



# **Comunicare efficacemente**

**Alessandra Saggin**  
**Verona 10 dicembre 2008**

# Comunicare è una competenza della persona




Non è un sapere specialistico, ma anzitutto il riconoscimento della propria modalità di “regolarsi” nelle relazioni, cioè della “capacità di porre norme ossia di istituire i propri rapporti secondo soddisfazione”.

G.B.Contri

# Ogni competenza:



- si evidenzia con **pensieri** e **comportamenti**;
- si valuta a partire da questi;
- è sinteticamente definibile come “**saperci fare**” (conoscenze x esperienza)



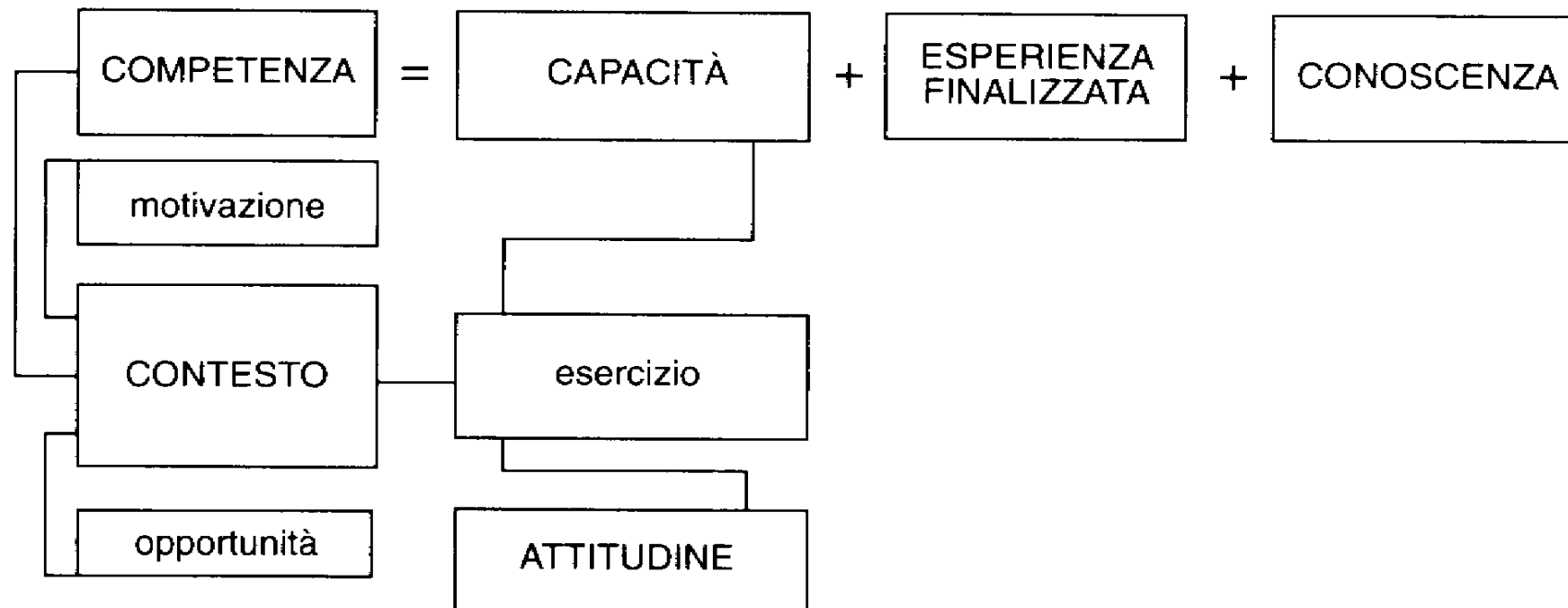
Dov'è la saggezza che abbiamo  
perso nella conoscenza?

Dov'è la conoscenza che abbiamo  
perso nell'informazione?


T.S. Eliot



## Il modello delle competenze




Fonte: Levati, Saraò (1998)

- 
- La competenza non è collegata al semplice fare, ma al saper utilizzare la riflessione retrospettiva per cogliere il senso delle azioni.

K. Weick

# La competenza “ comunicazione”



E' fondamentale per il suo rapporto con il comportamento. Infatti il comportamento non ha un suo opposto, cioè è impossibile che sia un **NON Comportamento**.

Visto che il comportamento in una relazione ha valore di messaggio, ne consegue che .....






È impossibile non  
comunicare  
(primo assioma)

# Corollario:



- Se non esiste la "non comunicazione" il problema si modifica, e diventa quello dell' efficacia : comunicazione efficace versus comunicazione non efficace.
- Come per qualsiasi altro aspetto della realtà il giudizio di efficacia può essere dato solo in riferimento agli obiettivi



Ogni comunicazione ha un  
aspetto di contenuto ed uno di  
relazione di modo che il secondo  
classifica il primo ed è quindi  
metacomunicazione  
(secondo assioma)

# Corollario




- Le relazioni soltanto di rado sono definite deliberatamente o con piena consapevolezza.
- Tanto più una relazione è spontanea e **"sana"** tanto più l'aspetto relazionale della comunicazione recede sullo sfondo.
- Viceversa le relazioni **"malate"** sono caratterizzate da una lotta costante per definire la natura della relazione, mentre l'aspetto di contenuto diventa meno importante


**La definizione dell' aspetto di relazione è affidata alla comunicazione non verbale, che comprende:**



1. L'atteggiamento posturale
2. La mimica facciale
3. La gestualità
4. La distanza interpersonale
5. Il tono di voce




La natura di una relazione  
dipende dalla punteggiatura  
delle sequenze di  
comunicazione tra i comunicanti  
(terzo assioma)



Omne quod recipitur in  
aliquo est in eo per  
modum recipientis.

S.Tommaso d'Aquino



La difficoltà principale di una comunicazione efficace, consiste nel fatto che essa dipende dalla comprensione dell'altro, che non è governabile direttamente .

Si può però agire in modo da orientare la risposta dell'altro, cominciando con il cogliere/chiedere informazioni di ritorno.



# Gli ostacoli alla comunicazione



- Attenzione selettiva
- Percezione selettiva
- Approfondimento selettivo

# Comunicazione e comportamento nelle relazioni



1. Valutazione: si esprime un giudizio
2. Interpretazione: si fanno supposizioni senza controllare i fatti
3. Solidarizzazione: si offre solidarietà ma non sostegno pratico
4. Indagine: si ricercano maggiori informazioni
5. Riflessione: si rimandano le parole al mittente

# Alcuni esempi



1. Valutazione: *se fossi in te lascerei perdere, il gioco non vale la candela...*
2. Interpretazione: *tutto perché...*
3. Solidarizzazione: *lo so, non è facile...*
4. Interpretazione: *quali sono le ragioni principali dei tuoi dubbi?*
5. Riflessione: *sei in crisi?*

# Comunicazione e ascolto



- Ascoltare non è stare a sentire, ma incoraggiare l'interlocutore a parlare:

**ascoltare è fare domande.**

- Infatti è esperienza comune che le "buone domande" aiutano a riflettere.

# Alcune – possibili - “buone” domande



1. **Domande di contatto**: non sottintendono alcuna risposta, ma servono a rompere il ghiaccio. *Bella giornata, vero?*
2. **Domande d'indagine e di approfondimento**: servono a raccogliere informazioni. *Perché? Come mai? Che cosa...? Come? E se...? In che modo? In che misura? Quanto?*

# Alcune – possibili - “buone” domande



3. **Domande riflesse**: rimandano al mittente le sue parole, come uno specchio. L'uso di queste domande è paragonabile all'atto di sintonizzarsi su una stazione radio.

*La sua opinione è che...? A lei sembra che...? Ha l'impressione che...? Lei ritiene che?*

# Alcune – possibili - “buone” domande



4. **Domande riepilogative:** come quelle riflesse rimandano al mittente le sue parole, ma si riflettono non solo sul contenuto emozionale ma sui fatti.

*Mi sembra di capire che...?*

*Se ho inteso bene...?*

*Quindi, lei sta dicendo che...?*

# Segnali di interesse e incoraggiamento



- Incoraggiamento non verbale
- Commenti di supporto: *capisco, continua , interessante, e allora?, mi interessa*
- Ripetizione delle parole chiave
- Domande specchio: si riformula la risposta dell'interlocutore sotto forma di domanda
- La pausa.



# Attenzione all'uso di:




- Domande chiuse
- Domande a soluzione obbligata

Solitamente mirano a verificare ciò che noi stiamo pensando, anziché ciò che l'altro sta pensando. In pratica con queste domande chiediamo al nostro interlocutore di confermare ciò che abbiamo in mente noi, invece di cercare di scoprire cos'ha in mente lui.

# I tipici errori nell'ascolto



- Interrompere, completare le frasi, “mettere le parole in bocca”.
- Intervenire cambiando discorso.
- Selezionare le informazioni, concentrarsi sui dettagli, cercare i punti deboli, per poter avere conferma del proprio punto di vista.
- Assumere un atteggiamento difensivo quando viene presentata un'idea diversa.



“Non è affatto difficile dare delle  
buone risposte, difficile è fare  
delle buone domande”


(Oscar Wilde)

# Costruirsi una competenza significa:



- fare i conti con persone “vere”
- non basarsi su modelli ideali o standard irrealistici
- abbandonare le teorie meccanicistiche
- prendersi il tempo per riflettere sui diversi elementi che la costituiscono

# ... e per sviluppare la competenza nel comunicare è utile:



- fare i conti con persone “vere”
- non basarsi su modelli ideali o standard irrealistici
- abbandonare la teoria dell'automatismo, del “logico”, dell' “ovvio”...
- non stancarsi di “cercare un canale”

## ... in conclusione



- La competenza nei rapporti è insieme condizione e sostegno di ogni competenza tecnico professionale.
- Non è vera una competenza professionale senza competenza di rapporto