

Nota

Durante il corso vi inviterò a fare degli esercizi che consentono di mettere in pratica quanto appreso nella parte teorica. Sono sicuro che vorrete approfittare di queste occasioni proprio per sviluppare quelle abilità che, con una minima ma costante pratica, vi consentiranno di essere maggiormente padroni della vostra comunicazione. Ricordatevi che dovete fare pratica in quanto questo vi permetterà di sviluppare abilità relazionali da utilizzare ogni giorno e in ogni situazione; ricordatevi di fare pratica perché non potete fare danni a meno che non lo vogliate espressamente; ricordatevi di fare pratica perché non siamo isole in mezzo al mare ma viviamo in un contesto sociale, in un sistema interconnesso a livello comunicativo, dove chi domina è colui che dimostra maggiore flessibilità (immagino che questo l'abbiate già sentito).

Nota importante

Gli script che propongo rappresentano degli esempi plausibili di frasi che si possono utilizzare durante il dialogo. Sono esempi che vi forniscono gli strumenti iniziare subito la pratica. Vi esorto a soffermarvi sugli effetti che producono per giudicare se sono confacenti con i vostri principi ed i vostri obiettivi. Devo avvisarvi che in nessun caso potrò essere ritenuto responsabile delle conseguenze derivanti dall'uso delle tecniche che vi espongo, dallo svolgimento degli esercizi e dall'utilizzo degli script in quanto la responsabilità è solo vostra. Ricordatevi che gli obiettivi più importanti in ambito comunicativo (ma non solo) possono essere raggiunti solo cercando il benessere del nostro interlocutore; non aggirate le persone e non fate leva su dolore e paura. Ciò che Voi fate agli altri è destinato a ritornarvi in misura aumentata. Ricordate che solo ponendo a loro agio le persone le metterete nella condizione di migliorare; per questo le persone vi cercheranno. Se i vostri obiettivi non saranno questi otterrete solo di essere allontanati ed evitati. Scegliete!

Nota sugli script

Per agevolare l'assimilazione degli script ho provveduto ad attribuire loro un nome descrittivo (evidenziato in grassetto) che è di pura fantasia.

Appena inteso il funzionamento degli script proposti vedrete come per Voi diverrà facile trovarne di nuovi.

Il mio consiglio è di sceglierne alcuni con i quali fare maggiormente allenamento proprio per costruirvi una cassetta degli attrezzi con un numero limitato di strumenti scelti che padroneggerete con particolare dovizia.

La comunicazione necessaria

“Non si può non comunicare” è la frase di uso corrente che evidenzia come la comunicazione rappresenta una dinamica interpersonale ineliminabile che assume necessariamente un contenuto.

Esercizio. Scegliete una persona con cui avete confidenza (l'importante è che non sia uno sconosciuto) e provate a rispondere ad una sua domanda fissandola con uno sguardo il più possibile neutro o al limite con un sorriso sofferto. Quando la persona vi solleciterà una risposta, magari chiedendovi cosa non va, fate un sospiro e continuate a non parlare senza distogliere lo sguardo. Notate le diverse reazioni a seconda della persona e del tipo di domanda che vi era stata fatta. Il vostro comportamento può mettere a disagio la persona che avete davanti; per ovviare a ciò, arrivati ad un certo punto, simulate uno scuotimento raccontando che vi eravate persi nei vostri stessi pensieri e chiedendo scusa alla persona.

L'ascolto attivo

Allenatevi a rispettare gli spazi della comunicazione. Tutti insieme non si può parlare, proprio per questo, mentre attendete il vostro turno, dedicatevi alla persona che avete davanti e seguite le indicazioni fornite nella parte teorica.

Esercizio. Quando vi capiterà di trovarvi ad intrattenere un dialogo con una persona che abitualmente frequentate, cominciate con il liberare la vostra mente da ogni desiderio di parlare e “limitatevi” ad ascoltare ma, soprattutto, a captare il contenuto della comunicazione e le modalità. Per gli aspetti maggiormente salienti potete riferirvi all’elenco che vi ho proposto nel capitolo relativo. Una prima difficoltà che potreste incontrare è rappresentato dal gioco degli occhi della controparte. Ricordatevi però che per raccogliere il maggior numero di informazioni vi conviene non soffermarvi su particolari aspetti corporei ma continuare a spostare l’attenzione anche su altri aspetti esteriori che non siano gli occhi: osservate la bocca, le mani, la testa e in generale l’equilibrio corporeo. Non dovete trarre conclusioni e non dovete indagare le motivazioni di un dato comportamento, limitatevi a registrare le modalità che si ripetono automaticamente. Se vedete che per continuare a parlare la persona vi chiede una conferma di quanto ha appena detto, limitatevi a ripetere quanto la persona ha appena detto. Annotate le diverse modalità di comunicazione che vi capita di osservare.

Script. Per stimolare l’eloquio di una persona ci possiamo servire di diversi accorgimenti. Il più ovvio è porre una domanda e di questo ci occuperemo tra poco. Ma esistono altri sistemi.

(la richiesta di commento). *“Ho deciso, io non lo chiamo. La sua sfuriata di ieri mi ha veramente spiazzato. Certo che non sta attraversando un bel periodo ma mi pare abbia esagerato. Sbaglio secondo Te?”*

Più il mio interlocutore si rispecchia nel mio stato d'animo e maggiori sono le probabilità che accetti di rispondere.

Vediamo un "trucco" per stimolare anche coloro che sembrano poco collaborativi.

(l'imboccata sbagliata). *"Senti, secondo me dovresti chiamarlo anche se capisco che ti costa caro. Certo che anch'io, considerando il danno che ha fatto al camion, non saprei dove trovare la forza per prendere il cellulare".*

In questo caso il vostro interlocutore potrebbe confermare che, in effetti, la faccenda del camion ha giocato ad incrinare il rapporto. Ma ecco la magia, se il motivo dello stato del nostro interlocutore non fosse l'incidente ma bensì un altro evento di cui non siamo a conoscenza, difficilmente resisterebbe alla voglia di dire la sua circa le reali motivazioni.

I diversi livelli della comunicazione

È di fondamentale importanza maturare la necessaria consapevolezza di quali effetti sortiscono quando i tre livelli di comunicazione non sono allineati.

Esercizio. Installate e mantenete in Voi l'attitudine a soffermarvi su quei discorsi che non vi convincono. Quando vi accorgete che un discorso non fila oppure, pur filando, vi lascia perplessi, indagate quali sono gli aspetti che contribuiscono ad alimentare questa vostra sensazione. Per far ciò potete ricorrere alle modalità operative già viste.

Esercizio. Questo esercizio consente di toccare con mano quanto costi sostenere una comunicazione non allineata. Vi serve un partner.

Iniziate con il ritornare con la vostra mente ad un evento, una esperienza, che ricordate con grande piacere e soddisfazione e rivivetelo. A questo punto, raccontate la vostra esperienza utilizzando però un livello

paraverbale e non verbale in netto contrasto con la positività dell'esperienza. Fate poi l'esercizio opposto e chiedete le impressioni al vostro partner. Farete poi svolgere l'esercizio al vostro partner. Fate attenzione a ciò che avete visto in quanto avete appena ottenuto degli esempi di persone con una comunicazione non congruente. Soffermatevi, da ora in poi, tutte le volte che vi imbattete in esempi di comunicazione priva di congruenza ed apponete l'etichetta di "comunicazione scarsamente efficace".

La raccolta delle informazioni utili

Script. Vi propongo adesso una serie di domande che possono essere poste durante la fase di raccolta di informazioni.

(domanda aperta). *"Scusa ma hai veramente un aspetto pessimo. Cosa ti è successo?", "Ho visto che hai inviato un reclamo in merito all'ordine. Vuoi dirmi come mai?", "Che cosa ne pensi in merito alle ultime votazioni politiche?",...*

L'utilità della domande aperte può essere duplice a seconda della sua funzione: esplorativa o di inquadramento. La funzione esplorativa consente vagliare l'effettività o meno di una situazione; nel primo caso il nostro interlocutore potrebbe onestamente asserire di sentirsi benissimo. La funzione di inquadramento consente di tracciare, ad un primo livello, una cornice all'interno della quale lavorare di analisi con domande di maggior dettaglio. Nel secondo esempio, il nostro interlocutore (cliente) potrebbe dirci "si è trattato del solito ritardo nella consegna".

(domande con chiusura). *"Mi puoi dire che cosa è successo con la consegna del tuo ultimo ordine, visto che hai inviato un reclamo che mi dici essere dovuto a ritardi che dai miei tabulati di consegna non trovo?"*

È fondamentale che consideriate con attenzione la modalità con cui questa domanda è costruita. Chiediamo maggiori dettagli, ripetiamo

quanto lui stesso ci ha detto e, dopo aver chiarito che noi siamo in buona fede (con il riferimento ai tabulati), gli restituiamo la parola per approfondire quanto è accaduto. Se il cliente vuole sostenere il fatto di aver avuto un disagio dovrà, a questo punto, fornire maggiori dettagli. Il processo di approfondimento può continuare con ulteriori domande a patto che ricordiate di:

- non criticare la posizione del vostro cliente o il suo operato. Mi fanno sorridere con amarezza le persone che rispondono ad un reclamo utilizzando *“impossibile”*;
- dimostrare un sincero interesse evitando di recitare e assumendo un atteggiamento coerente;
- assumere, limitatamente, il suo punto di vista. Si possono, a tal fine, usare espressioni del tipo *“si, capisco”* oppure *“posso immaginare”*;
- continuare l'approfondimento fino a trovare una base su cui lavorare per trovare una soluzione.

Avremo modo di approfondire nuovamente l'utilizzo delle domande; vorrei infine parlarvi di un tipo particolare di domande che, se non correttamente interpretate, possono bloccare il processo di condivisione.

(domande finte). *“Non riesco nemmeno a trovare le parole. Ma ti sembra veramente di aver fatto un buon lavoro?!”*

Questo genere di domande vengono chiamate *“finte”* in quanto sono affermazioni che vengono chiuse con un tono interrogativo. Il loro scopo non è affatto quello di chiedere chiarimenti ma di informare la controparte di come la pensa chi pone la domanda. Ogni tentativo di rispondere produrrà esiti incerti; il solo modo di volgerla in positivo è prendere atto del suo reale intento chiedendo chiarimenti in merito: *“Mi vuoi spiegare perché, secondo Te, non si è trattato di un buon lavoro?”*, dando così modo all'altra persona di spiegarsi.