

# È efficace la tua comunicazione professionale?

A chi non è mai capitato, all'interno di una conversazione, di non essere compreso in modo adeguato dal proprio interlocutore? Scopriamo quali sono gli obiettivi del buon comunicatore e miglioriamo le nostre capacità seguendo alcuni utili suggerimenti

**Andrea Ferramola**

**L**a comunicazione ravvicinata tra le persone avviene di norma su due livelli.

Al primo livello le persone si scambiano prevalentemente emozioni, più o meno intense e più o meno piacevoli, sia attraverso il proprio aspetto e il linguaggio del corpo (mimica, sguardo, gesti, postura ecc.) sia attraverso il suono della voce (tono, volume, velocità, ritmo ecc.). Al secondo livello avviene prevalentemente lo scambio di dati, idee e informazioni su fatti, effettuato per lo più attraverso le parole. In questo scambio il "parlato" può venire integrato dalla presentazione di immagini o di scritti.

È opportuno precisare che i due livelli (per comodità possiamo chiamare il primo "emozionale" e il secondo "logico") sono separabili solo convenzionalmente; essi infatti coesistono e interagiscono, anche oltre la nostra volontà e soprattutto anche oltre la nostra consapevolezza.

Ai fini pratici, questo significa che lo scambio al livello "logico" viene influenzato, e quindi può essere reso

più difficile o più facile dalle emozioni provocate dallo scambio che avviene all'altro livello.

La comunicazione professionale, cioè la comunicazione che attuiamo per scopi di lavoro, dovrebbe idealmente avere come protagonista il livello "logico", perché l'obiettivo principale è appunto quello di scambiarsi dati, idee, informazioni su fatti (ad esempio, istruzioni operative).

Nella realtà, la prevalenza del livello "logico" rischia di rimanere un'illusione se non siamo capaci di utilizzare lo scambio delle emozioni come "facilitatore" dello scambio che avviene all'altro livello. Ricordiamo che gli obiettivi del buon comunicatore professionale sono:

- ottenere dall'interlocutore la massima attenzione e la migliore comprensione possibile delle parole (ed eventualmente delle immagini e dei testi) attraverso le quali dati, idee, informazioni sui fatti vengono scambiati;
- comprendere il vero significato delle affermazioni e delle risposte (e anche dei silenzi...) dell'interlocutore.

Questo risultato è possibile a due condizioni:

- non negare o ignorare le emozioni, ma essere consapevoli dell'effetto che hanno sulla comunicazione e quindi saperle riconoscere e gestirle;
- saper scegliere le parole, le immagini e i testi più adatti a trasmettere fedelmente i contenuti.

### COME MIGLIORARE?

Fin qui abbiamo commentato uno schema teorico. In pratica, che cosa possiamo fare per soddisfare le due condizioni e migliorare così la capacità di comunicare con le altre persone in azienda? Passiamo in rassegna alcuni suggerimenti.

- 1. Parliamo e comportiamoci in modo coerente.** Se vogliamo essere credibili, la voce e il linguaggio del corpo non devono smentire le parole. Ad esempio, non dobbiamo dire a un collaboratore parole di apprezzamento per il suo lavoro con tono piatto e senza mai guardarlo in viso, e neppure continuare a leggere un documento dopo aver detto a un collega che siamo disponibili ad ascoltarlo.
- 2. Teniamo l'esposizione dei fatti separata dalle opinioni.** Se vogliamo un vero scambio di informazioni e idee, se vogliamo essere aiutati a trovare le migliori soluzioni, se vogliamo dagli altri un contributo non prevenuto, allora è meglio che prima dichiariamo ciò che vediamo, sentiamo e sappiamo, e che solo in un secondo momento esprimiamo le nostre opinioni e conclusioni.
- 3. Le nostre parole devono essere esplicite.** Gli altri non sanno e non possono immaginare tutto ciò che noi sappiamo o vogliamo dire; perciò di norma è rischioso fare allusioni, "sparare nel mucchio" (con frasi come "nessuno di voi sa mai nulla!") oppure "lanciare un messaggio" parlando a una terza persona, sperando che il vero destinatario lo raccolga.
- 4. Prendiamoci la responsabilità di quello che diciamo.** Se usiamo

**Andrea Ferramola** ha ricoperto per 15 anni ruoli di responsabilità del personale in imprese industriali e di servizi, da 13 è consulente di direzione aziendale. Si occupa di sviluppo organizzativo, di consulenza di carriera ed è formatore nell'area delle risorse umane. Il suo sito è [www.andreaFerramola.it](http://www.andreaFerramola.it).

frasi come *“molti dicono che...”* o *“in azienda si pensa che...”*, quando in realtà stiamo esprimendo il nostro pensiero, rischiamo di apparire ambigui e di provocare risposte ambigue.

5. **Le nostre richieste devono essere complete e specifiche.** Frasi come *“voglio un lavoro ben fatto...”* o *“voglio il meglio da voi...”* o *“è urgente...”* possono venire interpretate da ognuno a proprio piacimento. Colleghi e collaboratori devono ricevere tutte le informazioni necessarie a comprendere il nostro pensiero: impariamo a rendere esplicite le nostre attese nei loro confronti!
6. **Evitiamo le affermazioni a doppio senso.** Ricordiamoci che, al di là delle nostre intenzioni, alcune frasi creano disorientamento nell'interlocutore perché possono prestarsi a interpretazioni contrastanti, come le seguenti: *“ho fiducia in te, ma preferisco aspettare ancora”*; *“voglio darti delle opportunità, ma non voglio rischiare”*.
7. **Può essere meglio dichiarare anziché dissimulare.** Spesso chi esprime le proprie emozioni apertamente o dichiara i propri sentimenti viene disapprovato. Ma c'è modo e modo. Senza soffocare o imbarazzare gli altri, possiamo opportunamente far conoscere sentimenti ed emozioni, soprattutto se desideriamo un aiuto per soddisfare le nostre necessità o se vogliamo che le nostre intenzioni non vengano fraintese.
8. **Esaminiamo un argomento per volta.** Nella foga del discorso possiamo non accorgerci che gli altri faticano a seguirci nei nostri salti mentali, a rincorrere la nostra velocità di pensiero, a comprendere le nostre intuizioni e le nostre associazioni di idee. Cerchiamo di dare un ordine alla nostra esposizione!
9. **Non rinviemo i chiarimenti.** Se un commento o un comportamento altrui ci preoccupa seriamente o ci crea forte disappunto, è

meglio non rinviare a tempo indefinito il momento in cui parlarne; se ci tratteniamo, possiamo esplodere più tardi per fatti molto meno significativi.

10. **Non fingiamo “innocenza”.** Lo scopo dichiarato delle nostre parole deve essere identico allo scopo reale. Chiediamoci sempre che cosa vogliamo ottenere quando diciamo qualcosa a una persona; ad esempio, probabilmente non è una buona idea chiedere a una persona, con simulata indifferenza, *“vai a letto tardi la sera?”* se lo scopo è quello di chiedergli di non

espressioni specialistiche con persone inesperte e cercare invece di fare esempi o riferimenti che siano familiari a chi ci ascolta. Adeguarsi agli altri è una caratteristica di chi sa comunicare efficacemente!

14. **Ricerchiamo le conferme.** Per capire se le nostre parole sono state comprese, e ancor più per capire se sono condivise, dobbiamo fare delle pause, porre delle domande, osservare l'interlocutore, sollecitare in tutti i modi possibili le sue risposte (verbali e non verbali) e poi... ascoltarle!



arrivare più in ritardo al lavoro.

11. **Esprimiamo rispetto.** Se non vogliamo uccidere la disponibilità degli altri ad ascoltarci serenamente quando esprimiamo una critica, evitiamo le minacce, il sarcasmo, i paragoni negativi; non usiamo frasi “assassine” come *“non capisci”*, *“non ci si può fidare di te”* o *“sei sempre il solito”*.
12. **Ricordiamoci di essere (un po') ridondanti.** I punti chiave di quello che diciamo devono essere preannunciati per richiamare l'attenzione, sottolineati (con pause, toni, gesti) e, se necessario, ripetuti.
13. **Adeguiamoci agli schemi degli altri.** Dobbiamo adattarci alle persone con cui vogliamo comunicare; dobbiamo evitare di usare

## DIVENTARE “CONTAGIOSI”

Applicare questi suggerimenti per riuscire a comunicare efficacemente può essere a volte faticoso. D'altronde, comunicare significa “mettere in comune” e non semplicemente parlare o ancor meno sfogarsi.

Ricordiamoci che l'unico strumento che possiamo utilizzare per ottenere dagli altri il consenso e la collaborazione è la comunicazione e che non possiamo sperare di migliorarla semplicemente auspicando negli altri una maggiore disponibilità ad ascoltarci e a capirci.

Se invece iniziamo noi ad essere veramente attenti a come comunichiamo, se prendiamo l'abitudine a comportamenti “virtuosi”, allora possiamo essere “contagiosi” anche in breve tempo. ■