

COME IMPARARE A FARSI ASCOLTARE (e rispettare)

Ti piacerebbe che capi, colleghi, figli e partner ti dessero sempre tutta l'attenzione che meriti? Comincia allenandoti a essere autorevole. È un'arte che si può apprendere. Io ce l'ho fatta con l'aiuto di 5 esperti.

di Chiara Oltolini. Foto Paola Kudacki/
trunkarchive.com/Contrasto

Ci sono persone che aprono bocca e... puff: ti conquistano in tempo zero. Attirano l'attenzione come una calamita, ti seducono con le parole e il tono della voce, quasi ti ipnotizzano. Risultato: riescono a convincerti sempre della forza del loro pensiero. Senza contare che si guadagnano il tuo rispetto. Mio padre aveva questo dono. E, infatti, al termine di quasi tutti i suoi discorsi, mi dicevo: *ah saperlo! Se potessi scoprire come si deve parlare agli altri per farsi ascoltare davvero! Se potessi imparare a essere autorevole, persuasiva o, per dirla come gli head hunter americani, influential (influyente)!* Le poche volte che tentavo di carpire a mio papà qualche suggerimento, lui accennava il suo sorriso compiaciuto e ripeteva: «Prima, puntella l'autostima. E, poi, cerca di scoprire i bisogni del tuo interlocutore». Sciocamente, credevo che avrei avuto tutto il tempo per approfondire il suo consiglio un po' laconico... Quel tempo non c'è più. Ma la questione resta. E, a captare le chiacchiere da macchinetta del caffè e da aperitivo, è molto sentita: c'è chi fatica a ottenere l'interesse del capo e chi dei colleghi, tante donne si sforzano



trasmetti la tua sicurezza

inutilmente di farsi ascoltare dai figli e tante (trophe) dai mariti o dai partner. Allora, mi sono decisa a chiedere aiuto a cinque esperti, che hanno elaborato una strategia ad hoc per ogni ambito: professionale, relazionale e familiare. Prova a metterla in pratica anche tu e... fammi sapere!

SUL LAVORO

● «Tuo padre aveva ragione», attacca Dario Turrini, consulente, esperto di comunicazione, ma anche attore, regista teatrale e autore del libro *To business or not to business* (FrancoAngeli, €17). «Aveva ragione, soprattutto quando ti spronava a individuare i bisogni delle persone di cui conquistare attenzione e rispetto. Questa è proprio una delle norme fondamentali per comunicare in modo efficace con capi e colleghi. **Fidati, non perdere tempo a conoscere a fondo il loro carattere, a capire se sono timidi o espansivi, calmi o aggressivi. Non intestardirti a trovare i loro punti deboli.** Ti sembrerà strano, ma non è indispensabile! **Ciò che devi fare è sforzarti di scoprire le loro necessità e anche i loro valori.** Così, quando hai esigenza di parlare con i tuoi responsabili o con i tuoi compagni di lavoro, puoi costruire dei messaggi da cui emerga chiaramente che vuoi soddisfare i loro bisogni e condividere i loro principi». Metto subito in pratica la formula magica di Turrini. C'è una collega - e non me ne voglia - che va spesso nel panico. Quando è così, non riesco proprio a farla ascoltare. Le ho provate tutte, tranne... tranquillizzarla, darle sicurezza dicendole che può contare su di me. Questa volta l'ho fatto e ho evitato di riversarle subito addosso le mie di paure, di ansie. Funziona! E ora sento anche che ha molta più considerazione del mio contributo in redazione.

«Il tuo test, Chiara, mi permette di introdurre un paio di altre regole da seguire per essere influenti», prosegue l'esperto. «1) Occhio all'ordine delle cose da esporre: meglio esordire facendo leva sugli aspetti emotivi e lasciare in seconda battuta le argomentazioni più razionali, proprio come hai fatto tu. 2) Aspettati sempre delle domande o delle obiezioni dai tuoi interlocutori. Motivo per cui è bene non giocarti tutte le carte subito e tenerti qualche

dettaglio da sfoderare al bisogno». Insomma, non è (tanto e solo) quello che dico, ma come lo dico! «**E devi sempre dirlo in modo assertivo**», aggiunge Simona Cuomo, Professor di Organizzazione e Personale all'università Bocconi di Milano. Le sue parole mi fanno tornare alla mente un manuale di Robert E. Alberti e Michael L. Emmons, che mi è capitato tra le mani qualche mese fa. Titolo: *Essere assertivi*, appunto (Gruppo 24 Ore, €24). Ricordo di essere rimasta colpita dalla parte dedicata alle modalità per comunicare con facilità e onestà le proprie emozioni: cercare il contatto degli occhi dell'interlocutore, ma non quello fisico; impostare un tono di voce ben equilibrato e modulato; fare attenzione alla scorrevolezza del discorso; impegnarsi in un ascolto attivo quando si cede la parola all'altro...

CON IL TUO LUI

● A chi non è mai capitato di pensare: *mi sembra di parlare con un muro (invece che con un compagno)*! Già, perché se essere influenti con capi e colleghi è difficile, con mariti e partner ancora di più. «**E non riuscirci, alla lunga, genera quelle incomprensioni che possono addirittura portare alla fine di una storia**», precisa Paola Ventura, avvocato del foro di

Meritati l'ascolto!

> **E se migliorare il tuo modo di comunicare diventasse un'opportunità per migliorarti?**

Sì, perché il bisogno di farsi ascoltare spesso nasconde la ricerca di approvazione, il desiderio di trovare quella sicurezza che non ti appartiene. Mentre ti eserciti a comunicare, puoi acquisirla.

> **Impegnati a non pronunciare alcune**

espressioni «Mi capisci?», «Vero che ho ragione?» o «Sei d'accordo con me?». Se le dici spesso, morditi la lingua ogni volta che cadi in errore, perché sono tutte espressioni che nascondono indecisione e ti fanno perdere credibilità.

> **Fai attenzione al tuo respiro** Chi merita l'ascolto, l'attenzione e la stima dell'interlocutore è chi riesce a dare sicurezza, non ansia. Respira qualche volta di più durante il tuo discorso. Aiuta!

Milano e mediatore. «Di coppie che inciampano proprio sul modo di comunicare ne incontro tante. Qui, suggerisco alla metà più conciliante di **imparare a catturare l'attenzione dell'altro**. Ecco come: cerca di sviluppare una certa sensibilità nel capire se è il momento giusto per dialogare. Non farlo per esempio quando entra in casa e ha ancora addosso il cappotto! Poi, parti da un argomento che lo interessa, per virare dolcemente, dopo, su quello che hai intenzione di affrontare. Una volta "agganciato" al discorso, scommettiamo che continuerà a seguirti?». Bene, e a quel punto? Gli esperti sono tutti d'accordo, bisognerebbe mostrare sincero interesse per il parere del partner rivolgendogli domande aperte. Tipo: che reazione ti scatena dentro ciò che ti sto dicendo? E poi, **applicare le regole della negoziazione**. Che non significa scendere a compromessi e cioè cedere qualcosa di te solo per compiacerlo: e così non otterrai mai quell'attenzione che è l'anticamera della stima. Non fare la martire. Ma sii disposta a trovare elementi di incontro nel rispetto dei principi di entrambi. Perché non sperimentare subito questi consigli? Negli ultimi tempi io e il mio compagno ci concediamo preliminari molto, troppo brevi. E, se tento di intavolare il discorso, si chiude a riccio. Provo a non prenderlo di petto, a stemperare prima l'atmosfera raccontandogli ciò che mi piace di più di noi. Solo dopo, passo agli aspetti negativi: con dolcezza gli dico che da un po' mi sembra meno partecipe. Sì, partecipe: non voglio farlo sentire sul banco degli imputati. Piano piano, domanda dopo domanda, lui si apre e... gli torna la voglia di fare l'amore con baci, carezze e coccole.

CON I FIGLI

● So cosa stai pensando tu che leggi e sei mamma: e se volessi farmi ascoltare dai figli? «Potrebbe essere un po' più facile di quello che credi», dice Giovanna Giuffredi, psicologa e life coach. «Per prima cosa, **cerca di essere sempre il più autentica**

Quattro regole per un discorso perfetto

Le ha da poco individuate un gruppo di ricercatori dell'Institute for Social Research dell'Università del Michigan (Usa) capeggiato dal famoso psicolinguista Jose Benki. Il team ha analizzato quasi 1.400 conversazioni telefoniche per riuscire a capire con quali modalità o qualità dialettiche puoi trasformarti in un efficace comunicatore.

- 1. Parla lentamente**, pronunciando non più di tre parole al secondo.
- 2. Inserisci numerose e frequenti piccole pause**, almeno quattro o cinque al minuto, che suonino come naturali esitazioni.
- 3. Fai attenzione a variare poche pochissime volte il tono della voce**. Per esempio: non passare improvvisamente da uno più seducente e accattivante a uno più imperativo e sarcastico.
- 4. Sforzati di controllare anche il timbro**. È vero che è influenzato dalle dimensioni del corpo e dalla laringe. Ma si può cercare di comunicare con una vocalità profonda, da baritono, che fa conquistare un maggior numero di ascoltatori rispetto a una acuta.

possibile. Per esempio: devi affrontare un argomento tabù o comunque difficile? Non temere di dirlo, di ammettere che la cosa ti crea imbarazzo. Poi, **abbandona la convinzione che, come genitore, devi per forza avere la verità in tasca e una risposta pronta ed esauriente a tutto quello che ti viene chiesto**. Se fai tuo questo approccio, riuscirai a stabilire ciò che gli esperti chiamano una comunicazione "vincivinci" e cioè una comunicazione che non mette in difficoltà tuo figlio, lo fa sentire sul tuo stesso piano e lo predispone a comprendere le tue ragioni e i tuoi punti fermi». Le fa eco Manuela Trinci, psicoterapeuta dell'infanzia e dell'adolescenza: «La parola chiave è empatia. Ma alt! Non pensare: ecco la solita minestra! Non si tratta solo di mettersi nei panni degli altri, ma di adattare il tuo stile comunicativo al loro. E per finire, non cadere nell'errore comune per un genitore di lasciare che l'emotività prenda il sopravvento. Preparati a un discorso importante magari scrivendo prima i punti che vuoi affrontare: funziona come un filtro che frena l'impulsività».

sii autentica e frena l'emotività