



**SCUOLA SUPERIORE PER MEDIATORI LINGUISTICI
GREGORIO VII
(D. M. n. 59 del 3 maggio 2018)**

Tesi

Corso di Studi Biennale in Traduzione Specialistica e Interpretariato di Conferenza

Classe di laurea LM-94

TRADUZIONE SPECIALISTICA E INTERPRETARIATO

TITOLO DELLA TESI: “L’ARTE DELLA COMUNICAZIONE”

RELATORE

Prof.ssa Adriana Bisirri

CORRELATORE

Prof.ssa Marinella Roccalongo
Prof.ssa Maggie Paparusso

**CANDIDATA:
VALENTINA CECCARELLI**

ANNO ACCADEMICO 2023/2024

“Non si può non comunicare”
(Paul Watzlawick¹)

¹ Paul Watzlawick è stato un filosofo, sociologo e psicologo austriaco, nato a Villach, il 25 luglio del 1921 e morto a Palo Alto il 31 marzo del 2007. L'autore è stato uno dei primi studiosi ad occuparsi della teoria della comunicazione, nonché uno dei pionieri della Scuola statunitense di Palo Alto.

*Al mio papà,
per il suo costante supporto,
senza di lui tutto questo
non sarebbe stato possibile.
Grazie sempre, per tutto,
Grazie di esistere.*

*A Giovanna, la mia Dottoressa del Cuore,
che per me è un importante
punto di riferimento.
Nella vita niente accade per caso:
sono grata
del fatto che faccia parte della mia vita
e che mi accompagni
nel mio percorso di crescita personale.
Grazie per essere sempre presente.*

Sommario

SEZIONE ITALIANA.....	8
INTRODUZIONE.....	8
CAPITOLO 1.....	9
IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE.....	9
1.1 Il linguaggio.....	9
1.2 La comunicazione umana.....	10
1.3 La comunicazione efficace: definizione.....	11
1.4 I principi base della comunicazione umana.....	13
1.5 I tre linguaggi della comunicazione.....	17
1.5.1 Il linguaggio verbale.....	17
1.5.2 Il linguaggio paraverbale.....	18
1.5.3 Il linguaggio non verbale.....	19
CAPITOLO 2.....	20
CERVELLO E COMUNICAZIONE.....	20
2.1 Il dialogo interiore.....	20
2.2 La voce interiore.....	21
2.3 Il giudice interiore.....	22
CAPITOLO 3.....	25
EMOZIONI E COMUNICAZIONE.....	25
3.1 La costruzione delle emozioni.....	25
3.2 La comunicazione neurobiologica.....	25
3.3 La biochimica.....	26
3.4 L'influenza delle nostre emozioni su noi stessi e sugli altri.....	28
3.5 L'amigdala e l'attivazione emotiva.....	29
CAPITOLO 4.....	32
PARLARE O COMUNICARE.....	32
4.1 Il potere delle parole.....	32
4.1.1 Parole e immagini verbali.....	33
4.2 Il legame tra comunicazione e chimica cerebrale.....	34
4.2.1 Formarsi o sforzarsi per comunicare in modo efficace?.....	35
4.3 Parole tossiche e parole efficaci.....	37
4.4. Le comunicazioni potenzialmente attivanti.....	38
4.4.1 Le negazioni.....	38
4.4.2 Le generalizzazioni.....	41
4.4.3 Le avversative.....	42
4.4.4 Le giustificazioni.....	43
4.4.5 Le incertezze.....	45
4.4.6 Le frasi fatte.....	46
4.4.7 Le scuse ripetute.....	47
CAPITOLO 5.....	49
CREARE RELAZIONI POSITIVE CON LA COMUNICAZIONE EFFICACE.....	49
5.1 L'empatia e la sintonizzazione emotiva.....	49
5.2 L'effetto delle parole sulla regolazione emotiva.....	50
5.2.1 Le parole empatia.....	51
5.2.2 Le parole affermazione.....	51

5.2.3 Le parole pensiero.....	52
5.2.4 Le parole emozione.....	52
5.2.5 Le parole bisogno.....	53
5.2.6 Le parole capacità.....	53
5.2.7 Le parole gratitudine.....	54
5.2.8 Le parole unità.....	54
5.3 Una nuova versione efficace di noi stessi.....	55
CAPITOLO 6.....	56
IL POTERE DELLA VOCE.....	56
6.1 Come usare in modo efficace la voce.....	57
6.1.1 I colori della voce.....	57
6.1.2 Dalla voce nera della rabbia, alla voce verde della calma.....	58
6.1.3 Il daltonismo vocale.....	60
6.2 Come migliorare gli elementi espressivi della voce.....	60
6.2.1 Prosodia, volume e tono.....	60
6.2.2 Tempo.....	61
6.2.3 Ritmo.....	61
CAPITOLO 7.....	63
COME MIGLIORARE IL LINGUAGGIO DEL CORPO.....	63
7.1 La profezia che si autoavvera.....	64
7.2 Osservazione o interpretazione?.....	66
7.3 Come migliorare i sistemi di base del linguaggio non verbale.....	67
7.3.1 Il sistema cinesico.....	67
7.3.2 La prossemica.....	69
7.3.3 L'aptica.....	71
CAPITOLO 8.....	72
LA LINEA DELLA COMUNICAZIONE.....	72
8.1 Gli effetti negativi dello stile comunicativo passivo.....	74
8.2 La comunicazione senza conflitti: come utilizzare l'assertività.....	75
8.3 Gli effetti negativi dello stile comunicativo aggressivo.....	76
8.4 L'assertività è l'unica opzione?.....	77
CAPITOLO 9.....	78
LE COMUNICAZIONI TOSSICHE E DEMOTIVANTI.....	78
9.1 Le dodici barriere che ci allontanano dalla comunicazione efficace.....	79
9.2 Gli effetti negativi dello stile passivo-aggressivo.....	81
9.3 Gli effetti distruttivi dello stile comunicativo manipolatorio.....	82
CAPITOLO 10.....	86
GLI OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE.....	86
10.1 Come affrontare chi ci tratta male.....	86
10.1.1 Apriamoci al cambiamento: sfidiamo le nostre credenze per evolverci.....	87
10.1.2 Come gestire le critiche.....	88
10.1.3 Comuniciamo con assertività.....	89
10.1.4 La strategia della validazione.....	90
10.1.5 Ammetti i tuoi sbagli e ripara la relazione.....	90
10.1.6 Ritornare alla calma.....	91
10.2 Come gestire i conflitti.....	93
10.2.1 Il Messaggio-Tu/Voi.....	93
10.2.2 Il Messaggio-lo/Noi.....	95
10.2.3 Il Messaggio-Io.....	95
10.2.4 Il Messaggio-Noi.....	96

10.3 Le difficoltà nell'uso del Messaggio-Io/Noi.....	96
10.4 I passi per risolvere incomprensioni e conflitti.....	97
10.5 I complimenti sinceri rinforzano le relazioni.....	99
10.6 Come esprimere le nostre richieste.....	101
10.6.1 Cosa sono i bisogni.....	102
10.7 Come saper ascoltare.....	105
10.7.1 L'ascolto attivo.....	105
10.7.2 Le domande aperte e potenzianti.....	107
10.7.3 Ascoltare per capire ed empatizzare.....	109
10.7.4 Evitiamo la trappola del salvatore.....	109
10.7.5 Dare spazio all'ascolto prima di rispondere.....	111
10.7.6 Calmare il sistema nervoso grazie all'ascolto attivo.....	112
ENGLISH SECTION.....	114
CHAPTER 1.....	114
THE COMMUNICATION PROCESS.....	114
1.1 Language.....	114
1.2 Human Communication.....	114
1.3 The Definition of Effective Communication.....	116
1.4 The Basic Principles of Human Communication.....	117
1.5 The Three Languages of Communication.....	120
1.5.1 Verbal Language.....	121
1.5.2 Paraverbal Language.....	121
1.5.3 Non-Verbal Language.....	122
CHAPTER 2.....	123
BRAIN AND COMMUNICATION.....	123
2.1 The Inner Dialogue.....	123
2.2 The Inner Voice.....	124
2.3 The Inner Judge.....	124
CHAPTER 3.....	126
EMOTIONS AND COMMUNICATION.....	126
1.1 The Construction of Emotions.....	126
1.2 Neurobiological Communication.....	126
1.3 Biochemical Issues.....	127
3.4 The Secret Influence of Our Emotions.....	128
3.5 The Amygdala and Emotional Activation.....	129
SECTION FRANÇAISE.....	131
CHAPITRE 4.....	131
PARLER OU COMMUNIQUER.....	131
4.1 Comment transformer votre vie avec le pouvoir des mots.....	131
4.1.1 Mots et images verbales.....	132
4.2 Le lien entre communication et chimie cérébrale.....	133
4.2.1 Se former ou se forcer à communiquer de manière efficace?.....	134
4.3 Mots toxiques et mots efficaces.....	135
4.4 Les communications potentiellement activantes.....	136
4.4.1 Les négations.....	137
4.4.2 Les généralisations.....	138
4.4.3 Les adversatives.....	139
4.4.4 Les justifications.....	140
4.4.5 Les incertitudes.....	141
4.4.6 Les phrases toutes faites.....	142

4.4.7 Les excuses répétées.....	143
CHAPITRE 5.....	145
COMMENT CRÉER DES RELATIONS POSITIVES AVEC UNE COMMUNICATION EFFICACE.....	145
5.1 L'empathie et la syntonisation émotionnelle.....	145
5.2 L'effet des mots sur la régulation émotionnelle.....	146
5.2.1 Les mots de l'empathie.....	147
5.2.2 Les mots d'affirmation.....	149
5.2.3 Les mots de réflexion.....	150
5.2.4 Les mots d'émotion.....	150
5.2.5 Les mots de besoin.....	150
5.2.6 Les mots de capacité.....	151
5.2.7 Les mots de gratitude.....	151
5.2.8 Les mots d'unité.....	152
5.3 Créons une nouvelle version efficace de nous-mêmes.....	152
BIBLIOGRAFIA.....	154
SITOGRAFIA.....	157
RINGRAZIAMENTI.....	158

SEZIONE ITALIANA

INTRODUZIONE

Ho deciso di incentrare il mio lavoro sull'importanza della comunicazione perché a mio parere, prima ancora di poter parlare una lingua straniera, bisogna saper comunicare prima di tutto nella propria lingua madre, sia con sé stessi che con gli altri.

Per questo motivo, ho deciso di approfondire quello che è il potere del linguaggio e spiegare l'impatto che anche una singola parola può avere su di noi e su chi ci ascolta o legge.

Molte persone incontrano difficoltà nella comunicazione e non riescono a esprimersi al meglio. Spesso ciò che causa problemi non è solo il "cosa" comunichiamo, ma anche il "come" lo comunichiamo. La verità è che siamo tutti dotati del potenziale per comunicare efficacemente, ma il più delle volte manca la giusta formazione e l'allenamento per padroneggiare le tecniche e i meccanismi di base della comunicazione umana. Imparare a comunicare efficacemente dunque si può, e questo aiuterà di conseguenza a migliorare il proprio percorso personale e professionale.

La comunicazione efficace influisce infatti sul nostro atteggiamento mentale, sul nostro cambiamento personale e sulla creazione di relazioni sane e durature.

Inoltre, la comunicazione è strettamente legata alla psicologia: alcune delle regole comunicative che sono in grado di rendere più incisivo il nostro scambio verbale non ci vengono insegnate durante il classico percorso scolastico, ma arrivano direttamente dalla psicologia.

Purtroppo, la società in cui viviamo non ci insegna a comunicare in modo efficace con gli altri.

Fare pratica e allenamento nella comunicazione è fondamentale.

Oggi la ricerca neuroscientifica ci permette di conoscere sempre più a fondo il modo in cui funzioniamo e cosa accade nella nostra mente quando comunichiamo. La comunicazione ha un grande impatto sulle emozioni, innescando comportamenti a volte esplosivi e fuori controllo, altre volte passivi ed evitanti. Parlerò poi dei tre canali comunicativi, verbale, paraverbale e non verbale, e della consapevolezza che dobbiamo avere rispetto alle parole che usiamo nelle relazioni con gli altri.

Diventando più consapevoli di *cosa* diciamo e *come* lo diciamo, capiremo cosa stiamo facendo bene e cosa possiamo ancora potenziare, perché abbiamo già dentro di noi delle risorse efficaci, tra cui la nostra voce: l'impatto positivo nelle relazioni dipende in gran parte da come impariamo a usare la nostra voce al meglio. Ma non solo: diventa fondamentale saper decodificare e utilizzare i segnali non verbali, come il linguaggio del corpo e l'espressione facciale, che condizionano il messaggio comunicativo che intendiamo trasmettere.

Inoltre, far valere le nostre idee ed esprimerci in modo chiaro, assertivo e convincente ci aiuterà a saper gestire meglio i conflitti, affrontare le critiche ed esprimere con chiarezza i nostri pensieri, emozioni, bisogni, richieste e confini.

CAPITOLO 1

IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

1.1 Il linguaggio

Il linguaggio è uno “strumento” che ognuno di noi ha sempre a propria disposizione e che utilizziamo fondamentalmente in due modi:

- lo utilizziamo costantemente all'interno della nostra stessa mente quando pensiamo, ragioniamo, parliamo con noi stessi, e in questo caso l'uso che ne facciamo condiziona i nostri stati interni, i nostri atteggiamenti e i nostri comportamenti;
- lo utilizziamo per comunicare agli altri i nostri sentimenti, idee, progetti, punti di vista, e per svolgere moltissime attività, come negoziare, vendere, acquistare, educare ecc. In questo caso, l'uso che facciamo del linguaggio condiziona l'esito delle nostre relazioni e dei risultati che desideriamo ottenere attraverso l'interazione con altri.

L'impatto che il linguaggio ha sulla nostra lingua non è solo pervasivo e costante, ma anche estremamente potente, tanto è vero che già Freud diceva che il linguaggio ha un potere magico: non solo ci consente di esprimere le nostre percezioni, ma le può addirittura cambiare o creare dal nulla.

Insomma, il linguaggio è un elemento chiave della nostra esperienza mentale e potremmo considerarlo un vero e proprio strumento di programmazione e di auto-programmazione.

Alla luce di queste considerazioni, possiamo affermare che saper utilizzare il linguaggio in modo da produrre l'effetto desiderato e non, come troppo spesso accade, l'effetto opposto a quello che si sarebbe voluto produrre, è davvero un'abilità “critica”.

A questo proposito, la “difficoltà” potrebbe risiedere nel fatto che per poter utilizzare il linguaggio in modo consapevole e mirato a produrre l'effetto desiderato, bisogna acquisire delle competenze che richiedono tempo e lavoro.

La Programmazione Neuro-Linguistica, ad esempio, è una disciplina che studia proprio “come” il linguaggio (e anche la nostra comunicazione non verbale e paraverbale) interagisca con le regole di funzionamento del nostro sistema nervoso e come, questa costante interazione, generi degli schemi di comportamento: una programmazione, appunto.²

² Paola Velati (Master in Programmazione Neuro-Linguistica) nel libro di Talamonti Luca Andrea, *Intelligenza Linguistica – Sprigiona il grande potere del linguaggio*, EIFIS Editore, Cervia (RA), 2021.

1.2 La comunicazione umana

La radice del termine comunicare risale al verbo greco *koinè* (partecipo) e latino *comunico* (metto in comune).

Per imparare a comunicare efficacemente è importante conoscere non solo le regole che stanno alla base della nostra neurobiologia, ma anche i principi di base che regolano la comunicazione umana. La prima domanda che dobbiamo porci, dunque, è la seguente.

Parlare e comunicare: qual è la differenza?

Per comunicare una nostra idea e coinvolgere l'altro, potremmo parlare anche per ore, ma se l'altro non si sente coinvolto, rispettato e ascoltato da noi e non comprende appieno il nostro messaggio, allora non abbiamo comunicato efficacemente.

È come quando abbiamo bisogno di contattare qualcuno per comunicare un messaggio importante, ma usiamo una connessione telefonica instabile. Anche se pensiamo di aver trasmesso ciò che volevamo dire correttamente, potrebbe essere che il destinatario non abbia compreso tutto o abbia perso alcune parti della conversazione a causa della scarsa qualità della linea.

Parlare con qualcuno è solo una componente dell'interazione tra due o più persone, ma per comunicare efficacemente è necessario fare di più. È per questo che è fondamentale fin dall'inizio distinguere tra parlare e comunicare.

Parlare è dare libero sfogo ai nostri pensieri, sensazioni ed emozioni, senza porci un obiettivo specifico da raggiungere.

Usiamo il *parlare* quando desideriamo *conversare* del più e del meno con le persone o *sfogare* le nostre percezioni e sensazioni.

Se invece desideriamo *comunicare* i nostri pensieri, emozioni, bisogni per fare delle richieste o delle osservazioni, per trovare un accordo o per risolvere un'incomprensione o un conflitto, dovremmo porci delle domande diverse, ad esempio: “*Cosa desidero comunicare?*”, “*Cosa voglio che arrivi al mio interlocutore?*”, “*Qual è l'obiettivo finale che voglio raggiungere grazie a questa mia comunicazione?*”.

Molte persone *parlano* a prescindere dall'obiettivo che desiderano raggiungere, senza averne consapevolezza e senza comunicare efficacemente. Questa non è una colpa, ovviamente, perché nella nostra vita probabilmente nessuno ci ha mai insegnato a conoscere e a usare la comunicazione efficace.

Quando vogliamo comunicare efficacemente abbiamo dunque bisogno di **chiarire che tipo di risultato desideriamo raggiungere e quali strategie comunicative e comportamentali** ci aiuterebbero ad arrivare con più efficacia al risultato desiderato.

Esiste una comunicazione senza scopi?

Anche in una situazione di scambio minimo, quale quella di un saluto fra due vicini di casa che si incontrano sulle scale del condominio, si può ravvisare nel modo di salutarsi lo scopo di intrattenere una relazione cordiale e di rispetto reciproco. Al contrario, il rifiuto del saluto da parte di uno dei due rimette in discussione questo scopo e può portare al nuovo obiettivo di mantenere delle distanze nella relazione. Pertanto, in primis, per imparare a comunicare efficacemente dobbiamo renderci consapevoli del nostro scopo nell'interazione, chiedendoci:

“Qual è l'obiettivo finale che desidero raggiungere grazie a questa mia comunicazione? Quali strategie comunicative mi permettono di raggiungere questo obiettivo in modo più efficace?”

1.3 La comunicazione efficace: definizione

Potremmo immaginare la comunicazione efficace come **un tiratore esperto che prende la mira su un bersaglio**³. Per colpire con la sua freccia il centro del bersaglio, il tiratore deve utilizzare una combinazione di tecniche, strategie, azioni e atteggiamenti, come la corretta posizione del corpo, la respirazione, la concentrazione e la precisione nella mira.

In modo simile, la comunicazione efficace richiede l'utilizzo di atteggiamenti e strategie comunicative specifiche che consentano e regolino:

- la scelta di alcune parole e pronomi piuttosto che altri;
- la regolazione del tono, volume, tempo, ritmo e pause della voce;
- l'uso della gestualità, della postura, del contatto oculare e della mimica facciale;
- l'uso dello spazio nella relazione;
- la consapevolezza, comprensione e ascolto dei pensieri, emozioni e bisogni, propri dell'altro;
- la gestione delle emozioni;
- la capacità di far sentire l'altro accettato, accolto e rispettato;
- la capacità di risolvere i problemi;
- la gestione dei confini nella relazione.

Quando le strategie e gli atteggiamenti comunicativi scelti sono funzionali allo scopo, la comunicazione può colpire il centro del bersaglio e raggiungere il suo obiettivo in modo efficace e duraturo. In caso contrario, la comunicazione può mancare il bersaglio e non raggiungere il risultato desiderato.

Pertanto la definizione che useremo è:

³ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

la **comunicazione efficace** è inviare a una o più persone un messaggio per raggiungere un obiettivo specifico impiegando una o più strategie comunicative e comportamentali con il fine di costruire relazioni sane e positive con gli altri.

Potremmo dunque pensare alle **strategie comunicative efficaci** come alle **freccie di un arco**. Ogni parola che usiamo, in combinazione strategica con la nostra voce e il linguaggio del corpo, è come una freccia scagliata verso il centro del bersaglio, ovvero verso il cuore del nostro destinatario. Se usate correttamente, queste strategie possono centrare l'obiettivo e avere un effetto potente e duraturo su chi riceve il nostro messaggio. Tuttavia, se le frecce sono utilizzate in modo maldestro, possono mancare il bersaglio, ferire qualcuno o addirittura essere rimandate indietro e danneggiare chi le ha scagliate.

Ecco perché è importante allenarsi a scegliere le strategie comunicative più pertinenti per raggiungere di volta in volta l'obiettivo, comprendendo non solo quali usare, ma anche quando e come usarle per non arrecare danno a se stessi e agli altri.

La comunicazione efficace in chiave psicologica non si limita solo alla scelta di obiettivi e strategie comunicative: è anche una modalità per creare relazioni positive, sane e costruttive con gli altri.

È un mezzo per esprimere pensieri, emozioni, bisogni, desideri e intenzioni, senza proclamare né vinti né vincitori.

Ecco perché abbandona la dimensione competitiva e agonistica, privilegiando una motivazione cooperativa e collaborativa. Attraverso la comunicazione efficace le persone possono creare connessioni e relazioni significative con gli altri, comprendere il mondo intorno a loro e condividere le reciproche esperienze senza far sentire l'altro attaccato, offeso, ferito, minacciato. Questa tipologia di comunicazione favorisce la condivisione e la creatività, stimola la ricerca di soluzioni soddisfacenti per entrambe le parti, valorizza le differenze e le diversità, arricchendo le relazioni e rendendole più autentiche e profonde.

La comunicazione efficace in chiave psicologica è un approccio alla comunicazione che si basa sul sistema motivazionale cooperativo, che porta i comunicanti a connettersi in modo non giudicante con consapevolezza, apertura, coerenza, sicurezza ed empatia.

Se non vediamo chi abbiamo davanti, non lo ascoltiamo attivamente, non comprendiamo cosa pensa e cosa sente e non ci poniamo un obiettivo chiaro quando comunichiamo, sarebbe come essere bendati: **nessuno potrà mai centrare un bersaglio che non vede**, indipendentemente da quanti tentativi prova a fare.

La comunicazione efficace ci consente infatti di trasmettere in modo chiaro e preciso il messaggio che desideriamo inviare, senza creare fraintendimenti o conflitti. Per questo richiede la **capacità di ascoltarsi e di ascoltare attentamente il proprio interlocutore** per capire le rispettive emozioni ed esigenze, così da rispondervi in modo adeguato. E per farlo al meglio dobbiamo evitare l'uso di atteggiamenti che potrebbero allontanare gli altri o creare messaggi incoerenti.

1.4 I principi base della comunicazione umana

Per comunicare con successo, dobbiamo imparare a conoscere i principi di base che regolano la comunicazione umana.

La comunicazione umana è uno strumento fondamentale per creare connessioni, costruire relazioni, condividere idee ed emozioni. Comunicare è in primo luogo **un'attività sociale** della nostra specie **che richiede cooperazione** fra gli interlocutori coinvolti, che riconoscono almeno uno scopo comune o un insieme di scopi comuni per interagire. La sua importanza nella vita quotidiana non può essere sottovalutata, poiché è alla base di tutti gli aspetti della nostra esistenza.

Il sistema motivazionale cooperativo, un concetto proposto da diversi autori⁴, in Italia è stato portato avanti dal grande psichiatra e psicoterapeuta Giovanni Liotti⁵: gli esseri umani hanno una naturale tendenza a cooperare con gli altri per il raggiungimento di obiettivi comuni. Questa tendenza si sviluppa fin dalla nascita, grazie al legame affettivo e alla comunicazione con la madre e altre figure di riferimento, che forniscono al bambino sicurezza, accudimento, sostegno e stimolazione. Il sistema motivazionale cooperativo si manifesta attraverso comunicazioni e comportamenti prosociali, come l'empatia, la condivisione, l'aiuto reciproco e il rispetto delle regole sociali, favorendo il benessere individuale e collettivo, oltre che la crescita personale e relazionale.

La cooperazione è anche alla base della capacità di apprendere dagli altri e di trasmettere le proprie conoscenze e competenze, permettendo di affrontare le sfide della vita con una maggiore fiducia e resilienza⁶.

Possiamo intendere analogamente **la comunicazione umana come un processo cooperativo attraverso cui una mente può influenzare un'altra**, scambiando informazioni, percezioni, emozioni, bisogni e significati⁷. Questo può avvenire in molti modi diversi: attraverso il linguaggio parlato, la scrittura, il linguaggio del corpo e persino la musica, il teatro, la danza, l'arte, la tecnologia. Etimologicamente l'azione cooperativa è insita nella parola "comunicare" che deriva dal latino *communicare*, derivante da *communis*: "mettere in comune, legare, costruire con gli altri".

Se ci osserviamo in una prospettiva evolutiva ci riconosceremo come *animal symbolicum*⁸, ovvero dei "mammiferi verbalizzanti", capaci di produrre suoni e simboli per rappresentare e interpretare il mondo.

Grazie alla capacità linguistica che noi esseri umani possediamo, possiamo trasformare i nostri pensieri, vissuti ed esperienze in codici linguistici, esprimendoli al passato, presente e futuro.

Con il linguaggio possiamo fare

⁴ Gilbert, 1989; Lichtenberg, 1996; Liotti, 1994; Panksepp, 2004

⁵ Giovanni Liotti (Tripoli, 27 marzo 1945 – Roma, 9 aprile 2018) è stato uno psichiatra e psicologo italiano.

⁶ Gilbert Paul, *Human Nature and Suffering*, Lawrence Erlbaum, Londra, 1989.

⁷ Lichtenberg Joseph, *Psicoanalisi e sistemi motivazionali*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1996.

⁸ (Cassirer, 1994). Ernst Cassirer (Breslavia, 28 luglio 1874 – New York, 13 aprile 1945) è stato un filosofo tedesco.

supposizioni e deduzioni, rendere presente ciò che è assente, creare nuovi mondi possibili. Attraverso la comunicazione possiamo dare parola a uno sguardo, far parlare i nostri silenzi. Ecco perché ciascuno di noi è un artista del linguaggio.

Con le nostre parole, possiamo creare opere di bellezza e significato per emozionare, persuadere, informare, divertire.

I suoni emessi dalla nostra voce sono come i colori di una tavolozza, che mescoliamo e combiniamo in modi sempre nuovi e originali per generare diverse emozioni negli altri⁹.

Ogni giorno, **attraverso il modo in cui comunichiamo, tracciamo forme e sfumature per dipingere o cancellare le nostre relazioni.** Ciò che esprimiamo diviene la nostra arte. E nel produrre la nostra arte non siamo soli, la mettiamo in comune con l'arte dell'altro.

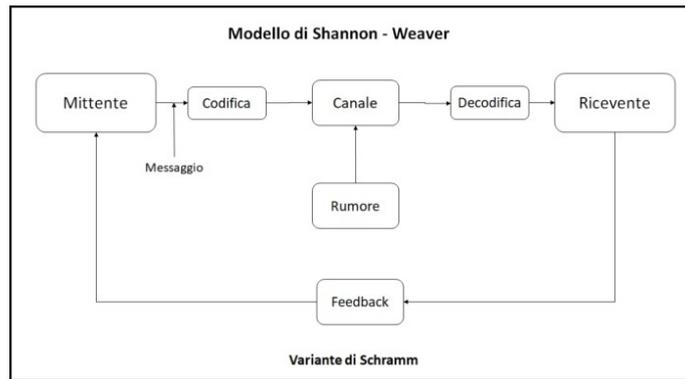
Già nell'antica Grecia Aristotele metteva in luce la dimensione cooperativa alla base della comunicazione umana, descrivendo tre aspetti principali: l'oratore, il messaggio e la persona che riceve il messaggio. Da allora in poi tantissimi studiosi hanno ricercato e definito i processi coinvolti nella comunicazione. Nel 1948 Harold Lasswell introdusse il **“modello di comunicazione lineare”** per descrivere chi sta parlando, cosa sta dicendo, quale canale viene utilizzato per trasmettere il messaggio, a chi è rivolto il messaggio e quale effetto ha il messaggio su chi lo riceve. Successivamente Jakobson¹⁰ (1966), un famoso linguista, individuò un modello composto da sei elementi di base: **mittente, messaggio, ricevente, contesto, codice, canale.** A questo possiamo aggiungere altri elementi importanti emersi dagli studi sulla comunicazione umana, ovvero i **filtri** (Shannon-Weaver¹¹, 1949) e il **feedback** (Schramm¹², 1954), che rende la comunicazione non un processo unidirezionale, ma un processo circolare.

⁹ Panksepp Jaak, *Affective Neuroscience: The Foundations of Human and Animal Emotions*, Oxford University Press, Oxford, 2004.

¹⁰ Román Osipovič Jakobson è stato un linguista, semiologo e traduttore russo naturalizzato statunitense, studioso della letteratura slava. Jakobson è considerato uno dei principali iniziatori della scuola del formalismo e dello strutturalismo nonché uno dei maggiori linguisti del XX secolo.

¹¹ Uno dei primi modelli teorici della comunicazione è stato realizzato a metà del Novecento da due ingegneri delle telecomunicazioni. Shannon e Weaver lavoravano infatti presso quella che all'epoca era la più grande compagnia telefonica del mondo: la Bell.

¹² Teorico e ricercatore americano nel settore dei media, nato nel 1907 a Marietta, Ohio.



Gli aspetti di base da considerare nella comunicazione umana dunque sono i seguenti.

- **Mittente:** è colui che invia il messaggio. Questo può essere una persona o un gruppo di persone che trasmettono informazioni a uno o più destinatari.
- **Messaggio:** è l'oggetto dell'invio, ovvero l'informazione che il mittente vuole trasmettere al ricevente.
- **Ricevente:** è la persona o il gruppo di persone che ricevono il messaggio dal mittente.
- **Canale:** è il mezzo utilizzato per trasmettere il messaggio dal mittente al ricevente. Il canale può essere *verbale* (come una conversazione faccia a faccia o una telefonata), o *non verbale* (come un messaggio scritto o una comunicazione gestuale).

Un esempio di canale fisiologico sono le corde vocali che ci consentono l'emissione di messaggi orali o sonori. Fisiologico e tecnologico insieme è il canale consentito dal telefono, anch'esso espressivo di messaggi orali ma con l'utilizzazione di un codice specifico.

È l'emittente che deve preoccuparsi di trovare il mezzo giusto per comunicare con quel determinato ricevente. Se si deve comunicare ad esempio con un non vedente, la scelta del canale non cadrà ovviamente su una lettera scritta, ma piuttosto su un contatto telefonico, orale in genere, o tutt'al più, in Braille, se conosciuto da entrambi¹³.

- **Contesto:** l'insieme delle circostanze in cui avviene la comunicazione. Dalla parola parlata alla radio, la televisione, un sito Internet o qualcosa di scritto, come un libro, una lettera o una rivista.
- **Codice:** un insieme di simboli e regole comuni usati tra mittente e ricevente.

Esistono un'infinità di codici, e cioè di differenti modi di comunicare.

¹³ <https://www2.unife.it/studenti/tirocini-placement/pil/dispense/casotti/Cap%20I%20v.pdf>

Per esempio, le lingue rappresentano codici diversi: se l'emittente parla una lingua sconosciuta al ricevente, il messaggio non viene codificato, e quindi nemmeno compreso.

Anche i dialetti, l'alfabeto Morse, il linguaggio a gesti dei sordomuti, la segnaletica stradale, le note musicali sono tutti esempi di codici diversi. Nella vita quotidiana le maggiori difficoltà derivate dall'interpretazione di codici differenti derivano dall'utilizzo di linguaggi settoriali, che possono a loro volta essere considerati codici. Ad esempio, quando si usano termini specifici, tecnici, o scientifici, in ogni caso sconosciuti all'interlocutore cui ci stiamo rivolgendo, accade che, pur parlando la stessa lingua, non ci si capisca (esempi tipici sono i linguaggi adottati da politici, medici, scienziati, tecnici in genere). Lo stesso gergo giovanile risulta spesso non codificabile dagli adulti.

- **Feedback:** è la risposta del ricevente al messaggio inviato dal mittente. Il feedback può aiutare il mittente a capire se il messaggio è stato compreso correttamente o se ci sono stati fraintendimenti. Questo richiede una vera comprensione fra le parti coinvolte.

Il feedback, cioè la comunicazione di ritorno, è l'elemento che trasforma la comunicazione ad una via in comunicazione a due vie.

Va precisato che nei processi di comunicazione di massa il messaggio di ritorno perde la propria immediatezza, "non è infatti possibile ipotizzare che tutti i lettori di un giornale o tutti gli ascoltatori di un programma radiofonico possano contestualmente entrare in rapporto di feedback istantaneo con l'organizzazione di emissione la quale, a sua volta, dovrebbe decodificare, interpretare e restituire un nuovo messaggio eventualmente modificato. Oltre al feedback generico fornito dal comportamento dei riceventi, esistono anche indicatori specifici in grado di restituire alla fonte di emissione una risposta circa gli effetti che un proprio messaggio ha avuto tra i destinatari, che possono consentire alla fonte stessa di trarre adeguate e fondate deduzioni circa il grado di diffusione e di accettazione dei messaggi trasmessi¹⁴.

- **Filtri:** sono le "interferenze" nella comunicazione, che possono impedire o distorcere il messaggio che viene trasmesso. Possono essere di natura psicologica, emotiva, culturale, linguistica o fisica. Tra questi, distinguiamo i filtri dell'emittente (ad esempio una non conoscenza o comprensione del linguaggio parlato dal ricevente), i filtri del ricevente (il non prestare attenzione a ciò che viene detto, il non voler ascoltare), i filtri del contesto (la presenza di rumori di sottofondo, la mancanza di luce e l'intensità sonora del parlato che non rendono comprensibile il messaggio). Anche a causa dei filtri, non tutte le comunicazioni sono efficaci.

¹⁴ <https://www2.unife.it/studenti/tirocini-placement/pil/dispense/casotti/Cap%20I%20v.pdf>

1.5 I tre linguaggi della comunicazione

Nello scambio comunicativo, usiamo non uno ma tre tipi di linguaggio: linguaggio *verbale*, linguaggio *paraverbale* e linguaggio *non verbale* (chiamato anche linguaggio del corpo).

Quando il linguaggio verbale, ovvero il “*cosa* viene detto”,
e il linguaggio paraverbale e non verbale, ovvero
il “*come* viene detto”, coincidono,
la nostra comunicazione è più coerente
e si riducono i malintesi.

Spesso ci focalizziamo sul fatto che i messaggi che trasmettiamo sono espressi perlopiù attraverso le parole. In realtà le parole che scegliamo di usare sono solo uno dei tre linguaggi per comunicare. Infatti, **tutti e tre i tipi di linguaggio sono determinanti e centrali nello scambio comunicativo.**

1.5.1 Il linguaggio verbale

Quello che diciamo. Lo utilizziamo quando scegliamo di usare alcune parole piuttosto che altre, quando pronunciamo frasi o esprimiamo un concetto.

A seconda dei soggetti, pronomi, verbi, aggettivi, forme grammaticali che scegliamo di usare possiamo ottenere un risultato piuttosto che un altro. Ad esempio se il mio obiettivo è esprimere il mio disaccordo su un’idea di un amico, ma voglio continuare ad avere una relazione sana con lui, sceglierò una di queste tipologia di comunicazione:

- 1) “No, non è vero ciò che dici, stai sbagliando a pensarla così.”
- 2) “Riflettendoci su, ho un’altra opinione. Mi piacerebbe comprendere meglio questo punto di vista.”

Nel primo caso ho scelto di usare **parole attivanti**, ovvero parole **che creano una maggiore attivazione** nel piano inferiore reattivo del cervello tra cui le negazioni, come il “no” e il “non”; ho usato il pronome personale sottointeso in seconda persona “tu” e la parola “sbagliando”, che creano giudizio e attacco alla persona, portando a un aumento della temperatura emotiva interna del ricevente, creando ostilità e poca apertura al confronto.

Nel secondo caso ho scelto di utilizzare un messaggio con un pronome personale sottointeso in prima persona “io” e parole come “riflettendoci” e “comprendere” che al contrario attivano il piano superiore ricettivo del cervello, aprono una finestra di dialogo, modulano l’intensità della temperatura emotiva del ricevente e incoraggiano l’altro a spiegare meglio il proprio punto di vista, senza invalidarlo immediatamente.

Già da questo semplice esempio pratico possiamo vedere come la scelta di alcune parole e forme linguistiche rispetto ad altre abbia il potere di rendere, rispetto al nostro scopo, una comunicazione *inefficace* (nel primo caso) o *efficace* (nel secondo caso).

È molto importante scegliere con cura le parole che usiamo per comunicare, in quanto hanno un grande impatto sulla relazione che stiamo costruendo e mantenendo con gli altri.

1.5.2 Il linguaggio paraverbale

Riguarda **il modo in cui esprimiamo con la voce ciò che diciamo**. Interessa aspetti come le variazioni di *tono*, del *volume* e del *ritmo*, l'utilizzo delle *pause*, l'*enfasi* che diamo ad alcune espressioni, il tipo di respirazione che usiamo, la *velocità* o la *lentezza* quando comunichiamo.

La voce ha il potere di trasformare il significato di ciò che diciamo: può trasmettere emozioni e stati d'animo e di conseguenza aumentare o diminuire la temperatura emotiva interna nostra e dell'altro.

Il linguaggio paraverbale può essere usato anche **per enfatizzare idee, creare interesse, suscitare curiosità, coinvolgere l'ascoltatore o ottenere l'effetto contrario**.

Per esempio, immaginiamo di dire a qualcuno: "Che c'è? Come mai mi guardi?". Possiamo dirlo in tanti modi diversi e ognuno avrà un effetto specifico sul nostro interlocutore.

- Se lo diciamo con un tono alto, veloce, arrabbiato e senza pause, lo metteremo in allerta e lo spingeremo a difendersi o ad attaccarci. Forse ci risponderà: "Ma come ti permetti? Ma chi ti guarda!".
- Se invece lo diciamo con un tono caldo, medio-basso e con una breve pausa dopo il punto di domanda, accennando un sorriso dolce, lo metteremo a suo agio e lo invoglieremo a dialogare con noi. Forse ci risponderà: "Mi piacerebbe parlare con te. Ti va se parliamo un po'?".

Vediamo come non solo le parole, ma anche il modo in cui le pronunciamo, cambia tutto nella comunicazione.

La voce è uno degli strumenti più potenti che abbiamo per creare connessioni e regolare le

emozioni nostre e degli altri.

1.5.3 Il linguaggio non verbale

È il **linguaggio del corpo**. Include il *contatto visivo*, le *espressioni facciali*, i *gesti*, la *postura*, i *movimenti* che compiamo, la *distanza fisica* dell'interlocutore. Questo tipo di linguaggio può rivelare molto sul nostro stato d'animo e le nostre intenzioni, anche quando non parliamo.

Se una persona sta parlando con un'altra, ma continua a guardare altrove o fissa il suo smartphone evitando il contatto visivo, potrebbe trasmettere un messaggio di disinteresse o mancanza di fiducia. Al contrario, se la stessa persona guarda negli occhi colui o colei con cui sta comunicando, sta trasmettendo un messaggio di interesse e di attenzione.

La famosa citazione “Non si può non comunicare” di Paul Watzlawick¹⁵, grande psicologo che si è occupato per anni della pragmatica della comunicazione umana, sottolinea il fatto che la comunicazione è inevitabile e che ogni comportamento o azione, anche l'assenza di una comunicazione diretta, è di per sé una forma di comunicazione.

Dunque anche **il silenzio, l'indifferenza, la mancata risposta**, l'espressione del volto, la postura, la gestualità, **possono comunicare messaggi** impliciti e influire sul significato del messaggio trasmesso. Inoltre, la comunicazione non avviene solo tra individui, ma può avvenire tra gruppi, organizzazioni, Paesi e culture diverse, anche attraverso codici di comunicazione non verbali. Se ci troviamo in un Paese straniero e non conosciamo la lingua, attraverso il nostro linguaggio non verbale riusciremmo a trovare il modo di farci comprendere da chi ci ascolta, grazie al potere dei gesti e della mimica facciale.

¹⁵ Paul Watzlawick (Villach, Austria, 25 luglio 1921 – Palo Alto, California, 31 marzo 2007) è stato uno psicologo e filosofo austriaco naturalizzato statunitense.

CAPITOLO 2

CERVELLO E COMUNICAZIONE

2.1 Il dialogo interiore

La nostra mente pensa. Pensa in continuazione.

Anche se non ne siamo sempre consapevoli, quando scegliamo di dire una cosa piuttosto che un'altra, o compiamo un'azione piuttosto che un'altra, la nostra mente **percepisce, elabora, interpreta, pensa, costruisce un'emozione e influenza le nostre comunicazioni e azioni.**

I pensieri che fa la nostra mente possono essere di due tipi:
pensieri positivi e pensieri negativi.

Ad esempio:

“Sono resiliente e posso affrontare le sfide della vita” è un pensiero positivo.

“Non sono all'altezza, gli altri sono più capaci di me” è un pensiero negativo.

Questi pensieri sono per lo più influenzati dal nostro sistema di **credenze di base**, ovvero tutte le **convinzioni** che abbiamo sviluppato negli anni della nostra crescita ed evoluzione, in base alle interazioni che abbiamo avuto con i nostri genitori, insegnanti, compagni di classe, parenti, amici, colleghi e così via, più tutte le influenze del sistema culturale a cui siamo stati esposti durante il nostro sviluppo.

Le credenze di base sono strutturate in schemi mentali radicati, influenzano la nostra percezione della realtà e ci portano a vedere la vita in maniera univoca, a viverla seguendo il più delle volte un'unica direzione, che crediamo assolutamente vera e indiscutibile. Possono essere a loro volta divise in due tipologie: **credenze potenzianti e credenze limitanti.**

Ad esempio:

“Io vado bene come sono” è una credenza potenziante;

“Io non vado bene” è una credenza limitante.

L'insieme delle credenze di base (potenzianti e limitanti) insieme ai pensieri (positivi e negativi) costituiscono il tuo **dialogo interiore**, definito come un vero e proprio “linguaggio della nostra mente”.¹⁶

Detto più semplicemente, il dialogo interiore è il modo attraverso il quale la nostra mente dialoga con noi stessi ogni giorno. Facciamoci caso: in questo modo inizieremo a prestare attenzione ai contenuti mentali. Il problema è che la maggior parte delle persone non è consapevole di avere questa attività mentale interna, perché non siamo allenati ad

¹⁶ Paolo Borzacchiello, *Basta dirlo. Le parole da scegliere e le parole da evitare per una vita felice*, Mondadori, Milano, 2021.

ascoltarci nel profondo. I nostri pensieri sono automatici, possono essere vari, numerosi e diversi a seconda delle persone che li fa, e diventa veramente difficile essere sintonizzati consapevolmente sul loro flusso.

Ora immaginiamo le credenze di base che abbiamo nella nostra mente come se fossero delle grandi *mamme* e i pensieri che nascono da queste come dei piccoli e numerosi *figli*. Se nella nostra mente abbiamo più convinzioni potenzianti avremo un dialogo interiore, ovvero una *grande famiglia*, caratterizzata tendenzialmente dalla produzione di pensieri più costruttivi e sani. Di contro, se nella nostra mente la maggioranza delle convinzioni sono limitanti, tendenzialmente avremo un dialogo interiore contraddistinto dalla produzione di pensieri più tossici e distruttivi.

Questi pensieri negativi e tossici si definiscono **autosabotanti**, in quanto vanno a costruire una narrazione negativa e pessimistica di noi, degli altri e della realtà che ci circonda.

2.2 La voce interiore

Quando iniziamo a prestare attenzione ai nostri pensieri diventiamo gradualmente più consapevoli della *voce interiore* che utilizziamo per “sentirli” nella nostra mente.

La nostra mente utilizza difatti la nostra **voce interiorizzata** per comunicare con noi stessi, non quella di qualcun altro, e in più, a volte, prende delle scorciatoie di ragionamento per decidere in fretta, facendoci sempre ascoltare la nostra voce interna. Questo spiega perché possiamo cadere facilmente in “errori di ragionamento” chiamati bias cognitivi di pensiero.

Dunque non sempre il dialogo interiore
ci dice delle parole utili.

La mente, quando parla di noi al negativo, difficilmente si esprime in seconda persona singolare o plurale, ovvero non dirà mai: “**Ti devi** sbrigare, **sei** uno sfigato!” ma userà il più delle volte la prima persona singolare: “**Mi devo** sbrigare, **sono** uno sfigato!”. E questo uso frequente della **prima persona singolare** porta a identificarci ancora di più con i contenuti del pensiero e a credere che quel contenuto specifico sia l’unico possibile.

Ecco perché possiamo essere così disturbati dal nostro dialogo interiore.

La scelta della nostra mente di utilizzare questa modalità di comunicazione conduce a identificarci in modo ancora più intimo con i contenuti mentali formulati. Ecco così che questa identificazione può anche portarci a pensare che i punti di vista ipotizzati dalla nostra mente siano delle “verità assolute”. In realtà l’unica verità confermata dalla scienza è che la mente non sempre ci dice parole utili e vere.

La mente non è sempre una fonte affidabile
di verità.

Capire il motivo per cui ci identifichiamo così fortemente con le parole che la nostra mente ci dice, interpretandole come verità assolute, è dunque di vitale importanza.

Solo quando diventiamo consapevoli di questo possiamo imparare a esaminare i nostri pensieri e a valutarli in modo critico. **Molte volte le parole che la mente ci dice possono essere non solo non affidabili, ma addirittura dannose.** Per questo motivo dobbiamo essere in grado di discernere tra i pensieri utili e i pensieri dannosi: i contenuti mentali hanno una diretta influenza sulla nostra comunicazione quotidiana e sul nostro benessere, e per questo dobbiamo lavorare per migliorare il nostro rapporto con la comunicazione della nostra mente.

Quando parliamo con le persone che ci circondano riportiamo i nostri pensieri, i nostri modi di percepire, interpretare e valutare la realtà. Questi nostri modi di comunicare possono essere costruttivi o distruttivi a seconda del livello di consapevolezza che abbiamo dei nostri processi interni. Se non abbiamo consapevolezza del nostro dialogo interiore e siamo convinti che il nostro modo di pensare sia l'unica verità possibile saremo meno propensi ad ascoltare gli altri, a cambiare facilmente idea su qualcosa o su qualcuno e a trovare compromessi per far funzionare le nostre relazioni.

2.3 Il giudice interiore

Quando “sentiamo” nella nostra mente numerosi contenuti in prima persona negativi e autosabotanti, è perché nel nostro dialogo interiore esiste un'altra parte chiamata in psicologia **giudice interiore**, o **Super-ego**, come teorizzato da Sigmund Freud¹⁷: quella parte di voce della nostra mente, forte, potente e distruttiva, che critica senza sosta ciò che siamo e ciò che facciamo, facendoci sentire sbagliati, insicuri, inadeguati.

Il suo scopo è rimproverarci, colpevolizzarci, ammonirci e giudicarci (usando sempre la nostra voce interiorizzata) per tutti quei pensieri, parole, modi di comportarci che valuta “inadatti” e “non culturalmente e moralmente accettati”. Per giudicarci usa le nostre esperienze passate e i valori culturali che ci sono stati trasmessi dalla società nella quale siamo vissuti.

Fin dalla nostra infanzia veniamo educati dalle persone intorno a noi. Inizialmente, sono i nostri genitori a guidarci, poi gli insegnanti a scuola, gli amici e tutti coloro che incontriamo nella nostra vita. La società stessa ci dice come comportarci e come “dovremmo essere”, e noi finiamo per uniformarci alle sue regole per ottenere amore, successo e attenzione. Il risultato di questo processo porta alla creazione del nostro giudice interiore, ovvero l'insieme delle **voci esterne** che abbiamo interiorizzato e che diventano così potenti da sembrare anch'esse la nostra stessa voce. Ci punisce se sbagliamo facendoci sentire in colpa, ci condanna se usciamo fuori dai ranghi, ci fa sentire non all'altezza se non ci uniformiamo alle sue regole. Ogni volta che non otteniamo l'approvazione esterna e interna, il giudice interiore appare, causando tensioni più o meno intense in base alla severità del giudizio; valuta la nostra esperienza in termini di “buono o cattivo”, “giusto o sbagliato”, “da accettare o da punire” e **ci comunica cosa fare e come essere, cosa è accettabile in noi e cosa non lo è.**

¹⁷ Sigismund Schlomo Freud, noto come Sigmund Freud, è stato un neurologo, psicoanalista e filosofo austriaco, fondatore della psicoanalisi, la più antica tra le correnti della psicologia dinamica.

La nostra comunicazione dunque è strettamente influenzata dal giudice interiore.

Le parole della mente costruiscono la nostra realtà

Viene da sé che, se il nostro dialogo interiore è costituito da una predominanza di **credenze potenzianti e pensieri positivi**, molto probabilmente godremo di una buona autostima, ci sentiremo più efficaci, sperimenteremo più fiducia nell'affrontare i momenti sfidanti e impegnativi della nostra vita, e questo influenzerà in positivo le nostre comunicazioni con gli altri.

Al contrario, se il dialogo interiore è formato da una prevalenza di **credenze limitanti e da tanti pensieri negativi e autosabotanti**, potremmo sentirci inadeguati, insicuri, incapaci, non abbastanza bravi, non abbastanza belli, non abbastanza intelligenti e vivere le relazioni con gli altri con ansia e paura. Potremmo diventare anche meno efficaci nel gestire le relazioni a livello comunicativo.

Le parole ripetute ogni giorno nella mente
creano la tua realtà.

Il dialogo interiore, caratterizzato dall'insieme
dei tuoi pensieri, ovvero dalle "parole e immagini
della tua mente", influenza le comunicazioni
e azioni della tua vita.

Ma oltre a questo, fa qualcosa di più:
la determina costantemente.

La capacità umana di avere un dialogo interiore non è sempre un vantaggio, perché tutti i pensieri negativi che facciamo possono causarci molta sofferenza e disagio.

Secondo una ricerca aggiornata pubblicata su "Nature Communications"¹⁸, condotta da psicologi della Queen's University (Canada), una persona avrebbe in media seimiladuecento pensieri al giorno. Un dispendio importante di energie e risorse che può generare stanchezza mentale e stress. E la cosa più interessante è che quando siamo preoccupati per qualcosa la nostra mente si comporta come un registratore che ripete la stessa traccia a ripetizione, disturbando la nostra attenzione e concentrazione.

E non c'è da stupirsi che la maggior parte dei pensieri che facciamo ogni giorno siano tendenzialmente negativi, più che positivi.

E perché la nostra mente tende a focalizzarsi sui pensieri negativi? La risposta è di tipo evolutivo: per proteggerci dai potenziali pericoli. Ecco perché spesso anticipa contenuti catastrofici, pessimistici e negativi per interpretare la realtà, generalizzandoli e amplificandoli: per allontanarci e difenderci da situazioni che interpreta come potenzialmente minacciose per noi. In un'ottica evolutiva, se i nostri antenati si fossero

¹⁸ Nature Communications è una rivista scientifica ad accesso aperto pubblicata da Nature Portfolio dal 2010. È una rivista multidisciplinare che copre le scienze naturali, tra cui fisica, chimica, scienze della terra, medicina e biologia.

ritrovati in pericolo, nella giungla, in assenza di pensieri negativi, non avrebbero mai provato paura o altre emozioni funzionali alla sopravvivenza. E questo non avrebbe garantito l'evoluzione della nostra specie. Pertanto se l'essere umano è stato capace di evolversi fino ad arrivare ai giorni nostri, lo dobbiamo soprattutto a questo nostro potente funzionamento mentale, che lavora senza sosta per noi ogni giorno.¹⁹

CAPITOLO 3

¹⁹ Darwin Charles, *L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali*, Bollati Boringhieri, Torino 2012.

EMOZIONI E COMUNICAZIONE

3.1 La costruzione delle emozioni

Le emozioni sono la linfa vitale della nostra vita. Sono una risposta spontanea del nostro corpo e della nostra mente a eventi e situazioni che ci circondano. Possiamo “sentirle” come piacevoli o spiacevoli, ma sono comunque parte integrante della nostra esperienza umana²⁰.

Le emozioni sono il risultato di molti fattori, tra cui l’esperienza personale, il contesto socio-culturale e la chimica del nostro cervello.

Secondo una recente teoria neuroscientifica, le emozioni vengono “costruite” dal nostro cervello sulla base delle nostre esperienze passate²¹. In pratica sono come “significati” che ci indicano come comportarci in una determinata situazione, influenzando i nostri cambiamenti corporei e le percezioni affettive corrispondenti. Altri studi considerano invece alcune specifiche emozioni innate e universali nella loro espressività, indipendentemente dalla cultura di appartenenza²².

Sia le informazioni captate dai nostri sensi (vista, tatto, udito, olfatto e gusto) sia quelle provenienti dal nostro dialogo interiore vengono elaborate nel sistema limbico dell’amigdala, per poi trasmettere al corpo le modalità di risposta specifiche di fronte a una situazione emotiva²³. In tutto questo processo entra in gioco una straordinaria **comunicazione neurobiologica**.

3.2 La comunicazione neurobiologica

Nel nostro cervello ci sono circa ottantasei miliardi di neuroni, disposti a forma di “rete”, chiamata rete neurale. Ogni singolo neurone della nostra mente ha la capacità di comunicare contemporaneamente con altri mille neuroni, scambiandosi informazioni attraverso impulsi elettrici e componenti biochimiche. Le **parole** che i neuroni usano per **comunicare** tra loro sono delle piccole molecole piene di sostanze chimiche, chiamate **neurotrasmettitori**.

Ogni neurotrasmettitore “dice” qualcosa di diverso. A seconda del tipo di neurotrasmettitore che viene scambiato (serotonina, dopamina, noradrenalina, endorfine...) si originano le nostre emozioni. Oltre ai neurotrasmettitori ci sono poi degli **ormoni** specifici (adrenalina, ossitocina, cortisolo...), prodotti dalle ghiandole endocrine, rilasciati

²⁰ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

²¹ Feldman Barrett, *Come sono fatte le emozioni. La vita segreta del cervello*, Giunti, Firenze, 2023.

²² Ekman, Paul-Friesen, *Giù la maschera. Come riconoscere le emozioni dall’espressione del viso*, Giunti, Firenze, 2007.

²³ McKay-Wood-Brantley, *Terapia dialettico comportamentale*, Giunti, Firenze, 2022.

nel nostro sangue, che circolano in tutto il nostro corpo e raggiungono cellule e organi specifici influenzando il nostro umore in modo piacevole o spiacevole. In sintesi, la combinazione di **neurotrasmettitori** e **ormoni** può influenzare notevolmente l'esperienza emotiva di una persona in diverse situazioni della vita quotidiana, condizionando la percezione e l'interpretazione degli eventi e influenzando la nostra stessa comunicazione.

Il ruolo delle emozioni nella nostra vita

Immaginiamo di essere in una conversazione importante con un amico o un partner, in cui si discute di un argomento delicato e controverso. Se nella conversazione ci sentiamo attaccati, il nostro corpo inizia a produrre adrenalina e noradrenalina, provocando un aumento del battito cardiaco, della pressione sanguigna e della respirazione, causando una sensazione di allerta e prontezza. Questo potrebbe portarci ad alzare il tono di voce, a irrigidire i muscoli della mascella, a digrignare i denti, a inarcare le sopracciglia e a usare una comunicazione verbale più diretta o aggressiva. Il sistema nervoso simpatico potrebbe essere attivato e rilasciare noradrenalina, che è correlata all'aumento dell'attenzione e della vigilanza, per prepararci a rispondere prontamente alle domande che verranno fatte dal nostro interlocutore.

In più, il rilascio di dopamina potrebbe influenzare il nostro desiderio di ottenere una gratificazione immediata nella conversazione, ad esempio cercando di convincere l'altro della validità della nostra opinione.

Al contrario, se si instaura un clima di fiducia e rispetto reciproco, potrebbe essere rilasciata ossitocina, l'ormone dell'empatia, portando nella conversazione una sensazione di calma e benessere, favorita anche da un abbassamento del tono di voce.

Infine, se a seguito della discussione abbiamo forti pensieri negativi o ansiosi su ciò che è successo, potrebbe essere rilasciato il cortisolo, l'ormone dello stress, causando un aumento dell'ansia e dell'abbassamento del tono dell'umore.²⁴

3.3 La biochimica

Sebbene la biochimica influenzi lo stato emotivo e le reazioni fisiologiche, le emozioni e la comunicazione umana sono influenzate da molteplici fattori, tra cui le percezioni, i pensieri, le conoscenze e le esperienze passate. Se le nostre emozioni e comunicazioni dipendessero esclusivamente dalla componente biochimica come determinante causale, allora basterebbe creare un farmaco per provare una certa emozione, ad esempio essere innamorati, e per comunicare con amore con tutti coloro che ci circondano.

Ogni individuo elabora le proprie esperienze
emotive in modo unico e personale,
in base alle proprie credenze, motivazioni,

²⁴ Anolli Luigi, *Le emozioni*, Unicopli, Milano, 2022.

obiettivi, aspettative e al concetto di sé
che ha l'individuo stesso.

Ecco perché **i vissuti emotivi, di fronte a uno stesso evento, possono essere profondamente diversi**; anche l'elaborazione cognitiva sottostante fa sì che individui diversi non rispondano allo stesso stimolo secondo modalità predefinite. Ciò significa che due persone che vivono lo stesso evento possono "sentirsi" e comunicare in modo profondamente diverso. Questo dimostra che il nostro mondo emotivo è incredibilmente ricco e complesso. Quello che è certo è che esistono delle influenze reciproche tra il dialogo interiore e la comunicazione neuro-biologica che ci accade dentro: ciò che crediamo e pensiamo può condizionare profondamente ciò che sentiamo e come comunichiamo. Imparare a comunicare le nostre emozioni, nella loro pienezza e complessità, può rivoluzionare completamente la qualità dei nostri rapporti interpersonali e la nostra capacità di comprensione di noi stessi e del mondo che ci circonda.

Le emozioni primarie e secondarie

Le emozioni possono essere classificate in due categorie:

primarie, che si manifestano in modo rapido, senza lasciarci il tempo di pensare a ciò che sta accadendo attorno a noi;

e **secondarie**, reazioni emotive che nascono dalle emozioni primarie.

In altre parole sono "sentimenti sui sentimenti"²⁵.

Secondo lo psicologo statunitense Paul Ekman, le emozioni primarie sono sei: gioia, tristezza, rabbia, sorpresa, paura, disgusto.

Tra le emozioni secondarie troviamo invece ad esempio: speranza, invidia, perdono, orgoglio, allegria, vergogna, senso di colpa, nostalgia, delusione, gelosia, sollievo, ansia.

Immaginiamo di ricevere una critica che ci ferisce nell'orgoglio: la rabbia ci assale come un'ondata incontrollabile (emozione primaria), spingendoci a rispondere con aggressività e parole taglienti. Ma poi, quando ci calmiamo e torniamo a casa, un senso di colpa si insinua dentro di noi, facendoci interrogare sulla nostra reazione e su come abbiamo gestito la situazione. In questo caso, la rabbia è l'emozione primaria, mentre il senso di colpa rappresenta l'emozione secondaria.

È quindi importante imparare a riconoscere e identificare sia le nostre emozioni primarie sia quelle secondarie, per poterle comunicare apertamente agli altri attraverso l'uso di alcune strategie di comunicazione efficace.²⁶

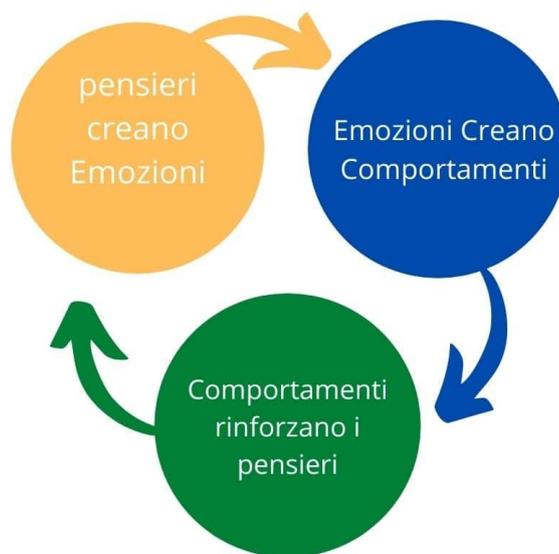
3.4 L'influenza delle nostre emozioni su noi stessi e sugli altri

²⁵ Marra Thomas, *Dialectical Behavior Therapy in Private Practice*, 2005.

²⁶ Ekman Paul-Friesen, Wallace V., *Giù la maschera. Come riconoscere le emozioni dall'espressione del viso*, Giunti, Firenze 2007.

Le nostre emozioni ci influenzano profondamente, sia a livello interno che esterno, creando un impatto sul nostro dialogo interiore, modellando le nostre esperienze e condizionando le nostre comunicazioni e comportamenti. Il modo in cui pensiamo, le decisioni che prendiamo, le parole che pronunciamo e persino le sensazioni fisiche che proviamo sono tutte influenzate dalle nostre emozioni.

Possiamo ampliare lo schema del nostro funzionamento interiore in questo modo:



Lo schema²⁷ mostra come, in modo reciproco, le nostre emozioni possono essere sia il risultato che la causa dei nostri pensieri, delle nostre comunicazioni con gli altri e delle nostre azioni.

Per imparare a comunicare in modo efficace, bisogna innanzitutto riconoscere le parole del proprio dialogo interiore, per comprenderlo e avere consapevolezza.

In seguito, bisogna dare un nome specifico alle emozioni che si sentono (ad esempio: felice, triste, stanco, entusiasta...). Questo permette di comunicare all'altro cosa si sente, in modo non giudicante, per abbassare l'intensità emotiva che si percepisce all'interno di sé stessi.

Tutte le volte che diamo un nome alle emozioni più intense che avvertiamo come spiacevoli, per esempio paura, tristezza o rabbia, la nostra amigdala inizia a ridurre subito la sua attività. Questo è un primo importante passo per iniziare a gestire la nostra attivazione emotiva interna.

3.5 L'amigdala e l'attivazione emotiva

²⁷ <https://www.centrointerapia.it/terapia-cognitivo-comportamentale-cbt/>

Quando il nostro cervello percepisce un potenziale pericolo, che può essere reale o semplicemente “immaginato”, la risposta immediata dell’amigdala è quella di innescare una serie di reazioni che possono essere più o meno intense.

Possiamo immaginare l’amigdala come un sistema di allarme del nostro corpo: **è come se avessimo una sirena all’interno del nostro corpo che si attiva istantaneamente.**

Una volta attivata, l’amigdala invia impulsi all’ipotalamo per azionare il sistema nervoso simpatico, così da generare delle risposte automatiche di sopravvivenza al pericolo o allo stress che ci permettono di proteggerci dalle minacce esterne.

Le principali risposte attivate sono quattro.

- La risposta di **fight (combattimento)** si riferisce al fronteggiare attivamente la minaccia o la situazione stressante. Ad esempio, potremmo aggredire fisicamente qualcuno/qualcosa o usare una comunicazione aggressiva verso gli altri.
- La risposta di **flight (fuga)** riguarda l’evitare o l’allontanarsi dalla minaccia o dalla situazione stressante. Ad esempio, potremmo fuggire via dalla situazione, usare una comunicazione passiva o rimanere in silenzio.
- La risposta di **freezing (immobilità)** consiste nel rimanere immobili e “bloccati” di fronte a una minaccia o dalla situazione stressante. Ad esempio, potremmo “paralizzarci”, sentirci incapaci di muoverci, agire, comunicare.
- La risposta di **faint (svenimento)** fa riferimento al perdere conoscenza di fronte a una minaccia o a una situazione stressante quando il pericolo è troppo vicino e non c’è altra via di fuga. Questa risposta è meno comune delle altre e si verifica in casi estremi, quando il sistema nervoso simpatico provoca una brusca riduzione della pressione sanguigna.²⁸

Un’attivazione frequente dell’amigdala può causare problemi ricorrenti nella vita delle persone, a seconda di quanto è intensa la nostra attivazione emotiva.

Ma **cos’è l’attivazione emotiva?** Quando si parla di una persona molto attivata emotivamente ci si riferisce al fatto che questa persona sta provando emozioni molto intense che influenzano il suo dialogo interiore, le sue comunicazioni con gli altri e il suo comportamento. Può avere difficoltà a gestire le sue emozioni, a comunicare in modo efficace con gli altri e a controllare le risposte comportamentali associate a esse. Ciò è dovuto a una maggiore attivazione del cervello rettiliano e limbico e a una minor attivazione del cervello neocorticale. Quando si è molto attivati emotivamente si è infatti più inclini ad agire impulsivamente, a parlare in modo aggressivo o passivo, o a reagire in modo poco autoregolato. Alcune persone “perdono il controllo” di ciò che dicono o fanno.

Immaginiamo di dividere l’encefalo in due piani: **piano superiore ricettivo e piano inferiore reattivo.**

Il **piano superiore ricettivo**, corrispondente all’attività del cervello neocorticale, è riflessivo, aperto, curioso, ragiona e riflette con calma e lucidità.

²⁸ Davis Michael, *The Role of the Amygdala in Fear and Anxiety*, in Aggleton John, *The Amygdala: Neurobiological Aspects of Emotion, Memory and Mental Dysfunction*, Wiley, New York, 1992.

Il **piano inferiore reattivo**, corrispondente all'attività del cervello rettiliano e limbico, è impulsivo, istintivo e va spesso in tilt quando si produce un'intensa attivazione emotiva interna. Può, senza preavviso, innescare le quattro risposte di sopravvivenza *fight, flight, freezing e faint* in modo repentino e automatico, facendoci perdere il controllo del piano superiore.

Il punto cruciale è questo: non possiamo essere contemporaneamente in uno stato ricettivo e in uno stato reattivo. Secondo alcuni studi scientifici, solitamente l'uno prende il sopravvento sull'altro.

Quando l'attivazione emotiva raggiunge livelli molto elevati, può diventare problematica perché **prende il sopravvento la parte reattiva rispetto alla parte ricettiva**²⁹. Così accade che le funzioni del nostro cervello che ci permettono di ragionare in modo lucido e riflessivo, presenti nel piano superiore ricettivo, possono essere momentaneamente "disattivate". È come se non fossero accessibili, rendendo difficile l'autocontrollo e la capacità di comunicare in modo efficace.

Un'elevata attivazione emotiva interferisce pertanto con la capacità di una persona di parlare con calma, di trovare soluzioni efficaci per risolvere i problemi, di ragionare sul proprio comportamento, di ascoltare i bisogni, di comprendere le motivazioni degli altri, di chiedere scusa e così via.

Ne consegue che la comunicazione efficace non è facilmente utilizzabile se siamo in preda a una massima attivazione emotiva. Questo perché, per poterla mettere in pratica, occorre che il piano inferiore reattivo non prenda il sopravvento sul piano superiore ricettivo.

È importantissimo imparare a monitorare il nostro livello di attivazione interna per evitare che le emozioni diventino troppo intense o dannose per sé o per gli altri.

Per fare ciò, bisogna imparare a utilizzare uno strumento di monitoraggio: il **termometro delle emozioni**.

Grazie all'uso di questo strumento, possiamo avere una misura più consapevole dell'intensità delle nostre emozioni e agire di conseguenza per autoregolarle, così da non arrivare alla massima attivazione emotiva.

Per usarlo al meglio, dobbiamo chiederci quanto sentiamo intensa una determinata emozione, in una scala da 1 a 10.

Più la nostra temperatura emotiva scende di livello di intensità, più il nostro cervello userà il piano superiore ricettivo: questo ci consentirà anche di poter comunicare efficacemente.³⁰

Ci sono molte strategie che possono aiutarci a gestire l'intensa attivazione emotiva interna e a riportarla a intensità meno elevate, come la respirazione profonda, l'esercizio fisico, la meditazione, fare psicoterapia e utilizzare una comunicazione efficace.

²⁹ Siegel Daniel, *La mente relazionale. Neurobiologia dell'esperienza interpersonale*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2015.

³⁰ NARDONE GIORGIO, *Emozioni: istruzioni per l'uso*, Ponte alle Grazie, Milano.

CAPITOLO 4
PARLARE O COMUNICARE

4.1 Il potere delle parole

Pensiamo mai alle parole che usiamo ogni giorno? Le parole sono uno strumento fondamentale per comunicare, ma spesso non ci rendiamo conto del loro effetto nelle nostre relazioni. Attraverso la scelta di alcune parole abbiamo il potere di restare memorabili nei cuori di chi incontriamo, smuovendo in positivo o in negativo l'interiorità e l'anima delle persone.

Le parole possono avere un impatto diverso,
a seconda di come vengono usate: possono
creare fiducia, speranza, amore, ma anche
strumentalizzare la relazione, distruggere
l'autostima, deteriorare i rapporti.

Le parole possono influenzare il nostro dialogo interiore, possono motivare, convincere, spingere all'azione, o addirittura portare all'esatto contrario.

Immaginiamo che le parole siano come dei semi che piantiamo nel terreno del nostro cervello e in quello degli altri. Se scegliamo di piantare semi di parole efficaci, che richiamano immagini mentali come "amore", "gratitudine", "speranza", "coraggio", "riflessione", "comprensione" eccetera, il nostro cervello agirà come un terreno fertile. Le radici di queste parole penetreranno in profondità, portando alla crescita di alberi robusti e rigogliosi che rappresentano da un lato i nostri pensieri, emozioni e comportamenti costruttivi, dall'altro le nostre relazioni sane.

Al contrario, **se piantiamo semi di parole che richiamano "odio", "giudizio", "paura", "inadeguatezza" eccetera, il nostro cervello agirà come un terreno arido.** Le radici avranno difficoltà a penetrare in profondità, portando alla crescita di alberi deboli e fragili che rappresentano da un lato i nostri pensieri, emozioni e comportamenti distruttivi e dall'altro le nostre relazioni disfunzionali. Il punto è che più useremo comunicazioni tossiche, più, come semi di erbacce che crescono selvatiche e invadono il terreno, avveleneremo le nostre relazioni impedendo loro di crescere floride e rigogliose.

Per questo, come un giardiniere che sceglie con cura quali semi piantare per ottenere un bellissimo giardino, dobbiamo essere consapevoli della scelta delle parole che usiamo e del loro effetto sulle persone con cui interagiamo.

Ricordiamoci che il nostro linguaggio può essere una forza equilibrante, che spinge ad agire in modo funzionale, oppure una forza squilibrante, che infierisce sul potenziale umano producendo scompensi, malesseri e, nei casi più gravi, disturbi psicopatologici.

La scelta delle parole che usiamo e come le
armonizziamo all'interno delle frasi è la scelta
di quale giardino interiore e interpersonale
decidiamo di coltivare.

4.1.1 Parole e immagini verbali

I pensieri sono processi mentali che si esprimono sotto forma di idee, associazioni, opinioni, ricordi, caratterizzati da “parole e immagini mentali”. Le parole che scegliamo di usare hanno dunque il potere di creare delle vere e proprie immagini nella mente delle persone. A seconda delle parole che utilizziamo, le immagini mentali che svilupperemo saranno positive o negative.

Quando accordiamo le parole in frasi che evocano immagini mentali positive, possiamo creare un’atmosfera di fiducia, comprensione e collaborazione. Al contrario, quando combiniamo le parole in frasi che evocano immagini mentali distruttive e negative, possiamo creare incomprensioni, conflitti e tensioni nelle nostre relazioni.

Le parole che pensiamo, diciamo o scriviamo
Influenzano la mente e dunque la costruzione
della nostra realtà.

L’utilizzo che facciamo delle parole incide su come pensiamo, sentiamo e agiamo e analogamente incide su come pensa, sente e agisce l’altro.

Questo perché quando parliamo con qualcuno, le parole che usiamo non sono solo suoni o segni. Sono potenti strumenti che creano realtà. Ogni parola che scegliamo ha un impatto sul suo stato d’animo e su quello dell’altro. Una parola può avvicinare o allontanare le persone, può aprire o chiudere le possibilità. Le parole che usiamo oggi determinano i nostri domani e i domani degli altri. Potremmo dire che **il futuro esito dei nostri rispettivi equilibri emotivi dipende in gran parte dalla scelta delle parole che usiamo – o che non usiamo – ogni giorno per comunicare.**

Immaginiamo di stare vicino a qualcuno che ripete continuamente parole negative e deprimenti. Come ci sentiremmo? Probabilmente avremmo voglia di scappare via il prima possibile, perché le sue parole ci contagiano di tanta tristezza, rabbia e frustrazione, facendoci sentire senza energia e senza speranza.

Il punto è che dobbiamo diventare consapevoli di cosa diciamo e pensiamo e a cosa ci esponiamo, perché indirettamente tutto questo ha a che fare con le decisioni che prendiamo ogni giorno e influenza la direzione che stiamo scegliendo di dare alla nostra vita.

E siamo sempre noi a scegliere che parole usare per comunicare. Cambiando le parole, inizieremo a cambiare la nostra vita.

Se prendiamo consapevolezza di questo, potremo avere il potere di scegliere come comunicare in ogni situazione in cui ci troviamo. Cambiando le nostre parole, la prospettiva diventa più efficace.

Quando ci impegniamo a sostenere e incoraggiare sia noi che gli altri con gentilezza, utilizzando parole che hanno un impatto positivo, liberiamo le nostre risorse interiori e ci allontaniamo dalle parole critiche che il nostro giudice interiore ripete incessantemente

nella nostra testa. Questo ci permette di creare un ambiente più favorevole alla crescita e al benessere, sia per noi stessi sia per le persone che ci circondano.

4.2 Il legame tra comunicazione e chimica cerebrale

Le parole possono nutrire la mente e il corpo di alcuni ormoni e neurotrasmettitori che a loro volta condizionano l'equilibrio emotivo interno.

Quando parliamo o pensiamo, il nostro cervello attiva particolari reazioni biochimiche dentro di noi. Le parole che evocano immagini mentali e sensazioni piacevoli incoraggiano la produzione di ormoni e neurotrasmettitori che possono generare sicurezza, vicinanza, piacere e benessere, migliorando la qualità della relazione. Tra questi la serotonina, la dopamina, l'ossitocina e le endorfine, solo per citarne alcuni.

Facciamo un esempio:

“Sono capace di imparare e migliorare costantemente, grazie al mio impegno e alla mia determinazione. Credo in me e nelle mie capacità, perché sono una persona unica e speciale, con tanto da offrire al mondo. Continuo a concentrarmi sui miei obiettivi, perché ogni passo avanti che faccio mi avvicina sempre di più alla realizzazione dei miei sogni.”

Queste frasi incoraggiano a credere in se stessi e a sviluppare una maggiore fiducia e sicurezza, stimolando sensazioni di armonia e benessere tipiche della **serotonina**.

La dopamina, invece, svolge un ruolo chiave nel sistema di ricompensa del cervello e viene rilasciata quando facciamo qualcosa di piacevole o gratificante, facendoci sentire talmente soddisfatti da indurci a ripetere un dato comportamento nel tempo.

Facendo un esempio, quando facciamo dei complimenti sinceri o diamo dei feedback positivi alle altre persone, queste saranno più predisposte a ripetere quell'azione nel tempo perché l'abbiamo rinforzata positivamente con le nostre parole.

“Ho apprezzato molto la tua disponibilità ad aiutarmi questa settimana. Sei davvero una persona speciale perché mi fai sentire a mio agio e sei capace di ascoltarmi e darmi una mano con tanta generosità.”

Questa frase incoraggia a perseverare nei comportamenti riconosciuti e apprezzati, stimolando la sensazione di soddisfazione e piacere associata ai feedback ricevuti. In più questa frase stimola l'**ossitocina** e le **endorfine**.

L'ossitocina è un ormone legato all'empatia, ai legami sociali e all'affettività che viene prodotto quando ci leghiamo emotivamente a qualcuno o quando sperimentiamo l'amore romantico. Ci fa sentire vicini e connessi agli altri. Altre parole che l'attivano sono ad esempio: “Sono qui con te, ti ascolto”, “Ti sono vicino”, “Mi fa piacere aiutarti”, “Ti do una mano volentieri”.

Queste frasi solitamente attivano il cervello limbico e neocorticale, predisponendo la persona a sentirsi amata e a trovare soluzioni per risolvere le sfide che si trova ad affrontare.

D'altra parte, quando utilizziamo comunicazioni tossiche, produciamo effetti negativi e influenziamo in parte neurotrasmettitori e ormoni come la **noradrenalina** e il **cortisolo**, che possono generare stress, tensione e disconnessione nell'altra persona, peggiorando la qualità della relazione, preparandoci alla fuga o al combattimento. Questi ormoni ci fanno sentire nervosi, in allerta e pronti a reagire, portando all'attivazione del cervello rettiliano e limbico. Il cortisolo a lungo andare può anche causare una ridotta efficienza del sistema immunitario, ipertensione, una diminuzione dei livelli energetici e sensazioni di affaticamento e stanchezza.

Ad esempio, invece di dire: "Non riesco a farcela! Basta mollo tutto!", innescando il cortisolo, possiamo dire: "Posso metterci impegno e valutare quali azioni nuove posso fare per raggiungere i miei obiettivi".

Cambiando tipologia di parole nella frase, cambia l'emozione che si innesca in noi.

Ogni qual volta ascoltiamo o usiamo particolari parole tossiche e demotivanti, nella nostra mente e corpo si produce un **mix biochimico che condiziona le nostre emozioni e i nostri comportamenti**, il più delle volte senza che ce ne accorgiamo o ne abbiamo piena consapevolezza.

Se diventiamo consapevoli dei meccanismi che riguardano il nostro funzionamento interno, possiamo cambiare il modo in cui il cervello reagisce alle valutazioni che fa della realtà, cambiando il modo di interpretarla e rieducandoci a parlare in modo nuovo.

È importante notare che l'effetto delle parole sulla produzione di ormoni e neurotrasmettitori può variare da persona a persona e dipendere da fattori come l'esperienza, la personalità, il contesto o altri fattori individuali, come associazioni e ricordi che ogni persona ha creato nel tempo nella propria mente.

Alla luce di questo, imparare a scegliere parole più efficaci e ridurre l'uso di comunicazioni tossiche può essere una delle abilità più importanti che possiamo acquisire nella nostra vita.

4.2.1 Formarsi o sforzarsi per comunicare in modo efficace?

Per essere efficaci non abbiamo bisogno di "dover fare" in modo forzato, ma di "poter scegliere" con consapevolezza. Non dobbiamo sentirci costretti da nessuno a sforzarci a tutti i costi di applicare rigidamente ciò che impariamo.

Un altro modo che considero più utile per approcciarsi alla comunicazione efficace è *formarsi*, ovvero avere una mente aperta ed elastica alla conoscenza e all'esplorazione di

sé, sperimentandosi ogni giorno per plasmare le proprie competenze e capacità. Questo significa iniziare a **guardare il pianeta in cui viviamo come una grande "scuola"**.

Siamo tutti maestri e tutti allievi. Ogni giorno possiamo esercitare le nostre abilità comunicative nella grande palestra chiamata vita.

Imparare la comunicazione efficace è come imparare una nuova lingua: se non conosciamo il giapponese all'inizio è difficile parlarlo, ma dopo aver compreso le regole grammaticali di base e fatto un po' di allenamento si cominceranno a vedere i primi risultati.

Avere questa nuova visione del proprio processo di apprendimento implica riconoscere e accettare il fatto che a volte, mentre ci alleneremo a usare un novo modo di comunicare, arriverà il nostro giudice interiore per criticarci e lamentarsi con noi per come diciamo e facciamo le cose.

Quando ce ne accorgiamo iniziamo a sorridere per averlo riconosciuto e a disinnescarlo andando avanti, allenandoci a usare al meglio ciò che stiamo imparando.

Accogliamo con gentilezza ogni significativo passo avanti fatto nel nostro cammino.

Continuando a lavorare attivamente per migliorarci, con costanza e gentilezza, tutti possiamo acquisire nuove abilità di comunicazione efficace.

"Comunicazione efficace" non significa imparare strategie per non arrabbiarsi mai, per essere sempre sorridenti e felici a tutti i costi, *forzandosi* nel dire le cose, ma significa **esprimere ed esternare ciò che si pensa e si prova, imparando a farlo in modo aperto ed efficace.**

Per questo un importante promemoria da tenere sempre a mente è che non dobbiamo forzarci, ma lasciarci formare.

La maggior parte delle persone non ci prova neanche. Il fallimento iniziale fa parte di tutti i processi di apprendimento, di crescita e di evoluzione. È per chi persevera con costanza e determinazione che arriva il successo.

Potremo sempre scegliere cosa dire e come dirlo per sviluppare una comunicazione più sicura ed efficace.

Noi abbiamo il potere di scegliere:

- le parole che usiamo per comunicare con noi stessi e con gli altri;
- le persone che frequentiamo e che ci ispirano positività e fiducia;
- la direzione che vogliamo dare alla nostra vita, in base ai nostri valori e ai nostri obiettivi.

Prendiamo in mano la nostra vita e iniziamo a usare le parole come strumenti per creare la realtà che desideriamo. Usiamole per incoraggiarci, entusiasmarci, per interessarci a ciò che facciamo. Usiamole per esprimere il nostro potenziale e per realizzare ciò che conta davvero per noi.

4.3 Parole tossiche e parole efficaci

È incredibile quante parole ci siano nella nostra lingua, ma spesso ci limitiamo a utilizzarne solo alcune. Cosa succede quando usiamo sempre le stesse parole? Limitiamo la nostra descrizione degli altri e del mondo che ci circonda, rischiando di fraintendere ciò che vediamo e sentiamo.³¹

Ad esempio, se non conosciamo il nome di un'emozione, potremmo confonderla con un'altra. Oppure potremmo fraintendere un comportamento perché lo guardiamo solo da una prospettiva e usiamo le stesse parole di sempre per descriverlo.

La soluzione è imparare ad avere consapevolezza delle parole che usiamo e arricchire il nostro vocabolario per comunicare al meglio.

Sviluppare un nuovo linguaggio ci aiuterà a cogliere sfumature che prima non avevamo considerato. Questo cambierà il nostro modo di pensare e di interpretare la realtà, con conseguenze positive sulle nostre emozioni e sulla nostra comunicazione con gli altri.

Come abbiamo visto precedentemente, le parole possono avere un impatto enorme sulla nostra vita: possono essere fonte di gioia o di dolore, di successo o di fallimento, di crescita o di stagnazione. Riflettiamo sulle parole che usiamo di più ogni giorno: sono parole che evocano immagini, sensazioni piacevoli o spiacevoli? Sono parole che incoraggiano o scoraggiano? Sono parole che avvicinano o allontanano?

Chiariamo subito che **non sono le singole parole in sé a essere buone o cattive, ma è il modo in cui le scegliamo**, le armonizziamo nelle frasi ed è come le esprimiamo ripetutamente in certe nostre comunicazioni a determinarne la tossicità. Più che parole tossiche ed efficaci, possiamo dunque parlare di "comunicazioni tossiche", che avvelenano le nostre relazioni, e "comunicazioni efficaci" che creano al contrario un clima armonioso. Questa differenza teorica ci serve per fare esercizio e impiegare un nuovo modo di comunicare, per cambiare il nostro *mindset* (atteggiamento mentale) e per applicare con più facilità i copioni comunicativi.

³¹ ROSENBERG MARSHALL, *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla Comunicazione Non violenta*, Esserci Edizioni, Reggio Emilia 2003.

4.4. Le comunicazioni potenzialmente attivanti

L'uso sistematico e ricorrente di comunicazioni tossiche e demotivanti incide sul nostro benessere perché attiva in modo molto frequente il cervello rettile e limbico, che si occupano della nostra sopravvivenza.

Se dicessi in questo momento: "Attenzione! Ora farò un urlo, ma non avere paura perché sto solo scherzando!", anche solo dicendo le parole "attenzione", "urlo" e "non avere paura", probabilmente l'altra persona scatterebbe comunque in allerta, indipendentemente dalla sua volontà.

La nostra mente e il nostro corpo reagiscono in millesimi di secondo alla percezione di minaccia, anche se razionalmente sappiamo che non c'è motivo di avere alcuna paura. Il modo in cui disponiamo alcune tipologie di parole nelle frasi può assumere dunque per il nostro cervello una connotazione negativa di pericolo o di allarme.

Ad esempio le espressioni "Stai attento", "Fermati subito!", "Sei in pericolo", "Smetti di avere troppa paura!", "Ti vuole fare del male! Ce l'ha con te" , possono già innescare una piccolissima attivazione emotiva, scatenando la risposta di lotta, fuga o freezing nel cervello rettile e limbico, causando una reazione di stress e ansia.³²

Esistono **categorie di parole "potenzialmente attivanti"**.

Queste categorie di parole non sono esaustive, né assolute, ma servono a farci riflettere sulle nostre comunicazioni quotidiane per iniziare a comunicare e ad agire diversamente. Non dobbiamo pertanto eliminarle completamente dal nostro vocabolario, ma quando le usiamo dovremmo tenere conto da un lato dell'obiettivo che vogliamo raggiungere usandole, dall'altro degli effetti che potenzialmente potrebbero produrre nelle nostre comunicazioni con gli altri.

4.4.1 Le negazioni

Molte persone vogliono dare messaggi positivi utilizzando frasi formulate al negativo. Questo è poco coerente perché, come abbiamo visto, le parole evocano delle immagini intrinseche che impattano a livello emozionale in modo incisivo. Ad esempio:

"No no no, hai perfettamente ragione!"

"No, come ti ho detto,..."

"No, credimi, è come dico io..."

"No dai, non pensarci troppo!"

³² ELLIS, ALBERT-HARPER, ROBERT A., *A pensar bene si vive meglio. Come superare i pensieri irrazionali*, Erickson, Trento 2016.

Il "no" è una parola che blocca, chiude, paralizza, mette sulla difensiva l'altro, assume una connotazione negativa anche quando lo usiamo come intercalare.

Il "non" all'inizio delle frasi instilla un dubbio nel tuo cervello, così che il "Non pensarci troppo" si trasforma in un "Pensaci di più".

Lo psicologo americano Dan Gilbert (1991) ha dimostrato in modo brillante che il sistema cognitivo umano è caratterizzato da una tendenza fondamentale: quando sono proposte delle affermazioni, il sistema cognitivo opera considerandole vere per principio; solo in un secondo momento vengono attuate delle procedure di verifica, i cui risultati possono mettere in discussione la loro validità fino a rigettarle come false.

Invece quando una frase è in forma negativa, il sistema cognitivo compie maggiori "sforzi" per elaborarla, innescando operazioni più complesse e dispendiose, perché dovrà operare opportune trasformazioni per comprenderla. Questa ipotesi è supportata anche dai risultati di ricerche nel campo della psicolinguistica (Carpenter-Just, 1975; Clark-Chase, 1972). Pertanto iniziamo a spostare la nostra attenzione su ciò che vogliamo mettere in risalto piuttosto che su ciò che vogliamo evitare.

Iniziare un discorso esprimendo una cosa negativa crea un effetto *priming* negativo, ovvero tutto ciò che viene detto successivamente viene innestato su uno stato d'animo spiacevole piuttosto che piacevole.

Così molte relazioni vengono letteralmente rovinare da *misunderstanding* comunicativi che si caratterizzano per l'uso ricorrente di numerose negazioni nelle frasi, anche quando si vuole esprimere consenso. Dunque, esercitiamoci a formulare le frasi in forma affermativa piuttosto che in forma negativa.

Concentriamoci nel dire ciò che vogliamo piuttosto che ciò che non vogliamo.

Leggiamo questi esempi.

FRASI CON NEGAZIONI:

- Non ti arrabbiare.
- Non prendertela.
- Non ti preoccupare.
- Non abbatterti.
- Non devi stare così.
- Non ci pensare.

- Non pensarci troppo!
- No, non è un problema.
- Non per criticare, ma....
- Non per farmi i fatti tuoi, ma...

FRASI CON AFFERMAZIONI:

- Manteniamo la calma.
- Sono qui con te, troviamo insieme una soluzione.
- Ne usciamo insieme.
- Rialzati.
- Posso fare qualcosa per farti sentire meglio?
- Lascia andare.
- Concentriamoci su una soluzione per risolvere la situazione.
- È un piacere.
- Vorrei far notare che...
- Ho un'osservazione da fare...
- Vorrei condividere con te...
- Non male...
- Fantastico! Ottimo lavoro! Sembra un gran passo avanti!

Le parole "no" e "non" sono tuttavia molto efficaci quando vogliamo stabilire i nostri sani confini e preservare il nostro spazio vitale nella relazione.

4.4.2 Le generalizzazioni

Le parole che rientrano nelle generalizzazioni, come "sempre", "mai", "tutti", "nessuno", "niente", sono definite "parole assolute", in quanto implicano una verità universale senza eccezioni. Queste parole sono spesso utilizzate per generalizzare, esagerare o semplificare le cose. Tuttavia, le parole assolute possono:

- **essere inaccurate rispetto alla realtà:** ad esempio, se diciamo "**Nessuno** mi capisce", è probabile che sia un'iperbole, in quanto ci sono alcune persone che possono capirci. In questo caso, l'utilizzo di parole assolute può far sembrare poco credibili o poco affidabili;
- **portare a fraintendimenti:** possono far sembrare che ci sia solo una verità, senza considerare le eccezioni. Ad esempio, "**Tutti** i gatti sono arancioni" potrebbe essere un'affermazione che viene contraddetta dall'esistenza di gatti neri, bianchi o striati. In questo caso, l'utilizzo di parole assolute può portare a incomprensioni o a discussioni poco produttive;
- **essere polarizzanti:** l'utilizzo di parole assolute dà una visione polarizzata del mondo, in cui le cose sono o "tutte bianche" o "tutte nere" , senza sfumature. Questa visione polarizzata porta a una scarsa empatia o comprensione delle posizioni altrui. Ad esempio, la frase "Le persone che lavorano nei servizi pubblici non sono mai disponibili" è un'affermazione semplicistica, non tiene conto delle eccezioni e semplifica troppo la realtà. Ci sono molte persone che lavorano nei servizi pubblici che sono estremamente disponibili e si impegnano per fornire un servizio di qualità. Un modo migliore per esprimere il concetto potrebbe essere: "Mi è capitato di trovare sia professionisti poco disponibili, sia professionisti che fanno del loro meglio per aiutare i loro clienti"

Leggiamo questi esempi:

GENERALIZZAZIONI:

- Tutti ce l'hanno con me...
- Nessuno mi ascolta mai!
- No, non ho niente...
- Succedono sempre tutte a me!
- È sempre la stessa storia!

- Non piaccio a nessuno!
- Litighiamo sempre!

COMUNICAZIONE PIÙ EFFICACE:

- Alcune persone apprezzano la mia compagnia.
- Vorrei che le mie opinioni venissero prese più in considerazione.
- Al momento faccio fatica a parlarne.
- In questo periodo vorrei che le cose andassero meglio.
- In questo momento posso trovare nuovi modi per affrontare questa situazione.
- A qualcuno piaccio.
- Ogni tanto facciamo fatica a comprenderci.

4.4.3 Le avversative

Le congiunzioni avversative come "ma", "però", "bensì", "anzi", "tuttavia", "invece", "nondimeno", "eppure", "piuttosto", possono creare un contrasto tra due affermazioni senza fornire una soluzione o una via d'uscita, generando un conflitto tra le idee.

L'uso delle avversative può portare una sensazione di tensione e opposizione tra le parti coinvolte nella comunicazione, soprattutto quando c'è una discussione. Questo può condurre a un'impasse nella relazione, dove il mittente e il ricevente continuano a contrastarsi senza trovare una soluzione o un compromesso per andare avanti.

Inoltre, l'uso sistematico di parole avversative può determinare difficoltà nella comprensione reciproca e generare un distacco emotivo tra gli interlocutori, soprattutto se si esprime la negazione di ciò che l'altro ha appena detto. Pertanto, è importante utilizzare le parole avversative con parsimonia e cercare di bilanciarle con le **congiunzioni copulative o con formulazioni alternative**, al fine di rendere la comunicazione più efficace. Ad esempio, al posto delle congiunzioni avversative "ma/però/anzi", è possibile utilizzare congiunzioni copulative come la "e".

In questo modo si evita di creare un contrasto troppo netto tra le due posizioni e si favorisce una comunicazione più fluida e condivisa.

Ad esempio:

AVVERSATIVE:

- ma/però/anzi
- eppure
- tuttavia
- bensì
- invece
- piuttosto

CONGIUNZIONI EFFICACI:

- e
- pure
- anche/inoltre
- altresì
- inoltre
- in aggiunta

4.4.4 Le giustificazioni

Le "frasi di giustificazione" si riferiscono alle dichiarazioni o alle spiegazioni che le persone offrono per cercare di difendere o spiegare il proprio comportamento o le proprie scelte, senza assumersi la responsabilità delle conseguenze delle proprie azioni. Quando qualcuno si sente accusato o criticato per qualcosa che ha fatto o detto, può tendere a utilizzare queste frasi per cercare di giustificarsi o dimostrare che le sue azioni erano ragionevoli o accettabili. Tuttavia, a volte **le eccessive giustificazioni possono essere percepite come inefficaci o poco credibili**, specialmente quando la persona sembra non

comprendere l'impatto negativo che il suo comportamento può avere sugli altri ed è concentrata sul soddisfacimento delle proprie esigenze a discapito di quelle altrui.

Le eccessive giustificazioni:

- **non trasmettono sicurezza:** quando una persona si giustifica continuamente può trasmettere l'idea di non essere sicura delle proprie decisioni o delle proprie azioni. Questo può indebolire la sua autorevolezza e la sua capacità di convincere gli altri;
- **non promuovono la comprensione reciproca:** le giustificazioni possono essere percepite come "scuse" o come tentativi di evitare le critiche, anziché come un modo per spiegare la propria posizione in modo chiaro e conciso. Questo può ostacolare la comprensione reciproca e la possibilità di trovare un punto d'incontro;
- **non valorizzano la propria esperienza:** quando ci si giustifica troppo si rischia di sminuire o sottovalutare la propria esperienza o le proprie competenze. Questo può rendere difficile il riconoscimento della validità delle proprie opinioni o delle proprie scelte.

Per questi motivi è importante adottare uno stile comunicativo più assertivo, che permetta di esprimere le proprie opinioni con chiarezza e rispetto reciproco, mettendo in luce i propri punti di forza e le ragioni che hanno portato a prendere una determinata decisione o a adottare un certo comportamento. In questo modo, sarà più facile comunicare con autorevolezza e far comprendere agli altri la propria posizione.

Esempi:

GIUSTIFICAZIONI:

- Mi scuso per il ritardo, ma il traffico ogni mattina è troppo intenso ed è così difficile riuscire ad arrivare puntuali...
- Non ho inviato la mail perché non volendo è successo che il mio computer è stato fuori uso per tutta la giornata, non sapevo come fare...

COMUNICAZIONE PIÙ EFFICACE:

- Sono arrivato in ritardo. D'ora in poi mi impegnerò a essere più puntuale.
- Oggi invio la mail che ieri era in consegna. In futuro mi impegnerò a creare un promemoria per le attività importanti così da organizzarle al meglio.

4.4.5 Le incertezze

Le parole "spero", "provo" e "cerco" esprimono un'incertezza o una debolezza nell'affermare qualcosa. Se diciamo "Spero che tu possa capirmi", si sta esprimendo una speranza ma non una certezza, il che potrebbe non convincere del tutto l'interlocutore. Allo stesso modo, se diciamo "Provo a fare questo lavoro", si sta ammettendo che si sta solo provando e non si è sicuri di poterlo fare. Questo può creare dubbi e incertezze in noi e nell'interlocutore, che potrebbe non avere la fiducia necessaria per affidarci il nuovo incarico. Invece di usare parole come "spero", "provo" o "cerco", potresti utilizzare parole e frasi decise per esprimere le tue opinioni o intenzioni.

Esempi:

INCERTEZZE:

- Spero che tu possa venire alla festa...
- Provo a fare questo lavoro...
- Cerco di dare l'esame... ci provo...
- Spero di essermi spiegata...
- Speriamo di rivederci presto...

COMUNICAZIONE PIÙ EFFICACE:

- Mi piacerebbe averti alla mia festa.
- Faccio del mio meglio e sono fiero di fare questo lavoro.
- Mi impegno a studiare perché voglio dare l'esame e superarlo.
- Mi auguro di avervi aiutato a comprendere meglio questo argomento.
- Mi auguro di rivederti presto.

4.4.6 Le frasi fatte

Le "frasi fatte" o "luoghi comuni" sono quelle espressioni stereotipate che vengono utilizzate per rispondere a situazioni comuni senza dover fare uno sforzo eccessivo per pensare a qualcosa di più appropriato, autentico o originale.

Queste frasi possono essere inefficaci e persino dannose in certi contesti, perché **non tengono conto della situazione specifica** dell'interlocutore e della complessità delle sue emozioni o dei suoi problemi. Risultano a volte poco empatiche e poco accoglienti.

Ad esempio, dire "Stai tranquilla!" a qualcuno che sta attraversando un momento di forte ansia o preoccupazione può essere percepito come un modo superficiale e insensibile di minimizzare il suo stato d'animo. Allo stesso modo, dire "Ma guarda che c'è di peggio!" o "C'è chi sta peggio di te!" può essere percepito come una mancanza di empatia e di sensibilità verso la sofferenza altrui.

In generale è utile comunicare in modo autentico facendo domande all'altro e mettendosi dal suo punto di vista, scegliendo parole che tengano conto della situazione e delle sue esigenze specifiche.

Esempi:

FRASI FATTE:

- Stai tranquilla!
- C'è di peggio...
- C'è chi sta peggio di te!
- Ascolta un cretino!
- Te l'avevo detto!

COMUNICAZIONE PIÙ EFFICACE:

- Sono qui per te. Ti va di parlarne?
- Noto che questa situazione genera preoccupazione, ecco perché mi piacerebbe vedere le cose sotto una nuova prospettiva. Troviamo il lato positivo della situazione.
- Ci sono molte persone che stanno affrontando questa sfida. Cerchiamo di concentrarci su di te, sono qui per aiutarti.
- Sono felice di sentire la tua opinione e mi piacerebbe mostrarti altre prospettive.

- Ok, può capitare. Possiamo trovare un'altra soluzione. Ciascuno di noi impara cose nuove ogni giorno.

4.4.7 Le scuse ripetute

In questa categoria rientrano le frasi con le quali la persona tende a scusarsi troppo spesso anche per cose che non necessitano di una vera e propria richiesta di scuse. Questo tipo di comunicazione rende meno autorevoli e risulta inefficace a spiegare le proprie opinioni agli altri per diverse ragioni.

- **Riduce la fiducia personale:** quando una persona si scusa troppo spesso può trasmettere l'idea di non avere abbastanza fiducia in se stessa o di non essere sicura delle proprie azioni o decisioni. Questo può ridurre la capacità di prendere decisioni efficaci.
- **Ostacola la chiarezza del messaggio:** le scuse ripetute possono rendere il messaggio confuso o poco chiaro. Se la persona si scusa per cose che non richiedono delle vere scuse, può creare una sensazione di incertezza o ambiguità nel suo interlocutore.
- **Riduce l'autorevolezza:** scusandosi eccessivamente, una persona può apparire debole, passiva o poco autorevole. Questo può ridurre la possibilità di essere presi sul serio e di convincere gli altri della validità delle proprie opinioni.

Per questi motivi è importante scusarsi quando c'è una reale motivazione che ci vede responsabili di una nostra comunicazione o azione inefficace; d'altro canto è preferibile adottare uno stile comunicativo più assertivo, che permetta di esprimere le proprie opinioni con chiarezza e rispetto reciproco. In questo modo, sarà più facile rendere gli altri ben disposti ad ascoltare la nostra posizione.

Esempi:

SCUSE RIPETUTE:

- Mi scuso per la mia ignoranza, posso farle una domanda stupida?
- Mi dispiace se ti ho fatto arrabbiare, scusami tanto se ho detto qualcosa di sbagliato, non era mia intenzione offenderti, perdonami!
- Potrebbe dirmi qualcosa in più al riguardo? Grazie per il suo aiuto.
- Mi dispiace disturbarti, scusami se ti chiamo a quest'ora tarda, so che magari stavi dormendo, mi perdoni se ti rubo un attimo?

- Scusa per il ritardo, è colpa del traffico, non pensavo ci fosse così tanto caos per strada, spero che tu non abbia aspettato troppo, ti chiedo perdono!

COMUNICAZIONE PIÙ EFFICACE:

- Mi piacerebbe sapere la sua opinione su questa questione. Potrebbe dirmi qualcosa in più al riguardo? Grazie per il suo aiuto.
- Mi rendo conto che ho usato delle parole offensive in questo momento.
- In realtà la mia intenzione era diversa: vorrei trovare insieme una soluzione per risolvere la situazione.
- Ciao, hai un minuto per me?
- Grazie per avermi aspettato. Finalmente ce l'ho fatta!

Quando le persone diventano il bersaglio di critiche, svalutazioni, obblighi e lamentele incessanti cominciano a sentirsi inferiori, controllate e indispettite.

Questo **crea squilibrio nella relazione** e aumenta il risentimento e il conflitto.³³

CAPITOLO 5

³³ CARNEGIE DALE, *Come risolvere efficacemente i conflitti nella tua vita*, Bompiani, Milano 2022.

CREARE RELAZIONI POSITIVE CON LA COMUNICAZIONE EFFICACE

Pensare alle parole da usare prima di parlare aiuta a dire le cose senza ferire l'altro. In più può aiutarci a dare voce al nostro mondo interiore per facilitare il dialogo con chi ci circonda in modo da creare più ascolto, rispetto, empatia, comprensione e fiducia.

Le nostre relazioni interpersonali funzionano sulla fiducia. Senza fiducia si lascia spazio alla diffidenza, all'incomprensione, al sospetto, al retropensiero.

Quando nella relazione c'è fiducia, ciascuno è in grado di dare e fare di più.

L'uso della comunicazione efficace va a migliorare da un lato la qualità del nostro dialogo interno, dall'altro a rinforzare la fiducia che costruiamo nelle nostre relazioni con gli altri. Utilizzare certe parole piuttosto che altre genera un clima di apertura e trasparenza, utile a ridurre le tensioni e a risolvere i conflitti. In più, **le parole che scegliamo di utilizzare possono influire sulla percezione che gli altri hanno di noi**, sulle loro emozioni e, di conseguenza, sulle percezioni che hanno anche di se stessi.

5.1 L'empatia e la sintonizzazione emotiva

Gli esseri umani non sono fatti per vivere da soli. Prendersi cura degli altri significa essere in grado di creare relazioni collaborative con le persone della nostra vita, imparando a bilanciare le nostre esigenze con la comprensione delle emozioni e del punto di vista di chi ci circonda. "Sentire i sentimenti" degli altri significa attivare la componente emozionale dell'empatia; "comprendere lo stato d'animo" degli altri interessa la componente cognitiva dell'empatia. *L'empatia* si riferisce dunque sia alla capacità di sentire, in risonanza, l'emozione dell'altro, sia al comprendere le sue emozioni, pensieri ed esperienze.

I **neuroni specchio** presenti nelle nostre aree corticali ci consentono di entrare in risonanza con lo stato emotivo-cognitivo di un altro soggetto.³⁴

La risonanza è espressione di un processo di assimilazione del comportamento dell'altro al proprio che, in modo meraviglioso, attiva la compartecipazione al vissuto che l'altro sta sperimentando.

Pensiamo che dono ci ha regalato la natura: in quanto esseri viventi possiamo entrare in connessione profonda con gli altri per cooperare nella relazione e possiamo comprenderne le emozioni sottostanti per rispondervi in modo adeguato. Grazie a una comunicazione più empatica possiamo affrontare in modo pacifico le incomprensioni, gestire malintesi, superare i fraintendimenti e sviluppare più fiducia nelle nostre relazioni.

³⁴ RIZZOLATTI, GIACOMO-SINIGAGLIA, CORRADO, *So quel che fai. Il cervello che agisce e i neuroni specchio*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2006.

La scelta di alcune tipologie di parole può sintonizzarci emotivamente con gli altri. Questa riflessione ci porta a considerare non solo la correlazione tra l'empatia e la **risonanza interna percettivo-emozionale**, ma anche quella tra l'empatia e la **risonanza linguistico-culturale**. Le parole hanno infatti anche il potere di evocare significati culturalmente costruiti³⁵, oltre a immagini mentali e simboli, e alcuni termini possono essere più efficaci di altri per attivare l'empatia e per regolare le emozioni.

5.2 L'effetto delle parole sulla regolazione emotiva

Uno studio condotto da Liberman³⁶ e collaboratori (2007) ha evidenziato il potere regolatorio delle parole sull'attivazione emozionale.

I ricercatori hanno utilizzato la risonanza magnetica funzionale per studiare come le parole che usiamo per etichettare le nostre emozioni hanno un effetto sulla nostra capacità di gestirle. Hanno scoperto che identificare verbalmente un'emozione ha un impatto sulla riduzione della risposta di alcune parti del cervello coinvolte nel controllo emotivo, come l'amigdala e altre regioni limbiche.

Le parole che ascoltiamo o che diciamo a noi stessi o agli altri possono influenzare la nostra regolazione emotiva interna. Le parole efficaci possono ridurre lo stress e promuovere una sensazione di benessere. Al contrario, le parole tossiche possono alimentare sentimenti diversi, come tristezza, ansia o rabbia.

Ma c'è di più. Le parole possono influenzare anche le connessioni con gli altri. Dagli studi condotti nel campo è stato osservato che il lobo frontale dorsolaterale, una zona del cervello responsabile delle funzioni esecutive metacognitive, è coinvolto nella regolazione della nostra attività linguistica e culturale. Questa regione del cervello ci permette di fare molte **operazioni per entrare in sintonia con gli altri**: ci fa comprendere i processi mentali, ci consente di rappresentare quali sono i nostri bisogni e intenzioni e coordina le nostre azioni con quelle delle altre persone per raggiungere obiettivi comuni³⁷.

È dunque attraverso le parole che possiamo nutrire le relazioni e renderle solide, basandole sulla fiducia, l'empatia e il rispetto reciproco.

Chiediamoci dunque quali sono le parole che aiutano di più le persone a creare un ambiente comunicativo positivo.

³⁵ BRUNER, JEROME, *La mente a più dimensioni*, Laterza, Bari 1988.

BRUNER, JEROME, *La ricerca del significato. Per una psicologia culturale*, Bollati Boringhieri, Torino 1992.

³⁶ Nato nel 1937, è stato professore di psichiatria nella facoltà della UCLA School of Medicine dal 1970 al 1978.

³⁷ CECCARELLI MAURIZIO, *L'empatia: modello biopsicosociale e implicazioni terapeutiche*, in *Empatia e relazione terapeutica*, "Psicobiettivo", XXXV, 2, 2015.

A oggi non esiste una lista esaustiva e definitiva di tutte le parole che funzionano per risolvere ogni situazione, dato che nelle relazioni ci sono dinamiche articolate, caratterizzate da particolari sfumature che vanno esplorate caso per caso. Quello che tuttavia ci aiuta a identificare una parola come più efficace rispetto a un'altra è l'intenzione, ovvero il perché la usiamo, e la consapevolezza di come può essere percepita e "sentita emotivamente" da noi e dagli altri.

5.2.1 Le parole empatia

Spesso i sentimenti non vengono considerati importanti.

Ci viene insegnato a preoccuparci più di cosa è giusto che facciamo per non essere "giudicati male" dagli altri, anziché a entrare in connessione profonda con i sentimenti che le persone provano.

Esempi di parole empatia:

“Ti sono vicino”

“Ti ascolto”

“Sono qui per te”

Queste parole esprimono ascolto, comprensione, sostegno verso gli altri e possono essere usate in molte situazioni della vita quotidiana.

5.2.2 Le parole affermazione

La parola "sì" esprime consenso, accettazione, positività, interesse e disponibilità. **Il "sì" facilita il dialogo e la collaborazione, perché crea un clima di fiducia e armonia,** aiutando a mantenere un dialogo costruttivo e positivo. Possiamo usarlo, oltre che per esprimere il nostro consenso, anche a inizio frase per prendere tempo e pensare prima di dare una risposta. Ad esempio, invece di rispondere subito a una richiesta con un "no" sbrigativo (che come abbiamo visto può essere molto attivante), potremmo utilizzare il "sì" nella parte iniziale del messaggio per indicare che stiamo ancora valutando la richiesta o che vogliamo ponderare altre possibilità.

"Sì, ora ci penso."

"Sì, ho bisogno di considerare più opzioni."

"Sì, ho capito."

"Sì, mi è chiaro."

"Sì, è vero quando sento dire che..."

"Sì, vediamo di trovare un modo per risolvere la situazione."

"Sì, faccio io." / "Sì, ci guardo io"/"Sì, ci penso io."

"Sì, me ne occupo subito."

In questo modo, grazie all'uso delle affermazioni, il piano inferiore reattivo del cervello del tuo interlocutore inizierà a placarsi e potremo avere il tempo necessario per pensare con calma a una risposta per gestire in modo più efficace la situazione.

5.2.3 Le parole pensiero

Le parole "penso", "considero", "prendo in considerazione", "ci rifletto", "ci ragiono", "ritengo" esprimono **in modo chiaro e diretto il processo mentale di chi parla o scrive**. La nostra assunzione di responsabilità nel pensare e nell'affermare le nostre idee dimostra apertura mentale e sicurezza. Usare le parole pensiero è quindi un modo per comunicare con autorevolezza le proprie opinioni: condividerle è importante per avere un ruolo attivo nella relazione. È anche un modo per stimolare il dialogo e il confronto con chi ci circonda, invitando a condividere i rispettivi punti di vista.

Esempi:

"Penso che entrambi possiamo ascoltare le nostre opinioni e dire la nostra."

"La mia opinione è che possiamo trovare un modo per collaborare insieme."

"Ritengo che sia importante esprimere il proprio punto di vista."

"Interessante, ci rifletto su prima di esprimere la mia opinione."

5.2.4 Le parole emozione

Le parole "sento", "provo", "percepisco", seguite dal nome dell'emozione corrispondente **ci aiutano a esprimere le nostre emozioni e a nominare quelle dell'altro che "sentiamo" in risonanza**. Quando usiamo queste parole facciamo capire agli altri che siamo in ascolto di noi stessi e aperti a risolvere sofferenze e disagi. Dire "sento" una certa emozione è un'esperienza del tutto soggettiva che favorisce in modo onesto e trasparente la condivisione, la comprensione e la fiducia tra le persone.

"Sento tanta rabbia riguardo a questa situazione."

"Provo tristezza quando non ricevo risposta ai messaggi."

"Percepisco irritazione in questo momento, vorrei parlarne."

5.2.5 Le parole bisogno

Le parole "desidero", "ho bisogno di", "vorrei", "mi piacerebbe", **esprimono in modo chiaro e diretto i bisogni e le necessità**. Usando queste parole siamo in grado di comunicare le nostre esigenze, aspettative e richieste in modo assertivo e rispettoso. Questo permetterà di creare una connessione empatica con il nostro interlocutore, facendo capire che siamo chiari riguardo a ciò che vogliamo e che siamo pronti a negoziare per trovare una soluzione più efficace nel risolvere i problemi.

"Desidero che ci sia più condivisione tra noi."

"Ho bisogno di riposarmi in quanto mi sento stanca dopo questa lunga giornata di lavoro."

"Vorrei più collaborazione e aiuto nelle faccende di casa."

"Mi piacerebbe uscire e andare a cena fuori questa sera."

5.2.6 Le parole capacità

Le parole "posso/puoi/possiamo", "sono/sei/siamo in grado di...", "sono/sei capace a..." **esprimono la capacità, la volontà e la possibilità di mettere in campo delle azioni per fare qualcosa, per risolvere i problemi**. Quando usiamo queste parole stiamo invitando ad agire con coraggio, stimolando la motivazione e incoraggiando con fiducia, ottimismo e proattività; dimostriamo di avere una mentalità aperta e flessibile, di essere disposti a cadere per rialzarsi, di sudare per imparare, di sfidare noi stessi per migliorarci e fronteggiare le sfide nel nostro cammino di vita. Queste parole fanno la differenza tra un atteggiamento passivo e uno attivo, tra un problema e una soluzione, tra un semplice sogno e un obiettivo chiaro e definito.

Le parole capacità esprimono il nostro potenziale, comunicano il nostro valore e influenzano positivamente anche il cammino degli altri.

"Sono capace di farlo."

"Sei in grado di riprovare."

"Posso darti il mio parere su questa situazione?"

"Posso esserti d'aiuto?"

"Si può pensare a una nuova soluzione?"

5.2.7 Le parole gratitudine

Esprimere gratitudine, apprezzamento e riconoscimento per tutto ciò che gli altri hanno fatto per noi **contribuisce a rendere le relazioni più felici**. Ad esempio la parola "grazie" crea un legame positivo tra chi la dice e chi la riceve, rafforza la fiducia e la stima reciproca, stimolando la cooperazione e la gentilezza. Le parole gratitudine sono un modo per mostrare rispetto e cortesia verso chi ci offre un aiuto, per valorizzare il lavoro e lo sforzo altrui, per riconoscere i meriti e le qualità di chi ci sta vicino.

Queste parole trasmettono emozioni piacevoli, favoriscono le relazioni umane e sociali contribuendo al benessere personale e collettivo.

"Grazie", "Ti ringrazio", "Sono grato/a", "Apprezzo molto", "Grazie di cuore".

"Grazie per tutto ciò che stai facendo, ne sono grato/a."

"Grazie per il tuo aiuto, mi hai aiutato davvero tanto."

"Grazie per avermi ascoltato/a, significa molto per me."

5.2.8 Le parole unità

Le parole "insieme", "squadra", "uniti", "unione", "gruppo", "in compagnia" hanno la forza di **creare un senso di appartenenza, vicinanza, collaborazione e fiducia tra le persone**. Esprimono l'idea che non siamo soli, che facciamo parte di un gruppo, di una comunità, stimolando la cooperazione, il dialogo e il confronto tra le persone. Le parole unità comunicano un messaggio di ottimismo, di speranza e di entusiasmo, mostrando che siamo pronti a sostenere gli altri e a ricevere il loro sostegno. Queste parole aiutano chi le riceve a sapere che si è al sicuro, che si ha a fianco qualcuno nel viaggio; ci fanno sentire parte di un tutto, perché comunicano che noi contiamo e che esistiamo anche per l'altro.

"Siamo una squadra e possiamo farlo insieme."

"Iniziamo in gruppo a pensare ad altre opportunità e soluzioni."

"Insieme possiamo raggiungere risultati sorprendenti."

"Mi piacerebbe avere la tua compagnia e uscire insieme questo fine settimana."³⁸

³⁸ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

5.3 Una nuova versione efficace di noi stessi

Non è mai troppo tardi per migliorare e diventare la migliore versione di noi stessi. Sviluppando un vocabolario di parole efficaci potremo connetterci con le persone in profondità, potremo descrivere con più gradazioni i pensieri e le emozioni che sentiamo, portandole alla luce con specificità e chiarezza.

Non sottovalutiamo mai il potere delle nostre parole.

Le parole sono un vasto oceano di possibilità, sono gli strumenti più potenti che abbiamo in dono per cambiare la nostra vita.

CAPITOLO 6

IL POTERE DELLA VOCE

La voce umana è un potente mezzo di comunicazione capace di esprimere una vasta gamma di emozioni e significati. **Riflette all'esterno il nostro mondo interno**, consentendoci di entrare in contatto con gli altri in modo straordinario, manifestando, insieme al nostro stato d'animo, il nostro ruolo sociale e la nostra personalità.

Solitamente quando ascoltiamo qualcuno che comunica con insicurezza, nervosismo e tensione, anche noi iniziamo a sentirci a disagio e ansiosi. Lo stesso succede quando ascoltiamo una voce triste, annoiata o arrabbiata.

La nostra voce crea un effetto di "contagio emotivo".

Quando ci troviamo in presenza di un'altra persona che sta esprimendo un'emozione intensa, siamo più inclini a provare uno stato emotivo simile. Ad esempio, quando un gruppo di persone reagisce spaventandosi dopo aver ascoltato notizie che comunicano stress o pericolo, o quando una persona piange e le persone intorno a lei si commuovono nello stesso momento.

Il **contagio emotivo** è attivato dai nostri neuroni specchio³⁹ che innescano gli stessi circuiti cerebrali attivi nell'altro, permettendoci di connetterci per capire cosa sta provando. Se una persona sorride e parla con una voce calma, il nostro cervello attiva questi potenti neuroni che ci fanno sorridere e rispondere con calma a nostra volta. Allo stesso modo, se una persona urla, attraverso il suono acuto della voce il cervello attiva una percezione di "potenziale pericolo" che fa scattare in difesa. Come abbiamo visto, i neuroni specchio sarebbero anche la base dell'empatia, cioè della capacità di "sentire" e comprendere i sentimenti degli altri, senza perdere di vista la nostra prospettiva personale.⁴⁰

La nostra voce dunque contagia emotivamente gli altri, ci descrive e ci identifica, diventando un vero e proprio biglietto da visita nella costruzione delle nostre relazioni interpersonali. Di conseguenza, se non la usiamo in modo efficace potremmo avere un impatto negativo non solo sulla percezione che gli altri hanno di noi, ma anche sulla qualità delle nostre interazioni sociali e professionali.

La buona notizia è che la voce è in ognuno di noi.

Diventare più consapevoli di come usarla è la più grande forza che ci sia.

6.1 Come usare in modo efficace la voce

Anatomicamente la voce umana è la produzione di un suono generato dall'aria che passa attraverso le corde vocali.

³⁹ Rizzolatti, Giacomo-Craighero, Laila, *The mirror-neuron system*, "Annual Review Neuroscience", 2004.

⁴⁰ RIZZOLATTI, GIACOMO-SINIGAGLIA, CORRADO, *So quel che fai. Il cervello che agisce e i neuroni specchio*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2006.

Le corde vocali sono due strisce di tessuto muscolare che si trovano all'interno della laringe, nella parte superiore della trachea. Durante la produzione della voce, le corde vocali si avvicinano e vibrano rapidamente, creando onde sonore che si propagano attraverso la trachea e le vie respiratorie superiori. Le cavità nasali e la bocca agiscono come risonatori, mentre il diaframma e i muscoli respiratori regolano il flusso d'aria attraverso i polmoni e la trachea. Tutto ciò contribuisce in modo singolare alla produzione della voce umana.

Il modo in cui usiamo la voce per comunicare rientra nella comunicazione paraverbale, ovvero la componente del linguaggio caratterizzata dal volume, o intensità della voce, dal tono, dalla velocità e dal ritmo con i quali si susseguono parole e pause; combinando in modo diverso questi elementi si ottengono diversi "colori della voce" con differenti effetti pragmatici in chi ci ascolta⁴¹.

6.1.1 I colori della voce

Ho sentito parlare per la prima volta del modello teorico dei colori della voce da Ciro Imparato, uno psicologo, formatore e doppiatore italiano. La sua teoria è a mio avviso rivoluzionaria perché unisce i principi della comunicazione efficace in chiave psicologica al mondo della dizione, per migliorare la voce umana. Imparato ha studiato un modello di abbinamento cromatico di colori per le nostre voci. In questo modello sono stati riconosciuti sei colori di voce, tuttavia nella nostra vita quotidiana occorre usare le "voci sorridenti" che corrispondono ai primi quattro colori.⁴²

- Il **giallo** è il colore della voce della simpatia e crea cordialità e amicizia.
- Il **verde** è il colore della voce della calma e crea empatia, sincerità e fiducia.
- Il **blu** è il colore della voce della sicurezza e crea autorevolezza.
- Il **rosso** è il colore della voce della passione e crea azione.
- Il **grigio** è il colore della voce dell'apatia e crea noia, tristezza e solitudine.
- Il **nero** è il colore della voce della rabbia e crea nervosismo, ira e frustrazione.

Il metodo di Ciro Imparato basato sui colori, pur non racchiudendo l'ampia gamma di emozioni che possiamo sperimentare ed esprimere con la nostra voce, è intuitivo e pratico perché associando i colori alle diverse combinazioni di volume, tono, tempo, ritmo e l'uso del sorriso possiamo essere più consapevoli di come rivoluzionare le nostre comunicazioni e relazioni con gli altri.

Lo strumento dei colori della voce riflette infatti la temperatura emotiva del nostro termometro interno e consente, insieme alla respirazione diaframmatica profonda, di gestire e autoregolare l'attivazione emotiva nostra e della persona che interagisce con noi.

⁴¹ Nardone Giorgio- Salvini Alessandro, *Dizionario internazionale di psicoterapia*, Garzanti, Milano 2013.

⁴² Imparato Ciro, *La tua voce può cambiarti la vita*, Sperling & Kupfer, Milano 2009.

Nel nostro cervello, infatti, i **suoni alti** creano attenzione, ansia e allarme, mentre i **suoni bassi** producono tranquillità e fiducia. Saper miscelare i colori della voce con la scelta di parole più efficaci permette di decidere come gestire le nostre emozioni nella comunicazione. C'è dunque un piccolo grande segreto per avere relazioni sane e farsi ascoltare e comprendere dagli altri: generare emozioni autentiche intonate a ciò che diciamo, così da dare più valore alle parole e ai contenuti che condividiamo.⁴³

6.1.2 Dalla voce nera della rabbia, alla voce verde della calma

Alcune persone utilizzano la voce della rabbia come unico strumento per sfogare l'intensa attivazione emotiva interna che sperimentano quando non riescono a farsi rispettare, per tornare al proprio equilibrio di base e circoscrivere regole e confini.

Sembra che l'unico modo per farsi rispettare sia quello di urlare.

Spesso cerchiamo solo di fare del nostro meglio per far comprendere a chi ci circonda l'importanza di ascoltarci, rispettarci e venire incontro alle nostre richieste, chiedendo un atteggiamento educato e comprensivo.

Tuttavia, c'è un modo migliore per raggiungere questo obiettivo, senza dover ricorrere alla voce nera della rabbia.

Molte persone sono convinte che, se non si arrabbiano urlando, gli altri non le ascolteranno e non faranno quello che vogliono. Ma questa dipendenza dall'ira è simile a quella dal fumo: a livello chimico, il cervello diventerà "dipendente" da certi comportamenti e li tirerà fuori più e più volte nella stessa giornata per ristabilire l'equilibrio interiore.

E come ci sentiremo alla fine della nostra giornata, dopo aver urlato a intervalli periodici per ristabilire l'equilibrio interno? Saremo persone migliori? Ci sentiremo più felici?

Probabilmente sentiremo sconforto, frustrazione, colpa e insoddisfazione. Potremmo chiederci se abbiamo davvero raggiunto il nostro obiettivo o se abbiamo invece danneggiato ulteriormente la relazione con chi è stato oggetto della nostra ira.

L'abitudine di urlare e arrabbiarsi di frequente può anche avere conseguenze negative sul nostro cervello e sul livello di energia personale. In primo luogo, può causare stress cronico: il corpo produce ormoni dello stress come il cortisolo, che in piccole quantità può essere utile per affrontare situazioni difficili, ma in grandi quantità può avere effetti negativi: per esempio può danneggiare l'ippocampo, un'area cerebrale importante per la memoria e la regolazione dell'umore; può portare a una maggiore reattività emotiva e a una diminuzione della capacità di regolare le emozioni. Ciò può rendere difficile gestire le situazioni stressanti e innescare un circolo vizioso in cui la persona si sente emotivamente instabile e frustrata. A livello di energia, l'abitudine di urlare di frequente

⁴³ Imparato Ciro, *La voce verde della calma. Come smettere di arrabbiarsi e infondere amore, fiducia e rispetto con la voce*, Sperling & Kupfer, Milano 2011.

può condurre a una maggiore fatica e a una diminuzione della concentrazione e della motivazione, può esaurire le risorse fisiche e mentali di una persona, diminuendo la produttività e l'efficienza.⁴⁴

Iniziamo subito a cambiare atteggiamento. Possiamo cercare di gestire queste situazioni di intensa attivazione emotiva in modo più efficace, ad esempio partendo dall'uso di un colore di voce diverso. Ciò richiede un impegno costante, ma tutti possiamo imparare a esprimere la nostra rabbia con la voce verde della calma.

In alcuni approcci psicoterapeutici, come la psicoterapia breve-strategica, c'è una **tecnica** chiamata del **come se**: se vogliamo avere una certa caratteristica, comportiamoci "come se" ce l'avessimo già. Se io inizio a comportarmi "come se" fossi calma e rilassata, diventerò progressivamente più calma e meno attivata. Posso dunque cambiare il volume e il tono di voce rendendolo basso, rallentare il mio discorso, fare pause esitanti e accennare un sorriso dolce. Posso inoltre calmare il respiro, aiutandomi con la respirazione diaframmatica, iniziando a respirare l'aria lentamente dal naso, per indurre un abbassamento dell'attivazione emotiva interna.

A ciò possiamo aggiungere il copione comunicativo che consiste nel nominare l'emozione che proviamo e liberarla al di fuori di noi, dicendo: "Sono arrabbiato/a in questo momento".

Questo non vuol dire soffocare l'emozione della rabbia, ma riconoscerla, liberarla verbalizzandola, e iniziare a esprimerla in modo più funzionale.

Significa fare il contrario di quello che è abitudinario fare, per abituare il nostro cervello non a "reagire" attivandosi a dismisura, ma ad "agire" in modo nuovo ed efficace.

Altre volte è saggio semplicemente attendere: non tutto ciò che accade ci riguarda e richiede una nostra immediata reazione. Attendere ci aiuta a evitare scelte e azioni distruttive, riportandoci al nostro stato naturale: la calma. Dopo 10 secondi noteremo che potrebbe non esserci più rabbia dentro di noi e il bisogno di urlare sarà scemato.

Prima di cercare più ascolto riversando la rabbia fuori, riportiamo la calma dentro.

Può sembrare difficile all'inizio, soprattutto per chi è abituato a reagire con intensa rabbia e frustrazione. Con la pratica, ciò che sembrava un grosso problema inizierà a risolversi da solo. Il cambiamento richiede tempo e pratica. Se ci impegniamo a cambiare il modo in cui comunichiamo, alla fine avremo costruito un legame forte e duraturo, basato sulla fiducia e sul rispetto reciproco, con coloro con cui ci relazioniamo ogni giorno.

6.1.3 Il daltonismo vocale

⁴⁴ Imparato Ciro, *La tua voce può cambiarti la vita*, Sperling & Kupfer, Milano, 2009.

Quando le persone si lamentano di non essere ascoltate, generalmente, anche se non ne sono del tutto consapevoli, hanno un problema nella regolazione del volume della loro voce: o parlano a volume troppo basso o a volume troppo alto. La stessa cosa può capitare quando partecipiamo a un seminario e diciamo: "Interessante l'argomento, ma mi sono persa! Cosa stava dicendo il relatore?", ovvero in pochissimi istanti possiamo facilmente distrarci se il relatore non è incisivo e non sa comunicare con chiarezza.

In questi casi, ci troviamo di fronte al **daltonismo vocale: quando comunichiamo non regoliamo correttamente la prosodia, il volume, il tono, il tempo, il ritmo della voce**. Per tale ragione è importante conoscere e allenare gli elementi espressivi della voce, così da inviare un messaggio emozionale al nostro interlocutore, coinvolgendolo e facendo in modo che ci ascolti con maggiore interesse e attenzione.

6.2 Come migliorare gli elementi espressivi della voce

Usare parole efficaci e i colori della voce significa dare nuova immagine e luce alla nostra vita. Un buon uso della voce richiede una corretta respirazione: allenarsi alla respirazione diaframmatica contribuisce a migliorare l'emissione vocale. Inoltre, cambiando la nostra frequenza sonora, cambia la frequenza sonora di coloro che sono intorno a noi. Questo in quanto la voce è frequenza sonora: se siamo in armonia e in accordo con noi stessi, siamo in armonia e in accordo anche con gli altri.

6.2.1 Prosodia, volume e tono

Immaginiamo di ascoltare una canzone dove la voce del cantante rimane piatta e monocorde durante tutto il brano. Probabilmente non riusciremmo ad apprezzarla completamente e perderemmo gran parte dell'emozione e della bellezza che la musica potrebbe trasmettere. Allo stesso modo, la nostra prosodia è con la voce ciò che la melodia è con la musica: le dà forma, la colora e la rende coinvolgente.

La prosodia è la capacità che abbiamo di intonare la nostra voce per raggiungere un risultato nella comunicazione attraverso le cose che diciamo⁴⁵. Per migliorare la prosodia nella comunicazione paraverbale possiamo fare esercizi di intonazione, imitare diverse tonalità variando tempi e ritmi, prestando attenzione alla cadenza delle parole.

L'intonazione si riferisce al modo in cui moduliamo la nostra voce, sia in termini di altezza che di variazioni di tono. Un esempio comune di intonazione è rappresentato dal punto interrogativo: quando poniamo una domanda, la nostra voce solitamente sale di tono e di volume alla fine della frase, creando una sorta di curva ascendente. Pertanto l'intonazione può essere utilizzata per differenziare le frasi dichiarative, interrogative o imperative. Ad esempio, se stiamo dando un'istruzione, la nostra voce può diventare più

⁴⁵ Imparato Ciro, *Solo applausi. Il nuovo metodo di public speaking per essere convincente, farti ricordare e superare definitivamente la paura di parlare in pubblico*, Sperling & Kupfer, Milano 2013.

decisa e medio-alta, mentre se stiamo chiedendo un favore, la nostra voce può diventare più calda, profonda e medio-bassa. **Il tono può anche essere utilizzato per enfatizzare le parole chiave o le frasi importanti**, creando un maggiore impatto emotivo. Se vogliamo sottolineare l'importanza di una determinata parola, possiamo salire di tono e prolungare leggermente la pronuncia della parola stessa.

6.2.2 Tempo

Per potenziare il tempo occorre dosare la velocità del parlato e adattarlo al contenuto e all'obiettivo della nostra comunicazione. In questo modo riusciremo a trasmettere il nostro messaggio in modo convincente e coinvolgente, facendo sì che gli altri ci ascoltino con interesse. Dobbiamo essere consapevoli della nostra ansia: **quando siamo nervosi, tendiamo a parlare più velocemente del solito**. Parlare invece troppo lentamente potrebbe farci apparire annoiati. Per evitarlo, facciamo esercizi di respirazione diaframmatica prima di una presentazione per calmare i nervi e mantenere un tempo adeguato. Quando dobbiamo parlare di qualcosa di importante possiamo allungare le parole, rallentando il tempo. Per esercitarci giochiamo con la velocità: iniziamo a parlare lentamente e poi aumentiamo gradualmente la velocità in modo naturale e fluido.

6.2.3 Ritmo

Il ritmo è il flusso con cui parliamo che rende la nostra comunicazione più interessante e coinvolgente. Immaginiamo di essere in un film d'azione: il ritmo è incalzante, ci tiene con il fiato sospeso. Allo stesso modo, se vogliamo enfatizzare un punto importante o creare suspense durante la comunicazione, possiamo rallentare e fare delle pause di alcuni secondi che catturano l'attenzione dell'ascoltatore.

Le pause sono degli intervalli di silenzio che si creano tra le parole o le frasi di un discorso. Facilitano l'ascolto e comunicano maggior competenza. In più consentono di riflettere e organizzare meglio il pensiero e la struttura del discorso, di elaborare una risposta a una domanda, di rispettare i turni di parola.

Teniamo a mente che la nostra voce non è solo un suono, ma un'emozione che si diffonde nell'aria e si libera nei cuori delle persone.

È come un'onda che si espande dal centro del nostro essere e raggiunge chi ci sta intorno, portando con sé la nostra energia, la nostra passione e la nostra forza interiore. Usiamo questo grande potere per risvegliare le emozioni, incoraggiare chi ci circonda, ispirare il cambiamento e trasformare il mondo intorno a noi.

CAPITOLO 7

COME MIGLIORARE IL LINGUAGGIO DEL CORPO

La comunicazione non verbale è una parte fondamentale della nostra interazione con gli altri. Attraverso i colori della voce, i nostri gesti, le nostre espressioni facciali, il contatto

visivo, la postura e come occupiamo il nostro spazio personale, trasmettiamo informazioni, emozioni e intenzioni che vanno oltre le parole.

La **comunicazione non verbale** è una parte fondamentale della comunicazione che riguarda il **linguaggio del corpo**, la quale, come sottolineato da Paul Watzlawick (celebre psicologo noto in tutto il mondo per lo studio della comunicazione umana), è spesso **influenzata dal contesto culturale e sociale** in cui avviene l'interazione. Queste differenze culturali riflettono diversi modi di comunicare, di relazionarsi e di percepire il mondo. Un esempio è il modo di salutarsi delle persone: nei Paesi occidentali è comune salutare le persone con una stretta di mano, un abbraccio o un bacio sulla guancia, a seconda del grado di familiarità e di affetto; gesti che esprimono cordialità, simpatia e calore umano. Nei Paesi orientali, invece, è più diffuso salutarsi con un inchino, un gesto delle mani o un semplice cenno del capo. Questi gesti esprimono rispetto, deferenza e distanza sociale, tuttavia **non c'è una sola interpretazione del linguaggio del corpo che funzioni per tutti.**⁴⁶

Pertanto per migliorare la comunicazione non verbale teniamo conto di tre aspetti importanti.

- **Possiamo imparare a osservare il comportamento nostro e degli altri nel contesto nel quale si verifica.** Ogni situazione è diversa e dunque possono esistere diverse tipologie di linguaggi del corpo con diversi significati.
- **Non è utile cercare di interpretare il comportamento degli altri** o scoprire eventuali "segreti nascosti" dietro a ogni singolo atteggiamento o comportamento (a meno che non siamo degli psicoterapeuti esperti che hanno una formazione qualificata per operare con i segnali non verbali dei propri pazienti).
- **Possiamo fare domande** alle persone per comprendere i loro comportamenti. Solo allora riusciremo a costruire relazioni fondate sulla fiducia e sul rispetto reciproco.

Tenere conto di questi aspetti ci aiuta a non creare false aspettative o convinzioni limitanti che potrebbero incastrarci nel circolo vizioso della *profezia che si autoavvera*.

7.1 La profezia che si autoavvera

Paul Watzlawick ha analizzato il ruolo della comunicazione non verbale nei processi interattivi sottolineando il fatto che essa **può spesso contraddire la comunicazione verbale**. Ad esempio, una persona può dire "Sono felice", ma le sue espressioni facciali, la sua postura e la sua voce possono trasmettere un'emozione molto diversa. In questi casi il destinatario potrebbe essere portato a dubitare della sincerità del messaggio e percepire che

⁴⁶ Watzlawick Paul, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio Ubaldini Editore, Roma 1971.

qualcosa non va, fino a interpretare il comportamento dell'altro secondo i propri schemi cognitivi di base.

Il punto è che i nostri processi di pensiero possono essere irrazionali: ecco perché dobbiamo stare attenti a non cadere nella trappola di interpretare a tutti i costi il linguaggio non verbale delle persone con le quali ci relazioniamo.

Interpretare la comunicazione degli altri può essere fonte di malintesi, fraintendimenti e conflitti.

Per tale ragione non dobbiamo trarre conclusioni sbagliate dalle nostre osservazioni, travisandole. Ad esempio, se vediamo qualcuno che si gratta il mento o la testa mentre comunica con noi, potremmo pensare che abbia qualcosa in mente. Ma questa idea potrebbe non essere vera; se diventiamo troppo convinti della nostra ipotesi potremmo influenzare negativamente la nostra comunicazione con quella persona, quando in realtà potrebbe essere solo una coincidenza. E così, la nostra falsa convinzione innescherebbe una profezia che si autoavvera, influenzando la nostra stessa comunicazione e le future interazioni.

La profezia che si autoavvera è un fenomeno definito dal sociologo statunitense Robert K. Merton (1948), in cui **le aspettative e le credenze di base di una persona su un evento o sugli altri influenzano la sua percezione**, la sua comunicazione e il suo comportamento, **portando alla realizzazione di ciò che era stato previsto**.⁴⁷ In altre parole: quando una persona crede in qualcosa abbastanza da influenzare il suo comportamento e la sua comunicazione con gli altri, quella credenza potrebbe diventare una realtà.

Questo può verificarsi in vari contesti, come ad esempio in ambito scolastico, lavorativo o nelle relazioni interpersonali. Il famoso esperimento di Robert Rosenthal, psicologo e professore di Psicologia sociale a Harvard, e Lenore Jacobson, preside di una scuola primaria di San Francisco, negli anni Sessanta ha fornito la prova di questa idea, mostrando che le aspettative iniziali degli insegnanti sugli studenti influenzavano le prestazioni di questi ultimi indipendentemente dal loro reale quoziente di intelligenza. Questo effetto, noto come "effetto Pigmalione", è un esempio di profezia che si autoavvera che coinvolge i processi interpersonali. Come disse Rosenthal: "Quando ci aspettiamo determinati comportamenti dagli altri, è probabile che agiamo in modi che rendono più probabile che si verifichino i comportamenti previsti"⁴⁸.

In questa rappresentazione circolare, le aspettative e le convinzioni iniziali guidano le rispettive comunicazioni e azioni, che alla fine potranno rinforzarsi al punto da divenire realtà.

⁴⁷ Merton Robert, *The Self-Fulfilling Prophecy*. "The Antioch Review", 1948.

⁴⁸ Rosenthal-Babad, *Pygmalion in the Gymnasium*, "Educational Leadership", 1985.



Pensiamo a quante volte possiamo aver mal interpretato uno sguardo, una postura o un silenzio. O a quante volte possiamo aver inviato messaggi non verbali contrastanti o incoerenti con quello che dicevamo verbalmente.

Le nostre aspettative e credenze limitanti cercano di tenerci in trappola nei molteplici labirinti della mente.

Se pensiamo che tutto vada storto o che nessuno voglia la nostra compagnia, potremmo creare una catena di convinzioni limitanti su noi stessi e sugli altri, ostacolando la capacità di impegnarci in relazioni significative e di comunicare in modo efficace. Se invece partiamo da una convinzione potenziante, come ad esempio che qualsiasi persona che incontriamo ha in sé qualcosa di bello e buono, inizieremo a ricercare e valorizzare i lati positivi delle persone. Le profezie che si autoavverano non sono infatti sempre negative.

Le aspettative positive possono ispirare le comunicazioni azionando un circolo virtuoso nelle relazioni.

Chiediamo alle persone quali sono i loro pensieri, i loro bisogni, le loro emozioni. Cerchiamo l'ascolto e la comprensione. Non basiamoci solo sulle aspettative e convinzioni limitanti. Sviluppiamo la certezza di saper tirare fuori il bene dall'altro.

La comunicazione efficace è un tendere la mano.

Succede qualcosa di meraviglioso quando iniziamo a prestarci attenzione l'un l'altro.

Per questo, è importante sviluppare una maggiore sensibilità che passi dall'osservare e domandare piuttosto che dall'interpretare il linguaggio non verbale degli altri.

7.2 Osservazione o interpretazione?

Una differenza sostanziale tra osservare e interpretare è che **l'osservazione si riferisce alla percezione diretta di ciò che accade**, mentre **l'interpretazione implica una valutazione** o una spiegazione di ciò che è stato osservato.

In altre parole l'osservazione si basa su ciò che viene oggettivamente visto, sentito, toccato o percepito direttamente dai nostri sensi, senza ulteriori elaborazioni o giudizi, mentre l'interpretazione richiede una decodifica e una valutazione del significato delle informazioni percepite. L'interpretazione è influenzata dalle nostre credenze, dalle nostre aspettative, dalla cultura, dalle esperienze micro e macro traumatiche.

Per tale ragione dovremmo cercare non solo di non attribuire significati assoluti ai segnali non verbali che osserviamo, ma dovremmo anche cercare di **contestualizzare, verificare, domandare, per comprendere e chiarire**.

Invece di interpretare, possiamo iniziare a osservare e a fare delle domande aperte all'altro per ascoltarlo e comprenderlo davvero.

Impariamo dunque la strategia dell'osservare e domandare senza interpretare.

I passaggi sono:

- osservare il linguaggio del corpo, ovvero il modo in cui ciascuno agisce e reagisce;
- fare domande in modo aperto per comprendere i segnali non verbali che osserviamo;
- astenerci dall'interpretazione e dal giudizio;
- riformulare ciò che abbiamo osservato e ascoltato.

In pratica possiamo chiedere: "Ho appena osservato che è cambiata la tua espressione del viso: a cosa stai pensando? Cosa stai provando?"

Domandare apertamente contribuisce a creare un clima di condivisione, a evitare incomprensioni e tensioni, a capire meglio i pensieri, bisogni, sentimenti dell'altro e a esprimere in modo congruente le nostre opinioni, senza cadere nelle trappole della nostra mente.

Non dobbiamo mai forzare gli altri a comunicare a tutti i costi con noi, ma creare le condizioni affinché la persona si senta libera di farlo, se lo desidera.

Non è detto che la persona a cui domandiamo ci dica subito esattamente cosa pensa e cosa sente, ma questo non deve preoccuparci nell'immediato. Già il solo fatto di domandare ci

conduce a un obiettivo molto più ambizioso: creare tra noi un clima di fiducia che porterà gradualmente la persona ad aprirsi con noi, se lo desidera.

Diventiamo pazienti, comprensivi e tolleranti nelle nostre comunicazioni con gli altri. Eliminiamo interpretazioni e giudizi. Impariamo a fare più osservazioni oggettive e domande efficaci, utili a migliorare la fiducia. E chi vorrà prendere la nostra mano, la prenderà.⁴⁹

7.3 Come migliorare i sistemi di base del linguaggio non verbale

Nell'ambito delle scienze della comunicazione possiamo suddividere il linguaggio non verbale in tre componenti: il **sistema cinesico**, la **prossemica**, l'**aptica**. Attraverso questi sistemi, possiamo trasmettere una vasta gamma di significati, come stati emotivi, relazioni sociali, status e tipologie di intenzioni comunicative.

7.3.1 Il sistema cinesico

Riguarda i movimenti del nostro corpo, ovvero come usiamo il contatto visivo, la mimica facciale, la gestualità, la postura.

Negli esempi che seguono faremo riferimento alla cultura occidentale.

- **Contatto visivo**

Comunica interesse, attenzione, partecipazione e fiducia, ma anche sfida o intimidazione se eccessivo o assente. Quando comunichiamo con gli altri alleniamoci a mantenere un contatto visivo adeguato con l'interlocutore, senza fissarlo troppo o evitarlo del tutto. Se in una conversazione siamo davanti a più persone sarebbe preferibile alternare lo sguardo guardando una a una le persone di fronte a noi; in questo modo dimostriamo coinvolgimento nel dialogo e di apprezzare le opinioni altrui. Se invece distogliamo ripetutamente lo sguardo, fissiamo un punto della stanza o lo rivolgiamo altrove, potremmo suggerire noia, disapprovazione, distrazione o ansia sociale.

- **Mimica facciale**

Quando esprimiamo un'emozione o un'intenzione muoviamo sei elementi espressivi del nostro volto:

fronte, occhi, sopracciglia, naso, labbra, mento. Per migliorare la nostra capacità di comunicare efficacemente con il volto, possiamo iniziare a esprimere in modo congruente ciò che proviamo. Se sorridiamo mentre diciamo qualcosa di triste o arrabbiato, o se mostriamo una faccia seria mentre diciamo qualcosa di divertente o felice creiamo una

⁴⁹ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

"dissonanza", ovvero un'incongruenza tra linguaggio verbale, paraverbale e non verbale, che può confondere o allontanare la persona con cui comunichiamo.

Impariamo ad autoosservarci e iniziano a usare la mimica facciale in modo coerente con le parole e la voce.

Questo perfezionerà l'abilità di entrare in sintonia ed empatia in modo autentico con gli altri.

Se appropriato al contesto e alla situazione, sorridiamo di più. Il sorriso è espressione di positività e fiducia nell'incontro con l'altro. Ricordiamo che quando sorridiamo, il nostro cervello rilascia endorfine, sostanze che agiscono come antidolorifici naturali, inducendo una sensazione di calma e tranquillità sia in noi, sia, grazie ai neuroni specchio, nella persona che ci guarda e ascolta.

- Gestualità

La gestualità ci permette di trasmettere emozioni, intenzioni, atteggiamenti e messaggi che le parole da sole non possono comunicare. Ecco perché quando si comunica è consigliabile non tenere le braccia incrociate sul petto, le mani in tasca, o raccolte dietro la schiena: ci priveremmo dello straordinario potere espressivo della gestualità a sostegno di ciò che esprimiamo con la voce e le parole.

Possiamo usare i gesti delle mani per enfatizzare le parole che pronunciamo nel nostro discorso, per mostrare sicurezza e convinzione, per invitare l'interlocutore a partecipare alla conversazione o per chiedere il suo parere.

Ad esempio, possiamo aprire le mani in avanti con i palmi rivolti verso l'alto per indicare apertura e disponibilità, oppure alzare il pollice per esprimere approvazione o incoraggiamento.

Quando ascoltiamo qualcuno, possiamo usare i gesti del viso e del capo per dimostrare interesse e attenzione, annuendo di tanto in tanto per seguire il filo del discorso e per confermare la nostra comprensione. Possiamo sorridere o aggrottare le sopracciglia per esprimere rispettivamente gioia o disappunto.

Quando vogliamo creare una connessione con qualcuno, possiamo usare i gesti delle mani in modo veloce o lento per accompagnare la voce a seconda dell'intensità del messaggio che desideriamo trasmettere.

- Postura

La postura è il modo in cui "stiamo" nello spazio.

Influisce sulla nostra credibilità, sulla nostra sicurezza e sul nostro carisma. Per migliorarla, quando parli con qualcuno, puoi usare una postura eretta e aperta, che trasmetta fiducia e interesse.

Quando curviamo molto le spalle in posizione di chiusura o abbassiamo frequentemente lo sguardo, il nostro cervello potrebbe intendere che c'è qualcosa da cui dobbiamo proteggerci e questo potrebbe innescare timidezza, imbarazzo o disagio.

Cerchiamo di allineare la testa con la colonna vertebrale, di espandere il torace, di distribuire equamente il peso del corpo in posizione simmetrica e di guardare il nostro interlocutore negli occhi. Occorre prestare attenzione a non amplificare troppo l'apertura delle gambe o potremmo dare un'immagine di eccessiva dominanza. Anche quando ascoltiamo qualcuno è bene orientare il corpo verso la persona, evitando di distrarci con il cellulare, di sbadigliare o di guardare di frequente l'orologio, perché questi comportamenti possono offendere, annoiare o far sentire poco considerato chi ci parla. Possiamo inclinare il corpo in avanti verso l'altro per mostrare interesse e curiosità, oppure reclinarlo all'indietro per comunicare maggiore distanza e minor interesse.

7.3.2 La prossemica

È lo studio di come scegliamo di usare lo spazio e la distanza nella comunicazione non verbale. Essa ci aiuta a capire come le nostre scelte spaziali possono influenzare i nostri rapporti interpersonali e la nostra percezione degli altri.

Esempio:

- Arriviamo per primi in una stanza per partecipare a un meeting dove non conosciamo nessuno, tranne l'organizzatore che è Diego, un nostro carissimo amico d'infanzia. Diego si siede a capotavola, noi dove ci sediamo?

Facciamo delle ipotesi: se la nostra relazione d'amicizia con Diego continua ancora oggi, ci sentiremo a nostro agio a sederci di fianco a lui, che è solitamente la distanza che si mantiene con le persone con cui abbiamo una certa confidenza.

Se con Diego i rapporti si sono un po' raffreddati nel tempo e non gli abbiamo perdonato un torto che ci ha fatto in passato, è probabile che sceglieremo posti a sedere lontani da lui (o decideremo addirittura di non voler partecipare affatto al meeting).⁵⁰

La prossemica si basa sul concetto di *zona prossemica*, ovvero **lo spazio immaginario che circonda una persona**, che varia a seconda del grado di intimità, fiducia e confidenza che si ha con l'altro.

Esistono **quattro zone interpersonali prossemiche** definite dall'antropologo statunitense Edward Hall (1966)⁵¹.

⁵⁰ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

⁵¹ Hall Edward, *The Hidden Dimension*, Doubleday, New York, 1966.



- **La zona intima (0-45 cm)** è quella riservata alle persone più vicine a noi, come i familiari, gli amici intimi e i partner. In questa zona si stabilisce un contatto fisico e visivo molto stretto, si trasmettono emozioni intense. La violazione di questa zona da parte di estranei o persone non gradite può provocare fastidio, ansia o rabbia.
- **La zona personale (45-120 cm)** è quella usata per interagire con le persone con cui abbiamo una certa confidenza, come gli amici o i colleghi. In questa zona si mantiene una certa distanza fisica ma si può ancora avere un contatto visivo/uditivo diretto. In questa zona si ha familiarità con l'interlocutore, ma si mantiene una distanza per rispettare la privacy e l'autonomia altrui.
- **La zona sociale (da 120 cm ai 4-5 m)** è quella adatta per comunicare con le persone con cui abbiamo una relazione formale o professionale, come i clienti, i superiori o gli insegnanti. In questa zona si aumenta la distanza fisica e si riduce il contatto visivo e uditivo. Si usano gesti e parole più controllati e si trasmettono informazioni oggettive o tecniche, rispettando le regole sociali e le convenzioni.
- **La zona pubblica (oltre i 4-5 m)** è quella impiegata per parlare a un pubblico numeroso e indifferenziato, come in una conferenza o manifestazione.

In questa zona si perde il contatto fisico e visivo con le singole persone e si usa una voce più alta e chiara. Si prediligono gesti ampi ed espressivi trasmettendo messaggi generali per attirare l'attenzione, influenzare e informare gli ascoltatori.

Impariamo dunque a regolare lo spazio che occupiamo in base alla tipologia di relazione, rispettando le convenzioni sociali e culturali, per far sentire le persone più a loro agio quando comunicano con noi.

7.3.3 L'aptica

Si riferisce al contatto fisico tra le persone, come la stretta di mano, una pacca sulla spalla, abbracci, baci, carezze, che possono trasmettere affetto, solidarietà, ma anche aggressività o dominanza a seconda della situazione.

Nella cultura occidentale ci sono alcuni comportamenti comunemente accettati per esprimere diversi tipi di messaggi, come la stretta di mano per salutarsi in modo professionale ed esprimere rispetto e cordialità, l'abbraccio per mostrare affetto, amore, vicinanza e solidarietà e la pacca sulla spalla per scherzare con un amico così da creare un clima di complicità, divertimento e ironia. Ci sono anche comportamenti specifici per mostrare tenerezza, amore e intimità, come accarezzare i capelli o il viso, gesti che potrebbero risultare totalmente incongruenti durante una forte e accesa discussione: in quel contesto infatti comunicherebbero la volontà di esercitare un potere dominante e abusivo sull'altro, portando a ulteriori barriere e conflitti.

Il contatto fisico può essere un indicatore di dominanza se lo usiamo senza il consenso della persona, soprattutto se si invade il suo spazio personale senza autorizzazione. Quando una persona mostra segni di rifiuto o disagio, come allontanarsi, irrigidirsi, abbassare lo sguardo o chiudersi a riccio, è fondamentale essere sensibili e rispettosi verso le sue esigenze e preferenze; l'aptica va usata con attenzione, moderazione e rispetto, considerando il contesto, il grado di confidenza, la cultura e le preferenze personali. **Osserviamo sempre i segnali che ci invia l'altro per adeguare di volta in volta il nostro linguaggio non verbale** in base alla situazione. Agiamo in modalità moralmente ed eticamente corrette, con integrità, rispetto e onestà.

Ricordiamo che il nostro linguaggio del corpo può parlare più forte delle nostre parole.

È uno strumento di espressione che dice come ci presentiamo al mondo, attraverso una carezza sulla pelle, uno sguardo speciale e un sorriso che riscalda il cuore. Questa risorsa preziosa può fare la differenza nella nostra vita sociale e personale. Impariamo a usare il linguaggio del corpo in modo efficace e rendiamolo sempre coerente con l'uso delle nostre parole e della nostra voce.

CAPITOLO 8

LA LINEA DELLA COMUNICAZIONE

Esprimere i nostri pensieri e sentimenti non è sufficiente se non siamo consapevoli del modo in cui solitamente li esprimiamo.

Immaginiamo di essere a cena con dei colleghi di lavoro e uno di loro ci dice davanti a tutti: "Mi dispiace dirtelo, ma tu non sei normale!" , come risponderemmo?

- A. Rimani in silenzio, ti attivi in modalità *freezing* e non sai come rispondere.
- B. "Sono sorpreso di sentire che io non sia considerato normale. Penso sia un'opinione poco costruttiva da condividere. Non mi piace essere trattato in questo modo."
- C. "Ma come ti permetti? E tu saresti normale invece? Stai zitto!"

Immaginiamo ora di essere in una situazione in cui il nostro coinquilino Giacomo non ha pulito la casa come concordato e lo abbiamo già ripetutamente sollecitato. Come risponderemmo in questa situazione?

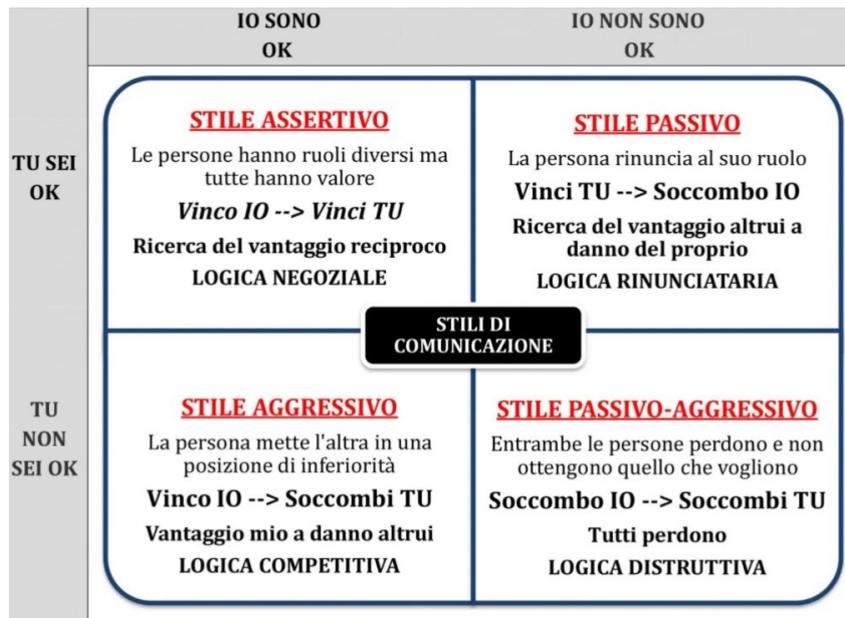
- A. "Sì, ho visto che la casa è ancora sporca. Be', dai, tranquillo, ci penserò io a pulirla più tardi, può capitare a tutti di avere degli imprevisti."
- B. "Giacomo, all'inizio del mese ci siamo accordati per tenere la casa pulita e ordinata, stabilendo i rispettivi turni di pulizia. Vederla sporca mi mette a disagio perché non riesco a vivere nel disordine, pertanto mi piacerebbe che venissero rispettati gli accordi presi."
- C. "Mi stai seriamente dicendo che devo pulire di nuovo io la casa? Ti ho già detto più volte che devi rispettare le regole della convivenza! Non è possibile che continui a fare come ti pare! Se non vuoi pulirla subito, ti conviene trovare immediatamente un altro posto dove andare a vivere!"⁵²

Le tre possibili alternative utilizzano rispettivamente uno **stile comunicativo passivo** (A), uno stile comunicativo **assertivo** (B) e uno stile comunicativo **aggressivo** (C).

Per comunicare in modo efficace non basta trasmettere il proprio messaggio in maniera chiara e coerente: bisogna anche saper adattare il proprio stile comunicativo al contesto, al destinatario del messaggio e all'obiettivo che vogliamo raggiungere nella comunicazione.

Il modo in cui esprimiamo il nostro linguaggio verbale, paraverbale e non verbale determina lo stile comunicativo che stiamo scegliendo di usare per influenzare il successo o il fallimento di una relazione. In comunicazione esiste dunque un continuum che possiamo rappresentare nella **linea della comunicazione**:

⁵² Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.



STILI COMUNICATIVI

(A) PASSIVO

È uno stile permissivo:

ci si sottomette al volere dell'altro. Si rinuncia all'espressione dei propri pensieri, bisogni, sentimenti per assecondare quelli degli altri.

(B) ASSERTIVO

È uno stile autorevole:

si ha rispetto per se stessi e per gli altri; c'è disponibilità a condividere i propri pensieri, bisogni, sentimenti e ad ascoltare quelli degli altri.

(C) AGGRESSIVO

È uno stile autoritario:

si caratterizza per una lotta di potere con attacco diretto o indiretto nei confronti dell'altro. Si privilegia l'espressione dei propri pensieri, bisogni, sentimenti senza tenere molto in considerazione quelli dell'altro.

Ogni volta che comunichiamo in forma verbale, non verbale o scritta, il modo in cui lo facciamo indica la posizione che occupiamo sulla linea della comunicazione. In più, a seconda delle circostanze, nei momenti di maggiore attivazione emotiva tenderemo a usare uno stile comunicativo più di un altro. **Lo stile comunicativo preferenziale è quello che si è automatizzato nel tempo**, perché in passato ci è stato utile per difenderci in particolari

situazioni che abbiamo dovuto affrontare. Essere consapevoli di questo ha degli enormi vantaggi per migliorare la nostra comunicazione.

8.1 Gli effetti negativi dello stile comunicativo passivo

Lo stile comunicativo passivo è **un modo di esprimersi che non tiene conto delle proprie esigenze e dei propri diritti, ma privilegia quelli degli altri**. Chi comunica in modo passivo tende a sottomettersi, lasciarsi influenzare da ciò che gli altri dicono o fanno, evitare i conflitti, non esprimere le proprie opinioni e sentimenti, scusarsi eccessivamente, farsi carico di responsabilità che non gli competono e a cedere facilmente alle richieste mostrando difficoltà a "dire di no" agli altri. Questo stile comunicativo è governato dalla paura nelle relazioni e può generare conseguenze negative sia per chi lo adotta sia per chi lo subisce. Per chi lo adotta, può portare a una bassa autostima, rabbia repressa, risentimento, scarsa soddisfazione personale e frustrazione cronica.

Per chi lo subisce ad allontanarsi dalla persona, smettere di chiederle pareri o di ascoltarla. Uno stile di comunicazione prevalentemente passivo può dunque danneggiare le relazioni con gli altri, che possono approfittare dell'atteggiamento sottomesso a tal punto da non far più sentire l'altro rispettato, compreso e considerato.

Alcuni esempi di comunicazione passiva:

- "Non importa, non preoccuparti, faccio io."
- "Sì, sì, per me va bene tutto, non ho preferenze, decidete voi."
- "Voglio che tutti vadano d'accordo."
- "Non saprei, decidi tu."
- "Avrei un impegno, ma... va bene, dai, per questa volta... ok ci sono."
- "Scusami, sono una stupida, non volevo, perdonami."

8.2 La comunicazione senza conflitti: come utilizzare l'assertività

L'assertività è la capacità di esprimere le proprie idee, sentimenti e bisogni in modo chiaro, diretto e rispettoso, ascoltando in modo aperto anche le opinioni, le emozioni e i bisogni degli altri. Lo stile assertivo si basa sul **rispetto reciproco**, sull'**espressione onesta** dei propri bisogni e sentimenti, sulla **ricerca di soluzioni condivise** e sulla cooperazione e

condivisione. Non si tratta di dire cose false o che non pensiamo per compiacere gli altri. Si tratta invece di esprimere le nostre opinioni anche se sono diverse da quello che pensa il nostro interlocutore, rispettando gli altri in quanto persone. L'assertività permette di difendere i propri diritti, assumersi le proprie responsabilità, mostrare rispetto per se stessi e gli altri, saper dire di no e stabilire dei sani confini relazionali. Grazie a una comunicazione assertiva si può ottenere un risultato "win-win", ovvero "vincere insieme", perché si può trovare un accordo con l'altro per venire incontro alle rispettive opinioni e bisogni.

L'obiettivo della comunicazione assertiva non è far soccombere l'altro, ma trovare una libertà di espressione soddisfacente per entrambi.

L'assertività richiede pratica e allenamento in quanto non ci viene subito spontanea da usare. **Essere assertivi implica infatti una buona conoscenza di sé**, una fiducia nelle proprie capacità e una valorizzazione delle proprie risorse. Lo stile assertivo ha molti vantaggi: favorisce la collaborazione e i rapporti personali, aumenta l'autostima e la fiducia in sé, permette di raggiungere gli obiettivi desiderati nel rispetto delle proprie e altrui esigenze, previene i conflitti e le frustrazioni. In generale, le persone che comunicano con assertività si impegnano a creare un dialogo costruttivo, diretto e aperto. Per usare una comunicazione più assertiva, le frasi formulate devono essere brevi e non contenere giudizi o attacchi indiretti verso la persona con cui si comunica.

Alcuni esempi di comunicazione assertiva:

- "Penso che..."
- "Mi sento..."
- "Per me è importante..." / "Io preferisco..."
- "Grazie per l'invito, oggi non posso. Mi sarebbe piaciuto partecipare."
- "Vorrei essere ascoltata in questo momento."

8.3 Gli effetti negativi dello stile comunicativo aggressivo

Il nostro stato emotivo può cambiare da un momento all'altro, oscillando come le onde del mare da uno stato intensamente positivo a una condizione neutra, fino a un'estrema negatività e rabbia. Spesso può accadere che le emozioni prendano il sopravvento su di noi, influenzando il nostro modo di affrontare una situazione, impedendoci di trovare una soluzione logica, ragionevole e pratica.

Uno stato emotivo tra i più potenzialmente distruttivi è la rabbia. Quando siamo arrabbiati aumenta a dismisura la nostra attivazione emotiva interna e siamo portati con molta più probabilità a prendere iniziative che potrebbero peggiorare un problema anziché risolverlo. Perciò riuscire a gestire la rabbia è fondamentale se si vuole risolvere i problemi e allo stesso tempo preservare la qualità della relazione.

La comunicazione aggressiva si caratterizza per l'uso di **un linguaggio verbale e non verbale che mira a imporre il proprio punto di vista sugli altri**, spesso a scapito delle loro opinioni e sentimenti. Chi utilizza uno stile comunicativo aggressivo può cercare di ottenere ciò che desidera attraverso la forza o la minaccia, piuttosto che attraverso il dialogo costruttivo e la collaborazione. Le persone che comunicano con aggressività cercano di dominare le conversazioni e di avere sempre l'ultima parola, ignorando o minimizzando le opinioni degli altri. Inoltre, parlano con un colore di voce nero, usano un linguaggio a volte volgare o offensivo, possono fare critiche personali e attaccare gli altri direttamente o indirettamente alternando uno stile passivo-aggressivo. A livello non verbale i gesti sono spesso ampi e forti, gli sguardi minacciosi e tendono a invadere lo spazio personale. **La comunicazione aggressiva è una reazione alla paura, alla frustrazione o alla mancanza di competenze relazionali.** È un modo per esprimere il proprio bisogno di essere ascoltati, considerati, apprezzati e accettati, ma produce l'effetto opposto: allontana gli altri, genera conflitti e danneggia la propria immagine personale, portando a una mancanza di fiducia reciproca nella relazione.

Alcuni esempi di comunicazione aggressiva:

- "Sei un incompetente e non sai fare il tuo lavoro. Dovresti vergognarti e dimetterti subito."
- "Non mi interessa la tua opinione, fai come ti dico io e basta."
- "Non sei altro che un egoista che pensa solo a se stesso. Non ti sei mai preoccupato degli altri o della situazione generale. Sei una delusione per tutti."
- "Io ho ragione, guarda che sei tu che sbagli, sei tu che hai torto."

8.4 L'assertività è l'unica opzione?

La capacità di comunicare in modo assertivo è una forma d'amore verso noi e gli altri. Quando siamo in grado di comunicare assertivamente, creiamo relazioni più forti, profonde e durature.

Dunque per comunicare in modo efficace bisogna essere sempre assertivi?

Non necessariamente. Essere assertivi è una tra le modalità efficaci per comunicare i propri pensieri, sentimenti e bisogni in modo chiaro, senza essere aggressivi o passivi.

L'assertività può essere molto utile quando si tratta di comunicare bisogni e aspettative, per gestire i conflitti e le incomprensioni, per dire di "no" agli altri, ma in alcune situazioni può anche essere percepita come troppo esplicita.

Ci sono circostanze in cui l'empatia e la capacità di ascolto attivo possono essere più indicate per comunicare efficacemente. Ad esempio, quando la persona con cui interagiamo ha un suo problema da risolvere, sintonizzarsi emotivamente con l'altro consente di farlo sentire compreso nei suoi sentimenti ed esigenze. Questo può aiutare a creare un ambiente di dialogo più aperto e collaborativo, dove entrambe le parti si sentono ascoltate e validate.

Ricordiamo che nella comunicazione assertiva le tue idee hanno valore, i rispettivi sentimenti possono essere condivisi, le soluzioni sono più centrali rispetto ai problemi.

La scelta migliore delle strategie da usare dipende dunque dal contesto, dall'obiettivo della comunicazione e dalle persone coinvolte. Più di ogni altra cosa è essenziale la capacità di essere presenti nella relazione e connetterci con ciò che sia noi che l'altro stiamo sentendo in quel momento.⁵³

Tutto ciò che dobbiamo capire è cosa vogliamo e di cosa ha bisogno l'altro che noi possiamo dargli.

CAPITOLO 9

LE COMUNICAZIONI TOSSICHE E DEMOTIVANTI

Esistono diverse comunicazioni tossiche e demotivanti che, come il veleno di un serpente, pervadono lentamente il nostro corpo e la nostra mente causando danni irreparabili nelle relazioni personali e professionali. Studiando il comportamento e la comunicazione umana, lo psicologo americano Thomas Gordon riscontrò due tipi di linguaggio: il linguaggio dell'inaccettazione e il linguaggio dell'accettazione.

⁵³ Carnegie Dale, *Come diventare un comunicatore eccezionale*, Bompiani, Milano, 2019.

Scoraggiarsi per ogni personale insuccesso, umiliare, denigrare, svalutare, minimizzare, criticare, stare a osservare gli altri che ce l'hanno fatta, trovare giustificazioni per ogni errore e caduta e demolire chi ha raggiunto i propri obiettivi corrisponde al **linguaggio dell'inaccettazione**⁵⁴, ovvero la via più probabile che conduce verso il fallimento, la staticità e l'infelicità.

Quando parliamo il linguaggio dell'inaccettazione ci concentriamo sulle nostre esigenze, sui nostri punti di vista e sulle nostre emozioni, senza preoccuparci di quelle degli altri. Usiamo parole accusatorie e offensive che possono ferire e creare tensioni e conflitti, colpendo l'autostima, creando grande distanza emotiva, incrinando l'immagine di sé e dell'altro.

Per esempio, se il nostro partner arriva in ritardo a un appuntamento e diciamo: "Sei sempre in ritardo, sei un menefreghista! Non hai rispetto per me!", stiamo usando il linguaggio dell'inaccettazione, perché stiamo esprimendo un giudizio negativo sulla sua persona e lo facciamo sentire attaccato e respinto. Usando questa modalità accusatoria, il partner potrebbe reagire a sua volta con rabbia, evitamento o chiusura e il rapporto inizierebbe a deteriorarsi.

Se invece diciamo: "Ho notato che non è stato rispettato l'orario concordato per vederci. Questo mi fa sentire arrabbiata perché avevamo delle cose importanti da discutere. In più mi sono preoccupata. Cosa è successo?", stiamo usando il **linguaggio dell'accettazione**.

In questo modo:

- il focus nella frase è sul soggetto "orario" e non un riferimento diretto alla persona ("tu sei");
- osserviamo e descriviamo oggettivamente il fatto senza interpretarlo;
- esprimiamo le nostre emozioni in modo chiaro liberandole da noi;
- evitiamo di incolpare o giudicare il partner;
- usiamo una domanda aperta per comprendere la situazione.

Il partner, non sentendosi attaccato, potrebbe essere più disposto a dialogare, a spiegare le sue motivazioni e a trovare una soluzione insieme. Il linguaggio dell'accettazione ci ricorda di usare parole gentili, rispettose e rassicuranti per creare un ambiente di apertura, di

⁵⁴ Gordon Thomas, *Genitori efficaci. Educare figli responsabili*, Edizioni La Meridiana, Bari, 2014.

ascolto, di fiducia, di comprensione reciproca in cui nessuno perderà, perché tutti vinceranno.

9.1 Le dodici barriere che ci allontanano dalla comunicazione efficace

Ci sono intere generazioni che stanno crescendo in questo momento e che stanno imparando dagli adulti intorno a loro a giudicare, attaccare gli altri e mentire. Stiamo insegnando loro che la menzogna va bene, che dovremmo odiare metà del Paese. Il desiderio di dominare l'altro, l'astio, la gelosia, l'invidia, per il filosofo Baruch Spinoza erano "le passioni tristi" che ci rendono inumani e ci allontanano irrimediabilmente dagli altri⁵⁵.

Dobbiamo tornare al punto in cui ci rendiamo conto che queste modalità sono velenose, pericolose e talmente tossiche che non danneggiano solo gli altri, danneggiano anche noi stessi.

Secondo lo psicologo americano Thomas Gordon, pioniere nell'insegnamento delle abilità di comunicazione e dei metodi di risoluzione dei conflitti, chi esercita il potere sull'altro trasmettendo un senso di minaccia e di oppressione, sta scegliendo di usare un linguaggio non accettante, che anziché alleviare le sofferenze umane, le aumenta. **Il linguaggio dell'inaccettazione corrisponde all'uso delle dodici barriere comunicative.**

Le dodici barriere sono:

1. Dare ordini, dirigere, comandare. ("Tu devi..." , "Bisogna che tu...")
2. Minacciare, mettere in guardia. ("Se non fai così...", "È meglio per te...altrimenti...")
3. Fare la predica. ("Tu dovresti!.." "Sta al tuo senso di responsabilità...")
4. Offrire soluzioni e consigli non richiesti. ("Quello che farei al posto tuo è..." "Segui il mio consiglio...")
5. Argomentare, persuadere con la logica. ("Ecco perché tu sbagli...")
6. Giudicare, criticare, biasimare. ("Tu non pensi come una persona matura", "Tu sei permaloso")

⁵⁵ Regni Raniero, *Viaggio verso l'altro. Comunicazione, relazione, educazione*, Armando Editore, Roma, 2004.

7. Compiacere a dismisura. ("Adoro le persone come te che fanno tutto nei minimi dettagli, si vede che sei molto intelligente e bravo a...")
8. Ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte. ("Non fare il solito viziato", "Ecco qui il nostro piagnone")
9. Interpretare, analizzare, diagnosticare. ("Ciò che non va in te è che te la prendi troppo..." "In realtà sei semplicemente stanco...")
10. Consolare negando i sentimenti. ("Dai, non piangere, non è successo niente", "Vedrai che passa, domani starai meglio")
11. Indagare, investigare, fare troppe domande. ("Perché non parli? Hai qualcosa? Quando hai cominciato a sentirti così? Perché non me lo dici?")
12. Minimizzare, distrarre. ("Non pensarci", "Cambiamo argomento, è una storia vecchia questa").⁵⁶

Sulla scia del suo predecessore Carl Rogers, psicoterapeuta americano fondatore della terapia centrata sul cliente, anche Gordon era convinto che la tendenza a giudicare gli altri è una delle più grandi barriere alla comprensione e alla comunicazione efficace, perché è un modo per esercitare il potere sull'altro. E questo produce effetti diretti e indiretti sullo stile comunicativo del ricevente. Quando ricevi un messaggio che non ti fa sentire accettato, sentendo una grande attivazione emotiva dentro di te, potresti rispondere in modo difensivo:

- in modalità "**attacco**" (usando uno stile comunicativo dominante/aggressivo);
- in modalità "**fuga**" (usando uno stile passivo/evitante);
- in modalità "**sottomissione**" (usando uno stile comunicativo passivo dipendente/compiacente);
- in modalità "**chiedo aiuto**", ovvero cercando figure supportive per ricevere conforto e sostegno per fronteggiare la situazione.

Nello specifico, la comunicazione aggressiva è mantenuta dalla difficoltà a gestire la rabbia e segue la credenza di base "Devo avere ragione io a tutti i costi"; la comunicazione passiva è mantenuta dal comportamento di fuga/sottomissione per gestire le emozioni e da aspettative morali poco realistiche che seguono la credenza di base "Deve essere l'altro a fare il primo passo..."; la comunicazione assertiva segue la credenza di base "Voglio essere rispettato, gestire le mie emozioni e raggiungere l'obiettivo".

⁵⁶ Gordon Thomas, *Relazioni efficaci. Come costruirle, come non pregiudicarle*, Edizioni La Meridiana, Bari, 2015.

Ampliando la nostra conoscenza degli stili comunicativi, si riconoscono due categorie specifiche di comunicazione tossica e demotivante: lo **stile comunicativo passivo-aggressivo** e lo **stile comunicativo manipolatorio**.

9.2 Gli effetti negativi dello stile passivo-aggressivo

Lo stile di comunicazione passivo-aggressivo è un modo di comunicare che **combina elementi di passività e aggressività**. Chi utilizza questo stile può apparire all'inizio gentile e amichevole, tendendo a nascondere i propri sentimenti negativi dietro a un'apparenza di cortesia o di indifferenza, ma in realtà sta trasmettendo un messaggio ostile in modo indiretto, senza affrontare apertamente il conflitto o il problema. Per esempio, una persona che usa la comunicazione passivo-aggressiva potrebbe accettare una richiesta di un collega o di un capo con un sorriso, ma poi ritardare la consegna del lavoro, fare errori volontari o lamentarsi alle spalle. Oppure potrebbe rispondere con sarcasmo o ironia a un commento o a un complimento che non gradisce, invece di esprimere la propria opinione in modo chiaro e rispettoso.

Questo stile comunicativo è **inefficace perché non permette di risolvere i conflitti, ma li alimenta** e li rende più difficili da gestire, creando confusione e frustrazione. Inoltre danneggia i rapporti interpersonali e l'immagine professionale e personale.

Di seguito alcuni esempi di frasi che ci aiutano a riconoscere uno stile di comunicazione passivo-aggressivo. Queste frasi esprimono un'ostilità passiva e un evitamento della comunicazione aperta, chiara e assertiva.

- "Non te la prendere."
- "Senza offesa, ma..."

- "Mi dispiace dirtelo, ma..."

- "Non per cattiveria, ma..." (sorridente o ridendo)

- "Non mi interessa cosa fai, fai come vuoi." (in tono sarcastico o irritato)

- "Ma te la sei presa per così poco? Che esagerata!"

- "Va bene, va bene, non c'è bisogno che mi chiedi scusa." (in modo sminuente o rancoroso)

- "Sì, certo, sei bravissimo/a a fare tutto tu!" (in modo ironico o invidioso)⁵⁷

9.3 Gli effetti distruttivi dello stile comunicativo manipolatorio

La comunicazione è uno strumento potente che ci consente di creare connessioni significative con gli altri, ma può anche essere utilizzata in modo malevolo per manipolare e ingannare, così da tenere gli altri legati a sé.

Lo stile comunicativo manipolatorio è caratterizzato da **parole che nascondono le reali intenzioni di chi domina la relazione**, mirando a persuadere gli altri a fare il suo volere, a scapito dei loro bisogni. Questo tipo di comunicazione è insidioso e può avere effetti distruttivi sulle relazioni interpersonali. Chi usa questo stile comunicativo cerca di ottenere dei vantaggi personali sfruttando debolezze, paure o sensi di colpa altrui. Per farlo può usare diverse tattiche, tra cui la lusinga, la colpa, la paura, la minaccia, il ricatto emotivo, la menzogna, la distorsione dei fatti, il giudizio negativo o il silenzio ostile. A livello non verbale può usare sguardi penetranti, gesti enfatici o atteggiamenti particolarmente seduttivi. Inoltre, esercita il potere nella relazione attraverso la disinformazione o la distorsione dei fatti, isolando la persona manipolata per ottenere un maggiore controllo su di lei.

Le persone coinvolte in questa dinamica possono sentirsi in colpa, confuse, impotenti, e anche perdere autostima e sicurezza in se stesse. Inoltre questo stile può creare **relazioni disfunzionali basate sulla dipendenza affettiva**, piuttosto che sulla fiducia.

Alcune persone possono non essere consapevoli del fatto che il loro modo di comunicare sia manipolatorio, mentre altre possono farlo intenzionalmente. In ogni caso è importante riconoscere questo stile di comunicazione quando viene utilizzato, sia per evitare di essere manipolati che per modificare il proprio comportamento e difendersi in modo efficace.

Alcuni esempi di frasi che usano uno stile di comunicazione manipolatorio.

- "Solo io ti voglio bene, nessuno ti ama come me, non fidarti di nessuno...": usare il sentimento come arma per tenere l'altro legato a sé senza impegnarsi realmente.
- "Non sei capace di fare niente": denigrare l'altro, mettendo in dubbio le sue capacità e la sua autostima.
- "Hai fatto un bel lavoro... per una del tuo livello": fare lusinghe eccessive o complimenti ambigui, che hanno un inizio mieloso... e un finale amaro.
- "Lo dico per te!": fingere di dire una cosa per l'interesse dell'altro, con l'intento di persuaderlo per ottenere dei vantaggi personali.

⁵⁷ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

- "Non mi riguarda! Fai come ti pare. Ma guarda che se ti azzardi a farlo rimani sola": prendere le distanze in modo manipolatorio, aspettando che l'altro decida, per poi attenderlo al varco e criticarlo con senso di rivalsea quando le cose non funzionano.
- "Non ti preoccupare... tanto non cambia niente, la verità è che non mi ami come dici": sminuire le aspettative e le speranze dell'altro, facendolo sentire inutile, confuso e impotente.
- "Non è colpa mia... è stato lui/lei": scaricare le proprie responsabilità sugli altri, cercando di apparire innocenti e vittime.

Queste frasi, tratte da storie di persone vittime di relazioni tossiche, sono solo alcuni esempi di come una persona può usare uno stile di comunicazione manipolatorio per ottenere ciò che vuole o per esprimere le sue emozioni in modo indiretto e subdolo, ma ci sono molte altre insidie nascoste a cui prestare attenzione per non rimanerne preda.⁵⁸

1. **Il ricatto emotivo:** è utilizzato per influenzare le scelte delle altre persone, come ad esempio impedire loro di uscire con gli amici o di seguire le proprie passioni facendole sentire in colpa se agiscono in autonomia. Questa modalità è utilizzata per condizionare gli altri con delle minacce velate o dei messaggi impliciti che mettono in discussione il loro affetto, la loro amicizia o la loro lealtà: "Se esci con i tuoi amici vuol dire che non ti importa niente di me".
2. **Il sabotaggio:** consiste nell'usare parole e gesti per confondere l'interlocutore e ottenere il controllo della relazione. Può assumere diverse forme, come la menzogna, l'aggressività, l'ambiguità e la violenza psicologica: "Smettila di parlare che non sei capace di fare niente".
3. **Il gaslighting:** si tratta di far credere all'altro di essere pazzo o instabile, mettendo in dubbio la sua percezione della realtà e la sua memoria: "Tu sei pazza".
4. **La minimizzazione:** consiste nel ridurre l'importanza o la gravità di un problema, di un'emozione o di un bisogno dell'altro, facendolo sentire esagerato o irragionevole: "Che esagerata che sei! Sei sempre tu che vuoi avere ragione, non ti si può dire niente".

⁵⁸ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

5. **La colpevolizzazione:** consiste nel far sentire l'altro responsabile di una situazione negativa o di un conflitto, anche quando non lo è, scaricando su di lui/lei la propria frustrazione o insoddisfazione: "Un vera figlia non lo farebbe mai".

6. **Fare il ruolo della vittima:** cercare di suscitare compassione e senso di colpa negli altri, presentandosi come una persona sfortunata, sofferente o trattata ingiustamente: "Non puoi lasciarmi da sola, non sai quanto ho sofferto nella vita", "Se mi ami davvero, devi fare quello che ti chiedo".

7. **Mentire o omettere informazioni:** cercare di ingannare gli altri nascondendo o distorto la verità, per ottenere dei benefici o evitare delle conseguenze negative: "Ti giuro che non l'ho fatto apposta", "Non ti ho detto niente perché non volevo farti preoccupare", "Ma io non l'ho mai detto! Guarda che te lo sei inventato".

8. **Usare il sarcasmo o i complimenti ambigui:** cercare di ferire o sminuire gli altri con delle battute ironiche o dei falsi apprezzamenti, per metterli in difficoltà o per esprimere la propria aggressività in modo velato: "Che bel vestito... peccato che non ti stia bene".

9. **Fare "i distratti":** cercare di sottrarsi alle proprie responsabilità o evitare delle situazioni sgradevoli facendo finta di non capire o di non sentire le richieste o le aspettative degli altri: "Ah, non avevo capito che dovevo fare io quella cosa", "Ma io non ti ho proprio sentito, guarda che non mi hai mica chiamato".

Dopo aver imparato a riconoscere le modalità comunicative malsane, bisogna:

- esprimere in modo assertivo i propri bisogni, emozioni e opinioni, senza violare i diritti e le esigenze degli altri;
- imparare ad ascoltare attivamente gli altri senza cadere nelle trappole della comunicazione tossica e demotivante;
- stabilire dei limiti e dei confini chiari di tempo, spazio, argomenti, discussioni, cose che si fanno insieme, condivisione della vita personale;
- imparare a dire di no;
- cercare il supporto di persone fidate, insieme a un aiuto psicoterapeutico;
- riacquistare autostima e indipendenza, personale e finanziaria.

Lo stile comunicativo manipolatorio è **dannoso sia per chi lo usa sia per chi lo subisce**, perché crea relazioni basate sulla paura, sulla sfiducia, sul risentimento e sul conflitto.

Quando la relazione è tossica e demotivante, occorre valutare caso per caso, con un aiuto psicoterapeutico se andare via e porre fine a quella relazione malsana o, se non ci è possibile allontanarci definitivamente, quali nuove azioni a nostra tutela possiamo intraprendere per non rimanere intrappolati in dinamiche disfunzionali.

Circondiamoci di persone che ci aiutano a trovare la pace, non a perderla. La pace interiore inizia nel momento in cui scegliamo di non permettere a un'altra persona di controllare le nostre emozioni. **Spesso il dolore che attraversiamo è il mezzo per il nostro cambiamento.** Per progredire, per poter rinascere, occorre superare la sofferenza, ma se non impariamo nulla dal dolore, vuol dire che abbiamo sprecato un'opportunità di apprendimento utile alla nostra crescita, evoluzione, rinascita.

*Non smarrire la tua bussola interiore. Ricorda che,
indipendentemente dal punto in cui ti trovi,
tutti possiamo riappropriarci dei nostri spazi vitali
e riprendere in mano la nostra vita
per renderla più felice.⁵⁹*

CAPITOLO 10

GLI OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE

10.1 Come affrontare chi ci tratta male

La comunicazione efficace è la pratica di accettare se stessi e gli altri: insegna ad apprezzare senza attaccare e ferire nessuno. Richiede di osservare e ascoltare con pazienza e lucidità, per espandere tutta la luce e l'amore che abbiamo dentro, così da irradiare l'oscurità che possiamo incontrare fuori.

In ogni relazione ci sono momenti bui in cui possiamo sentirci delusi dal comportamento degli altri, che magari non comprendono i nostri punti di vista, non si interessano a ciò che

⁵⁹ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

stiamo provando o non ci rispettano come persone. In altre circostanze della nostra vita ci sentiamo ingiustamente trattati male in comuni situazioni di conflitto quotidiano con i nostri familiari, amici, colleghi o conoscenti.

I conflitti fanno parte della vita e sono inevitabili perché, per definizione, caratterizzano ogni tipologia di relazione umana.

Il nostro obiettivo non deve essere quello di evitarli, o di aggredire a nostra volta, ma di allenarci a gestirli ogni volta che si verificano, con coraggio ed efficacia, **distinguendo i conflitti funzionali da quelli disfunzionali**.

Nella gestione dei conflitti il nostro obiettivo non è di sopportare un trattamento ingiusto o offensivo, ma di educare gli altri a rispettarci. Se cambiamo il nostro atteggiamento nei confronti di chi ci tratta con poco rispetto, con la pratica e l'esperienza diventeremo più sicuri di noi stessi. E quando saremo davvero noi stessi, alcune persone si allontaneranno, ma questo creerà lo spazio necessario per far arrivare persone più allineate con i nostri valori. Non dobbiamo mai dimenticare che **siamo persone degne di essere rispettate, e possiamo farlo capire anche agli altri imparando a comunicare in modo efficace**. I momenti di attacco o conflitto con gli altri sono la nostra migliore occasione di apprendimento, perché ci offrono una "palestra gratis" di allenamento per uscire dalle nostre zone di comfort e spronarci a essere più coraggiosi e fiduciosi. Pensiamoci: se tutti fossimo sempre d'accordo su tutto non faremmo mai alcun progresso evolutivo. Rimarremmo sempre le stesse persone al punto di partenza.

Quando ci troviamo davanti a qualcuno che ci provoca, ci insulta, ci aggredisce verbalmente non abbiamo bisogno né di passività, né di attaccarlo a nostra volta con ulteriore aggressività. È possibile una **terza via: esprimere con assertività il nostro dissenso senza suscitare risentimento né guastare i nostri rapporti**.⁶⁰

La maggior parte delle volte quello che sembra un attacco diretto è in realtà una divergenza di opinioni, bisogni o obiettivi.

L'uno la pensa in un modo, l'altro la pensa in un altro; oppure l'uno ha bisogno di una cosa e vuole raggiungere un obiettivo, l'altro ha bisogno di un'altra cosa e vuole raggiungere un altro obiettivo. I malintesi sono delle vere e proprie falle nella comunicazione: a volte non abbiamo capito bene né il punto di vista, né i sentimenti e i bisogni dell'altro, oppure viene interpretato in modo distorto il messaggio.

10.1.1 Apriamoci al cambiamento: sfidiamo le nostre credenze per evolverci

Lasciamo andare per un attimo il rancore, i rimpianti, i sensi di colpa, la delusione per le relazioni finite male e concentriamoci sul comune denominatore delle esperienze negative

⁶⁰ BERCKHAN, BARBARA, *Piccolo manuale di autodifesa verbale. Per affrontare con sicurezza offese e provocazioni*, Feltrinelli, Milano 2014.

che si sono accumulate nel nostro passato. Per cominciare guardiamoci dentro: a creare problemi e divergenze siamo spesso noi o sono gli altri? Non è mai facile mettersi in discussione, ma farlo è il primo passo per migliorare davvero. Per comprenderlo chiediamoci: **"Quante sono le persone con cui non vado d'accordo? Sono tante o sono poche?"**.

Se non andiamo d'accordo con tante persone forse la ragione sta in qualcosa che, senza averne piena consapevolezza, siamo soliti dire o fare. Magari ci ostiniamo a voler avere sempre ragione o a voler avere l'ultima parola in ogni discussione? Se così fosse ragioniamo sul nostro livello di attivazione emotiva, su cosa stiamo cercando di raggiungere, sulle parole che stiamo scegliendo di usare per comunicare e su quanto siamo efficaci nell'esprimere i nostri bisogni, pensieri ed emozioni.

A essere sbagliato potrebbe essere non ciò che chiediamo, ma come lo chiediamo.

Al contrario, se le persone con cui non andiamo d'accordo sono poche, ovvero di norma non ci sono grosse incomprensioni con la maggior parte delle persone, è probabile che siano gli altri ad attivare più divergenze con noi. Cerchiamo di comprendere quali sono le difficoltà tipiche della persona che usualmente ci attacca. Poniamoci le seguenti domande.

"Questa persona cova del rancore verso di me per via dei miei successi e carriera?"

"Questa persona non si sente validata, compresa e vorrebbe essere ascoltata di più da me?"

"Questa persona mi considera un rivale? È preoccupata che io possa non prenderla in considerazione?"

"È riluttante a collaborare perché sta concentrando la sua attenzione su altri bisogni o obiettivi, diversi dai miei?"

Riflettiamo su cosa ci fa attivare emotivamente di più in queste situazioni e sulle modalità difensive che attiviamo quando qualcuno esercita un potere su di noi. Riflettiamo su come ci difendiamo quando subiamo il potere dell'altro. **La dinamica che spesso si genera nelle relazioni malsane è uno sbilanciamento nell'uso del potere** che produce la messa in atto di rispettivi comportamenti di difesa di base, tra cui la "dominanza", la "fuga" e la "sottomissione".

10.1.2 Come gestire le critiche

Per prima cosa, quando siamo particolarmente attivati emotivamente a seguito delle parole pronunciate dagli altri, impariamo a distinguere la tipologia di feedback che abbiamo ricevuto.

Solitamente nelle nostre relazioni possiamo ricevere due tipologie di feedback: le critiche costruttive e le critiche distruttive.

Le **critiche costruttive** sono quelle che cercano di offrire un punto di vista obiettivo sul comportamento della persona o di dare indicazioni sul lavoro svolto, evidenziandone i punti di forza e le aree di miglioramento. Questi feedback hanno come obiettivo finale quello di aiutare le persone a fare meglio e sono spesso accompagnate da suggerimenti e indicazioni su come agire per migliorare, senza svalutare, ferire o umiliare.

Le **critiche distruttive** sono quelle che mirano a screditare e ad attaccare la persona o il suo lavoro. Possono includere insulti, commenti offensivi, battutine pungenti, frecciate velenose, commenti sarcastici o sminuenti, e in generale non offrono alcun suggerimento o consiglio per migliorare la situazione. Hanno effetti negativi sulla persona a cui sono rivolte, come la diminuzione dell'autostima e la demotivazione.

Se ricevi un **feedback costruttivo** puoi ringraziare ed esprimere gratitudine alla persona che te l'ha rivolto: puoi usare la forza delle parole di gratitudine.

Se ricevi un **feedback distruttivo** può essere difficile non reagire impulsivamente e mantenere l'equilibrio mentale: ecco perché occorre dapprima calmare la mente e poi usare la comunicazione assertiva. Per aiutare la mente a tornare in equilibrio usiamo la respirazione diaframmatica e, rimanendo in ascolto delle nostre emozioni, iniziamo a pensare come nell'esempio successivo.

"Perché devo reagire? Questa critica distruttiva è soltanto la sua opinione. La sua opinione ha valore come quella di tutti, la ascolto e poi decido per me cosa è vero e cosa non lo è. Queste parole non hanno nulla a che fare con me, con il mio valore, con il mio potenziale. Non metto in discussione il mio valore per una critica distruttiva. È solo un'opinione. Io ho valore in quanto persona. Io ho delle competenze, ho delle risorse, ho delle capacità, ho del potenziale, io ho valore."

Questa pratica usa il potere delle convinzioni potenzianti che riaffermano il nostro valore e ci ricordano che **la critica distruttiva non ci definisce come persone**. Avere fiducia in noi stessi significa ricordarci del nostro valore personale, soprattutto quando gli altri non lo riconoscono e provano a sminuirlo ai nostri occhi o agli occhi di altre persone.

"Nessuno può farti sentire inferiore senza il tuo consenso" diceva Eleanor Roosevelt.

La critica distruttiva è solo l'opinione di qualcun altro, non è una verità assoluta.

Dopo averla ascoltata, decidiamo per noi stessi cosa è vero e cosa non lo è, senza mettere in discussione il nostro valore come persona. **A nessuno tranne noi stessi è consentito giudicare quanto valiamo**. Non permettiamo mai alle parole degli altri di influire sulla nostra autostima o di farci sentire una persona insicura e inadeguata.

Abbiamo un valore intrinseco, indipendentemente da ciò che gli altri pensano di noi. Continuiamo ad amarci e ad apprezzare la nostra unicità, senza mai dimenticare come sfruttare al massimo il potenziale che abbiamo a disposizione dentro di noi.⁶¹

10.1.3 Comuniciamo con assertività

L'assertività è un modo di comunicare che permette di esprimere i nostri pensieri e i nostri sentimenti in modo diretto e rispettoso.

- **Manteniamo la calma e la compostezza:** se qualcuno ci provoca esprimendo un giudizio negativo su di noi, è importante non farci prendere dal panico o dalla rabbia. Cerchiamo di allenarci a mantenere la compostezza, ed esprimere a parole il nostro disagio e le nostre emozioni.
- **Rispondiamo alla persona che ci ha provocato con frasi brevi, chiare,** che richiedono all'altro maggior rispetto nei nostri riguardi. Ad esempio: "Non mi piace essere trattato in questo modo. Vorrei essere trattato in modo rispettoso".
- **Ignoriamo le provocazioni:** se sentiamo che rispondere potrebbe solo alimentare ulteriori discussioni o conflitti, potremmo scegliere di ignorarle e non rispondere ulteriormente alla persona.
- **Cerchiamo un confronto privato:** se riteniamo che la situazione richieda una discussione più approfondita, potremmo provare a parlare con la persona in privato in un momento di calma. Esprimiamo i nostri pensieri, sentimenti e bisogni in modo educato e ricordiamo di ascoltare anche quelli dell'altro per comprenderli e risolvere il problema alla radice.
- **Cerchiamo di non farci influenzare dalle parole negative che riceviamo:** la nostra autostima non deve essere mai legata all'opinione degli altri, altrimenti tutte le volte che ci imbattiamo in una comunicazione tossica e demotivante finiremo per credere a tutto ciò che ci viene detto, con possibili conseguenze negative sul nostro benessere emotivo e psicologico.

10.1.4 La strategia della validazione

A volte le persone si sentono "invalidate", per questo ci attaccano e continuano a ripetere le loro argomentazioni. Quando invece la persona si sente "validata", le sue emozioni, le sue opinioni o le sue esperienze sono state prese in considerazione da qualcun altro; ha la conferma che le sue sensazioni e idee non vengono ignorate, sono ritenute importanti e vengono prese sul serio. Questo non implica accettarle a tutti i costi, ma rispettarle, anche se sono diverse dalle nostre. **Essere validati aiuta a creare una sensazione di connessione e di fiducia in se stessi**, permettendo alle persone di sentirsi più sicure e confortevoli nel loro ambiente sociale.

⁶¹ BERCKHAN, BARBARA, *Piccolo manuale per imparare a fare e a ricevere critiche*, Feltrinelli, Milano, 2015.

Dopo aver validato la posizione dell'altro, dimostrando che siamo disposti a considerarla, dobbiamo essere in grado di validare anche la nostra.

Per farlo al meglio usiamo la **strategia della validazione reciproca** tenendo a mente queste frasi.

"Ho capito che entrambi desideriamo aver ragione, partendo da un diverso punto di vista."

"Ciascuno di noi ha il diritto di esprimere le proprie emozioni."

"Per quanto mi riguarda apprezzo questo punto di vista."

"Questa opinione ha senso per me."

"Ho capito che questa situazione sia molto frustrante in questo momento."

"Entrambe le nostre emozioni sono valide e importanti."

"Non c'è una sola risposta giusta, è interessante vedere le cose da diverse prospettive."⁶²

10.1.5 Ammetti i tuoi sbagli e ripara la relazione

Quando sbagliamo assumiamoci la responsabilità delle nostre comunicazioni e azioni. Impariamo a dire: "Ho sbagliato" e chiediamo in modo sincero "Scusa", usando il colore di voce verde della calma.

Ammettere di sbagliare non è espressione di vulnerabilità o di debolezza, anzi, significa essere decisi e sicuri nel voler riparare le crepe e le rotture che si sono venute a creare nella relazione. Se due persone sono sempre perfettamente d'accordo, c'è qualcosa che non va perché, come abbiamo visto, il conflitto è parte integrante di qualsiasi tipo di relazione umana.

Ciò che fa la differenza in una relazione non è l'assenza di conflitto, ma come il conflitto viene gestito.

La differenza dei punti di vista e la condivisione delle opinioni è una fonte non di impoverimento, ma di arricchimento interiore, indispensabile per la nostra crescita ed evoluzione. Avere la possibilità di prendersi del tempo per curare la relazione, ammettendo i propri sbagli, è importante per avvicinarsi anziché allontanarsi, così da non creare una distanza maggiore. In realtà il punto di forza di ciascuna relazione sta proprio nella presenza di opinioni, capacità e competenze diverse che possono trovare un punto d'incontro anziché di assoluto scontro. **Chiedere scusa consente di ripristinare la**

⁶² BERCKHAN, BARBARA, *Piccolo manuale per non farsi mettere i piedi in testa*, Feltrinelli, Milano 2014.

fiducia, che è l'elemento aggregante fondamentale per ogni relazione sana. Maggiore è la fiducia che l'uno ripone nell'altro, maggiore è il coinvolgimento e la motivazione a cooperare in quello che le persone stanno richiedendo o facendo.

10.1.6 Ritornare alla calma

Tutti abbiamo forti resistenze psicologiche quando si parla di gestire momenti di conflitto, caratterizzati da rabbia, urla, provocazioni e critiche distruttive. Usare la comunicazione efficace non significa che quando ci troviamo in disaccordo con qualcuno ci riduciamo a burattini servili che s'inclinano a tutte le provocazioni dell'altro con un atteggiamento passivo. Teniamo a mente che **un'eccessiva acquiescenza nel tempo si rivela solo uno svantaggio**. I primi a doverci rispettare nelle relazioni con gli altri siamo noi.

È legittimo non andare sempre d'accordo con tutti per divergenze delle rispettive opinioni o bisogni. Con la comunicazione efficace possiamo sentire la libertà di esprimere il nostro dissenso incoraggiando l'altro a esprimere il proprio, senza passare per lo stile passivo, aggressivo o tossico. Possiamo imparare a calmare l'altro e a calmare noi, in modo da rompere le "spiralì di escalation emotive" che possono causare danni e problemi nella relazione.

Ecco cosa fare per calmarsi.

1. **Ascoltiamo i segnali di attivazione del nostro corpo**: facciamo un vero e proprio "body scan", focalizzando l'attenzione in maniera progressiva su punti differenti del nostro corpo. Sentiamo se c'è qualche punto di tensione, di fastidio o di attivazione. L'obiettivo è quello di concentrarci sulle sensazioni fisiche percepite, che ci stanno segnalando la progressiva attivazione del nostro termometro emotivo interno, e valutare quanto è intensa la sensazione spiacevole che stiamo provando (battito cardiaco accelerato, sudorazione eccessiva, mani sudate e fredde, rossore in viso, secchezza o nodo alla gola, tremori, vertigini, formicolii alle estremità o intorno alla bocca, nausea...).

2. **Respiriamo**: quando qualcuno ci attacca, ci sentiamo in pericolo e dunque facciamo fatica a ritornare in uno stato di calma, perché il cervello pensa che potrà succederci qualcosa di veramente pericoloso che mette a rischio la nostra vita. Imparare nella quotidianità a praticare la respirazione diaframmatica ci aiuta nelle situazioni di conflitto a respirare correttamente e a ripristinare uno stato di minore attivazione emotiva. Tuttavia ricordiamo che se siamo in una relazione tossica che usa la violenza verbale e fisica, l'andare via per metterci in salvo e il chiedere aiuto a dei professionisti è la via migliore per tutelarci.

3. **Non interrompiamo l'altro e usiamo parole più efficaci**: parlare sopra una persona arrabbiata equivale a cercare di spegnere il fuoco con altro fuoco, attiviamo ancora di più la nostra rabbia e quella dell'altro. Rimaniamo in silenzio mentre l'altro parla e cerchiamo il punto discendente della comunicazione per inserire il nostro intervento comunicativo; intavoliamo un dialogo senza giudizio, pregiudizio

o aggressività: "Io mi sento molto offesa in questo momento", "Vorrei spiegare con calma perché sono molto arrabbiata", "Vorrei poter esprimere il mio punto di vista, è importante per me".

4. **Concentriamoci sul comportamento, non sulla persona:** comunichiamo apertamente il comportamento che non ci è piaciuto, senza fare attacchi diretti alla persona: "Questo comportamento non mi è piaciuto perché penso che bisognerebbe..".
5. **Usiamo la voce verde della calma e adottiamo un linguaggio del corpo che comunica sicurezza e apertura:** come abbiamo visto la nostra voce ha un grande potere, usare la voce verde aiuta la mente a calmarsi. Anche il nostro corpo parla e, se assumiamo una postura chiusa che il nostro cervello percepirà "di difesa", attiverà ancora di più i meccanismi difensivi per proteggerci dalla situazione. Se invece cambiamo il linguaggio del corpo con una postura aperta e sicura possiamo riprendere fiducia e abbassare l'intensità dell'emozione.

In un litigio acceso o lasciamo perdere o affrontiamo la situazione. Nelle situazioni che scegliamo di voler affrontare, è grazie alla comunicazione efficace che rieduchiamo il nostro cervello a riprendere la gestione delle nostre comunicazioni, pensieri ed emozioni spiacevoli. Il nostro atteggiamento può fare un'enorme differenza, non immergiamoci troppo nella rabbia dell'altro: è uno spreco di energie arrabbiarsi con qualcuno che si sta arrabbiando. Usiamo il potere della comunicazione efficace per spegnere la nostra intensità emotiva e quella di chi abbiamo davanti. Come l'acqua che gettiamo sul fuoco fa spegnere la fiamma, anche la rabbia, se viene annaffiata con la comunicazione efficace, si spegne.⁶³

10.2 Come gestire i conflitti

C'è sempre un motivo se gli altri pensano e si comportano in un certo modo: sta a noi scoprirlo, iniziando a portare alla luce ciò che viene detto a parole o comunicato con l'atteggiamento e il comportamento.

Quando la comunicazione non funziona abbiamo bisogno di capire cosa è successo. Per farlo dobbiamo prestare seria attenzione a come usiamo quelli che io chiamo "i nostri più potenti attivatori di amigdala" nella comunicazione con gli altri.

Gli attivatori dell'amigdala

Bisogna fare attenzione all'uso dei pronomi personali soggetto e complemento che usiamo.

⁶³ Imparato Ciro, *La voce verde della calma. Come smettere di arrabbiarsi e infondere amore, fiducia e rispetto con la voce*, Sperling & Kupfer, Milano, 2011.

10.2.1 Il Messaggio-Tu/Voi

Ogni giorno, in quasi tutte le forme di comunicazione, dalle trasmissioni televisive alle conversazioni con il partner, i colleghi sul posto di lavoro e gli amici, utilizziamo milioni di tonnellate di Messaggi-Tu/Voi nelle nostre discussioni, conflitti e incomprensioni, sia in modo diretto che indiretto, senza renderci conto dell'effetto che possono avere.

Per far capire quanto questi Messaggi-Tu/Voi possono intensificare gli scontri e le discussioni, simuliamo una coppia che litiga:

Partner 1: "Sei Tu che non mi stai mai ad ascoltare quando parlo, senti sempre quello che sta bene a Te!".

Partner 2: "Ma che cosa (Tu) stai dicendo? (Tu) Non mi capisci mai! Ma possibile che non Ti rendi conto che sei sempre Tu che hai da ridire su tutto?".

Partner 1: "Cosa? Ma come Ti permetti? Sei Tu che non fai altro che puntualizzare qualsiasi cosa ti dico! (Tu) Non mentire!"

Partner 2: "Ah, io mentirei? L'altra volta a casa di tua madre (Tu) non le hai neanche detto che saremo partiti per le feste! Sei Tu che ti inventi le cose, non io! Vergognati per quello che (Tu) dici".⁶⁴

Durante i momenti di conflitto o incomprensione, se esprimiamo i nostri bisogni e le nostre richieste usando il Messaggio-Tu/ Voi in modo diretto o indiretto, seguito da valutazioni, giudizi e interpretazioni, le persone si sentiranno attaccate e tenderanno a difendersi e a contrattaccare. Comunicare attraverso negazioni e opposizioni, invece di esprimere ciò che realmente vogliamo raggiungere per essere più felici, è un modo inefficace di comunicare un proprio bisogno insoddisfatto. Per esempio: "(Tu) Non mi capisci mai".

Tuttavia, **non è necessario esprimere i nostri sentimenti, idee, obiettivi e bisogni attaccando l'altro**. L'uso del Messaggio-Tu/Voi seguito da giudizi ed etichette negative blocca la possibilità di comprensione e di ascolto reciproco, lasciandoci intrappolati in un circolo di rancore e astio che impedisce la collaborazione per risolvere il conflitto e migliorare la relazione.

"Tu sei sempre il solito ingrato!": uso del messaggio "Tu" diretto.

"Dici di esserci, ma non ci sei mai" ovvero "(Tu) Dici di esserci, ma (Tu) non ci sei mai]": uso del messaggio "Tu" indiretto e sottinteso.

Questo è un modo di comunicare che può farci apparire aggressivi, giudicanti e polemici, portando l'altra persona immediatamente sulla difensiva e riducendo la possibilità che le

⁶⁴ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

nostre opinioni vengano ascoltate con empatia. Il Messaggio-Tu/Voi è infatti uno dei più potenti attivatori dell'amigdala.

Ogni volta che lo usiamo durante le discussioni e le incomprensioni, segnaliamo una "minaccia" e un "pericolo" molto forte nell'amigdala di chi riceve il messaggio, che reagirà in modo difensivo, attivando il meccanismo di "lotta o fuga".

Ciò accade sia quando usiamo il Tu/Voi in modo volutamente diretto nella frase, sia quando lo usiamo in modo sottinteso.

Tuttavia questa modalità può essere usata nelle nostre frasi, specialmente in questi casi:

- **quando facciamo un complimento, un apprezzamento, esprimiamo un messaggio di gratitudine sincero:** possiamo generare un rinforzo positivo del comportamento dell'altro. Un esempio diretto è: "Mi sei stato molto d'aiuto, ti ringrazio!", "Siete stati gentilissimi, ve ne sono grata"; un esempio sott'inteso è: "Wow! Sei stato bravissimo, mi è piaciuto molto quando hai detto..." [sarebbe: "Wow! (Tu) Sei stato bravissimo, mi è piaciuto quando (Tu) hai detto..."];
- **quando parliamo di argomenti neutrali:** opinioni generali durante la narrazione di fatti semplici che non riguardano in modo diretto la persona con cui stiamo interagendo in modo esplicito. "(Tu) Che ne pensi di Paolo? Ieri mi ha mandato questo messaggio. Guarda che mi ha scritto. Secondo te gli piaccio? Tu che dici?". Dato che non stiamo facendo riferimento diretto all'interlocutore, non rileverà il messaggio come pericoloso e l'attivazione emotiva sarà inferiore rispetto a quando siamo coinvolti in prima persona;
- **quando poniamo domande chiuse o aperte efficaci:** a patto che non siano costituite dall'utilizzo di parole negative e svalutanti o da messaggi comunicativi che rientrano nelle dodici barriere alla comunicazione.

10.2.2 Il Messaggio-Io/Noi

Lo strumento comunicativo più efficace al mondo è un pronome personale potentissimo nella nostra lingua italiana: il Messaggio-Io/Noi. **È funzionale sia per il nostro dialogo interiore che nelle comunicazioni con gli altri.** Quando le persone esprimono i loro sentimenti e bisogni invece di concentrarsi su ciò che non va negli altri, aumenta la possibilità che trovino soluzioni soddisfacenti per tutti.

Ad esempio: "Ascoltare queste urla mi rattrista. Vorrei che usassimo dei toni diversi per parlare insieme e risolvere questa situazione".

Esprimendo il nostro disaccordo a qualcuno utilizzando il Messaggio-Io/Noi ci assumiamo la piena responsabilità dei nostri stati d'animo senza accusare o far sentire gli altri attaccati.

Come possiamo notare in questa comunicazione usata in una discussione, proprio per non esacerbare il conflitto, c'è un io sottinteso e non c'è nessun Messaggio-Tu/Voi. In questo modo predisponiamo il cervello dell'altro a non rimanere preda del cervello inferiore reattivo e lo stimoliamo a riflettere, attivando di più il cervello superiore ricettivo.

10.2.3 Il Messaggio-Io

Il pronome personale singolare "io" **esprime il messaggio** che vogliamo mandare in prima persona **senza far sentire il cervello rettile e limbico dell'altro sotto attacco**.

Alcuni esempi della strategia del Messaggio-Io:

"Io sto pensando che..."

"Io sento che..."

"Io vorrei che..."

Possiamo usare "l'io" anche sottinteso nella frase e l'effetto sarà lo stesso.

"Penso che/Ciò che penso è che..."

"Sento che/Ciò che sento è che..."

"Vorrei/Ciò che vorrei è che..."

"Potrei/Ciò che potrei fare è che..."

Quando usiamo questo pronome stiamo comunicando all'altro che possiamo esprimere i nostri pensieri, sentimenti e punti di vista in modo diretto e autentico. **Usando il Messaggio-Io si parla di se stessi e delle proprie esperienze, evitando di giudicare o accusare l'altra persona.** In questo modo, si riesce a comunicare in modo chiaro e trasparente, favorendo la comprensione reciproca e la costruzione di un dialogo costruttivo. La strategia del Messaggio-Io aiuta a prevenire conflitti e malintesi, poiché evita di attribuire alla controparte intenzioni o motivazioni che potrebbero non essere reali o che potrebbero essere interpretate in modo diverso.

10.2.4 Il Messaggio-Noi

Il pronome personale in prima persona plurale "noi" è molto efficace perché esprime un senso di appartenenza, unità, condivisione e collaborazione. Quando usiamo questo pronome stiamo dicendo al nostro interlocutore che lo consideriamo parte di un gruppo, di una squadra, di una relazione o di un progetto. Stiamo mostrando il nostro interesse e disponibilità a coinvolgerlo e ad ascoltarlo. Stiamo anche trasmettendo fiducia e rispetto, evitando di creare distanze o conflitti. **La parola "noi" favorisce il dialogo, la comprensione e la cooperazione.** "Noi" ci fa sentire coinvolti in un "tutto", in un obiettivo comune. Qui alcuni esempi della strategia del Messaggio-Noi.

"Noi pensiamo..."

"Noi sentiamo..."

"Noi vorremmo..."

"Noi potremmo..."

10.3 Le difficoltà nell'uso del Messaggio-Io/Noi

Dire "io/noi" nelle situazioni in cui non siamo troppo attivati emotivamente è facile. Dire "io/noi" quando siamo in preda a una rabbia eccessiva, durante una discussione o conflitto verbale in cui c'è intensa ira per ciò che qualcuno ha detto o fatto... questo può essere all'inizio impegnativo. Ciò accade perché, come abbiamo visto, quando il termometro emotivo interno raggiunge picchi elevati è come se si disattivasse la parte superiore di cervello neo-corticale, dunque si fa più fatica a mantenere la calma e a usare le strategie di comunicazione efficace. Per non arrivare a livelli troppo alti di intensità emotiva, occorre iniziare a usare la comunicazione efficace non appena sentiamo che il termometro emotivo sta salendo. Questa è la via migliore per allenarsi fin da subito a essere più efficaci. Pensiamoci: tutti ci sentiamo a volte accusati o attaccati ingiustamente per qualcosa. **Ciò che differenzia le persone, quelle che comunicano in modo efficace da quelle che comunicano in modo inefficace, è il modo in cui gestiscono proprio queste situazioni iper-attivanti.**

In realtà possiamo dire e fare tutto ciò che desideriamo, ma se in una discussione parliamo a ruota libera, senza nessuna regola o strategia, potremmo arrivare, senza volerlo, non solo a una massima attivazione emotiva che faticiamo a gestire, ma anche a creare talmente tante crepe relazionali che potrebbero portare a una vera e propria rottura della relazione.

Usiamo la strategia del Messaggio-Io/Noi per:

- affermare i nostri pensieri, le nostre emozioni, i nostri bisogni e per avanzare le nostre richieste specifiche all'altro;

- educare gli altri a rispettarci, rispettando noi per primi i nostri diritti e quelli degli altri;
- comunicare con assertività;
- stimolare riflessioni costruttive per portare un cambiamento;
- essere più sicuri e coraggiosi nelle nostre comunicazioni, così da far crescere la nostra autostima;
- rendere il nostro futuro comunicativo e relazionale più armonioso, efficace e felice.

Usiamo la **regola di Thomas Gordon**: "Non dire mai 'Io' perché devi dirlo. Se scegli di dire 'Io' fallo per un motivo. Il tuo motivo. Per esprimere veramente cosa hai nel cuore e nella mente"⁶⁵.

10.4 I passi per risolvere incomprensioni e conflitti

Il presupposto per una comunicazione efficace è la fiducia: **chi crede in noi, ci ascolta**.

Per risolvere le controversie con gli altri è necessario far sì che le persone collaborino di buon grado con noi. Se cerchiamo di imporre a tutti i costi le nostre idee, obiettivi e bisogni, è molto probabile che gli altri non ci daranno molto credito, perché hanno innanzitutto bisogno di sentirsi liberi di poter esprimere i loro punti di vista ed essere accolti e ascoltati.

Dunque anziché imporre le opinioni:

- conquistiamo l'attenzione dell'altro;
- poniamo domande per comprendere cosa pensa e cosa sente;
- mostriamo rispetto e educazione mantenendo la calma;
- concentriamoci sul problema anziché sulla persona: raccogliamo i fatti;
- asteniamoci dalle provocazioni: rimaniamo attinenti all'argomento in questione, ricordiamo il nostro valore in quanto persona;
- rispondiamo agli attacchi con parole efficaci, usando più riformulazioni, parole empatiche e parafrasi;
- arriviamo a formulare un compromesso soddisfacente per entrambe le parti.

Quando abbiamo esigenze molto diverse da quelle di un'altra persona, è importante imparare a trovare delle soluzioni di compromesso e negoziare per risolvere i conflitti. Partendo dal presupposto che ognuno ha delle esigenze valide, per gestire in modo efficace un conflitto **occorre** - dopo aver esplicitato i nostri pensieri, emozioni, bisogni e ascoltato il punto di vista dell'altro - **trovare un compromesso in cui entrambe le persone**

⁶⁵ GORDON, THOMAS, *Leader efficaci. Essere una guida responsabile favorendo la partecipazione*, Edizioni La Meridiana, Bari 2015.

coinvolte in una discussione possano soddisfare alcune delle loro esigenze e imparare a negoziare.

Per farlo al meglio bisogna chiedersi: "Che cosa vogliamo ottenere?"

Ecco alcune frasi da utilizzare nella strategia della negoziazione.

"Facciamo dei turni."

"Possiamo dividere il tempo da dedicare a questa cosa."

"Possiamo dividere questa cosa in due gruppi: ognuno può scegliere quale gruppo preferisce."

"Facciamo un periodo di prova, poi possiamo riaprire la negoziazione."

"Possiamo usare entrambi i metodi: ognuno userà il suo nel suo turno."

La negoziazione richiede uno stato in cui non c'è intensa attivazione emotiva: questo vuol dire che se siamo particolarmente arrabbiati occorrerà prima calmarci e poi prenderci uno spazio di tempo per ragionare con lucidità e trovare possibili soluzioni. Occorre tenere fuori il colore nero di voce della rabbia e il disprezzo che irrigidiscono, anziché ammorbidire, la comunicazione e assumere un atteggiamento aperto, creativo e flessibile. Nella relazione ciascuno può proporre delle soluzioni di compromesso a turno; occorre tuttavia assicurarsi che le nostre proposte rispondano almeno in parte alle esigenze di entrambi. Se non siamo sicuri di quali siano le esigenze degli altri, possiamo sempre chiederle.

Ricordiamo che per far sì che la negoziazione sia efficace a volte dobbiamo essere pronti a rinunciare a una piccola cosa per ottenerne un'altra che desideriamo.

10.5 I complimenti sinceri rinforzano le relazioni

Tutti amiamo sentirci apprezzati.

In questo mondo frenetico spesso dimentichiamo di esprimere apprezzamenti sinceri alle persone che ci stanno vicine, quelle che ci supportano e ci rendono la vita più felice. **I complimenti genuini e autentici** sottolineano tutto ciò che l'altro ha fatto di positivo e **agiscono da rinforzo positivo** per il ripetersi di quello stesso comportamento nel tempo.

È infatti molto più utile offrire un rinforzo positivo per le prestazioni valide degli altri rispetto al dar loro addosso per i loro errori o difficoltà.

Lo psicologo americano Burrhus Frederic Skinner ha dimostrato che i rimproveri e le critiche hanno l'effetto di consolidare un comportamento errato (rinforzo negativo).

Questo perché l'unico momento in cui la persona responsabile di quella azione riceve attenzione è quando commette un errore e viene criticata, e tutti desiderano l'attenzione

degli altri, sia consapevolmente sia inconsciamente. Per questo motivo, Skinner consigliava di minimizzare le reazioni ai comportamenti inappropriati delle persone e di concentrarsi sull'apprezzamento e validazione dei comportamenti positivi.

Per generare un cambiamento di atteggiamento e comportamento, è più utile focalizzarsi sui punti di forza delle persone invece che sui loro punti deboli.

Quando facciamo un complimento, dunque, impariamo a farlo in modo efficace: spieghiamo ciò che abbiamo apprezzato del comportamento dell'altro focalizzandoci sul perché ci è piaciuto, ovvero sulle azioni costruttive che ci hanno colpito di più. Così facendo la persona che riceve il complimento sperimenterà emozioni piacevoli e nel tempo questo la porterà a potenziare l'efficacia delle sue azioni. Nella formulazione del complimento si può usare il pronome personale soggetto in seconda persona singolare "tu" o plurale "voi" per far risaltare ancora di più l'azione positiva. Inoltre è **più efficace comunicare il complimento subito dopo che l'azione è stata compiuta** o comunque entro il più breve tempo possibile, per aumentare la soddisfazione in chi riceve il messaggio.

Alcuni complimenti efficaci di seguito.

"Una qualità che apprezzo molto di lei Davide è..."

"Giada, complimenti! Lo dico perché ho visto che..."

"Michele hai fatto un ottimo lavoro, ci hai messo impegno e dedizione, complimenti!"

"Siete stati molto collaborativi tra di voi, ho visto quanto vi siete aiutati l'uno con l'altro nel lavoro di gruppo, complimenti!"⁶⁶

Affinché un complimento sui punti di forza della persona risulti efficace e sincero è importante:

- guardare la persona negli occhi;
- chiamarla per nome;
- indicare un punto di forza in modo semplice e preciso, senza farlo seguire da nessun commento negativo;
- fornire un esempio concreto dimostrando sincero apprezzamento.

Se i complimenti sono così importanti per costruire relazioni sane, perché molte persone evitano di farli?

⁶⁶Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

A volte si pensa che apprezzare frequentemente gli altri possa essere frainteso come "un segno di debolezza" nella relazione. In realtà, **fare un complimento sincero** per un lavoro ben fatto, per una cortesia riservata, per un'azione o un successo particolarmente significativo, **aiuta a coltivare la fiducia e l'armonia nella relazione**.

Il complimento deve essere però autentico: bisogna crederci veramente e provare profondamente quello che si dice. Non si può camuffarlo con la falsità utilizzando "belle parole", perché la nostra voce, il nostro sguardo e il linguaggio del corpo comunicheranno i nostri veri sentimenti.

E se siamo noi a ricevere un complimento da parte degli altri, come reagire?

Anche se potremmo essere tentati di rispondere con falsa modestia, svalutando il complimento e dicendo: "Troppo gentile", "Ma non ho fatto niente di speciale" o altre frasi del genere, ricordiamo invece di ringraziare e di mostrare gratitudine, usando parole di gratitudine.

Dobbiamo essere fieri di noi stessi e delle nostre qualità uniche, perché ognuno di noi ha dei punti di forza e dei talenti speciali. E ogni volta che qualcuno li riconosce e li apprezza, non perdiamo l'occasione di valorizzarci. In più anche la persona di fronte a noi ha bisogno di sentirsi ascoltata e apprezzata: ringraziandola anche lei si sentirà appagata. In questo modo, tutti vinceranno: noi per aver ricevuto un bel complimento e la persona di fronte a noi per aver fatto una differenza positiva nella nostra vita.

Impariamo a mostrare al mondo quanto siamo speciali, senza provare imbarazzo o vergogna. Questo non vuol dire "vantarsi" di fronte agli altri, ma imparare a darsi valore, a rispettarci e ad amarsi di più.

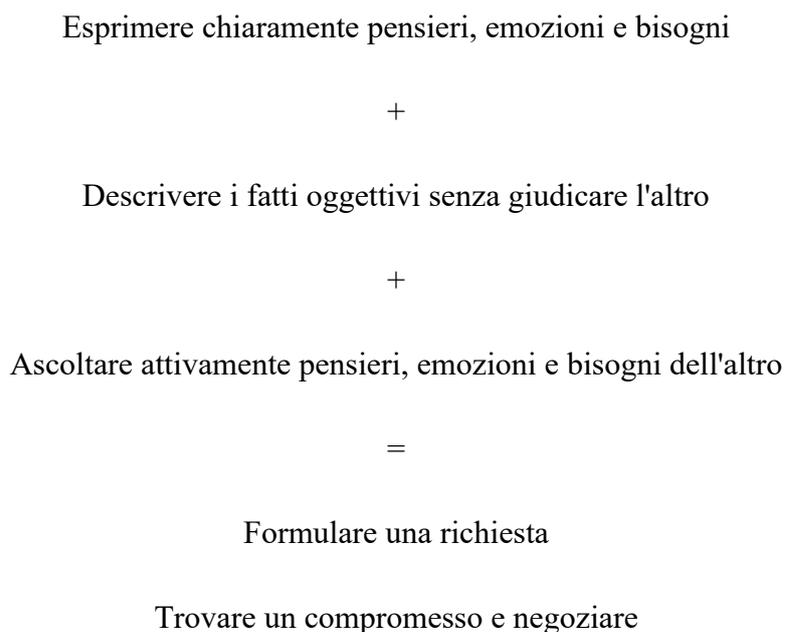
10.6 Come esprimere le nostre richieste

Ci sarà capitato di non riuscire a farci ascoltare da chi ci circonda. Voler essere ascoltati è normale, ma spesso gli altri sembrano impermeabili alle nostre intenzioni. Capita magari di dover far studiare un figlio o fargli fare i compiti, ma è un'impresa più faticosa che correre una maratona.

Oppure, quando proviamo a chiedere aiuto, tutti hanno già un impegno. Ci sembra che nessuno ci ascolti e trovi il tempo per noi, e più chiediamo, più vediamo indifferenza e disinteresse.

Forse tutto ciò accade perché non stiamo comunicando in modo chiaro ed efficace i nostri bisogni, e finiamo per accumulare dentro di noi tanta tensione emotiva che alla fine esplodiamo come un fiume in piena, senza poterla più gestire.

Formula segreta per comunicare in modo efficace



Sembra banale, ma è l'esatto opposto di ciò che fa il novantanove per cento delle persone.

Quando le persone formulano le loro richieste senza prima comunicare pensieri, emozioni e bisogni che ne sono alla base, le stesse richieste possono suonare come *pretese*.

Se le persone sentono avanzare una pretesa, difficilmente saranno ben disposte a collaborare con noi e la loro capacità di rispondere con empatia sarà estremamente ridotta.

Ciò che differenzia una richiesta da una pretesa è la capacità di comunicare in modo chiaro le nostre emozioni e bisogni e allo stesso tempo saper ascoltare e comprendere cosa vogliono davvero dire anche le emozioni e i "bisogni nascosti" dei nostri interlocutori.

Notiamo la differenza:

Pretesa: "Ascoltami quando ti parlo!".

Richiesta: "Mi crea irritazione questa situazione. Mi piacerebbe essere ascoltata quando parlo. Possiamo ascoltare entrambi le nostre richieste?"⁶⁷.

Per comunicare i nostri bisogni non occorre mancare di rispetto agli altri. Usando l'empatia, "mettendo in pausa" le risposte automatiche del cervello reattivo, facciamo sì che il cervello ricettivo possa funzionare al meglio per validare i bisogni di entrambi.

⁶⁷ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

10.6.1 Cosa sono i bisogni

I bisogni sono le esigenze emotive, fisiche e mentali che ci fanno sentire bene e appagati. Il punto è che **i bisogni sono spesso "nascosti"**: rivelandoli temiamo di poter venire aspramente giudicati dagli altri e così, per paura, senso di colpa o vergogna, impariamo nel tempo a ignorarli, per evitare lo scontro con gli altri.

In preda alle nostre paure, difficilmente comunicheremo i nostri rispettivi bisogni apertamente, a meno che non ci siamo prima allenati a riconoscerli, dar loro un nome e a comunicarli. Ogni persona ha bisogni diversi e li esprime in modi differenti, quindi è fondamentale capire quali sono i nostri e quali sono quelli del nostro interlocutore, per trovare un miglior equilibrio tra di essi.

Come scriveva lo psicologo statunitense Marshall Rosenberg:

“se non attribuiamo valore ai nostri bisogni neanche gli altri lo faranno”.

Non sorprende che **quando reprimiamo per troppo tempo i nostri bisogni finiamo per esprimerli in modi inefficaci**, rigidi e ostinati.

Per farci ascoltare, chiediamoci prima: "Di cosa ho bisogno io?", "Di cosa ha bisogno l'altro?", "Cosa desidera ciascuno di noi?".

Concentriamoci su ciò che vogliamo ottenere, piuttosto che su ciò che vogliamo evitare, così da conquistare maggiore collaborazione. Secondo Rosenberg non dobbiamo avere paura a identificare e comunicare i nostri bisogni, perché farlo significa assumersi una responsabilità che ci condurrà a una vera e propria "liberazione emotiva"⁶⁸.

Quali bisogni comunicare agli altri?

Comunicare i propri bisogni è importante per diverse ragioni. Innanzitutto, è un modo per esprimere se stessi e la propria personalità, mostrando agli altri cosa sentiamo e cosa vogliamo. Inoltre, è un modo per creare relazioni autentiche e soddisfacenti, basate sul rispetto e sulla comprensione reciproca. Infine, è un modo per prevenire conflitti e frustrazioni, evitando di accumulare rancore o di subire situazioni che non ci piacciono. Comunicare i propri bisogni richiede coraggio e fiducia in se stessi, ma anche capacità di ascolto, empatia e sensibilità verso gli altri.

Ci sono tanti bisogni che possiamo voler soddisfare, alcuni esulano dalle nostre relazioni con gli altri e riguardano principalmente i **bisogni primari** legati alla sopravvivenza, come il bisogno di dormire, di mangiare, di bere e così via, oppure i **bisogni secondari** legati alla nostra crescita, sicurezza ed evoluzione personale. Vediamone alcuni.

⁶⁸ ROSENBERG, MARSHALL B., *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla Comunicazione Nonviolenta*, Esserci Edizioni, Reggio Emilia 2003.

- **Bisogno di affetto:** se ci sentiamo trascurati o insoddisfatti dal livello di intimità nella relazione, possiamo esprimere il nostro desiderio di ricevere più attenzioni, coccole o complimenti dall'altro.

Per farlo in modo efficace possiamo usare delle frasi che partono dal Messaggio-Io/Noi e che esprimono i nostri sentimenti e le nostre richieste, senza accusare o criticare l'altro.

"Sento della distanza tra di noi ultimamente, mi piacerebbe che ci abbracciassimo di più."
"Mi fa molto piacere quando ci diciamo che ci vogliamo bene, queste parole mi fanno sentire apprezzata e amata".

- **Bisogno di spazio:** se ci sentiamo soffocati o limitati dal partner o dagli altri, possiamo esprimere il nostro desiderio di avere più tempo per noi stessi, per i nostri hobby o per i nostri amici. Per farlo in modo efficace possiamo usare delle frasi che spiegano le nostre ragioni e che rassicurano l'altro sul nostro amore e sulla nostra fedeltà.

"Ho bisogno di un po' di tempo per ricaricarmi. Vorrei passare del tempo in più con i miei amici; quando sto con loro mi sento parte di un gruppo.

Questo non significa che non voglio più la nostra relazione o che voglio trascurarla o tradirla: le cose vanno molto bene tra di noi e sono molto felice del nostro rapporto. Quando mi sento bene con me stesso e ho il tempo per coltivare i miei hobby sono ancora più sereno, felice e rilassato."

- **Bisogno di riposo:** se abbiamo bisogno di riposarci perché ci sentiamo stanchi non dobbiamo costringerci a uscire per forza per non deludere;
impariamo a comunicare il nostro bisogno e a trovare un compromesso o una negoziazione.

"Oggi è stata una giornata molto intensa e faticosa al lavoro. Ho bisogno di rilassarmi e riposare. Preferirei fare qualcos'altro".

- **Bisogno di svago:** oltre a rispettare i propri spazi, è importante soddisfare la necessità di divertirsi, rilassarsi e godersi attività piacevoli al di fuori degli impegni e delle responsabilità quotidiane. Questo bisogno soddisfa il desiderio di staccare la mente e dedicarsi a esperienze che portano gioia, soddisfazione e una sensazione di benessere emotivo. Il bisogno di svago può includere una vasta gamma di attività, come socializzare con gli amici, dedicarsi a hobby o passioni personali, praticare sport, visitare nuovi luoghi, immergersi nella cultura attraverso l'arte, la musica o il cinema. È importante comunicare questo bisogno in modo aperto agli altri, ad esempio dicendo: "Ho necessità di svago e di sperimentare nuove esperienze, così ho pensato di organizzare un weekend in campeggio per il prossimo fine settimana. Ti piacerebbe unirti a me o preferisci fare altro durante quel periodo?".

- **Bisogno di sicurezza:** è il bisogno di sentirsi protetti, al sicuro, tranquilli. Può riguardare la salute, la stabilità economica, l'ambiente in cui viviamo o le relazioni con gli altri.

"Ho bisogno di sicurezza e stabilità economica per sentirmi a mio agio e concretizzare nuovi obiettivi."

- **Bisogno di appartenenza:** è il bisogno di sentirsi parte di un gruppo, di una comunità, di una famiglia. Può riguardare l'amicizia, l'amore, la solidarietà, il sostegno.

"Ho bisogno di supporto e di aiuto da voi che siete i miei genitori, perché sto attraversando un momento sfidante e impegnativo."

- **Bisogno di autostima:** è il bisogno di sentirsi apprezzati, riconosciuti, rispettati. Può riguardare il lavoro, lo studio, le competenze o le qualità.

"Ho bisogno di credere di più in me stessa perché mi sento insicura al lavoro." "Ho bisogno di migliorare la mia autostima per poter esprimere il mio potenziale." "Ho bisogno di riscoprire i miei punti di forza per avere più fiducia in me e negli altri."

- **Bisogno di realizzazione:** è il bisogno di dare un senso alla propria vita, di perseguire i propri obiettivi, di soddisfare le proprie aspirazioni. Può riguardare la creatività, la passione, la motivazione.

"Ho bisogno di comprare una macchina per essere autonomo per andare a lavoro."

Comunicare i propri bisogni è un atto di coraggio e di fiducia verso il prossimo. Se lo facciamo in modo ricorrente possiamo migliorare la qualità delle nostre relazioni e renderle più felici e durature.

10.7 Come saper ascoltare

Per soddisfare in parte i nostri bisogni abbiamo necessità gli uni degli altri. In un mondo interconnesso come il nostro, sono fondamentali le abilità sociali che includono l'empatia, l'intelligenza emotiva e relazionale.

Secondo Daniel Goleman, **l'intelligenza emotiva** è la capacità di riconoscere i propri sentimenti e quelli degli altri, di motivarsi e gestire le emozioni, sia in noi stessi, sia nelle relazioni sociali⁶⁹. Comprendere lo stato emotivo degli altri e imparare a costruire relazioni collaborative basate sulla fiducia richiede tempo e, soprattutto, efficaci capacità di ascolto.

Quando gli altri si sentono ascoltati, abbassano le loro difese e sono più propensi a cooperare anziché a competere.

⁶⁹ GOLEMAN, DANIEL, *Intelligenza emotiva. Che cos'è e perché può renderci felici*, Rizzoli, Milano 2011.

Imparare ad ascoltare gli altri in modo efficace è dunque una delle competenze più importanti che possiamo sviluppare per far funzionare le relazioni e soddisfare le reciproche esigenze. **Se riusciamo a conoscere le convinzioni, le emozioni e i bisogni degli altri, le ragioni di disaccordo saranno minori**, poiché inizieremo a vedere le cose anche dal loro punto di vista, sviluppando un atteggiamento più tollerante e sincero.

10.7.1 L'ascolto attivo

Lo psicologo statunitense Carl Rogers diceva: "L'incapacità dell'uomo di comunicare è il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto". Per comunicare efficacemente, dobbiamo considerare che **l'ascolto non significa solo udire le parole pronunciate, ma implica un sentire**, ovvero un coinvolgimento attivo nel comprendere il significato più profondo di ciò che viene comunicato. Questo richiede la capacità di mettere da parte i nostri pregiudizi, giudizi e preoccupazioni personali, per prestare autentica attenzione all'altro.

Per imparare ad ascoltare possiamo usare la strategia dell'ascolto attivo. Esistono infatti due tipi di ascolto: l'ascolto passivo e l'ascolto attivo.

L'ascolto passivo avviene quando prestiamo attenzione al contenuto del messaggio dell'altro in silenzio, accompagnando il nostro ascolto con il contatto oculare, brevi cenni del capo - come annuire e sorridere - o piccoli gesti non verbali per indicare che stiamo ascoltando attentamente.

L'ascolto attivo significa mostrare un vivo interesse per l'altro, ponendo delle domande per incoraggiarlo ad aprirsi di più e stimolare ulteriormente la condivisione. Le domande possono essere formulate anche con un Messaggio-Tu/ Voi, a patto che non veicolino messaggi giudicanti e svalutanti o contengano una delle dodici barriere alla comunicazione.

Per formulare al meglio gli interventi di ascolto attivo è bene prediligere la scelta di parole accoglienti e facilitanti.

Ad esempio potremmo dire come segue.

"Potresti dirmi di più su cosa intendi per...?"

"Cosa senti riguardo a questo?"

"È interessante, continua..."

"Mi piacerebbe saperne di più su questa situazione..."

"Ti ascolto, parliamone..."

"Cosa pensi riguardo a...?"

"Mi stai spiegando che..."

"Vuoi dirmi di più su questo?"⁷⁰

Per praticare l'ascolto attivo dobbiamo essere in grado sia di saper ascoltare le risposte che ci vengono fornite, sia di usare un linguaggio del corpo aperto, uno sguardo che riflette profonda empatia, un sorriso dolce e caloroso, un tono di voce calmo e rassicurante. Questa strategia può essere utilizzata quando l'altro manifesta un disagio, perché lo aiuta a prendere coscienza dei propri sentimenti e lo avvolge con calore come un raggio di sole in una giornata cupa e frenetica.

Quando siamo spronati a esprimere come ci sentiamo, solitamente le emozioni più intense si dissolvono, in quanto l'ascolto attivo si rivolge al cervello limbico per placarlo e al cervello neocorticale per stimolare ragionamenti costruttivi al fine di risolvere i problemi.

Grazie alla pratica dell'ascolto attivo possiamo diventare un faro luminoso che sostiene coloro che cercano conforto, guidando gli altri lungo il cammino della loro realizzazione personale.

10.7.2 Le domande aperte e potenzianti

Nella nostra vita facciamo costantemente domande. Quando pensiamo, valutiamo e interpretiamo stiamo spesso rispondendo internamente a domande che ci poniamo nel nostro dialogo interiore.

La qualità delle nostre domande determina la qualità delle nostre risposte.

Le domande possono essere:

- demotivanti o potenzianti;
- chiuse o aperte.

Le **domande demotivanti** sono quelle che producono stati emotivi spiacevoli: "Perché succedono tutte a me?", "Perché la mia vita fa schifo?", "Perché non trovo un lavoro?"

Le **domande potenzianti** sono quelle che incoraggiano, motivano e stimolano la nostra crescita ed evoluzione personale, attivando stati emotivi piacevoli che predispongono a trovare modi più creativi per risolvere i problemi: "Come posso migliorare la mia situazione?", "Cosa mi è più utile?", "Cosa posso iniziare a fare?".

⁷⁰ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

Come possiamo notare, leggendo queste diverse tipologie di domande si saranno attivate in noi diverse reazioni emotive e cognitive.

Le domande chiuse portano a una risposta dicotomica, rapida e concisa.

Le domande aperte stimolano invece l'interlocutore a parlare in modo dettagliato e a esprimere apertamente le proprie opinioni, sentimenti e pensieri. In generale, sia le domande chiuse, sia quelle aperte non dovrebbero contenere alcuna forma di giudizio o svalutazione per essere efficaci. Vediamo degli esempi.

Domande chiuse

"Hai completato il tuo lavoro?" (sì/no)

"Hai bisogno di aiuto?" (sì/no)

"Ti consideri una persona più introversa o estroversa?" (introversa/estroversa)

In queste domande l'interlocutore viene invitato a rispondere con una semplice affermazione o negazione (sì/no), oppure a scegliere un'alternativa tra due opzioni (introversa/estroversa) senza essere spronato a esprimere in modo più ampio la propria opinione.

Domande aperte

"Che emozioni provi riguardo a questa scelta?"

"Cosa pensi delle modifiche apportate al piano di lavoro?"

"Quali sono le tue idee per migliorare la comunicazione in famiglia?"

Le domande aperte sono uno strumento efficace per praticare l'ascolto attivo, in quanto incoraggiano la persona a condividere i propri pensieri e sentimenti e a fornire una risposta più articolata. Per praticare l'ascolto attivo occorrerebbe dare maggiore risalto alle domande aperte e potenzianti. Inoltre bisognerebbe osservare con attenzione il linguaggio del corpo e il tono della voce della persona con cui interagiamo, per capire quando sta comunicando un'emozione o una sensazione specifica, così da rispondervi in modo efficace.

Domande aperte per praticare l'ascolto attivo

"Qual è il problema centrale?"

"Cosa hai fatto per affrontare questa situazione?"

"Quali sono le tue preoccupazioni riguardo a...?"

"Quali altre azioni vorresti fare?"

"Cosa hai notato?"

"Quali sono le tue aspettative?"

"Come descriveresti la tua esperienza con...?"

"Cosa hai imparato da questa situazione?"

"Quali sono i tuoi obiettivi per il futuro riguardo a...?"

"Di cosa hai bisogno in questo momento?"

"Cosa pensi che possiamo fare per risolvere questo problema?"

10.7.3 Ascoltare per capire ed empatizzare

Per migliorare il nostro ascolto e far sentire l'altro pienamente compreso, possiamo abbinare alla domanda aperta anche un Messaggio-Io/Noi descrivendo la situazione in prima persona o riportando le nostre percezioni ed emozioni.

"Mi sembra che ci sia qualcosa che desta preoccupazione. Cosa preoccupa in questo momento?"

"Ho notato che ci sono state delle difficoltà nell'ultima settimana. Cosa posso fare per aiutarti?"

In più possiamo usare le parole per generare empatia.

"Ho capito quanto questo sia importante per te."

"Mi dispiace tanto per questa situazione che stai attraversando."

"Incredibile ciò che è successo. Mi piacerebbe sapere di più su come ti senti."

"Mi sembra di aver capito che la situazione sia davvero delicata. Ti sono vicino/a e ti sostengo."

"Mi dispiace molto per quello che hai passato. Ogni volta che vuoi parlarne, sono qui per te."

Possiamo utilizzare queste frasi come punto di partenza, adattandole alle circostanze e alle persone con cui stiamo interagendo. **Le parole dette solo con le labbra non arrivano da nessuna parte, perché è l'empatia a renderle vive.**

In questi esempi, la comunicazione empatica si basa sulla capacità di accogliere e accettare senza giudicare i sentimenti e i bisogni degli altri, offrendo supporto e aiuto, se necessario.

La parola senza cuore non è altro che rumore.

Mostrando un sincero ascolto, saremo in grado di cogliere i dettagli nascosti che causano dolore e sofferenza, così da aiutare le persone a sviluppare una maggiore consapevolezza di se stesse per superare le loro sfide.

10.7.4 Evitiamo la trappola del salvatore

Tra i nostri sistemi motivazionali di base c'è quello dell'**attaccamento (richiesta di cure)** e dell'**accudimento (offrire cure all'altro)**. Accudire gli altri significa proteggere e lenire le sofferenze di coloro che amiamo. Molte persone iper-accudenti, benché mosse dalle migliori intenzioni, quando ascoltano gli altri cadono nella trappola del salvatore: "Ti salvo io, ti proteggo io, ti curo io, ti consolo io, ti difendo io, ti risolvo i problemi io". Questa motivazione di base è meravigliosa, ed essere programmati biologicamente a volere che le persone che amiamo non soffrano è un bene prezioso. Tuttavia iper-accudire costantemente gli altri, offrendo direttamente dei consigli su *come fare*, non è sempre del tutto funzionale.

Infatti, nel tentativo di eliminare le preoccupazioni, risolvere i problemi e placare le pene dell'altro, potremmo diventare degli "agenti di salvataggio" che si sostituiscono a chi è in difficoltà, quando in realtà la persona coinvolta nel problema dovrebbe essere stimolata a trovare le *sue* soluzioni costruttive, grazie al nostro ascolto attivo.

Ora, se una persona sta annegando, è giusto salvarla trascinandola fuori dall'acqua. Ma sono rare le occasioni in cui le persone necessitano di questa tipologia di aiuto. Il più delle volte hanno bisogno di qualcuno che le ascolti profondamente, le accolga facendole sentire al sicuro in un ambiente privo di giudizio, le comprenda e incoraggi a riflettere con domande efficaci.

Quando pratichiamo l'ascolto attivo, evitiamo di fornire subito soluzioni e consigli già pronti.

Tentando di risolvere al posto degli altri i loro problemi, potremmo, non volendo, peggiorare la situazione. Se vogliamo che le persone sviluppino autonomia nella risoluzione delle loro sfide personali e non dipendenza da qualcun altro, occorre non agire al posto loro. L'assistenza perpetua interferisce con le soluzioni creative che le persone possono trovare e, nel tempo, fa credere loro che non possono farcela da sole. Portarle invece a riflettere con **domande che non contengono la soluzione** e aiutarle a trovare strategie funzionali per risolvere le situazioni in modo autonomo è uno dei passi più importanti nel processo di aiuto. Un famoso detto dice: "Dai un pesce a un uomo e lo nutrirai per un giorno. Insegnagli a pescare e lo nutrirai per tutta la vita".

Cosa fare invece con chi vuole subito un consiglio pronto da noi? Possiamo praticare l'ascolto attivo, per portare le persone a trovare le proprie soluzioni ai problemi.

A: "In che modo pensi di poter risolvere questa situazione?"

B: "Non ne ho idea! Dammi un consiglio!".

A: "Proviamo ora a pensarci... In che modo potresti risolverla? Hai già affrontato una situazione simile in passato? Se sì, come l'hai risolta?".

In ultimo, se proprio reputi sia necessario offrire un tuo consiglio, puoi utilizzare la strategia delle tre opzioni.

«Interessante ciò che mi stai dicendo. Sai, solitamente vedo che le persone in questa situazione fanno: a)..., b)... o c)... Tu quale ti sentiresti di fare? Ci sono altre opzioni che non abbiamo considerato? Se sì, quali altre ti vengono in mente?»

In questo modo eviteremo di cadere nella trappola del salvatore e stimoleremo la persona a scegliere in autonomia la sua strada⁷¹.

10.7.5 Dare spazio all'ascolto prima di rispondere

Quando pratichiamo l'ascolto attivo potremmo entrare in ansia e iniziare a pensare subito a cosa dire dopo che l'altro ci ha risposto. Fare questo ci allontana dal praticare correttamente questa strategia. Più che chiederci: "E adesso cosa devo rispondere?", chiediamoci: "Come mi sentirei se fossi al suo posto, nella sua stessa situazione?".

⁷¹ GORDON, THOMAS, *Insegnanti efficaci. Pratiche educative per insegnanti, genitori e studenti*, Giunti, Firenze 2013.

Dal momento che non possediamo il potere della telepatia, per comprenderlo potrà venirci naturale domandare apertamente: "Come ti senti in questo momento?". Prestiamo dunque attenzione ai dettagli del messaggio dell'altro e cerchiamo di capire in profondità i suoi pensieri, bisogni ed emozioni. **Per calibrare in modo efficace gli interventi comunicativi non occorre fare solo domande, ma anche allenarsi ad ascoltare senza distrarsi.**

A volte facciamo fatica a concentrarci sulle risposte dell'altro perché il nostro pensiero procede a un ritmo più veloce rispetto alle parole pronunciate. Ci sarà capitato quando parliamo con qualcuno che la nostra mente, invece di ascoltare tutto il messaggio, viaggia velocemente e sia già corsa in avanti prima che l'altro finisca di parlare. Questo accade perché **la mente tende a completare le frasi che ascolta in base alle previsioni**, a volte errate, che fa sul **contenuto che si aspetta**. Il risultato è un aumento della distrazione, perché crediamo di aver già capito tutto o siamo ansiosi di rispondere. Quando ciò accade, la mente dell'ascoltatore non riesce a entrare in sintonia con quella dell'interlocutore.

Dunque, per migliorare il nostro ascolto attivo:

- manteniamo il contatto visivo con la persona con cui stiamo comunicando, in modo da mostrare un autentico interesse;
- chiediamoci come ci sentiremmo al suo posto e di cosa avremmo più bisogno;
- di tanto in tanto, durante l'interazione, facciamo domande aperte per approfondire e migliorare la comprensione;
- concentriamoci sull'altro, eliminando le distrazioni e le interferenze: lasciamo da parte il cellulare e gli oggetti circostanti, fermandoci e ascoltando;
- mostriamo il nostro interesse con il **linguaggio del corpo**: protendiamo il busto in avanti ed evitiamo di assumere una posizione troppo rilassata o semidistesa se siamo su una sedia, poiché potremmo comunicare disinteresse;
- osserviamo il linguaggio del corpo dell'altro e se notiamo particolari variazioni (occhi lucidi, cambiamento delle espressioni del volto, movimenti delle mani, voce tremolante...) descriviamo ciò che abbiamo osservato con le nostre parole; ad esempio descriviamo il fatto oggettivo con un Messaggio-Io/Noi e poi aggiungiamo una domanda aperta: "Durante la nostra conversazione ho notato gli occhi lucidi e un cambiamento nelle espressioni del volto. A cosa stai pensando in questo momento?";
- aspettiamo che l'altro abbia finito di parlare prima di fare il nostro intervento: evitiamo di terminare le sue frasi, di cambiare bruscamente l'argomento o trarre conclusioni affrettate;
- lasciamo andare supposizioni, valutazioni, giudizi prematuri;
- se non abbiamo compreso qualcosa comunichiamolo;
- ripetiamo ciò che abbiamo capito usando il rispecchiamento o la parafrasi ("Mi stai dicendo che...");
- siamo gentili, accoglienti e facciamo dell'onestà e della lealtà i valori centrali della nostra interazione.

Quando immergiamo le nostre menti anche solo per cinque minuti nella complessità dell'animo umano, **grazie all'ascolto attivo possiamo vivere un'esperienza intensa** per tutti quei preziosi trecento secondi.

Imparare ad ascoltare attivamente prima di rispondere è come aprire una porta e spalancarla per accogliere e abbracciare l'altro. E chi impara ad accogliere riceve di più di quanto abbia già.

10.7.6 Calmare il sistema nervoso grazie all'ascolto attivo

Quando una persona è travolta dalle emozioni possiamo aiutarla a ritrovare la calma attraverso l'ascolto attivo e alcuni accorgimenti speciali nel modo in cui moduliamo il nostro linguaggio paraverbale e non verbale. Per comprendere come ciò sia possibile, il neuroscienziato e autore della **teoria polivagale** Stephen Porges, ha parlato di "neurocezione". **La neurocezione è il nostro "radar inconscio" che scansiona costantemente l'ambiente circostante** per rilevare eventuali minacce e determinare il nostro livello di sicurezza, grazie anche ai segnali inviati dal nostro corpo.⁷²

Nel tronco cerebrale risiede infatti un percorso nervoso bidirezionale chiamato **nervo vago** che influenza il modo in cui i nostri corpi e cervelli comunicano con gli altri, inviando segnali che identificano *come* stiamo vivendo gli ambienti, le persone e condizioni intorno a noi.

Il nervo vago è un lungo nervo cranico che fa parte del sistema nervoso parasimpatico: si estende dal tronco encefalico fino all'addome, collegandosi ai nervi del viso, del collo e della gola, proseguendo attraverso il cuore, i polmoni e il sistema intestinale. Ci sono due rami nel nervo vago: il dorsale che percorre la parte posteriore del corpo, e il ventrale che segue il percorso anteriore. Questi due rami agevolano automaticamente il viaggio bidirezionale delle informazioni sensoriali: le sensazioni corporee influenzano il cervello (e di conseguenza il modo in cui rispondiamo all'ambiente) e i processi cerebrali influenzano i nostri organi interni.

Il nostro senso di sicurezza dipende dunque dai segnali che riceviamo dal nostro ambiente e dalle nostre relazioni, principalmente attraverso espressioni facciali, linguaggio del corpo e tono di voce. Ad esempio, se moduliamo la prosodia della nostra voce in modo calmo e accogliente, attiviamo il nervo vago trasmettendo un senso di sicurezza sia in noi che nella persona che ascolta, favorendo uno stato di maggior rilassamento. Questo predispone anche gli altri a connettersi a noi e ad ascoltarci. **Se infatti riceviamo segnali amichevoli e positivi dall'esterno, il nostro sistema di difesa percepisce che siamo al sicuro,**

⁷² Porges Stephen W., *La teoria polivagale. Fondamenti neurofisiologici delle emozioni, dell'attaccamento, della comunicazione e dell'autoregolazione*, Giovanni Fioriti Editore, Roma, 2014.

permettendoci di interagire in modo sereno e rilassato. Attraverso il nervo vago, il sistema nervoso invia un messaggio agli organi affinché rallentino la frequenza cardiaca e la respirazione. I muscoli si rilassano, le vene si dilatano e il sistema digestivo si attiva. Le emozioni si placano e la nostra voce non risuona più tesa, aprendoci all'impegno sociale. In modalità parasimpatica, il sistema nervoso comunica ai polmoni che, essendo al sicuro, possono tornare a respirare più lentamente. Questo processo funziona in entrambe le direzioni: anche quando respiriamo consapevolmente con una respirazione diaframmatica, lenta e profonda, attiviamo il sistema nervoso parasimpatico.

La teoria polivagale ci spiega dunque come i nostri corpi, la postura, l'espressione facciale e vocale svolgono un ruolo chiave nella regolazione delle emozioni nelle nostre relazioni.

Quindi, prestarvi attenzione è fondamentale per praticare una comunicazione più efficace.

“Sii la differenza che fa la differenza: oltre a imparare a chiedere ciò di cui hai bisogno, impara attivamente ad ascoltare.”

“Ricorda chi sei, cosa puoi fare, dove vuoi andare, cosa vuoi raggiungere, cosa puoi diventare”⁷³.

ENGLISH SECTION

CHAPTER 1

THE COMMUNICATION PROCESS

1.1 Language

Language is a “tool” that we always have at our disposal and we use it fundamentally in two ways:

- we constantly use it within our own mind when we think, we talk to ourselves, and in this case, the way we use it influences our internal states, our attitudes, and our behaviour;
- we use it to communicate our feelings, ideas, projects, points of view to others and to perform many activities, such as negotiating, selling, buying, educating, etc. In this case, the way we use language influences the outcome of our relationships and the results we wish to achieve through interaction with others.

⁷³ Rattà Simona, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

The impact that language has on our lives is not only pervasive and constant but also extremely powerful. Freud even said that language has a magical power: it not only allows us to express our perceptions but it can also change them or create them from nothing. In short, language is a key element of our mental experience, and we can consider it a true tool of programming and self-programming.

In light of these considerations, we can say that knowing how to use language to produce the desired effect and not, as it often happens, the opposite effect is indeed a "critical" skill. The "difficulty" might lie in the fact that to use language consciously and with the intent to produce the desired effect, we need to acquire skills that require time and effort.

Neuro-Linguistic Programming, for example, is a discipline that studies precisely "how" language (and also our non-verbal and paraverbal communication) interacts with the functioning rules of our nervous system and how this constant interaction generates behavior patterns: programming, in other words.

1.2 Human Communication

The root of the verb "to communicate" comes from the Greek verb "koinè" (I participate) and the Latin "comunico" (I share).

To learn how to communicate effectively, it is important to know not only the rules underlying our neurobiology but also the basic principles that govern human communication. The first question we must ask ourselves, therefore, is the following.

Talking and Communicating: What is the Difference?

To communicate an idea of ours and involve the other person, we could talk for hours, but if the other person does not feel involved, respected, and listened to by us and does not fully understand our message, then we have not communicated effectively. It is like when we need to contact someone to convey an important message, but we use an unstable phone connection. Even if we think we have transmitted what we wanted to say correctly, it may be that the recipient did not understand everything or missed parts of the conversation due to the poor quality of the line.

Talking with someone is just one component of the interaction between two or more people, but to communicate effectively, we need to do more. That is why it is crucial from the start to distinguish between talking and communicating.

Talking is giving free rein to our thoughts, feelings, and emotions without having a specific goal to achieve.

We talk when we want to chat about random topics with people or vent our perceptions and feelings. If, on the other hand, we want to communicate our thoughts, emotions, needs to make requests or observations, to reach an agreement, or to resolve a misunderstanding or conflict, we should ask ourselves different questions, such as: *"What do I want to communicate?"*, *"What do I want my interlocutor to understand?"*, *"What is the final goal I want to achieve through this communication?"*

Many people talk without being aware of the goal they want to achieve, without communicating effectively. This is not a fault, of course, because in our lives, probably no one has ever taught us to know and use effective communication.

When we want to communicate effectively, we need to **clarify what type of result we want to achieve and what communicative and behavioral strategies** would help us achieve the desired result more effectively.

Is There a Communication Without Purposes?

Even in a minimal exchange situation, such as a greeting between two neighbours meeting on the stairs of their building, the way of greeting can show the purpose of maintaining a cordial and respectful relationship. On the contrary, the refusal to greet by one of them questions this purpose and may lead to the new goal of maintaining distance in the relationship. Therefore, first of all, to learn how to communicate effectively, we must become aware of our purpose in the interaction by asking ourselves:

"What is the final goal I want to achieve through this communication? What communicative strategies will allow me to achieve this goal more effectively?"

1.3 The Definition of Effective Communication

We could imagine effective communication like a **skilled archer aiming at a target**. To hit the bullseye with his or her arrow, the archer must use a combination of techniques, strategies, actions, and attitudes, such as the correct body position, breathing, concentration, and precision in aiming.

Similarly, the effective communication requires the use of specific attitudes and communication strategies that enable and regulate:

- the choice of certain words and pronouns over others;
- the modulation of tone, volume, tempo, rhythm, and pauses in the voice;
- the use of gestures, posture, eye contact, and facial expressions;
- the use of space in the relationship;
- awareness, understanding, and listening to the thoughts, emotions, and needs of others;
- the management of emotions;
- the ability to make the other person feel accepted, welcomed, and respected;

- problem-solving skills;
- the management of boundaries in the relationship.

When the chosen communicative strategies and attitudes are functional to the purpose, communication can hit the bullseye and achieve its goal effectively and enduringly. Otherwise, communication can miss the target and fail to achieve the desired result.

Therefore, the definition we will use is:

Effective communication is sending a message to one or more people to achieve a specific goal by employing one or more communicative and behavioral strategies to build healthy and positive relationships with others.

We could thus think of **effective communication strategies** as the **arrows of a bow**. Every word we use, in strategic combination with our voice and body language, is like an arrow shot towards the center of the target, i.e., the heart of our recipient. If used correctly, these strategies can hit the target and have a powerful and lasting effect on the person receiving our message. However, if the arrows are used clumsily, they can miss the target, harm someone, or even be sent back and harm the person who shot them.

That is why it is important to train ourselves to choose the most pertinent communicative strategies to achieve the goal each time, understanding not only which to use but also when and how to use them to avoid causing harm to ourselves and others.

Effective communication from a psychological perspective is not limited to choosing goals and communication strategies: it is also a way to create positive, healthy, and constructive relationships with others.

It is a mean to express thoughts, emotions, needs, desires, and intentions without declaring winners or losers.

That is why it abandons the competitive and agonistic dimension, favoring a cooperative and collaborative motivation. Through effective communication, people can create meaningful connections and relationships with others, understand the world around them, and share mutual experiences without making the other person feel attacked, offended, hurt, or threatened. This type of communication fosters sharing and creativity, stimulates the search for solutions that satisfy both parties, values differences and diversity, enriching relationships and making them more authentic and profound.

Effective communication from a psychological perspective is an approach to communication based on the cooperative motivational system, which leads communicators to connect non-judgmentally with awareness, openness, consistency, safety, and empathy.

If we do not see who is in front of us, we do not actively listen to them, we do not understand what they think and feel, and we do not set a clear goal when we communicate, it would be like being blindfolded: **no one can ever hit a target they cannot see**, no matter how many attempts they make.

Effective communication indeed allows us to clearly and precisely convey the message we want to send, without creating misunderstandings or conflicts. Therefore, **it requires the ability to listen to ourselves and attentively listen to our interlocutor** to understand each other's emotions and needs, and respond appropriately. To do this best, we must avoid using attitudes that might distance others or create inconsistent messages.

1.4 The Basic Principles of Human Communication

To communicate successfully, we must learn to understand the basic principles that govern human communication. Human communication is a fundamental tool for creating connections, building relationships, and sharing ideas and emotions. Communicating is primarily a **social activity** of our species **that requires cooperation** between the interlocutors involved, who recognize at least one common purpose or a set of common purposes for interaction. Its importance in daily life cannot be underestimated, as it underpins all aspects of our existence.

The cooperative motivational system, a concept proposed by various authors and advanced in Italy by the great psychiatrist and psychotherapist Giovanni Liotti, suggests that human beings have a natural tendency to cooperate with others to achieve common goals. This tendency develops from birth, thanks to the affectionate bond and communication with the mother and other reference figures, who provide the child with security, care, support, and stimulation. The cooperative motivational system manifests itself through prosocial communications and behaviors, such as empathy, sharing, mutual help, and adherence to social rules, fostering individual and collective well-being, as well as personal and relational growth.

Cooperation is also the basis of the ability to learn from others and transmit one's knowledge and skills, allowing one to face life's challenges with greater confidence and resilience.

We can similarly understand **human communication as a cooperative process through which one mind can influence another** by exchanging information, perceptions, emotions, needs, and meanings. This can happen in many different ways: through spoken language, writing, body language, and even music, theater, dance, art, and technology. Etymologically, the cooperative action is inherent in the word "communicate," which derives from the Latin *communicare*, stemming from *communis*: "to put in common, to bind, to build with others."

If we observe ourselves from an evolutionary perspective, we recognize ourselves as animal symbolicum, or "verbalizing mammals," capable of producing sounds and symbols to represent and interpret the world.

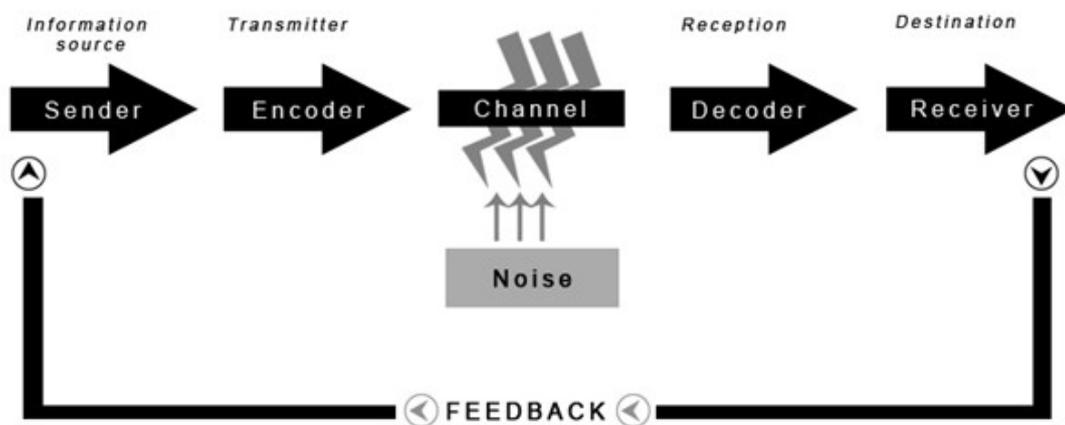
Thanks to the linguistic ability that we humans possess, we can transform our thoughts, experiences, and experiences into linguistic codes, expressing them in the past, present, and future.

With language, we can make assumptions and deductions, bring the absent into presence, and create new possible worlds. Through communication, we can give words to a look, make our silences speak. This is why each of us is a language artist.

With our words, we can create works of beauty and meaning to evoke emotions, persuade, inform, and entertain. The sounds emitted by our voice are like the colors of a palette, which we mix and combine in ever-new and original ways to generate different emotions in others.

Every day, **through the way we communicate, we draw shapes and shades to paint or erase our relationships.** What we express becomes our art. And in producing our art, we are not alone; we share it with the art of others.

As early as ancient Greece, Aristotle highlighted the cooperative dimension at the basis of human communication, describing three main aspects: the speaker, the message, and the person receiving the message. Since then, many scholars have researched and defined the processes involved in communication. In 1948, Harold Lasswell introduced the “**linear communication model**” to describe who is speaking, what they are saying, what channel is used to transmit the message, to whom the message is addressed, and what effect the message has on the recipient. Subsequently, Jakobson (1966), a famous linguist, identified a model composed of six basic elements: **sender, message, receiver, context, code, channel.** To this, we can add other important elements that have emerged from studies on human communication, such as **filters** (Shannon-Weaver, 1949) and **feedback** (Schramm, 1954), which make communication not a one-way process, but a circular process.



SHANNON-WEAVER'S MODEL OF COMMUNICATION

The basic aspects to consider in human communication are therefore the following ones:

- **Sender:** the person who sends the message. This can be an individual or a group of people transmitting information to one or more recipients.
- **Message:** the object being sent, i.e., the information the sender wants to convey to the receiver.
- **Receiver:** the person or group of people who receive the message from the sender.
- **Channel:** the means used to transmit the message from the sender to the receiver. The channel can be verbal (such as a face-to-face conversation or a phone call) or non-verbal (such as a written message or gestural communication).

An example of a physiological channel is the vocal cords that allow us to emit oral or sound messages. Both physiological and technological is the channel provided by the telephone, also expressive of oral messages but with the use of a specific code.

It is the sender's responsibility to find the right means to communicate with that specific receiver. For example, if you need to communicate with a blind person, the choice of the channel will obviously not fall on a written letter, but rather on a phone call, oral communication in general, or, at most, in Braille, if known by both.

- **Context:** the set of circumstances in which communication occurs. From spoken words on the radio, television, an Internet site, or something written, such as a book, letter, or magazine.
- **Code:** a set of common symbols and rules used between sender and receiver.

There are countless codes, and thus different ways of communicating.

For example, languages represent different codes: if the sender speaks a language unknown to the receiver, the message is not coded, and therefore not understood.

Dialects, Morse code, sign language for the deaf, road signs, and musical notes are all examples of different codes. In everyday life, the greatest difficulties arising from the interpretation of different codes stem from the use of sectoral languages, which can in turn be considered codes. For example, when specific, technical, or scientific terms, unfamiliar to the interlocutor we are addressing, are used, even though we speak the same language, we do not understand each other (typical examples are the languages adopted by politicians, doctors, scientists, technicians in general). The same youth slang often cannot be decoded by adults.

- **Feedback:** the response from the receiver to the message sent by the sender. Feedback can help the sender understand if the message was correctly understood or if there were any misunderstandings. This requires genuine understanding between the parties involved.

Feedback, or return communication, is the element that transforms one-way communication into two-way communication.

It should be noted that in mass communication processes, the return message loses its immediacy, "it is not indeed possible to assume that all readers of a newspaper or all listeners of a radio program can instantaneously establish a feedback relationship with the broadcasting organization, which, in turn, should decode, interpret, and return a new possibly modified message. In addition to the generic feedback provided by the recipients' behavior, there are also specific indicators capable of returning to the broadcasting source a response about the effects that their message had among the recipients, which can enable the source itself to make adequate and founded deductions about the degree of diffusion and acceptance of the transmitted messages."

- **Filters:** these are the "interferences" in communication, which can prevent or distort the message being transmitted. They can be psychological, emotional, cultural, linguistic, or physical in nature. Among these, we distinguish the sender's

filters (e.g., a lack of knowledge or understanding of the language spoken by the receiver), the receiver's filters (e.g., not paying attention to what is being said, not wanting to listen), and the context filters (e.g., background noise, lack of light, and the sound intensity of the speech that makes the message incomprehensible). Due to these filters, not all communications are effective.

1.5 The Three Languages of Communication

In communicative exchange, we use not one but three types of language: *verbal* language, *paraverbal* language, and *non-verbal* language (also known as body language).

When verbal language, or “*what* is said,” and paraverbal and non-verbal language, or “*how* it is said,” align, our communication is more coherent, and misunderstandings are reduced.

We often focus on the fact that the messages we transmit are primarily expressed through words. In reality, the words we choose to use are just one of the three languages for communication. In fact, all three types of language are crucial and central in communicative exchange.

1.5.1 Verbal Language

This is **what we say**. We use it when we choose certain words over others, when we construct sentences, or when we express a concept. Depending on the subjects, pronouns, verbs, adjectives, and grammatical forms we choose, we can achieve different results. For example, if my goal is to express my disagreement with a friend’s idea but still maintain a healthy relationship with him, I might choose one of these types of communication:

- 1) “No, what you’re saying isn’t true; you’re wrong to think that way.”
- 2) “Reflecting on it, I have a different opinion. I’d like to understand this point of view better.”

In the first case, I chose to use **activating words**, words **that create more activation** in the brain’s lower reactive plane, including negations like “no” and “isn’t”; I used the implied second-person pronoun “you” and the word “wrong,” which create judgment and attack the person, increasing the internal emotional temperature of the receiver, fostering hostility and little openness to discussion.

In the second case, I chose to use a message with an implied first-person pronoun “I” and words like “reflecting” and “understand” that, on the contrary, activate the brain’s upper receptive plane, open a window for dialogue, modulate the intensity of the receiver’s emotional temperature, and encourage the other to better explain their point of view without immediately invalidating it.

From this simple practical example, we can see how the choice of certain words and linguistic forms over others has the power to make communication ineffective (in the first case) or effective (in the second case) relative to our purpose.

It is very important to carefully choose the words we use to communicate, as they have a great impact on the relationship we are building and maintaining with others.

1.5.2 Paraverbal Language

This concerns **how we express what we say with our voice**. It involves aspects such as *tone* variations, *volume*, *rhythm*, the use of *pauses*, the *emphasis* we give to certain expressions, the type of breathing we use, and the *speed* or *slowness* when we communicate.

The voice has the power to transform the meaning of what we say: it can convey emotions and moods and consequently increase or decrease our internal emotional temperature and that of the other person.

Paraverbal language can also be used **to emphasize ideas, create interest, arouse curiosity, engage the listener, or achieve the opposite effect**. For example, imagine saying to someone: “What’s up? Why are you looking at me?” We can say this in many different ways, and each will have a specific effect on our interlocutor.

- If we say it with a high, fast, angry tone and without pauses, we will put the person on alert and push them to defend themselves or attack us. They might respond: “How dare you? Who’s looking at you?”
- If, on the other hand, we say it with a warm, medium-low tone and a brief pause after the question mark, with a hint of a sweet smile, we will put them at ease and encourage them to dialogue with us. They might respond: “I’d like to talk to you. Would you like to chat a bit?”

We see how not only the words but also how we pronounce them change everything in communication. The voice is one of the most powerful tools we have for creating connections and regulating our and others’ emotions.

1.5.3 Non-Verbal Language

This is the **language of the body**. It includes *eye contact*, *facial expressions*, *gestures*, *posture*, the *movements* we make, and the *physical distance* from the interlocutor. This type of language can reveal much about our mood and intentions, even when we are not speaking.

If a person is talking to another but keeps looking elsewhere or stares at their smartphone, avoiding eye contact, they might convey a message of disinterest or lack of trust. On the contrary, if the same person looks into the eyes of the person they are communicating with, they are conveying a message of interest and attention.

The famous quote “One cannot not communicate” by Paul Watzlawick, a great psychologist who spent years studying the pragmatics of human communication, highlights the fact that communication is inevitable and that every behavior or action, even the absence of direct communication, is itself a form of communication.

Therefore, **silence, indifference, lack of response**, facial expression, posture, and gestures **can communicate implicit messages** and affect the meaning of the transmitted message. Moreover, communication does not only occur between individuals but can also occur between groups, organizations, countries, and different cultures, even through non-verbal communication codes. If we find ourselves in a foreign country and do not know the

language, through our non-verbal language, we would find a way to make ourselves understood by those who listen to us, thanks to the power of gestures and facial expressions.

To communicate successfully, it is therefore necessary to learn to select a goal to achieve, aim for a cooperative attitude, listen carefully to ourselves and others, and align our three languages—verbal, paraverbal, and non-verbal—in a congruent manner.

CHAPTER 2

BRAIN AND COMMUNICATION

2.1 The Inner Dialogue

Our mind thinks. It thinks continuously. Even if we are not always aware of it, when we choose to say one thing rather than another, or take one action rather than another, our mind **perceives, processes, interprets, thinks, constructs an emotion, and influences our communications and actions.**

The thoughts our mind generates can be of two types: **positive thoughts** and **negative thoughts.**

For example:

"I am resilient and can face life's challenges" is a positive thought.

"I am not good enough, others are more capable than me" is a negative thought.

These thoughts are mostly influenced by our **core belief system**, which comprises all the **beliefs** we have developed over the years of our growth and evolution, based on the interactions we have had with our parents, teachers, classmates, relatives, friends, colleagues, and so on, along with all the influences of the cultural system to which we have been exposed during our development. Core beliefs are structured into deep-rooted mental schemas that influence our perception of reality and lead us to see life in a unique way, often living it in a single direction that we believe to be absolutely true and indisputable. They can be further divided into two types: **empowering beliefs** and **limiting beliefs.**

For example:

"I am okay as I am" is an empowering belief;

"I am not okay" is a limiting belief.

The set of core beliefs (both empowering and limiting) together with thoughts (both positive and negative) make up your **inner dialogue**, defined as the true "language of our mind."

Simply put, the inner dialogue is the way our mind converses with ourselves every day. Let's pay attention: by doing so, we will start to notice the mental content. The problem is that most people are unaware of having this internal mental activity because we are not trained to listen to ourselves deeply. Our thoughts are automatic; they can be varied, numerous, and different depending on the people who have them, making it very difficult to consciously tune into their flow.

Now imagine the core beliefs we have in our mind as if they were big mothers, and the thoughts that arise from these as numerous small children. If we have more empowering beliefs in our mind, we will have an inner dialogue, that is, a large family, characterized by the production of more constructive and healthy thoughts. Conversely, if our mind is dominated by limiting beliefs, we will tend to have an inner dialogue characterized by the production of more toxic and destructive thoughts.

These negative and toxic thoughts are defined as **self-sabotaging**, as they construct a negative and pessimistic narrative of ourselves, others, and the reality around us.

2.2 The Inner Voice

When we start to pay attention to our thoughts, we gradually become more aware of the inner voice we use to "hear" them in our mind. Indeed, our mind uses our **internalized voice** to communicate with ourselves, not someone else's voice. Additionally, sometimes it takes reasoning shortcuts to decide quickly, always letting us hear our internal voice. This explains why we can easily fall into "reasoning errors" known as cognitive biases.

Thus, our inner dialogue doesn't always tell us useful words.

When the mind speaks negatively about us, it rarely uses the second person singular or plural. It will never say: "**You need** to hurry, **you're** a loser!" but will most often use the first person singular: "**I need** to hurry, I'm a loser!" This frequent use of the **first person singular** leads us to identify even more with the contents of the thought and to believe that this specific content is the only possible truth. This is why we can be so disturbed by our inner dialogue. The mind's choice to use this mode of communication leads us to identify even more intimately with the mental content formulated. Thus, this identification can also lead us to think that the perspectives hypothesized by our mind are "absolute truths." In reality, the only truth confirmed by science is that the mind doesn't always tell us useful and true words.

The mind is not always a reliable source of truth.

Understanding why we identify so strongly with the words our mind tells us, interpreting them as absolute truths, is therefore of vital importance. Only when we become aware of this can we learn to examine our thoughts and evaluate them critically. **Many times, the words the mind tells us can be not only unreliable but even harmful.** For this reason, we must be able to discern between useful and harmful thoughts: mental content has a direct influence on our daily communication and well-being, and we must work to improve our relationship with the communication of our mind.

When we speak with the people around us, we convey our thoughts, our ways of perceiving, interpreting, and evaluating reality. These ways of communicating can be constructive or destructive, depending on the level of awareness we have of our internal processes. If we are not aware of our inner dialogue and believe that our way of thinking is the only possible truth, we will be less inclined to listen to others, to easily change our

minds about something or someone, and to find compromises to make our relationships work.

2.3 The Inner Judge

When we "hear" numerous negative and self-sabotaging first-person contents in our mind, it is because within our inner dialogue there exists another part called in psychology the **inner judge**, or **Super-ego**, as theorized by Sigmund Freud: that part of our mind's voice, strong, powerful, and destructive, which constantly criticizes who we are and what we do, making us feel wrong, insecure, inadequate.

Its purpose is to scold, blame, admonish, and judge us (always using our internalized voice) for all those thoughts, words, behaviors it deems "inappropriate" and "not culturally and morally accepted." It uses our past experiences and the cultural values passed down to us by the society in which we have lived to judge us.

From our childhood, we are educated by the people around us. Initially, our parents guide us, then teachers at school, friends, and everyone we meet in our lives. Society itself tells us how to behave and how we "should be," and we end up conforming to its rules to obtain love, success, and attention. The result of this process leads to the creation of our inner judge, which is the set of external voices we have internalized and that become so powerful that they also seem like our own voice. It punishes us if we make mistakes, making us feel guilty, condemns us if we step out of line, makes us feel inadequate if we do not conform to its rules. Every time we do not obtain external and internal approval, the inner judge appears, causing tensions more or less intense depending on the severity of the judgment; it evaluates our experience in terms of "good or bad," "right or wrong," "to accept or to punish" and **communicates what to do and how to be, what is acceptable in us and what is not.**

Therefore, our communication is strongly influenced by the inner judge.

The words of the mind build our reality

It follows that, if our inner dialogue consists of a predominance of **empowering beliefs and positive thoughts**, we will most likely enjoy good self-esteem, feel more effective, experience more confidence in facing the challenging and demanding moments of our lives, and this will positively influence our communications with others.

On the contrary, if the inner dialogue is formed by a prevalence of **limiting beliefs and many negative and self-sabotaging thoughts**, we may feel inadequate, insecure, incapable, not good enough, not attractive enough, not intelligent enough, and live relationships with others with anxiety and fear. We may also become less effective in managing relationships at a communicative level.

The words repeated every day in the mind create your reality. **The inner dialogue**, characterized by the set of your thoughts, or the "words and images of your mind," influences the communications and actions of your life. But beyond this, it does something more: **it constantly determines it.**

The human ability to have an inner dialogue is not always an advantage because all the negative thoughts we have can cause us a lot of suffering and discomfort. According to updated research published in "Nature Communications" conducted by psychologists at Queen's University (Canada), a person has an average of 6,200 thoughts per day. A significant expenditure of energy and resources that can generate mental fatigue and stress.

And the most interesting thing is that when we are worried about something, our mind behaves like a recorder that repeats the same track over and over, disturbing our attention and concentration.

And it is no surprise that most of the thoughts we have every day tend to be negative rather than positive.

And why does our mind tend to focus on negative thoughts? The answer is evolutionary: to protect us from potential dangers. This is why it often anticipates catastrophic, pessimistic, and negative contents to interpret reality, generalizing and amplifying them: to keep us away and defend us from situations it interprets as potentially threatening to us. From an evolutionary perspective, if our ancestors found themselves in danger in the jungle, without negative thoughts, they would never have felt fear or other emotions functional to survival. And this would not have guaranteed the evolution of our species. Therefore, if humans have been able to evolve up to the present day, we owe it especially to this powerful mental functioning, which works tirelessly for us every day.

CHAPTER 3

EMOTIONS AND COMMUNICATION

1.1 The Construction of Emotions

Emotions are the lifeblood of our existence. They are a spontaneous response from our body and mind to events and situations around us. We can "feel" them as pleasant or unpleasant, but they are an integral part of our human experience.

Emotions result from many factors, including personal experience, socio-cultural context, and the chemistry of our brain. According to a recent neuroscientific theory, emotions are "constructed" by our brain based on our past experiences. In practice, they are like "meanings" that indicate how to behave in a given situation, influencing our bodily changes and corresponding affective perceptions. Other studies, however, consider certain specific emotions as innate and universal in their expressiveness, regardless of cultural background.

Both the information captured by our senses (sight, touch, hearing, smell, and taste) and that coming from our inner dialogue are processed in the amygdala's limbic system, which then transmits the specific response modes to the body in the face of an emotional situation. This entire process involves extraordinary **neurobiological communication**.

1.2 Neurobiological Communication

Our brain contains about eighty-six billion neurons, arranged in a "network" called the neural network. Each single neuron in our mind can simultaneously communicate with a thousand other neurons, exchanging information through electrical impulses and biochemical components. The **words** that neurons use to **communicate** with each other are small molecules full of chemicals called **neurotransmitters**.

Each neurotransmitter "says" something different. Depending on the type of neurotransmitter exchanged (serotonin, dopamine, norepinephrine, endorphins...), our emotions originate. In addition to neurotransmitters, there are specific **hormones** (adrenaline, oxytocin, cortisol...) produced by endocrine glands, released into our blood,

circulating throughout our body, and reaching specific cells and organs, influencing our mood in a pleasant or unpleasant way. In summary, the combination of **neurotransmitters** and **hormones** can greatly affect a person's emotional experience in various everyday situations, conditioning the perception and interpretation of events and influencing our own communication.

The Role of Emotions in Our Lives

Imagine being in an important conversation with a friend or partner, discussing a sensitive and controversial topic. If we feel attacked during the conversation, our body begins to produce adrenaline and norepinephrine, causing an increase in heart rate, blood pressure, and respiration, leading to a feeling of alertness and readiness. This might make us raise our voice, clench our jaw muscles, grind our teeth, arch our eyebrows, and use more direct or aggressive verbal communication. The sympathetic nervous system might be activated and release norepinephrine, which is related to increased attention and vigilance, preparing us to respond promptly to the questions posed by our interlocutor.

Additionally, the release of dopamine might influence our desire to obtain immediate gratification in the conversation, such as trying to convince the other of the validity of our opinion.

Conversely, if a climate of trust and mutual respect is established, oxytocin, the hormone of empathy, might be released, bringing a sense of calm and well-being to the conversation, also favored by a lower tone of voice.

Finally, if we have strong negative or anxious thoughts about what happened after the discussion, cortisol, the stress hormone, might be released, causing an increase in anxiety and a drop in mood.

1.3 Biochemical Issues

Although biochemistry influences emotional states and physiological reactions, human emotions and communication are influenced by multiple factors, including perceptions, thoughts, knowledge, and past experiences. If our emotions and communication depended solely on the biochemical component as a causal determinant, then it would be enough to create a drug to feel a certain emotion, such as being in love, and to communicate with love to everyone around us.

Each individual processes their emotional experiences in a unique and personal way, based on their beliefs, motivations, goals, expectations, and self-concept.

This is why **emotional experiences in the face of the same event can be profoundly different**; the underlying cognitive processing ensures that different individuals do not respond to the same stimulus in predefined ways. This means that two people experiencing the same event can "feel" and communicate in profoundly different ways. This demonstrates that our emotional world is incredibly rich and complex. What is certain is that there are reciprocal influences between inner dialogue and the neurobiological communication that occurs within us: what we believe and think can profoundly condition what we feel and how we communicate. As we will see shortly, learning to communicate our emotions in their fullness and complexity can completely revolutionize the quality of

our interpersonal relationships and our ability to understand ourselves and the world around us.

Primary and Secondary Emotions

Emotions can be classified into two categories:

Primary emotions, which manifest quickly, without giving us time to think about what is happening around us.

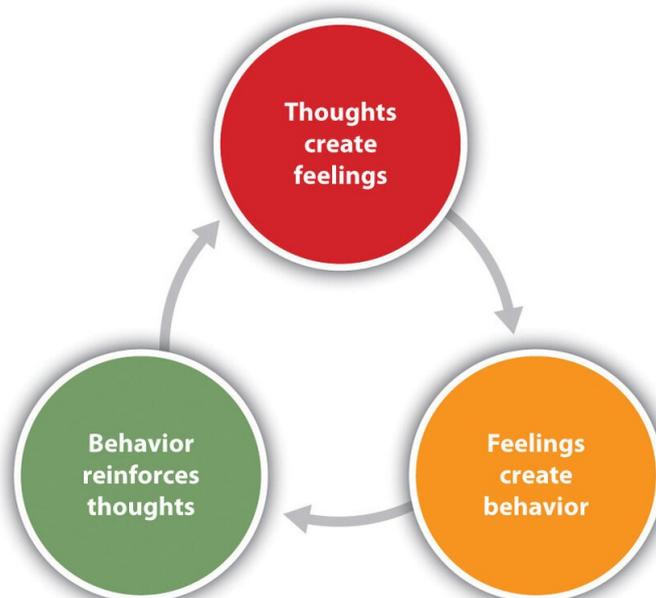
Secondary emotions, which are emotional reactions that arise from primary emotions. In other words, they are "feelings about feelings."

According to American psychologist Paul Ekman, there are six primary emotions: joy, sadness, anger, surprise, fear, and disgust. Among the secondary emotions, we find hope, envy, forgiveness, pride, cheerfulness, shame, guilt, nostalgia, disappointment, jealousy, relief, and anxiety.

Imagine receiving a critique that hurts our pride: anger overwhelms us like an uncontrollable wave (primary emotion), prompting us to respond with aggression and cutting words. But later, when we calm down and go home, guilt creeps in, making us question our reaction and how we handled the situation. In this case, anger is the primary emotion, while guilt represents the secondary emotion. It is therefore important to learn to recognize and identify both our primary and secondary emotions, to be able to communicate them openly to others using effective communication strategies.

3.4 The Secret Influence of Our Emotions

Our emotions deeply influence us, both internally and externally, impacting our inner dialogue, shaping our experiences, and conditioning our communications and behaviors. The way we think, the decisions we make, the words we speak, and even the physical sensations we feel are all influenced by our emotions.



74

⁷⁴ <https://cogbtherapy.com/cbt-model-of-emotions>

The diagram shows how our emotions can reciprocally be both the result and the cause of our thoughts, our communications with others, and our actions.

To learn to communicate effectively, it is first necessary to recognize the words of our inner dialogue, to understand and be aware of it. Then, it is important to give a specific name to the emotions we feel (e.g., happy, sad, tired, enthusiastic...). This allows us to communicate to others what we feel in a non-judgmental way, to lower the emotional intensity perceived within ourselves.

Every time we name the more intense emotions we feel as unpleasant, such as fear, sadness, or anger, our amygdala begins to immediately reduce its activity. This is an important first step in starting to manage our internal emotional activation.

3.5 The Amygdala and Emotional Activation

When our brain perceives a potential danger, which can be real or simply "imagined," the immediate response of the amygdala is to trigger a series of reactions that can be more or less intense. We can imagine the amygdala as an alarm system in our body: **it is as if we have a siren inside our body that activates instantly**. Once activated, the amygdala sends impulses to the hypothalamus to activate the sympathetic nervous system, generating automatic survival responses to the danger or stress that allow us to protect ourselves from external threats.

The main responses activated are four:

- **Fight** response refers to actively confronting the threat or stressful situation. For example, we might physically attack someone/something or use aggressive communication towards others.
- **Flight** response involves avoiding or moving away from the threat or stressful situation. For example, we might run away from the situation, use passive communication, or remain silent.
- **Freezing** response consists of remaining still and "frozen" in the face of a threat or stressful situation. For example, we might "paralyze," feel unable to move, act, or communicate.
- **Fainting** response refers to losing consciousness in the face of a threat or stressful situation when the danger is too close, and there is no other way to escape. This response is less common than the others and occurs in extreme cases when the sympathetic nervous system causes a sudden drop in blood pressure.

Frequent activation of the amygdala can cause recurring problems in people's lives, depending on the intensity of our emotional activation. But **what is emotional activation?** When a person is highly emotionally activated, it means that they are experiencing very intense emotions that influence their inner dialogue, their communications with others, and their behavior. They may have difficulty managing their emotions, communicating effectively with others, and controlling the behavioral responses associated with them. This is due to increased activation of the reptilian and limbic brain and decreased activation of the neocortical brain. When one is highly emotionally activated, they are more likely to act

impulsively, speak aggressively or passively, or react in an unregulated manner. Some people "lose control" of what they say or do.

Let us imagine to divide the Brain into Two Levels: **Receptive Upper Level** and **Reactive Lower Level**.

The **receptive upper level**, corresponding to neocortical brain activity, is reflective, open, curious, reasons, and reflects calmly and lucidly.

The **reactive lower level**, corresponding to reptilian and limbic brain activity, is impulsive, instinctive, and often goes into overdrive when intense internal emotional activation occurs. It can, without warning, trigger the four survival responses (*fight, flight, freezing, and faint*) suddenly and automatically, causing us to lose control of the upper receptive level.

The crucial point is this: we cannot be in a receptive state and a reactive state simultaneously. According to some scientific studies, usually one prevails over the other.

When emotional activation reaches very high levels, it can become problematic because **the reactive part takes precedence over the receptive part**. Thus, the functions of our brain that allow us to reason clearly and reflectively, present in the upper receptive level, can be momentarily "disabled." It is as if they are inaccessible, making self-control and the ability to communicate effectively difficult.

High emotional activation therefore interferes with a person's ability to speak calmly, find effective solutions to problems, reason about their behavior, listen to needs, understand the motivations of others, apologize, and so on. Consequently, effective communication is not easily usable when we are in a state of maximum emotional activation. This is because, to put it into practice, the reactive lower level must not take precedence over the receptive upper level.

It is crucial to learn to monitor our level of internal activation to prevent emotions from becoming too intense or harmful to ourselves or others.

To do this, we need to learn to use a monitoring tool: **the emotional thermometer**. By using this tool, we can have a more conscious measure of the intensity of our emotions and act accordingly to self-regulate them, thus avoiding reaching maximum emotional activation.

To use it effectively, we must ask ourselves how intense a particular emotion feels on a scale from 1 to 10.

The lower our emotional temperature drops in intensity, the more our brain will use the receptive upper level: this will also allow us to communicate effectively.

There are many strategies that can help us manage intense internal emotional activation and bring it back to lower levels, such as deep breathing, physical exercise, meditation, psychotherapy, and using effective communication.

SECTION FRANÇAISE

CHAPITRE 4

PARLER OU COMMUNIQUER

4.1 Comment transformer votre vie avec le pouvoir des mots

Pensons-nous jamais aux mots que nous utilisons chaque jour? Les mots sont un outil fondamental pour communiquer, mais souvent nous ne réalisons pas leur effet sur nos relations. En choisissant certains mots, nous avons le pouvoir de rester mémorables dans le cœur de ceux que nous rencontrons, en influençant positivement ou négativement l'intériorité et l'âme des gens.

Les mots peuvent avoir un impact différent,
selon la manière dont ils sont utilisés: ils peuvent
créer confiance, espoir, amour, mais aussi
instrumentaliser la relation, détruire
l'estime de soi, détériorer les rapports.

Les mots peuvent influencer notre dialogue intérieur, ils peuvent motiver, convaincre, pousser à l'action, ou même produire l'effet inverse. Imaginons que les mots soient comme des graines que nous plantons dans le sol de notre cerveau et dans celui des autres. Si nous choisissons de planter des graines de mots efficaces, qui évoquent des images mentales comme "l'amour", "la gratitude", "l'espoir", "le courage", "la réflexion", "la compréhension", etc., notre cerveau agira comme un sol fertile. Les racines de ces mots pénétreront profondément, conduisant à la croissance d'arbres robustes et luxuriants qui représentent d'un côté nos pensées, émotions et comportements constructifs, et de l'autre nos relations saines.

Au contraire, **si nous plantons des graines de mots qui évoquent "de la haine", "du jugement", "de la peur", "de l'inadéquation", etc., notre cerveau agira comme un sol aride.** Les racines auront du mal à pénétrer profondément, conduisant à la croissance d'arbres faibles et fragiles qui représentent d'un côté nos pensées, émotions et comportements destructifs et de l'autre nos relations dysfonctionnelles. Le point est que plus nous utilisons des communications toxiques, plus, comme des graines de mauvaises

herbes qui poussent sauvagement et envahissent le sol, nous empoisonnons nos relations, les empêchant de croître florissantes et luxuriantes.

Pour cette raison, comme un jardinier qui choisit soigneusement quelles graines planter pour obtenir un magnifique jardin, nous devons être conscients du choix des mots que nous utilisons et de leur effet sur les personnes avec lesquelles nous interagissons. Rappelons-nous que notre langage peut être une force équilibrante, qui pousse à agir de manière fonctionnelle, ou une force déséquilibrante, qui porte atteinte au potentiel humain en produisant des déséquilibres, des malaises et, dans les cas les plus graves, des troubles psychopathologiques.

Le choix des mots que nous utilisons et comment nous les harmonisons au sein des phrases est le choix du jardin intérieur et interpersonnel que nous décidons de cultiver.

4.1.1 Mots et images verbales

Les pensées sont des processus mentaux qui s'expriment sous forme d'idées, d'associations, d'opinions, de souvenirs, caractérisés par des "mots et images mentales". Les mots que nous choisissons d'utiliser ont donc le pouvoir de créer de véritables images dans l'esprit des gens. Selon les mots que nous utilisons, les images mentales que nous développerons seront positives ou négatives.

Quand nous accordons les mots dans des phrases qui évoquent des images mentales positives, nous pouvons créer une atmosphère de confiance, de compréhension et de collaboration. Au contraire, quand nous combinons les mots dans des phrases qui évoquent des images mentales destructrices et négatives, nous pouvons créer des incompréhensions, des conflits et des tensions dans nos relations.

Les mots que nous pensons, disons ou écrivons
influencent l'esprit et donc la construction
de notre réalité.

L'utilisation que nous faisons des mots affecte la manière dont nous pensons, ressentons et agissons, et de même elle affecte la manière dont l'autre pense, ressent et agit.

C'est parce que lorsque nous parlons avec quelqu'un, les mots que nous utilisons ne sont pas seulement des sons ou des signes. Ce sont des outils puissants qui créent des réalités. Chaque mot que nous choisissons a un impact sur notre état d'esprit et sur celui de l'autre. Un mot peut rapprocher ou éloigner les gens, il peut ouvrir ou fermer des possibilités. Les mots que nous utilisons aujourd'hui déterminent nos lendemains et ceux des autres. On pourrait dire que **le futur équilibre de nos états émotionnels respectifs dépend en grande partie du choix des mots que nous utilisons - ou que nous n'utilisons pas - chaque jour pour communiquer.**

Imaginons être près de quelqu'un qui répète continuellement des mots négatifs et déprimants. Comment nous sentirions-nous? Nous aurions probablement envie de fuir le plus vite possible, car ses mots nous contamineraient de tant de tristesse, de colère et de frustration, nous faisant sentir sans énergie et sans espoir.

Le point est que nous devons devenir conscients de ce que nous disons et pensons et à quoi nous nous exposons, car tout cela a indirectement à voir avec les décisions que nous prenons chaque jour et influence la direction que nous choisissons de donner à notre vie.

Et c'est toujours nous qui choisissons quels mots utiliser pour communiquer. En changeant les mots, nous commencerons à changer notre vie.

Si nous prenons conscience de cela, nous pourrons avoir le pouvoir de choisir comment communiquer dans chaque situation où nous nous trouvons. En changeant nos mots, la perspective devient plus efficace.

Lorsque nous nous engageons à nous soutenir et à encourager les autres avec gentillesse, en utilisant des mots qui ont un impact positif, nous libérons nos ressources intérieures et nous nous éloignons des mots critiques que notre juge intérieur répète incessamment dans notre tête. Cela nous permet de créer un environnement plus favorable à la croissance et au bien-être, tant pour nous-mêmes que pour les personnes qui nous entourent.

4.2 Le lien entre communication et chimie cérébrale

Les mots peuvent nourrir l'esprit et le corps avec certains hormones et neurotransmetteurs qui, à leur tour, conditionnent l'équilibre émotionnel interne.

Lorsque nous parlons ou pensons, notre cerveau active des réactions biochimiques particulières en nous. Les mots qui évoquent des images mentales et des sensations agréables encouragent la production d'hormones et de neurotransmetteurs qui peuvent générer sécurité, proximité, plaisir et bien-être, améliorant ainsi la qualité des relations. Parmi ceux-ci, on trouve la sérotonine, la dopamine, l'ocytocine et les endorphines, pour n'en citer que quelques-uns.

Prenons un exemple :

« Je suis capable d'apprendre et de m'améliorer constamment, grâce à mon engagement et à ma détermination. Je crois en moi et en mes capacités, car je suis une personne unique et spéciale, avec beaucoup à offrir au monde. Je continue à me concentrer sur mes objectifs, car chaque pas en avant me rapproche de plus en plus de la réalisation de mes rêves. »

Ces phrases encouragent à croire en soi et à développer une plus grande confiance et sécurité, stimulant des sensations d'harmonie et de bien-être typiques de la **sérotonine**.

La dopamine, quant à elle, joue un rôle clé dans le système de récompense du cerveau et elle est libérée lorsque nous faisons quelque chose d'agréable ou de gratifiant, nous faisant sentir tellement satisfaits que cela nous incite à répéter un comportement donné au fil du temps.

Par exemple, lorsque nous faisons des compliments sincères ou nous donnons des retours positifs aux autres, ils seront plus enclins à répéter cette action car nous l'avons renforcée positivement avec nos mots.

« J'ai beaucoup apprécié ta disponibilité à m'aider cette semaine. Tu es vraiment une personne spéciale parce que tu me mets à l'aise et tu es capable de m'écouter et de m'aider avec tant de générosité. »

Cette phrase encourage à persévérer dans les comportements reconnus et appréciés, stimulant la sensation de satisfaction et de plaisir associée aux retours reçus. De plus, cette phrase stimule l'**ocytocine** et les **endorphines**.

L'ocytocine est une hormone liée à l'empathie, aux liens sociaux et à l'affection qui est produite lorsque nous nous attachons émotionnellement à quelqu'un ou lorsque nous expérimentons l'amour romantique. Elle nous fait sentir proches et connectés aux autres. D'autres mots qui l'activent sont par exemple : « Je suis là avec toi, je t'écoute », « Je suis près de toi », « Ça me fait plaisir de t'aider », « Je te donne volontiers un coup de main ». Ces phrases activent généralement le cerveau limbique et néocortical, disposant la personne à se sentir aimée et à trouver des solutions pour surmonter les défis auxquels elle est confrontée.

D'autre part, lorsque nous utilisons des communications toxiques, nous produisons des effets négatifs et nous influençons en partie les neurotransmetteurs et hormones comme la **noradrénaline** et le **cortisol**, qui peuvent générer du stress, de la tension et de la déconnexion chez l'autre personne, détériorant la qualité de la relation, nous préparant à la fuite ou au combat. Ces hormones nous font sentir nerveux, en alerte et prêts à réagir, activant ainsi le cerveau reptilien et limbique. À long terme, le cortisol peut également causer une diminution de l'efficacité du système immunitaire, une hypertension, une réduction des niveaux d'énergie et des sensations de fatigue et d'épuisement.

Par exemple, au lieu de dire : « Je n'y arriverai pas! J'abandonne! », déclenchant le cortisol, nous pouvons dire : « Je peux m'engager et évaluer quelles nouvelles actions je peux entreprendre pour atteindre mes objectifs ».

En changeant le type de mots dans la phrase, nous changeons l'émotion qui se déclenche en nous.

Chaque fois que nous écoutons ou utilisons des mots particuliers, toxiques et démotivants, notre esprit et notre corps produisent un **mélange biochimique qui conditionne nos émotions et nos comportements**, la plupart du temps sans que nous nous en rendions compte ou en ayons pleine conscience.

Si nous devenons conscients des mécanismes qui concernent notre fonctionnement interne, nous pouvons changer la façon dont le cerveau réagit aux évaluations qu'il fait de la réalité, changeant ainsi la façon de l'interpréter et nous rééduquant à parler de manière nouvelle.

Il est important de noter que l'effet des mots sur la production d'hormones et de neurotransmetteurs peut varier d'une personne à l'autre et dépendre de facteurs tels que l'expérience, la personnalité, le contexte ou d'autres facteurs individuels, comme les associations et les souvenirs que chaque personne a créés au fil du temps dans son esprit. À la lumière de cela, apprendre à choisir des mots plus efficaces et réduire l'utilisation de communications toxiques peut être l'une des compétences les plus importantes que nous puissions acquérir dans notre vie.

4.2.1 Se former ou se forcer à communiquer de manière efficace?

Pour être efficace, nous n'avons pas besoin de "devoir faire" de manière forcée, mais de "pouvoir choisir" en toute conscience. Nous ne devons nous sentir obligés par personne à nous forcer à tout prix d'appliquer rigoureusement ce que nous apprenons.

Une autre manière que je considère plus utile d'aborder la communication efficace est de se former, c'est-à-dire d'avoir un esprit ouvert et flexible à la connaissance et à l'exploration de soi, en s'expérimentant chaque jour pour façonner ses compétences et capacités. Cela signifie commencer à **voir la planète sur laquelle nous vivons comme une grande "école"**.

Nous sommes tous des maîtres et tous des élèves. Chaque jour, nous pouvons exercer nos compétences en communication dans la grande salle de gym appelée vie.

Apprendre la communication efficace, c'est comme apprendre une nouvelle langue : si vous ne connaissez pas le japonais, au début il est difficile de le parler, mais après avoir compris les règles grammaticales de base et fait un peu d'entraînement, vous commencerez à voir les premiers résultats.

Avoir cette nouvelle vision de son processus d'apprentissage implique de reconnaître et d'accepter le fait que parfois, tandis que nous nous entraînerons à utiliser une nouvelle manière de communiquer, notre juge intérieur viendra nous critiquer et se plaindre de la façon dont nous disons et faisons les choses.

Lorsque nous le reconnaissons, nous commençons à sourire pour l'avoir remarqué et à le désamorcer en continuant, en nous entraînant à utiliser au mieux ce que nous apprenons.

Accueillons avec gentillesse chaque pas significatif en avant fait dans notre chemin.

En continuant à travailler activement pour nous améliorer, avec constance et gentillesse, nous pouvons tous acquérir de nouvelles compétences en communication efficace.

"Communication efficace" ne signifie pas apprendre des stratégies pour ne jamais se mettre en colère, pour être toujours souriant et heureux à tout prix, en *se forçant* à dire les choses, mais cela signifie **exprimer et extérioriser ce que l'on pense et ressent, en apprenant à le faire de manière ouverte et efficace.**

C'est pourquoi un rappel important à garder toujours à l'esprit est que nous ne devons pas nous forcer, mais nous laisser former.

La plupart des gens n'essaient même pas. L'échec initial fait partie de tous les processus d'apprentissage, de croissance et d'évolution. C'est pour ceux qui persévèrent avec constance et détermination que le succès arrive.

Nous pourrons toujours choisir quoi dire et comment le dire pour développer une communication plus sûre et efficace.

Nous avons le pouvoir de choisir:

Les mots que nous utilisons pour communiquer avec nous-mêmes et avec les autres;
Les personnes que nous fréquentons et qui nous inspirent positivité et confiance;
La direction que nous voulons donner à notre vie, en fonction de nos valeurs et de nos objectifs.

Prenons notre vie en main et commençons à utiliser les mots comme des outils pour créer la réalité que nous souhaitons. Utilisons-les pour nous encourager, nous enthousiasmer,

pour nous intéresser à ce que nous faisons. Utilisons-les pour exprimer notre potentiel et pour réaliser ce qui compte vraiment pour nous.

4.3 Mots toxiques et mots efficaces

Il est incroyable de voir combien de mots existent dans notre langue, mais souvent nous nous limitons à n'en utiliser que quelques-uns. Que se passe-t-il lorsque nous utilisons toujours les mêmes mots? Nous limitons notre description des autres et du monde qui nous entoure, risquant de mal comprendre ce que nous voyons et ressentons.

Par exemple, si nous ne connaissons pas le nom d'une émotion, nous pourrions la confondre avec une autre. Ou nous pourrions mal interpréter un comportement parce que nous le regardons d'une seule perspective et utilisons les mêmes mots habituels pour le décrire.

La solution est d'apprendre à être conscient des mots que nous utilisons et d'enrichir notre vocabulaire pour mieux communiquer.

Développer un nouveau langage nous aidera à saisir des nuances que nous n'avions pas considérées auparavant. Cela changera notre façon de penser et d'interpréter la réalité, avec des conséquences positives sur nos émotions et notre communication avec les autres.

Comme nous l'avons vu précédemment, les mots peuvent avoir un impact énorme sur notre vie: ils peuvent être une source de joie ou de douleur, de succès ou d'échec, de croissance ou de stagnation. Réfléchissons aux mots que nous utilisons le plus chaque jour: sont-ils des mots qui évoquent des images, des sensations agréables ou désagréables? Sont-ils des mots qui encouragent ou découragent? Sont-ils des mots qui rapprochent ou éloignent?

Il est clair que **ce ne sont pas les mots eux-mêmes qui sont bons ou mauvais, mais c'est la manière dont nous les choisissons**, les harmonisons dans les phrases et les exprimons de manière répétée dans certaines de nos communications qui déterminent leur toxicité. Plutôt que de parler de mots toxiques et efficaces, nous pouvons donc parler de "communications toxiques", qui empoisonnent nos relations, et de "communications efficaces" qui créent au contraire un climat harmonieux. Cette différence théorique nous aide à pratiquer et à employer une nouvelle manière de communiquer, à changer notre *mindset* (attitude mentale) et à appliquer plus facilement des scripts de communication.

4.4 Les communications potentiellement activantes

L'utilisation systématique et récurrente de communications toxiques et démotivantes affecte notre bien-être car elle active très fréquemment le cerveau reptilien et limbique, qui sont responsables de notre survie.

Si je disais en ce moment : "Attention! Je vais crier, mais n'aie pas peur car je plaisante!", rien qu'en prononçant les mots "attention", "crier" et "n'aie pas peur", il est probable que l'autre personne se mette quand même en alerte, indépendamment de sa volonté.

Notre esprit et notre corps réagissent en quelques millièmes de seconde à la perception d'une menace, même si rationnellement nous savons qu'il n'y a aucune raison d'avoir peur.

La manière dont nous disposons certains types de mots dans les phrases peut donc prendre pour notre cerveau une connotation négative de danger ou d'alarme.

Par exemple, les expressions "Fais attention", "Arrête tout de suite !", "Tu es en danger", "Cesse d'avoir trop peur !", "Il veut te faire du mal !", "Il t'en veut" peuvent déjà déclencher une petite activation émotionnelle, provoquant la réponse de lutte, fuite ou gel dans le cerveau reptilien et limbique, causant une réaction de stress et d'anxiété.

Il existe des **catégories de mots "potentiellement activants"**.

Ces catégories de mots ne sont ni exhaustives ni absolues, mais elles servent à nous faire réfléchir sur nos communications quotidiennes pour commencer à communiquer et à agir différemment. Nous ne devons donc pas les éliminer complètement de notre vocabulaire, mais lorsque nous les utilisons, nous devrions prendre en compte d'une part l'objectif que nous voulons atteindre en les utilisant, et d'autre part les effets potentiels qu'ils pourraient produire dans nos communications avec les autres.

4.4.1 Les négations

Beaucoup de personnes veulent transmettre des messages positifs en utilisant des phrases formulées de manière négative. Cela est peu cohérent car, comme nous l'avons vu, les mots évoquent des images intrinsèques qui impactent de manière incisive le niveau émotionnel. Par exemple :

"Non, non, non, tu as parfaitement raison !"

"Non, comme je te l'ai dit..."

"Non, crois-moi, c'est comme je le dis..."

"Non, ne t'inquiète pas trop !"

Le "non" est un mot qui bloque, ferme, paralyse, met l'autre sur la défensive, et prend une connotation négative même quand nous l'utilisons comme interjection.

Le "ne" au début des phrases instille un doute dans notre cerveau, si bien que le "Ne t'inquiète pas trop" se transforme en "Inquiète-toi davantage".

Le psychologue américain Dan Gilbert (1991) a brillamment démontré que le système cognitif humain est caractérisé par une tendance fondamentale: lorsque des affirmations sont proposées, le système cognitif les considère vraies par principe ; ce n'est que dans un second temps que des procédures de vérification sont mises en place, dont les résultats peuvent remettre en question leur validité jusqu'à les rejeter comme fausses.

En revanche, lorsqu'une phrase est formulée de manière négative, le système cognitif fait des "efforts" supplémentaires pour la traiter, déclenchant des opérations plus complexes et coûteuses, car il doit effectuer des transformations appropriées pour la comprendre. Cette hypothèse est également étayée par les résultats de recherches en psycholinguistique (Carpenter-Just, 1975; Clark-Chase, 1972). Par conséquent, commençons à concentrer notre attention sur ce que nous voulons mettre en valeur plutôt que sur ce que nous voulons éviter.

Commencer un discours en exprimant une chose négative crée un effet de *priming* négatif, c'est-à-dire que tout ce qui est dit par la suite est ancré dans un état d'esprit désagréable plutôt qu'agréable.

Ainsi, de nombreuses relations sont littéralement ruinées par des *malentendus* communicationnels qui se caractérisent par l'utilisation récurrente de nombreuses négations dans les phrases, même lorsqu'on veut exprimer un accord. Donc, exerçons-nous à formuler les phrases de manière affirmative plutôt que négative.

Concentrons-nous sur ce que nous voulons dire plutôt que sur ce que nous ne voulons pas dire.

Lisons ces exemples :

PHRASES AVEC NÉGATIONS

Ne te fâche pas.

Ne le prends pas mal.

Ne t'inquiète pas.

Ne te décourage pas.

Tu ne devrais pas être comme ça.

N'y pense pas.

Ne pense pas trop !

Non, ce n'est pas un problème.

Ce n'est pas pour critiquer, mais...

Ce n'est pas pour me mêler de tes affaires, mais...

PHRASES AVEC AFFIRMATIONS

Restons calmes.

Je suis là avec toi, trouvons une solution ensemble.

Nous nous en sortirons ensemble.

Relève-toi.

Puis-je faire quelque chose pour te faire sentir mieux ?

Laisse tomber.

Concentrons-nous sur une solution pour résoudre la situation.

C'est un plaisir.

J'aimerais faire remarquer que...

J'ai une observation à faire...

Je voudrais partager avec toi...

Pas mal...

Fantastique ! Bon travail ! Cela semble être un grand pas en avant !

Cependant, les mots "non" et "ne" sont très efficaces lorsque nous voulons établir nos frontières saines et préserver notre espace vital dans la relation.

4.4.2 Les généralisations

Les mots qui relèvent des généralisations, comme "toujours", "jamais", "tous", "personne", "rien", sont définis comme des "mots absolus", car ils impliquent une vérité universelle

sans exceptions. Ces mots sont souvent utilisés pour généraliser, exagérer ou simplifier les choses. Cependant, les mots absolus peuvent :

- **Être inexacts par rapport à la réalité:** par exemple, si nous disons "**Personne** ne me comprend", il est probable que ce soit une hyperbole, car il y a certaines personnes qui peuvent nous comprendre. Dans ce cas, l'utilisation de mots absolus peut nous faire paraître peu crédibles ou peu fiables;
- **Conduire à des malentendus:** ils peuvent donner l'impression qu'il n'y a qu'une seule vérité, sans considérer les exceptions. Par exemple, "**Tous** les chats sont orange" pourrait être une affirmation contredite par l'existence de chats noirs, blancs ou tigrés. Dans ce cas, l'utilisation de mots absolus peut conduire à des incompréhensions ou à des discussions peu productives;
- **Être polarisants :** l'utilisation de mots absolus donne une vision polarisée du monde, où les choses sont soit "toutes blanches" soit "toutes noires", sans nuances. Cette vision polarisée conduit à une faible empathie ou compréhension des positions des autres. Par exemple, la phrase "Les personnes qui travaillent dans les services publics ne sont jamais disponibles" est une affirmation simpliste, qui ne tient pas compte des exceptions et simplifie trop la réalité. Il y a beaucoup de personnes qui travaillent dans les services publics et qui sont extrêmement disponibles et s'efforcent de fournir un service de qualité. Une meilleure façon d'exprimer le concept pourrait être : "Il m'est arrivé de rencontrer à la fois des professionnels peu disponibles et des professionnels qui font de leur mieux pour aider leurs clients."

Lisons ces exemples:

GÉNÉRALISATIONS

Tout le monde est contre moi...
Personne ne m'écoute jamais !
Non, je n'ai rien...
Ça m'arrive toujours à moi !
C'est toujours la même histoire !
Je ne plais à personne !
Nous nous disputons toujours !

COMMUNICATION PLUS EFFICACE

Certaines personnes apprécient ma compagnie.
J'aimerais que mes opinions soient plus prises en compte.
En ce moment, j'ai du mal à en parler.
En ce moment, j'aimerais que les choses se passent mieux.
À ce moment-là, je peux trouver de nouvelles façons de faire face à cette situation.
Je plais à certaines personnes.
Parfois, nous avons du mal à nous comprendre.

4.4.3 Les adversatives

Les conjonctions adversatives comme "mais", "cependant", "plutôt", "au contraire", "toutefois", "par contre", "néanmoins", "pourtant", "plutôt que", peuvent créer un contraste entre deux affirmations sans fournir de solution ou de voie de sortie, générant ainsi un conflit entre les idées.

L'utilisation des adversatives peut provoquer une sensation de tension et d'opposition entre les parties impliquées dans la communication, surtout lors d'une discussion. Cela peut mener à une impasse dans la relation, où l'émetteur et le récepteur continuent de s'opposer sans trouver de solution ou de compromis pour avancer.

De plus, l'utilisation systématique de mots adversatifs peut entraîner des difficultés de compréhension mutuelle et générer une distance émotionnelle entre les interlocuteurs, surtout si cela exprime la négation de ce que l'autre vient de dire. Par conséquent, il est important d'utiliser les mots adversatifs avec parcimonie et de tenter de les équilibrer avec des **conjonctions copulatives ou des formulations alternatives**, afin de rendre la communication plus efficace. Par exemple, au lieu des conjonctions adversatives "mais/cependant/au contraire", il est possible d'utiliser des conjonctions copulatives comme "et".

De cette manière, on évite de créer un contraste trop net entre les deux positions et on favorise une communication plus fluide et partagée.

Par exemple :

ADVERSATIVES

mais/cependant/au contraire
pourtant
toutefois
plutôt que
par contre
néanmoins

CONJONCTIONS EFFICACES

et
aussi
également
de plus
en outre
en addition

4.4.4 Les justifications

Les "phrases de justification" se réfèrent aux déclarations ou aux explications que les gens offrent pour essayer de défendre ou d'expliquer leur comportement ou leurs choix, sans assumer la responsabilité des conséquences de leurs actions. Lorsqu'une personne se sent

accusée ou critiquée pour quelque chose qu'elle a fait ou dit, elle peut avoir tendance à utiliser ces phrases pour essayer de se justifier ou de montrer que ses actions étaient raisonnables ou acceptables. Cependant, **les justifications excessives peuvent parfois être perçues comme inefficaces ou peu crédibles**, surtout lorsque la personne semble ne pas comprendre l'impact négatif que son comportement peut avoir sur les autres et est concentrée sur la satisfaction de ses propres besoins au détriment de ceux des autres.

Les justifications excessives :

- **Ne transmettent pas de sécurité:** lorsqu'une personne se justifie continuellement, elle peut donner l'impression de ne pas être sûre de ses décisions ou de ses actions. Cela peut affaiblir son autorité et sa capacité à convaincre les autres.
- **Ne favorisent pas la compréhension mutuelle:** les justifications peuvent être perçues comme des "excuses" ou comme des tentatives d'éviter les critiques, plutôt que comme un moyen d'expliquer sa position de manière claire et concise. Cela peut entraver la compréhension mutuelle et la possibilité de trouver un terrain d'entente.
- **Ne valorisent pas leur propre expérience:** lorsqu'on se justifie trop, on risque de diminuer ou de sous-estimer sa propre expérience ou ses compétences. Cela peut rendre difficile la reconnaissance de la validité de ses opinions ou de ses choix.

Pour ces raisons, il est important d'adopter un style de communication plus assertif, permettant d'exprimer ses opinions avec clarté et respect mutuel, en mettant en lumière ses points forts et les raisons qui ont conduit à prendre une décision particulière ou à adopter un certain comportement. De cette manière, il sera plus facile de communiquer avec autorité et de faire comprendre aux autres sa position.

Exemples :

JUSTIFICATIONS

Je m'excuse pour le retard, mais le trafic est trop intense chaque matin et il est tellement difficile d'arriver à l'heure...

Je n'ai pas envoyé le mail parce que, involontairement, mon ordinateur a été hors service toute la journée, je ne savais pas quoi faire...

COMMUNICATION PLUS EFFICACE

Je suis arrivé en retard. Dorénavant, je m'efforcerai d'être plus ponctuel.

Aujourd'hui, j'envoie le mail qui devait partir hier. À l'avenir, je m'efforcerai de créer un rappel pour les tâches importantes afin de mieux les organiser.

4.4.5 Les incertitudes

Les mots "j'espère", "j'essaie" et "je tente" expriment une incertitude ou une faiblesse dans l'affirmation de quelque chose. Si nous disons "J'espère que tu pourras me comprendre", nous exprimons un espoir mais pas une certitude, ce qui pourrait ne pas convaincre complètement l'interlocuteur. De même, si nous disons "J'essaie de faire ce travail", nous admettons que nous essayons seulement et ne sommes pas sûrs de pouvoir le faire. Cela

peut créer des doutes et des incertitudes chez nous et chez l'interlocuteur, qui pourrait ne pas avoir la confiance nécessaire pour nous confier une nouvelle tâche. Au lieu d'utiliser des mots comme "j'espère", "j'essaie" ou "je tente", vous pourriez utiliser des mots et des phrases plus affirmés pour exprimer vos opinions ou intentions.

Exemples :

INCERTITUDES

J'espère que tu pourras venir à la fête...

J'essaie de faire ce travail...

Je tente de passer l'examen... j'essaie...

J'espère m'être bien expliquée...

Espérons nous revoir bientôt...

COMMUNICATION PLUS EFFICACE

J'aimerais que tu viennes à ma fête.

Je fais de mon mieux et je suis fier de faire ce travail.

Je m'engage à étudier parce que je veux passer l'examen et le réussir.

Je souhaite vous avoir aidé à mieux comprendre ce sujet.

J'espère te revoir bientôt.

4.4.6 Les phrases toutes faites

Les "phrases toutes faites" ou "clichés" sont ces expressions stéréotypées utilisées pour répondre à des situations communes sans devoir faire un effort excessif pour penser à quelque chose de plus approprié, authentique ou original.

Ces phrases peuvent être inefficaces et même nuisibles dans certains contextes, car **elles ne tiennent pas compte de la situation spécifique** de l'interlocuteur et de la complexité de ses émotions ou de ses problèmes. Elles semblent parfois peu empathiques et peu accueillantes.

Par exemple, dire "Calme-toi!" à quelqu'un qui traverse un moment d'anxiété ou de préoccupation intense peut être perçu comme une manière superficielle et insensible de minimiser son état d'esprit. De même, dire "Mais regarde, il y a pire !" ou "Il y a des gens qui sont plus mal lotis que toi !" peut être perçu comme un manque d'empathie et de sensibilité envers la souffrance de l'autre.

En général, il est utile de communiquer de manière authentique en posant des questions à l'autre et en se mettant à son point de vue, en choisissant des mots qui tiennent compte de la situation et de ses besoins spécifiques.

Exemples :

PHRASES TOUTES FAITES

Calme-toi !

Il y a pire...
Il y a des gens qui sont plus mal lotis que toi !
Écoute un idiot !
Je te l'avais dit !

COMMUNICATION PLUS EFFICACE

Je suis là pour toi. Veux-tu en parler ?

Je vois que cette situation te préoccupe, c'est pourquoi j'aimerais voir les choses sous un autre angle. Trouvons le côté positif de la situation.

Beaucoup de gens affrontent ce défi. Concentrons-nous sur toi, je suis là pour t'aider.

Je suis heureux d'entendre ton opinion et j'aimerais te montrer d'autres perspectives.

D'accord, cela peut arriver. Trouvons une autre solution. Chacun de nous apprend de nouvelles choses chaque jour.

4.4.7 Les excuses répétées

Dans cette catégorie entrent les phrases par lesquelles la personne a tendance à s'excuser trop souvent, même pour des choses qui ne nécessitent pas de véritables excuses. Ce type de communication diminue l'autorité et s'avère inefficace pour expliquer ses opinions aux autres pour plusieurs raisons.

- **Réduit la confiance personnelle:** lorsqu'une personne s'excuse trop souvent, elle peut donner l'impression de ne pas avoir suffisamment confiance en elle-même ou de ne pas être sûre de ses actions ou décisions. Cela peut réduire sa capacité à prendre des décisions efficaces.
- **Entrave la clarté du message:** les excuses répétées peuvent rendre le message confus ou peu clair. Si la personne s'excuse pour des choses qui ne nécessitent pas de vraies excuses, cela peut créer une sensation d'incertitude ou d'ambiguïté chez son interlocuteur.
- **Réduit l'autorité:** en s'excusant excessivement, une personne peut paraître faible, passive ou peu autoritaire. Cela peut diminuer la possibilité d'être prise au sérieux et de convaincre les autres de la validité de ses opinions.

Pour ces raisons, il est important de s'excuser lorsqu'il y a une réelle motivation qui nous rend responsables d'une communication ou d'une action inefficace ; d'autre part, il est préférable d'adopter un style de communication plus assertif, permettant d'exprimer ses opinions avec clarté et respect mutuel. De cette manière, il sera plus facile de rendre les autres disposés à écouter notre position.

Exemples :

EXCUSES RÉPÉTÉES

Je m'excuse pour mon ignorance, puis-je poser une question stupide ?

Je suis désolé si je t'ai mis en colère, excuse-moi d'avoir dit quelque chose de mal, ce n'était pas mon intention de t'offenser, pardonne-moi !

Pourriez-vous m'en dire plus à ce sujet ? Merci pour votre aide.

Je suis désolé de te déranger, excuse-moi de t'appeler si tard, je sais que tu dormais peut-être, pardonne-moi de te prendre un moment ?

Désolé pour le retard, c'est à cause du trafic, je ne pensais pas qu'il y aurait autant de chaos sur la route, j'espère que tu n'as pas attendu trop longtemps, je te demande pardon !

COMMUNICATION PLUS EFFICACE

J'aimerais connaître votre opinion sur cette question. Pourriez-vous m'en dire plus à ce sujet ? Merci pour votre aide.

Je me rends compte que j'ai utilisé des mots offensants à ce moment-là. En réalité, mon intention était différente : je voudrais trouver ensemble une solution pour résoudre la situation.

Salut, as-tu une minute pour moi ?

Merci de m'avoir attendu. J'ai enfin réussi !

Lorsque les personnes deviennent la cible de critiques, de dévalorisations, d'obligations et de plaintes incessantes, elles commencent à se sentir inférieures, contrôlées et agacées. Cela crée un déséquilibre dans la relation et augmente le ressentiment et le conflit.

CHAPITRE 5

COMMENT CRÉER DES RELATIONS POSITIVES AVEC UNE COMMUNICATION EFFICACE

Réfléchir aux mots à utiliser avant de parler aide à dire les choses sans blesser l'autre. De plus, cela peut nous aider à exprimer notre monde intérieur pour faciliter le dialogue avec ceux qui nous entourent, afin de créer plus d'écoute, de respect, d'empathie, de compréhension et de confiance.

Nos relations interpersonnelles fonctionnent sur la confiance. Sans confiance, on laisse place à la méfiance, à l'incompréhension, au soupçon et aux arrières-pensées.

Lorsque la relation est basée sur la confiance, chacun est capable de donner et de faire plus.

L'utilisation d'une communication efficace améliore d'une part la qualité de notre dialogue interne, et d'autre part, renforce la confiance que nous construisons dans nos relations avec les autres. Utiliser certains mots plutôt que d'autres génère un climat d'ouverture et de transparence, utile pour réduire les tensions et résoudre les conflits. De plus, **les mots que nous choisissons d'utiliser peuvent influencer la perception que les autres ont de nous**, leurs émotions et, par conséquent, la perception qu'ils ont d'eux-mêmes.

5.1 L'empathie et la syntonisation émotionnelle

Les êtres humains ne sont pas faits pour vivre seuls. Prendre soin des autres signifie être capable de créer des relations collaboratives avec les personnes de notre vie, en apprenant à équilibrer nos besoins avec la compréhension des émotions et du point de vue de ceux qui nous entourent. "Ressentir les sentiments" des autres signifie activer la composante émotionnelle de l'empathie; "comprendre l'état d'esprit" des autres concerne la composante cognitive de l'empathie. *L'empathie* se réfère donc à la fois à la capacité de ressentir, en

résonance, l'émotion de l'autre (Rizzolatti-Craigheo, 2004), et à comprendre ses émotions, pensées et expériences.

Les **neurones miroirs** présents dans nos aires corticales nous permettent d'entrer en résonance avec l'état émotionnel-cognitif d'un autre sujet (Rizzolatti-Sinigaglia, 2006). La résonance est l'expression d'un processus d'assimilation du comportement de l'autre au nôtre qui, de manière merveilleuse, active la coparticipation à l'expérience que l'autre est en train de vivre.

Pensons à quel cadeau la nature nous a offert : en tant qu'êtres vivants, nous pouvons entrer en connexion profonde avec les autres pour coopérer dans la relation et nous pouvons comprendre les émotions sous-jacentes pour y répondre de manière adéquate. Grâce à une communication plus empathique, nous pouvons aborder pacifiquement les incompréhensions, gérer les malentendus, surmonter les quiproquos et développer plus de confiance dans nos relations.

Le choix de certains types de mots peut nous syntoniser émotionnellement avec les autres. Cette réflexion nous amène à considérer non seulement la corrélation entre l'empathie et la **résonance interne perceptivo-émotionnelle**, mais aussi celle entre l'empathie et la **résonance linguistico-culturelle**. Les mots ont en effet également le pouvoir d'évoquer des significations culturellement construites (Bruner, 1986, 1992), ainsi que des images mentales et des symboles, et certains termes peuvent être plus efficaces que d'autres pour activer l'empathie et réguler les émotions.

5.2 L'effet des mots sur la régulation émotionnelle

Une étude menée par Liberman et collaborateurs (2007) a mis en évidence le pouvoir régulateur des mots sur l'activation émotionnelle.

Les chercheurs ont utilisé la résonance magnétique fonctionnelle pour étudier comment les mots que nous utilisons pour étiqueter nos émotions ont un effet sur notre capacité à les gérer. Ils ont découvert qu'identifier verbalement une émotion a un impact sur la réduction de la réponse de certaines parties du cerveau impliquées dans le contrôle émotionnel, telles que l'amygdale et d'autres régions limbiques.

Les mots que nous entendons ou que nous disons à nous-mêmes ou aux autres peuvent influencer notre régulation émotionnelle interne. Les mots efficaces peuvent réduire le stress et favoriser une sensation de bien-être. À l'inverse, les mots toxiques peuvent alimenter des sentiments tels que la tristesse, l'anxiété ou la colère.

Mais il y a plus. Les mots peuvent également influencer les connexions avec les autres. Les études menées dans ce domaine ont observé que le lobe frontal dorsolatéral, une zone du cerveau responsable des fonctions exécutives métacognitives, est impliqué dans la régulation de notre activité linguistique et culturelle. Cette région du cerveau nous permet

de réaliser de nombreuses **opérations pour entrer en syntonisation avec les autres**: elle nous fait comprendre les processus mentaux, nous permet de représenter nos besoins et intentions et coordonne nos actions avec celles des autres personnes pour atteindre des objectifs communs (Ardila, 2008; Ceccarelli, 2015). C'est donc par les mots que nous pouvons nourrir les relations et les rendre solides, en les basant sur la confiance, l'empathie et le respect mutuel.

Demandons-nous donc quels sont les mots qui aident le plus les personnes à créer un environnement communicatif positif.

À ce jour, il n'existe pas de liste exhaustive et définitive de tous les mots qui fonctionnent pour résoudre chaque situation, car dans les relations, il y a des dynamiques complexes, caractérisées par des nuances particulières qui doivent être explorées au cas par cas. Ce qui nous aide cependant à identifier un mot comme plus efficace qu'un autre, c'est l'intention, c'est-à-dire la raison pour laquelle nous l'utilisons, et la conscience de la façon dont il peut être perçu et "ressenti émotionnellement" par nous et par les autres.

5.2.1 Les mots de l'empathie

Souvent, les sentiments ne sont pas considérés comme importants.

On nous apprend à nous préoccuper davantage de ce qu'il est juste de faire pour ne pas être "mal jugé" par les autres, plutôt qu'à entrer en connexion profonde avec les sentiments que les gens éprouvent.

Exemples de mots d'empathie :

Mots d'écoute active

Indiquer que l'on est intéressé et s'engager dans l'écoute de l'autre.

"Je suis près de toi", "Je t'écoute", "Je te suis",

"Dis-m'en plus", "Je suis là pour toi".

Mots en miroir

Répéter ce que dit l'autre personne. Il faut garder le ton et le sens de sa communication.

Si l'autre personne dit : "Je me sens très frustré parce que je ne peux pas travailler",

Nous pouvons dire : "Je comprends, tu te sens frustré parce que tu ne trouves pas de travail en ce moment".

Paraphraser des mots

Répétez ce que votre interlocuteur a dit, en utilisant vos propres mots pour reformuler le message. Cela permet de clarifier les éventuels malentendus et de montrer que vous avez compris le sens du message.

Si l'autre personne dit : "Je me sens très stressé parce que j'ai trop de travail à faire".
La paraphrase est la suivante : "Je comprends, la charge de travail importante vous accable et vous stresse beaucoup en ce moment".

Mots de validation

Reconnaissez et validez les sentiments de l'autre personne, en montrant que vous comprenez son expérience et que vous respectez ses sentiments.

Si l'autre personne dit : "Je me sens très triste parce que mon petit ami et moi nous avons rompu après sept ans".

La validation pourrait être :

"Je comprends que la fin d'une relation importante peut être douloureuse et qu'immédiatement après, vous traversez une période émotionnellement intense.

Il est important de se donner le temps d'assimiler ces émotions et de prendre soin de soi."

Mots de clarification

Mots qui servent à clarifier d'éventuels malentendus et interprétations erronées.

"J'ai besoin de mieux comprendre, pourriez-vous répéter ?

Je voudrais mieux comprendre...".

Mots de soutien

Mots qui offrent un soutien et une aide.

"Puis-je vous aider ?", "Faites-moi savoir s'il y a quelque chose que je peux faire pour vous".

Mots de confiance

Mots qui expriment la confiance en l'autre.

"Tu peux le faire", "J'ai confiance en toi", "Je te fais confiance", "Tu peux le faire", "Je crois en toi".

Les mots de l'apprentissage

Des mots qui montrent l'ouverture d'esprit "Merci de m'avoir fait remarquer cela, on apprend de nouvelles choses chaque jour",

"Je suis intéressé à en savoir plus", "J'apprends beaucoup de choses de vous".

Mots de respect

Mots qui témoignent du respect pour l'autre personne et pour son opinion, qui lui font sentir que ce point de vue est entendu et qu'elle est prise en compte dans son point de vue.

"J'ai du respect pour cette opinion", "Merci de me faire savoir ton point de vue"

Mots d'encouragement

Mots qui encouragent l'interlocuteur à persévérer.

"Continue comme ça !", "Tu as fait du bon travail !", "Allez !", "Courage", "Continue comme ça !", "Allez, tu y es presque !".

Mots de synthèse

Mots qui résument et reprennent les points essentiels de la conversation.

"En résumé, ce que j'ai compris, c'est que...", "En résumé, d'après ce que j'ai compris, le fait est que..."

Mots d'ouverture

Mots qui indiquent l'ouverture et la volonté d'un dialogue plus constructif.

"J'aimerais connaître votre opinion",
"Voulez-vous partager ce que vous pensez ?".

Ces mots expriment l'écoute, la compréhension, le soutien envers les autres et peuvent être utilisés dans de nombreuses situations de la vie quotidienne.

5.2.2 Les mots d'affirmation

Le mot "oui" exprime le consentement, l'acceptation, la positivité, l'intérêt et la disponibilité. Le **"oui" facilite le dialogue et la collaboration, car il crée un climat de confiance et d'harmonie**, aidant à maintenir un dialogue constructif et positif. Nous pouvons l'utiliser, en plus d'exprimer notre consentement, également en début de phrase pour gagner du temps et réfléchir avant de donner une réponse. Par exemple, au lieu de répondre immédiatement à une demande par un "non" brusque (qui, comme nous l'avons vu, peut être très activateur), nous pourrions utiliser le "oui" au début du message pour indiquer que nous évaluons encore la demande ou que nous voulons envisager d'autres possibilités.

"Oui, je vais y penser."

"Oui, j'ai besoin de considérer plus d'options."

"Oui, j'ai compris."

"Oui, c'est clair pour moi."

"Oui, c'est vrai quand j'entends dire que..."

"Oui, voyons comment résoudre cette situation."

"Oui, je m'en charge." / "Oui, je m'en occupe."

"Oui, je m'en occupe tout de suite."

De cette manière, grâce à l'utilisation des affirmations, le niveau inférieur réactif du cerveau de votre interlocuteur commencera à se calmer et nous aurons le temps nécessaire pour réfléchir calmement à une réponse pour gérer plus efficacement la situation.

5.2.3 Les mots de réflexion

Les mots "je pense", "je considère", "je prends en compte", "je réfléchis", "je raisonne", "je crois" expriment **de manière claire et directe le processus mental de celui qui parle ou écrit**. Notre prise de responsabilité dans la réflexion et l'affirmation de nos idées démontre une ouverture d'esprit et de la confiance. Utiliser les mots de réflexion est donc un moyen de communiquer avec autorité nos opinions : les partager est important pour avoir un rôle actif dans la relation. C'est aussi un moyen de stimuler le dialogue et la confrontation avec ceux qui nous entourent, en invitant à partager les points de vue respectifs.

Exemples :

"Je pense que nous pouvons tous les deux écouter nos opinions et dire ce que nous pensons."

"Mon avis est que nous pouvons trouver un moyen de collaborer ensemble."

"Je crois qu'il est important d'exprimer son point de vue."

"C'est intéressant, je vais y réfléchir avant de donner mon avis."

5.2.4 Les mots d'émotion

Les mots "je ressens", "j'éprouve", "je perçois", suivis du nom de l'émotion correspondante, **nous aident à exprimer nos émotions et à nommer celles de l'autre que nous "ressentons" en résonance**. Lorsque nous utilisons ces mots, nous faisons comprendre aux autres que nous sommes à l'écoute de nous-mêmes et ouverts à résoudre les souffrances et les désagréments. Dire "je ressens" une certaine émotion est une expérience entièrement subjective qui favorise de manière honnête et transparente le partage, la compréhension et la confiance entre les personnes.

"Je ressens beaucoup de colère face à cette situation."

"J'éprouve de la tristesse quand je ne reçois pas de réponse à mes messages."

"Je perçois de l'irritation en ce moment, je voudrais en parler."

5.2.5 Les mots de besoin

Les mots "je désire", "j'ai besoin de", "je voudrais", "j'aimerais" **expriment de manière claire et directe les besoins et les nécessités**. En utilisant ces mots, nous sommes capables de communiquer nos exigences, attentes et demandes de manière assertive et respectueuse. Cela permettra de créer une connexion empathique avec notre interlocuteur, en faisant comprendre que nous sommes clairs sur ce que nous voulons et que nous sommes prêts à négocier pour trouver une solution plus efficace dans la résolution des problèmes.

"Je désire qu'il y ait plus de partage entre nous."

"J'ai besoin de me reposer car je me sens fatiguée après cette longue journée de travail."

"Je voudrais plus de collaboration et d'aide dans les tâches ménagères."

"J'aimerais sortir et aller dîner dehors ce soir."

5.2.6 Les mots de capacité

Les mots "je peux/tu peux/nous pouvons", "je suis/tu es/nous sommes capables de...", "je suis/tu es capable de..." **expriment la capacité, la volonté et la possibilité de mettre en œuvre des actions pour faire quelque chose, pour résoudre les problèmes**. Lorsque nous utilisons ces mots, nous invitons à agir avec courage, en stimulant la motivation et en encourageant avec confiance, optimisme et proactivité; nous montrons que nous avons un esprit ouvert et flexible, que nous sommes prêts à tomber pour nous relever, à transpirer pour apprendre, à nous défier pour nous améliorer et à faire face aux défis de notre vie. Ces mots font la différence entre une attitude passive et active, entre un problème et une solution, entre un simple rêve et un objectif clair et défini.

Les mots de capacité expriment notre potentiel, communiquent notre valeur et influencent positivement également le parcours des autres.

"Je suis capable de le faire."

"Tu es capable de réessayer."

"Puis-je te donner mon avis sur cette situation ?"

"Puis-je t'aider ?"

"Peut-on penser à une nouvelle solution ?"

5.2.7 Les mots de gratitude

Exprimer de la gratitude, de l'appréciation et de la reconnaissance pour tout ce que les autres ont fait pour nous **contribue à rendre les relations plus heureuses**. Par exemple, le mot "merci" crée un lien positif entre celui qui le dit et celui qui le reçoit, renforce la confiance et l'estime mutuelles, stimulant la coopération et la gentillesse. Les mots de gratitude sont un moyen de montrer du respect et de la courtoisie envers ceux qui nous offrent de l'aide, de valoriser le travail et l'effort des autres, de reconnaître les mérites et les qualités de ceux qui nous entourent.

Ces mots transmettent des émotions agréables, favorisent les relations humaines et sociales en contribuant au bien-être personnel et collectif.

"Merci", "Je te remercie", "Je suis reconnaissant(e)", "J'apprécie beaucoup", "Merci du fond du cœur".

"Merci pour tout ce que tu fais, je t'en suis reconnaissant(e)."

"Merci pour ton aide, tu m'as vraiment beaucoup aidé(e)."

"Merci de m'avoir écouté(e), cela signifie beaucoup pour moi."

5.2.8 Les mots d'unité

Les mots "ensemble", "équipe", "unis", "union", "groupe", "en compagnie" ont la force de **créer un sentiment d'appartenance, de proximité, de collaboration et de confiance entre les personnes**. Ils expriment l'idée que nous ne sommes pas seuls, que nous faisons partie d'un groupe, d'une communauté, en stimulant la coopération, le dialogue et la confrontation entre les personnes. Les mots d'unité communiquent un message d'optimisme, d'espoir et d'enthousiasme, montrant que nous sommes prêts à soutenir les autres et à recevoir leur soutien. Ces mots aident ceux qui les reçoivent à savoir qu'ils sont en sécurité, qu'ils ont quelqu'un à leurs côtés dans le voyage; ils nous font sentir partie d'un tout, car ils communiquent que nous comptons et que nous existons aussi pour l'autre.

"Nous sommes une équipe et nous pouvons le faire ensemble."

"Commençons en groupe à penser à d'autres opportunités et solutions."

"Ensemble, nous pouvons atteindre des résultats surprenants."

"J'aimerais avoir ta compagnie et sortir ensemble ce week-end."

5.3 Créons une nouvelle version efficace de nous-mêmes

Il n'est jamais trop tard pour s'améliorer et devenir la meilleure version de nous-mêmes. En développant un vocabulaire de mots efficaces, nous pourrons nous connecter profondément avec les autres, décrire avec plus de nuances les pensées et les émotions que nous ressentons, en les mettant en lumière avec précision et clarté.

Ne sous-estimons jamais le pouvoir de nos mots.

Les mots sont un vaste océan de possibilités, ils sont les outils les plus puissants que nous ayons en cadeau pour changer notre vie.

BIBLIOGRAFIA

ANOLLI, LUIGI, *Le emozioni*, Unicopli, Milano 2002.

BERCKHAN, BARBARA, *Piccolo manuale di autodifesa verbale. Per affrontare con sicurezza offese e provocazioni*, Feltrinelli, Milano 2014.

BERCKHAN, BARBARA, *Piccolo manuale per non farsi mettere i piedi in testa*, Feltrinelli, Milano 2014.

BERCKHAN, BARBARA, *Piccolo manuale per imparare a fare e a ricevere critiche*, Feltrinelli, Milano 2015.

BORZACCHIELLO, PAOLO, *Basta dirlo. Le parole da scegliere e le parole da evitare per una vita felice*, Mondadori, Milano 2021.

BRUNER, JEROME, *La mente a più dimensioni*, Laterza, Bari 1988.

BRUNER, JEROME, *La ricerca del significato. Per una psicologia culturale*, Bollati Boringhieri, Torino 1992.

CARNEGIE, DALE, *Come costruire relazioni positive ed essere convincenti*, Bompiani, Milano 2019.

CARNEGIE, DALE, *Come diventare un comunicatore eccezionale*, Bompiani, Milano 2019.

CARNEGIE, DALE, *Come risolvere efficacemente i conflitti nella tua vita*, Bompiani, Milano 2022.

CASSIRER, ERNSI, *Filosofia delle forme simboliche. Vol. 1: Il linguaggio*, PGreco, Roma 2015.

CECCARELLI, MAURIZIO, *L'empatia: modello biopsicosociale e implicazioni terapeutiche*, in *Empatia e relazione terapeutica*, "Psicobiettivo", 2015.

CIALDINI, ROBERT B., *Le armi della persuasione. Come e perché si finisce col dire di sì*, Giunti, Firenze 2022.

CIALDINI, ROBERT B., *Pre-suasione. Un metodo rivoluzionario per influenzare e persuadere*, Giunti, Firenze 2022.

DARWIN, CHARLES, *L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali*, Bollati Boringhieri, Torino 2012.

DAVIS, MICHAEL, *The Role of the Amygdala in Fear and Anxiety*, in AGGLETON, JOHN P., *The Amygdala: Neuro-biological Aspects of Emotion, Memory and Mental Dysfunction*, Wiley, New York 1992.

EKMAN, PAUL-FRIESEN, WALLACE V., *Giù la maschera. Come riconoscere le emozioni dall'espressione del viso*, Giunti, Firenze 2007.

ELLIS, ALBERT-HARPER, ROBERT A., *A pensar bene si vive meglio. Come superare i pensieri irrazionali*, Erickson, Trento 2016.

FELDMAN BARRETT, LISA, *Come sono fatte le emozioni. La vita segreta del cervello*, Giunti, Firenze 2023.

GILBERT, PAUL, *Human Nature and Suffering*, Lawrence Erlbaum, London 1989.

GOLEMAN, DANIEL, *Intelligenza emotiva. Che cos'è e perché può renderci felici*, Rizzoli, Milano 2011.

GORDON, THOMAS, *Insegnanti efficaci. Pratiche educative per insegnanti, genitori e studenti*, Giunti, Firenze 2013.

GORDON, THOMAS, *Genitori efficaci. Educare figli responsabili*, Edizioni La Meridiana, Bari 2014.

GORDON, THOMAS, *Relazioni efficaci. Come costruirle, come non pregiudicarle*, Edizioni La Meridiana, Bari 2014.

GORDON, THOMAS, *Leader efficaci. Essere una guida responsabile favorendo la partecipazione*, Edizioni La Meridiana, Bari 2015.

HALL, EDWARD T., *The Hidden Dimension*, Doubleday, New York 1966.

HIL, NAPOLEON, *Pensa e arricchisci te stesso*, Gribaudi, Milano 2004.

IMPARATO, CIRO, *La tua voce può cambiarti la vita*, Sperling & Kupfer, Milano 2009.

IMPARATO, CIRO, *La voce verde della calma. Come smettere di arrabbiarsi e infondere amore, fiducia e rispetto con la voce*, Sperling & Kupfer, Milano 2011.

IMPARATO, CIRO, *Solo applausi. Il nuovo metodo di public speaking per essere convincente, farti ricordare e superare definitivamente la paura di parlare in pubblico*, Sperling & Kupfer, Milano 2013.

LICHTENBERG JOSEPH D., *Psicoanalisi e sistemi motivazionali*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1996.

MCKAY, MATTHEW-WOOD, JEFFREY C.-BRANTLEY JEFFREY, *Terapia dialettico comportamentale*, Giunti, Firenze 2022.

MARRA, THOMAS, *Dialectical Behavior Therapy in Private Practise*, New Harbinger Publications, Oakland (CA) 2005.

MERTON, ROBERT, *The self-Fulfilling Prophecy*. "The Antioch Review", 1948.

NARDONE, GIORGIO-SALVINI, ALESSANDRO, *Dizionario internazionale di psicoterapia*, Garzanti, Milano 2013.

NARDONE, GIORGIO, *Emozioni: istruzioni per l'uso*, Ponte alle Grazie, Milano 2019.

PANKSEPP JAAK, *Affective Neuroscience: The Foundations of Human and Animal Emotions*, Oxford University Press, Oxford 2004.

PORGES, STEPHEN W., *La teoria polivagale. Fondamenti neurofisiologici delle emozioni, dell'attaccamento, della comunicazione e dell'autoregolazione*, Giovanni Fioriti Editore, Roma 2014.

RATTÀ, SIMONA, *Strategie di comunicazione efficace per migliorare la tua vita – Il manuale che trasforma le tue relazioni*, BUR psicologia, Milano, 2023.

REGNI, RANIERO, *Viaggio verso l'altro. Comunicazione, relazione, educazione*, Armando Editore, Roma 2004.

RIZZOLATTI, GIACOMO-SINIGAGLIA, CORRADO, *So quel che fai. Il cervello che agisce e i neuroni specchio*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2006.

RIZZOLATTI, GIACOMO-CRAIGHERO, *The mirror-neuron system*, “Annual Review Neuroscience”, 2004.

ROSENBERG, MARSHALL B., *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla Comunicazione Nonviolenta*, Esserci Edizioni, Reggio Emilia 2003.

ROSENTHAL, ROBERT, *Pygmalion in the Gymnasium*, “Educational Leadership”, 1985.

SIEGEL, DANIEL J., *La mente relazionale. Neurobiologia dell'esperienza interpersonale*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2021.

WATZLAWICK, PAUL-BEAVIN, JANET H-JACKSON, DON D., *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio Ubaldini Editore, Roma 1971.

SITOGRAFIA

<https://www.igorvitale.org/come-leggere-il-linguaggio-del-corpo-e-capire-le-intenzioni-degli-altri/>

<https://languages.oup.com/google-dictionary-it/>

<https://www.psicologiadellavoro.org/>

<https://www.youtube.com/@simonaratta>

<https://cogbtherapy.com/cbt-model-of-emotions>

<https://www.centrointerapia.it/terapia-cognitivo-comportamentale-cbt/>

RINGRAZIAMENTI

Grazie a me stessa, per il mio impegno costante, nonostante gli ostacoli e i momenti di difficoltà. Non bisogna mai mollare.

Grazie al mio papà, per avermi permesso di realizzare questo percorso di studi. Grazie per credere sempre in me, per avermi supportata e per supportarmi, ogni singolo giorno.

Grazie alla mia famiglia e alle mie amiche, per la loro vicinanza, e ai miei professori, per questi anni così intensi e sempre ricchi di nuove cose da imparare.

Grazie a Giovanna, per il suo costante supporto e le sue belle parole di incoraggiamento. Grazie per credere in me. Grazie per essere presente nella mia vita. Nulla accade per caso. È un disegno divino. Grazie Dio.