



Saper COMUNICARE

Competenze della relazione



La maggior parte dei conflitti in azienda deriva da una "cattiva comunicazione": si tratta cioè di errori di linguaggio e/o di comportamento:

PERTANTO:

differenze nella conoscenza dell'argomento tra i due interlocutori

differenze di significato attribuito alle parole usate durante la transazione comunicativa

scelta sbagliata del canale (telefono, lettera, dialogo,)

differenze di atteggiamenti e valori - come ad esempio pregiudizi tra emittente e ricevente - da cui derivano stili di comunicazione eccessivamente passivi e rinunciatarci, o - viceversa - aggressivi e dominanti

Un buon comunicatore riesce a tenere sotto controllo simultaneamente 3 fattori, essenziali per la qualità della comunicazione:

il linguaggio: il tipo di parole e significati scelti per comunicare ed il modo con cui il linguaggio viene usato (struttura del discorso, densità di concetti, ecc.)

l'atteggiamento, cioè i processi cognitivi che avvengono all'interno di chi comunica, come si vive la situazione comunicativa, come si ci sintonizza mentalmente con l'interlocutore; in definitiva cosa si pensa di sé e dell'altro durante la transazione comunicativa.

il comportamento (risultante dagli atteggiamenti), cioè l'agire manifesto durante la transazione comunicativa, con particolare riferimento al comportamento non verbale (gesti, postura) e paraverbale (tono, accenti, volume).

Linguaggio:

adotterò un linguaggio coerente con il livello di comprensione del mio interlocutore
verificherò durante la comunicazione il livello di comprensione
cercherò di rendere me stesso ed il mio messaggio attrattivo per il mio interlocutore, con l'uso di metafore chiarificatrici, esempi, parole concrete e visibili anziché astratte, numeri e fatti anziché opinioni...
darò una struttura al mio discorso e cercherò di essere conciso, usando il minor numero possibile di parole e di incisi



Atteggiamento:

stabilirò un mio obiettivo minimo da raggiungere, che mi faccia da bussola durante la comunicazione
cercherò di essere sempre concentrato mentalmente sul messaggio del mio interlocutore, non esclusivamente su quanto o ho intenzione di dire subito dopo...
eviterò di assumere atteggiamenti rigidi, resistenti, mantenendo al contrario sempre un atteggiamento mentalmente aperto e positivo, cercando di capire il punto di vista dell'interlocutore (empatia)
eviterò atteggiamenti passivi, in particolare difensivi, per esempio di fronte ad una critica o un reclamo
considererò le eventuali critiche come prova di interesse per me e per il mio messaggio, e come opportunità per chiarire meglio e raggiungere un più alto livello di accordo
eviterò atteggiamenti aggressivi, per esempio imponendo il mio punto di vista facendo leva solo sull'autorità gerarchica o sulla dominanza (alzando la voce, per esempio) non rinuncerò ai miei diritti di:
dire la mia opinione, anche dire di no, in modo fermo, diretto, sereno e motivato
esprimere le mie necessità, ciò di cui ho bisogno per poter soddisfare le richieste del mio interlocutore