

di **EROS TUGNOLI**

Vuoi migliorare la comunicazione con gli altri?

Per sapere come sviluppare rapporti più veri, sinceri, ottenendo consenso e stima ci sono migliaia di corsi e tutorial. Proviamo a sintetizzare le azioni fondamentali da attuare.

E' ormai assodato che siamo solo noi stessi i responsabili della **qualità dei nostri rapporti** con il mondo. Il mondo esterno fa quello che vuole, siamo noi che decidiamo l'eventuale risposta. Oppure, siamo sempre noi stessi che abbiamo scelto chi frequentare, perché e come.

Un punto chiave è l' **approccio iniziale** , l'impressione che diamo nei primi momenti. Se per qualche motivo siamo poi costretti a frequentarci, nel tempo questa impressione iniziale può cambiare.

Me se è un primo contatto con una persona che poi dovrà decidere se continuare a frequentarci, non avremo il tempo per far capire chi veramente siamo.

Quindi, il 1° punto su cui soffermarci è il momento iniziale, quello dell'approccio. Va studiato accuratamente, soprattutto se è un rapporto professionale, per esempio il **primo incontro con un potenziale cliente** .

Successivamente dobbiamo cercare di migliorare la comunicazione su alcuni altri fattori fondamentali. Ecco alcune azioni che, adeguatamente applicate, potranno esservi molto utili.

Siate chiari e diretti - Esponete chiaramente le vostre aspettative, con diplomazia e linguaggio adeguato, ma con tranquillità e fermezza. Diverse persone credono erroneamente che gli altri conoscano i loro desideri senza che vengano espressi. Ciò provoca malintesi, disguidi, equivoci: tutti problemi superflui.

Analizzate accuratamente le varie situazioni - L'accurata analisi di un caso vi permetterà di capirlo meglio ed eventualmente risolverlo. Nel farlo, riducete all'essenziale le vostre affermazioni prima di esprimerle e, soprattutto, fate tante domande.

Affrontate subito i problemi - Procrastinare, rimandare, evitare i problemi dà un unico risultato: farli diventare più complessi e difficili da risolvere. Se li affrontate immediatamente, anche se sono meno importanti, farete capire bene all'interlocutore quali sono le vostre aspettative e qual è la vostra posizione.

Se siete adirati, non fatevi vedere "decisi" - Dimostrarsi assolutamente decisi in un momento di forte arrabbiatura, rischia di farvi apparire aggressivi. Se vi mostrate alterati, l'interlocutore si metterà sulla difensiva e il problema non sarà risolto.

Non lasciatevi provocare dai comportamenti dell'interlocutore - Oltre ad evitare situazioni spiacevoli (qualcuno ricorderà che la Francia perse un Mondiale di calcio a favore dell'Italia per una reazione violenta di un suo giocatore, provocato a parole da un calciatore italiano), se restate sempre padroni di voi stessi, metterete in evidenza l'immaturità del comportamento altrui ed eserciterete un benefico effetto per un'eventuale negoziazione.

Cercate di "giocare in casa" - In tutti gli sport si vince più spesso quando si gioca in casa. Accade la stessa cosa nei rapporti interpersonali. Avrete più difficoltà ad affrontare qualcuno nel suo ufficio o nella sua azienda. Quando desiderate affermare le vostre posizioni, un terreno familiare vi darà un sottile ma decisivo vantaggio.

Controllate il linguaggio non verbale - Mantenete un contatto con lo sguardo del vostro interlocutore, cercate di non gesticolare troppo, parlate chiaramente senza ripetere all'infinito le stesse affermazioni. Sottolineate invece, con opportuni silenzi, i momenti salienti del dialogo.

Se fate una richiesta ragionevole, non scusatevi - Potrebbe sembrare buona educazione, ma chiedere scusa quando non si ha nessun tipo di colpa, fa perdere un po' di potere negoziale.

Pochi suggerimenti, ma danno la via giusta; se iniziate a lavorarci su, uno alla volta e con costanza, la buona riuscita è certa.