



CORSI PER FACILITATORI 2014

DISPENSA N. 1

Comunicazione efficace: come imparare a comunicare al meglio in ogni occasione

Non importa se sei uomo o donna e nemmeno la tua età. Non ha importanza quale sia la tua professione e quanto tu debba essere a contatto con le persone durante la tua attività lavorativa. E non importa nemmeno il livello delle tue attuali abilità comunicative. Una comunicazione efficace, assertiva e carismatica è un'abilità, né più né meno, ed in quanto tale può essere acquisita da chiunque. Alcune persone sono più portate di altre a comunicare con successo – in virtù di una sorta di predisposizione naturale, se possiamo chiamarla così – ma buoni comunicatori si diventa. Chiunque sia davvero motivato a studiare e applicare le tecniche di una comunicazione vincente (anche solo per poche settimane) può ottenere grandi miglioramenti e togliersi grosse soddisfazioni sotto il profilo personale e quello lavorativo.

L'importanza dell'ascolto

Quando si tratta di affrontare discorsi impegnativi e di risolvere problemi nelle riunioni e nelle pubbliche assemblee, ascoltare è senza dubbio una delle qualità più importanti e difficili da affinare. La cosa interessante, a questo proposito, è che nel 99% dei casi le persone sono sinceramente convinte di essere già perfettamente in grado di ascoltare il proprio interlocutore. Eppure la realtà dei fatti è ben diversa, e i problemi di comunicazione sono praticamente all'ordine del giorno per la stragrande maggioranza delle persone. Più che ascoltare, di solito, aspettiamo con impazienza che l'interlocutore finisca il suo turno di parola per controbattere con il nostro ragionamento (come fosse una gara a chi è più bravo), che abbiamo accuratamente “perfezionato” proprio mentre credevamo di ascoltare “con attenzione”.

Per iniziare a correggere il tiro, è utile fare le seguenti cose.

- **Smettere di concentrarsi troppo su se stessi**

Non bisogna essere ansiosi di rispondere immediatamente all'interlocutore (o, ancora peggio, di interromperlo), come se si trattasse di una “gara” a chi dimostra per primo di avere ragione. Piuttosto, è consigliabile ascoltare con grande attenzione il punto di vista dell'altro, e poi rispondere dopo aver riflettuto attentamente alle conseguenze che le tue parole potrebbero avere.

- **Analizzare il linguaggio non verbale**

A volte può capitare che, quando una persona parla, le sue parole non siano congruenti con il tono di voce o il linguaggio del corpo. In questi casi, non accorgersi di questa mancata corrispondenza può avere effetti molto negativi sulla qualità della comunicazione.

- **Focalizzarsi sull'interlocutore**

Abituarsi a mantenere il contatto visivo (senza esagerare, ovviamente) con l'interlocutore. A nessuno piace parlare con chi è visibilmente distratto e guarda in continuazione l'orologio o il panorama fuori dalla finestra della stanza.

Il linguaggio del corpo

Sviluppare una maggiore consapevolezza dei segnali inviati per mezzo del linguaggio del corpo è uno dei fattori che permettono più di ogni altro di migliorare le proprie capacità comunicative. A volte sono più evidenti e a volte lo sono meno, ma una cosa è certa: i gesti, i movimenti, le espressioni del viso e la direzione verso cui posizioniamo il nostro corpo mentre parliamo sono tutti segnali che il nostro subconscio coglie inevitabilmente. Spesso, essere consapevoli di questi elementi non verbali fa la differenza fra un bravo e un pessimo comunicatore.

Come fare, ad esempio, a capire se il nostro interlocutore è sulla difensiva o meno? Quando comunichi con qualcuno, presti attenzione ai seguenti segnali non verbali?

1. Le espressioni del viso del tuo interlocutore sono frequenti o ridotte al minimo? In quest'ultimo caso, è possibile che il tuo interlocutore sia a disagio, e sulla difensiva;
2. Il corpo è posizionato verso di te? Se così non è, la persona con cui parli non vede l'ora di andare altrove. Il suo subconscio ti sta comunicando che, in sostanza, vuole andarsene da un'altra parte;
3. Braccia conserte di fronte al corpo. Questo è un classico, un segnale incontrovertibile che deve spingerti a modificare immediatamente la tua strategia comunicativa. Il tuo interlocutore è a disagio, non è in sintonia con ciò che dici;
4. Scarso contatto visivo.

In tutti questi casi, è senza dubbio utile adottare una strategia di comunicazione che consiste nel guidare il tuo interlocutore ad assumere un linguaggio del corpo più aperto. Per iniziare, dovresti semplicemente “dare il buon esempio”. Potresti:

1. dare al tuo viso un'espressione più rilassata;
2. disincrociare le braccia se le avevi incrociate;
3. mostrare i palmi delle mani.

Queste sono solo alcune delle strategie che potresti attuare grazie all'analisi del linguaggio del corpo del tuo interlocutore. Gradualmente noterai come quest'ultimo assumerà, a sua volta, un linguaggio del corpo più aperto.

Curare la dizione

Migliorare la pronuncia e imparare ad esprimersi con accento standard può farti diventare in brevissimo tempo un comunicatore molto più carismatico ed efficace. Può sembrare un'esagerazione, ma ci sono decine di studi che lo confermano .

Uno fra tutti, il saggio pubblicato nel 1967 dallo psicologo Albert Mehrabian, intitolato "Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels". Lo studioso, in particolare, dimostrava che solo il 7% di un messaggio comunicativo viene trasmesso per mezzo delle parole, a fronte del 38% comunicato tramite la voce e del 55% per mezzo del linguaggio del corpo. E' quindi fondamentale imparare ad usare la voce in modo più professionale, utilizzando le pause, il ritmo, il tono ed il volume per conferire maggiore autorità e carisma alle proprie parole, e migliorare le credibilità agli occhi del proprio interlocutore.

Organizzazione

Prima ancora di cercare di trasmettere il proprio messaggio all'interlocutore, è consigliabile abituarsi ad organizzare e strutturare le proprie idee nel modo più chiaro possibile. Quando avrai imparato a definire chiaramente nella tua testa, e nel più breve tempo possibile, il contenuto del tuo discorso/messaggio, noterai che ti sarà molto più facile raggiungere lo scopo che ti eri prefissato. E qui apro una piccola parentesi, perché la capacità di strutturare il proprio discorso "in tempo reale" è tutt'altro che scontata. E' un'abilità che possiede solo chi si è abituato a sviluppare questa capacità in modo consapevole. Le persone che vengono associate all'etichetta "comunicatore nato" non si sono ritrovate da un giorno all'altro con questa dote ("Toh, che bello, stamattina so comunicare in modo efficace e carismatico! Hurrah!"). Semplicemente, non avevano piena coscienza di ciò che stavano facendo durante il percorso di auto-miglioramento che li ha portati ad acquisire determinate capacità. Ovviamente questo discorso non è valido per tutti i "tipi di talenti" (basti pensare ai bambini prodigio nel campo della musica), ma a nostro avviso lo è in molti altri casi.

Tornando all'organizzazione, ho notato, inoltre, che è molto utile usare questo piccolo stratagemma: scegliere 3 idee principali intorno alle quali organizzare il proprio messaggio e prevedere le possibili reazioni dell'interlocutore. In questo modo, se la conversazione dovesse prendere una direzione inaspettata, ti sarà molto più facile reindirizzarla verso i binari giusti. Una sorta di "piano B" da usare nelle situazioni di emergenza, in cui l'altra persona ci spiazzava completamente e la "persona media" resterebbe in silenzio. Forse ora si potrebbe pensare: "non è che tutte le volte che parlo con qualcuno posso mettermi a fare questa cosa... parlare diventerebbe una fonte di stress", e lo immagino perché è proprio quello che pensavo anche io all'inizio! Anzi, oserei dire che la stragrande maggioranza delle persone farebbe questa obiezione. Facendo questo piccolo esercizio anche solo per poche settimane, il subconscio si impossessa della "attenzione attiva", e si sfrutteranno i discorsi perfettamente senza neanche accorgertene. Infine, ringraziare o comunque mostrare in qualche modo l'apprezzamento (in modo diretto o indiretto, a seconda dei casi) verso la persona o il gruppo di persone con cui si è parlato. An-

che se l'esito della conversazione non è stato quello sperato, è importante dimostrare rispetto nei confronti del contributo fornito dall'interlocutore e del tempo che ci ha dedicato. Anche se non c'è nessuno studio del Prof. Mehrabian a confermarlo, si comunica anche tramite la disposizione d'animo che si ha in un determinato momento. Questa è in assoluto uno dei principi più importanti della comunicazione.

Il Modellamento

Individua una o più persone (se le conosci di persona, otterrai risultati ancora migliori) che ritieni particolarmente abili nel comunicare, che sono in grado di trasmettere carisma ed affidabilità ogni volta che comunicano con qualcuno.

A questo punto, non dovrai fare altro che indossare i panni del ricercatore e realizzare uno studio empirico delle strategie comunicative adottate da queste persone, seguendo le linee guida delineate in questo articolo. Prendi nota, nella tua mente o per iscritto, delle seguenti cose:

1. La fisiologia (il linguaggio del corpo) di queste persone;
2. Il modo in cui si esprimono e strutturano le frasi per raggiungere i propri obiettivi comunicativi;
3. La loro forma mentis, il loro modo di pensare e di rapportarsi alla realtà.

Con il passare del tempo, cerca di riprodurre il più possibile queste strategie, modificando il tuo modo di comunicare e di rapportarti agli altri. Noterai, con grande soddisfazione, che le persone inizieranno a rispondere positivamente ai tuoi messaggi comunicativi. Questo non farà altro che aumentare a dismisura la tua fiducia in te stesso e ti ritroverai, senza neanche accorgertene, ad essere un comunicatore molto più abile e carismatico.