

Comunicare con efficacia con i nostri interlocutori:
capire bisogni ed esigenze.

MICHELA BARBIERI

C'era una volta la figlia di un vecchio agricoltore che si lamentava costantemente della sua vita e di quanto fosse difficile andare avanti. Era stanca di combattere, di impegnarsi e non aveva voglia di fare praticamente nulla. Per lei era difficile affrontare i problemi di ogni giorno ed era molto faticoso cercare di risolverli e poi non era mica lei la responsabile di molte delle situazioni che le accadevano. Inoltre quando risolveva un problema, subito ne compariva un altro. Si sentiva sfiduciata nel potere di fare azioni concrete risolutive o di migliorare le situazioni che le capitavano.

L'agricoltore chiese a sua figlia di avvicinarsi alla cucina della loro casa e di sedersi. Poi, riempì tre recipienti con dell'acqua e li mise sul fuoco. **Quando l'acqua iniziò a bollire, mise in un recipiente una carota, in un altro un uovo e nell'ultimo alcuni chicchi di caffè.** Con pazienza, lasciò bollire l'acqua senza dire una parola mentre la figlia aspettava impaziente senza capire cosa stesse facendo il padre. Dopo trenta minuti il padre spense il fuoco, prese la carota e la mise in una ciotola poi prese l'uovo e lo mise in un piatto e infine, versò il caffè in una tazza.

Mostrando la ciotola con la carota, il piatto con l'uovo, la tazza di caffè, guardò la figlia e le chiese: **"Che cosa vedi?"**. La figlia rispose: "Una carota, un uovo e del caffè." Il padre allora fece avvicinare la figlia e le chiese di toccare la carota, lei lo fece e notò che era morbida. Poi le chiese di prendere l'uovo e di romperlo, lei tolse il guscio e vide che l'uovo era duro. Poi, le chiese di provare con il caffè. Lei sorrise al piacere di sentire il suo dolce aroma.

Colpita da quanto provato, la figlia chiese: "Che cosa vuol dire questo, papà?"

Il padre guardò amorevolmente le figlia e le spiegò che **i tre elementi avevano affrontato la stessa avversità**: l'acqua bollente.

Tuttavia, **avevano reagito ognuno in modo diverso**. La carota era forte e dura ma, dopo essere stata nell'acqua bollente, era diventata debole, facile da spezzare. L'uovo era malleabile, il suo guscio sottile proteggeva un interno liquido ma, dopo essere stato nell'acqua bollente, il suo interno si era indurito. **Il caffè, però, era unico: dopo essere stato nell'acqua bollente, aveva cambiato l'acqua stessa, sprigionando le sue qualità.**

"Tu quale sei?" chiese alla figlia. "Quando le avversità si presentano alla tua porta, come rispondi? Sei come una carota che sembra forte ma poi, quando arrivano le avversità, diventa debole e perde la sua forza? Sei come un uovo che all'inizio ha un cuore malleabile e uno spirito fluido ma, di fronte ai problemi, diventa duro e rigido? Fuori sembra lo stesso, ma all'interno come si è trasformato? Oppure sei come il caffè? Il caffè cambia l'acqua, l'elemento che gli causa il problema. Quando l'acqua arriva al punto di ebollizione, il caffè sprigiona il suo sapore migliore. Se sei come i chicchi di caffè, reagirai al meglio che puoi con le tue abilità, capacità ed esperienze. E permetterai anche che il mondo intorno a te migliori e non ti lamenterai dell'acqua bollente ma farai tutto quello che è in tuo potere per "impegnarti a rispondere" e ne trarrai persino giovamento dall'acqua bollente.

Carota, uovo o caffè?

La comunicazione è lo scambio di informazioni tra 2 o più entità in grado di emettere e ricevere segnali, intendendo per scambio un processo interattivo in cui sono presenti i feedback.

CONTESTO

GLI ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE

La situazione in cui avviene la comunicazione

REFERENTE

Il tema di cui si parla

MESSAGGIO

Il contenuto della relazione

EMITTENTE

Chi manda il messaggio

RICEVENTE

Chi riceve il messaggio

CANALE

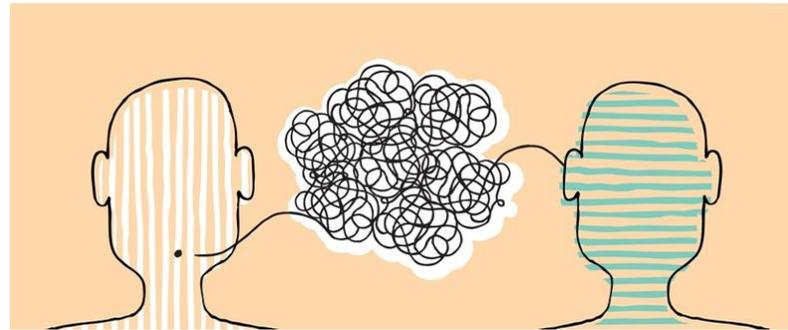
Il mezzo attraverso cui passa la comunicazione

CODICE

Il linguaggio usato per comunicare

LE FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE:

Referenziale per
informare



Controllo per
indurre l'altro
all'azione





**NON SI PUO' NON
COMUNICARE**

Qualunque cosa fai o dici,
qualunque scelta (dai
vestiti che indossi, dalla
macchina che usi, dallo
sport che pratichi) dice
qualcosa di te

Ogni comportamento umano
comunica qualcosa,
indipendentemente dalla
volontà e dalla
consapevolezza della
persona di stare
comunicando.





**CONTENUTO E
RELAZIONE**

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione. Metacomunicazione! Il contenuto trasmette l'informazione, la relazione comunica come deve essere recepita l'informazione.

Le relazioni complesse sono caratterizzate, spesso da una lotta costante per definire la natura della relazione, mentre l'aspetto di contenuto diventa sempre meno importante

Dipende tutto da una virgola..
Basta aspettare... Basta, aspettare..



**IL SIGNIFICATO DELLA
COMUNICAZIONE E'
DATO DALLA
PUNTEGGIATURA**

La punteggiatura fa parte del messaggio e ne costituisce le «istruzioni per l'uso» costituisce quindi un potentissimo strumento per influenzare la comprensione di un messaggio.

Un ratto di laboratorio dice del suo sperimentatore: «Ho addestrato quest'uomo in modo che, ogni volta che premo questa leva, lui reagisce dandomi da mangiare»

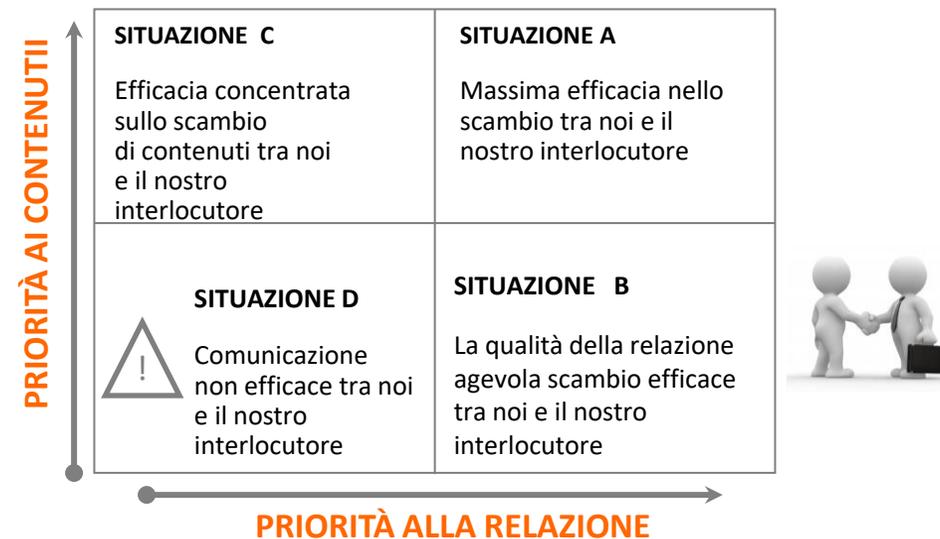
**PUNTEGGIATURA:
RAPPORTO CAUSA -
EFFETTO**



COMUNICAZIONE EFFICACE



LA GESTIONE DI UNA RELAZIONE PROFESSIONALE



A. Situazione di massima efficacia per entrambi gli interlocutori, in questa situazione il contraddittorio si affronta in modo costruttivo

L'OBBIETTIVO DA RAGGIUNGERE

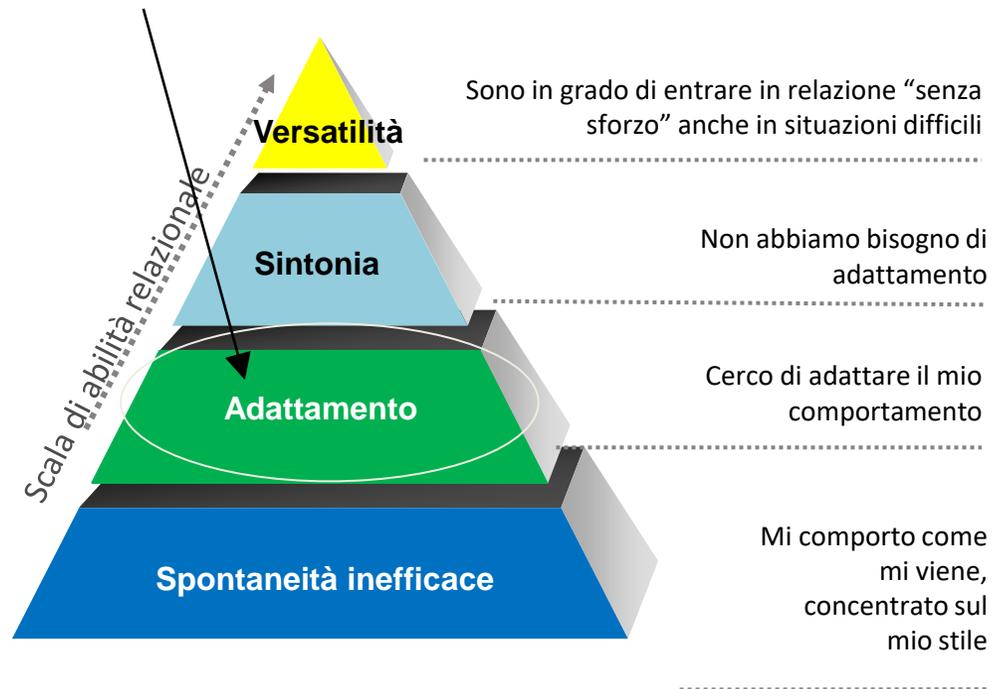
B. La qualità della relazione agevola l'efficacia della comunicazione.
Attenzione: non può sostituirsi all'approfondimento dei contenuti (preparazione, concretizzazione, essere esigenti sulla qualità dei contenuti,...)

C. Comunicazione concentrata soprattutto su contenuti e scambi di tipo operativo.
Suggerimento: è importante investire anche sulla condivisione di un "linguaggio" comune; attenzione agli "occhiali colorati" che indossiamo nel considerare l'interlocutore

D. Scambi operativi e comunicazione diventano impegnativi. Occorre ristabilire le "regole base" per poter lavorare insieme.

Il nostro lavoro si basa sulle relazioni professionali

Come accorcio il gap tra me e l'altro



L'ASCOLTO - Suggerimento

Sentire è un'attività fisica, ascoltare è una competenza.

Per agirla nel migliore dei modi ricordiamoci di:

- Mettere da parte idee, pregiudizi e convinzioni sul Collaboratore
- Mostrare che si sta ascoltando
- Lasciare parlare l'altro senza interromperlo
- Riconoscere le proprie emozioni
- Riformulare
- Fare domande per comprendere meglio.



Dimostrare interesse a chi si sta ascoltando



Come: Esprimendo attenzione
Esempi: sguardo / movimenti del capo/ "capisco..." / "ho afferrato l'idea..."

Avere chiarimenti, spiegazioni, informazioni, dati



Come: Porre una domanda specifica
Esempi: cosa intendi per...? / Puoi fare un esempio di...? / "Cosa è successo esattamente...? / "Quando? /

Approfondire



Come: Porre domande per approfondire la comprensione delle idee e delle opinioni dell'interlocutore
Esempi: "Mi piacerebbe approfondire questo aspetto..." / "Questo è un punto interessante: cosa puoi dirmi ancora? / "Cosa pensi di fare a riguardo?" /

Dimostrare e verificare di aver compreso



Come: Riformulare / Riassumere i concetti chiave esposti dall'interlocutore
Esempi: "Se ho compreso bene, mi hai detto che..." / "Voglio essere certo di aver compreso: mi hai detto che...? / "Mi confermi che ...? /

La comunicazione: i 3 focus

I primi 5 secondi

Sono **unici** perché non tornano e quindi attenzione, prepariamoli con calma.

Sono **decisivi** perché influenzano in modo significativo il resto della comunicazione.

Commettere un errore al primo impatto condizionerebbe negativamente l'interlocutore e ci costerebbe molta fatica recuperare.

Rappresentano l'apertura di una presentazione

La comunicazione: non solo a parole

Poniamo attenzione alla nostra **comunicazione non verbale** che rappresenta la parte più rilevante del messaggio che trasmettiamo al nostro interlocutore. Un silenzio o un sorriso possono comunicare più di tante parole! Ci rendiamo sempre conto di COME comunichiamo?

La doppia comunicazione

Teniamo sempre presente che la parte più importante delle persone è quella che noi non vediamo. Cerchiamo di inviare sempre **messaggi positivi** alle persone con le parole e con il nostro atteggiamento e di non condizionare negativamente la comunicazione.

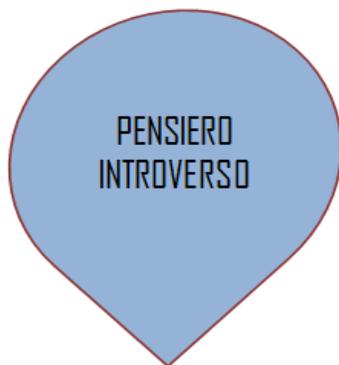


I 4 TIPI DI INTERLOCUTORI

PENSIERO CHE APPROFONDISCE ORDINE MENTALE



Analitico
Preciso
Formale
Riflessivo
Scrupoloso



Rigido
Pignolo
Distaccato
Ipercritico
Scettico

PENSIERO CHE DIVENTA AZIONE



Determinato
Competitivo
Indipendente
Orientato al Risultato
Assertivo



Intollerante
Aggressivo
Impaziente
Prevaricante
Insofferente

COERENZA E CONSIDERAZIONE



Metodico
Accomodate
Affidabile
Paziente
Orientato all'armonia



Passivo
Indeciso
Ostinato
Statico
Lento

AZIONE PER LA VARIETA'



Loquace
Entusiasta
Persuasivo
Socievole
Spontaneo



Frenetico
Vistoso
Ingenuo
Superficiale
Disordinato

COME PRENDE LE DECISIONI

INTROVERSIONE
PENSIERO

Concentrato sul compito,
calmo sotto pressione,
investigativo, e
meditativo.
Spinta verso l'interno
riflessione e
considerazione

RIFLETTERE E
CONSIDERARE

Approccio che favorisce
la riflessione, l'armonia
ed il consenso, i giudizi si
basano sul valore e
vengono espressi su
esperienze soggettive e
convinzioni personali

INTROVERSIONE
SENTIMENTO

CONTENUTO
OGGETTIVO
ANALITICO

FORMALE

DISCRETO

SOGGETTIVO
RELAZIONALE

DIRETTO

INFORMALE

ESTROVERSIONE
PENSIERO

Applicazione di logica
ragione e obiettività, per
strutturare il mondo
esterno su cui si è
focalizzati e pronti ad
agire

AZIONE ED
ESPRESSIONE

Socievole ed orientato
all'azione.
Focus sull'interazione con
gli altri.
La reazione agli
avvenimenti esterni è
determinata dai valori e
dalle convinzioni personali
e dal desiderio di costruire
relazioni positive

ESTROVERSIONE
SENTIMENTO

AMBIENTE DI LAVORO

**INTROVERSIONE
PENSIERO**

Informazioni a portata di mano, organizzato, sistematico e pianificatore ha tutto sotto controllo è una persona formale.

FORMALE

RIFLETTERE E
CONSIDERARE

Caloroso amichevole e confortevole, nel suo ambiente potremmo trovare foto di famiglia piante e pile di carte.

DISCRETO

**INTROVERSIONE
SENTIMENTO**

CONTENUTO
OGGETTIVO
ANALITICO

DIRETTO

**ESTROVERSIONE
PENSIERO**

Ordinato professionale, nel sul ambiente lavorativo troveremo gli strumenti della professione, gadget, libri etc.. è una persona che si sa organizzare e risparmia tempo.

AZIONE ED
ESPRESSIONE

Non è molto organizzato, ha un sacco di cose in ballo; nel suo ambiente troveremo trofei, targhe, foto di gruppo ecc.

INFORMALE

**ESTROVERSIONE
SENTIMENTO**

SOGGETTIVO
RELAZIONALE

PER COMUNICARE EFFICACEMENTE CON...

BLU

- Vorrei verificare con te dei dati..
- Cosa ne pensi di...
- Che valutazioni hai fatto su...
- Hai in mente delle alternative?
- Mi fai una sintesi per
- punti chiave?

GIALLO

- Qual è la tua opinione su..?
- Mi piacerebbe parlare con te di ...
- Ci possiamo incontrare per discutere ...?
- Come ritieni vada fatto ciò?
- Prendiamo in considerazione insieme alcune alternative?

ROSSO

- Di che cosa hai bisogno e con che scadenza?
- Ho bisogno di raggiungere questo risultato entro ...
- Gli aspetti su cui concentrarsi sono ...
- Ritengo che dovremmo fare, decidere, programmare ...

VERDE

- Come pensi debba essere fatto questo?
- Che opinione hai su come procedere?
- Come credi che reagiranno gli altri?
- Chi ritieni sia importante coinvolgere?
- Quando puoi dedicarmi
- del tempo?



Grazie MB

