amicali, per far fronte alle problematiche giornaliere nei rapporti con gli altri, che ogni persona si trova ad affrontare.

Per raggiungere gli obiettivi fissati dobbiamo tentare di evitare situazioni di scontro, dobbiamo sforzarci di parlare in modo chiaro, diretto, fermo, senza per questo essere aggressivi.

È un dato di fatto, che se noi usiamo un idoneo modo di comunicare (tono e scelta delle parole), giochiamo anche le altre persone con cui entriamo in contatto cominceranno ad usare un linguaggio idoneo, perciò sarà più facile che gli altri imparino come usare una comunicazione ecologica ed efficace, dove all'interno della famiglia le discussioni dovranno essere costruttive, con l'intento di cercare la soluzione dei problemi, sia individuali che collettivi e non la ricerca del "colpevole".

Dobbiamo sempre tener presente che a nessuno piace sentirsi svalutato, perciò se vogliamo andare d'accordo con qualcuno, promuovere il suo benessere ed essere ascoltati è necessario dimostrarci disponibilità e ascolto, rispettare e promuovere la sua autonomia.

Le quattro abilità fondamentali per una comunicazione efficace sono: ascolto attivo, esprimere sentimenti piacevoli, fare richieste in modo positivo e esprimere sentimenti spiacevoli.

- **Ascolto attivo:** per ascolto attivo si intende che quando qualcuno vuole parlarci, che sia in un colloquio privato o di gruppo è bene interromperci, girarci verso la persona, sorriderle, guardarla negli occhi e mantenere il contatto oculare, adattare la nostra espressione a quello che ci sta dicendo, annuire, rimanendo in silenzio la maggior parte del tempo per dare modo alla persona di raccontare tutto quello che ha da dirci, riassumendo di tanto in tanto quello che secondo noi la persona sta cercando di dirci, con riferimento soprattutto agli aspetti emotivi del racconto, usare le espressioni del tipo: (vuoi dire che...) (se ho capito bene...) (cioè...) (in altre parole...) quando il racconto si interrompe servono a mantenere vivo il dialogo e a dimostrare che stiamo ascoltando e siamo interessati all'argomento e non stiamo solo sentendo.



- **Esprimere sentimenti piacevoli:** si noti che anche nelle famiglie senza particolari problemi la frequenza con cui vengono riconosciuti e fatti notare comportamenti utili è 1 volta su 10, mentre al contrario le mancanze, disattenzioni ed errori vengono fatti notare 9 volte su 10, nelle famiglie disturbate queste proporzioni diminuiscono a meno del 1% e aumentano a quasi il 99%, Perciò è cruciale cercare di ridurre l'espressione di sentimenti spiacevoli e aumentare l'attenzione verso le piccole cose che le persone fanno anche in situazioni di stress, cercare di rimarcare di più gli aspetti positivi considerare che uno ci

ha provato, si è impegnato, sottolineare i progressi e non gli insuccessi, dire a qualcuno che ha fatto o detto qualcosa che ci è piaciuto, che abbiamo apprezzato, senza per questo essere sdolcinati o peggio non sinceri, lo incoraggia, risolve il morale, crea un'atmosfera che aiuta la comunicazione e aiuta a lavorare insieme per la soluzione dei problemi.

- **Fare richieste in modo positivo:** per fare richieste in modo positivo conviene iniziare: spiegando in modo chiaro cosa vogliamo che la persona faccia per noi, non usare mai un tono minaccioso e parole da ultimatum, ma al contrario un tono gentile, guardando la persona in faccia ed esprimendo quanto ci farebbe piacere che venisse soddisfatta la nostra richiesta, e alla fine ringraziare, naturalmente questo non significa che gli altri faranno ciò che noi chiediamo, ma almeno avremo evitato spiacevoli litigi.
- **Esprimere sentimenti spiacevoli:** è la parte più difficile ma comunque se proprio si deve esprimere un sentimento spiacevole (dire a qualcuno che qualcosa che ha fatto non ci è piaciuto), dobbiamo criticare il suo comportamento specifico e non lui come persona, evitare di fare riferimento a regole generali morali ma al nostro modo di sentire, evitare la dove è possibile usare toni perentori che non ammettono repliche (io ho certamente ragione) ma piuttosto usare toni fermi e concilianti, metterla sul piano personale. Ad esempio, non dire ad un ritardatario "Sei il solito non ti importa degli altri non sei affidabile". Potremo invece dire: "Sono deluso perché non sei stato puntuale non sei venuto senza avvisare". Cosa possiamo fare perché la cosa non si verifichi più in futuro? Evitare di dire "sei una persona di cui non ci si può fidare e mi hai rotto le scatole". Sarebbe meglio dire: "Sono arrabbiato con te perché hai raccontato quello che ti avevo raccomandato di non dire a nessuno". Cosa pensi che possiamo fare per rimediare".



Inoltre per stimolare i più restii ad aprirsi sono utili domande aperte alle quali non è possibile rispondere con un sì o un no, ma necessitano di una risposta più articolata: ad esempio (hai figli?) è una domanda chiusa, mentre (vuoi parlarmi della tua famiglia?) è una domanda aperta.

È utile che al club si cominci a mettere in pratica le abilità di comunicazione, facendo degli esempi e chiedere alle famiglie di esercitarsi nella vita comune, prima a casa poi anche in tutte le occasioni possibili e cercare di farlo diventare uno stile di vita anche prendendo appunti, su apposite schede.

Nei momenti che sembra che tutto vada male è bene sottolineare il percorso compiuto, cosa ci è piaciuto, che le persone hanno fatto per noi o hanno detto, ricordiamo che gli apprezzamenti devono essere sinceri altrimenti si ottiene il risultato opposto.

È bene evitare di utilizzare i cosiddetti blocchi della comunicazione: ad esempio dare sentenze (si deve/non si deve...), (e giusto/sbagliato...), (è bene/ non è bene...), esprimere giudizi (fai così perché...), fare continue domande: (perché), (come mai), oppure sottovalutare il problema con eccessive rassicurazioni, offrire soluzioni personali.

Tutte queste modalità comunicative vanno evitate del tutto o usate con estrema prudenza, perché comunicano a chi parla con noi, che noi siamo un gradino più in alto, che il suo problema è poco importante o/e che non sa cavarsela da solo, evitare a tutti i costi di denigrare quello che una persona fa o è, peggio ancora: metter dei paletti (o così o non se ne fa nulla), questo modo può provocare reazioni negative quali ribellione, ostilità, risentimento.

Quando qualcuno si rivolge a noi per esprimere sentimenti o ottenere un supporto, non dobbiamo pretendere che ci dica tutto, se ritiene di averci detto abbastanza la persona può alzarsi, cambiare discorso, dobbiamo rispettare la sua decisione rassicurandola, dimostrare gratitudine che siamo stati scelti per le sue confidenze, assicurarle che possiamo riprendere l'argomento in qualsiasi momento (io ci sono).

Abbiamo detto che quando una persona si rivolge a noi per ottenere un "consiglio" dobbiamo usare cautela nel fornire suggerimenti e soluzioni, ma questo non vuol dire lasciarla prendere decisioni sbagliate, ma innanzitutto stimolarla a riflettere sui vari aspetti del suo problema, sui pro e sui contro, stimolare i presenti a esprimere le proprie esperienze e dopo, nel caso fare cenno alle nostre situazioni già vissute.

Alla fine possiamo nuovamente stimolare la persona a verificare le varie alternative e tutti gli aspetti rilevanti che sono emersi, ma dopo è bene accettare la decisione presa, anche se noi ci comporteremo in modo diverso, del resto spesso non sappiamo con certezza qual è l'alternativa giusta.

Un'altra abilità del linguaggio ecologico è sicuramente il superamento del conflitto, sia all'interno del club, sia all'interno della famiglia che nella comunità.

Quando sorge un conflitto con qualcuno la strategia di disprezzare, minacciare, dare ordini va sicuramente bandita, le reazioni che seguiranno saranno certamente reazioni negative quali ribellione, ostilità, risentimento, pettegolezzo, scarsa collaborazione, conformismo, servilismo, lamentela, assenteismo, fine del rapporto.

Il comportamento che ci mette in difficoltà va sempre indicato in termini neutri: iniziare a parlare in prima persona, usare espressioni (secondo me), (forse io), non dare tutta la responsabilità del conflitto all'altro, ma fare un esame di noi stessi e capire cosa possiamo noi cambiare nel nostro comportamento.

Possiamo ritenere che le abilità di comunicazione sono state assimilate, quando tutto ciò che si è detto sarà utilizzato in modo spontaneo.

L'abilità di risolvere i problemi o raggiungere degli obiettivi in gruppo secondo l'OMS

Dobbiamo ricordarci che nel club lavorare per fare progetti o risolvere i problemi insieme è non solo etico ma anche conveniente, perché è ampiamente dimostrato che lavorando in gruppo le possibilità di risolvere i problemi sono maggiori, questo vale per il club, per la famiglia e per la comunità.

Quanto più un gruppo riesce a raggiungere gli obiettivi lavorando insieme, tanto più i componenti del gruppo saranno in grado di risolvere i problemi individualmente e certamente saper dialogare è estremamente utile allo scopo.

Ogni famiglia dovrebbe essere in grado di riunirsi per affrontare i problemi, mettere a punto un piano realizzabile, ma realmente sono poche le famiglie in grado di discutere serenamente dove ognuno si mette in discussione (in questa società individualista non siamo abituati)



Il metodo per risolvere un problema o per il raggiungimento di un obiettivo prevede 6 tappe: definire con esattezza il problema o l'obiettivo, esprimere le possibili soluzioni, valutare le alternative, scegliere la migliore soluzione, fare un piano ed infine verificare i progressi in corso d'opera e valutazione finale.

- Per prima cosa si deve individuare con esattezza il problema o l'obiettivo dove ognuno usa l'ascolto attivo esprimendo sentimenti piacevoli o spiacevoli, rimarcare quando sono stati dati suggerimenti che riteniamo utili.
- Ascolteremo poi le idee sia buone che cattive dove si inviterà tutti a fare almeno una proposta.
- Il terzo passaggio sarà un'analisi delle varie soluzioni, dove ad ogni partecipante sia chiesto di indicare quelli che a loro parere sono i vantaggi e gli svantaggi cercando di sfrondare quelle più fantasiose o meno realizzabili.
- La quarta tappa si sceglierà la soluzione migliore, se non la migliore in assoluto quella che sia più applicabile tenendo conto delle risorse (forze, tempo, denaro) a disposizione, sforzandosi a far sì che la soluzione trovata abbia il maggior numero di consensi, se non l'approvazione di tutti.
- A questo punto si deve fare un piano preciso sia del modo di procedere. Chi fa cosa? Quando? Con chi? Come? Chi verifica che ognuno faccia quanto stabilito.
- Infine un esame costruttivo durante la realizzazione, permette che si possano fare anche delle piccole modifiche in modo che la soluzione trovata sia la più ottimale possibile.

Se il risultato previsto sarà raggiunto sarà utile sottolineare ciò che ha funzionato meglio per replicarlo in futuro infine anche se si sarà raggiunto un risultato parziale si sottolinea i lati positivi e si critica in modo costruttivo il resto, è importante aver provato a lavorare insieme.

Infine potremo ritenerci soddisfatti quanto usare questo metodo per la soluzione dei problemi sarà diventato un processo continuo nel club, in famiglia e in tutte le occasioni.