

«La comunicazione è il tessuto della nostra vita, senza di essa non potremmo esistere», diceva Luigi Anolli, uno tra i primi esperti italiani ad affrontare lo studio scientifico della psicologia della comunicazione. In effetti, inizi a comunicare non appena vieni al mondo, con il pianto, e non smetti più di farlo. Questo fa di te una comunicatrice provetta? Non necessariamente, vista la quantità di situazioni che quotidianamente ti mettono in difficoltà: se hai tremato al pensiero di annunciare una brutta notizia, o se preferiresti sprofondare piuttosto che aprir bocca davanti a più di tre persone, sai di che cosa parliamo. Ecco i consigli pratici della life coach Giuditta Tanzarella su come affrontare 6 tipi di conversazioni problematiche.

→

E ADESSO COME **GLIELO DICO?**

Comunicare in modo chiaro ed efficace è un'arte. Segui i nostri consigli per evitare equivoci e imbarazzi

di Giulia Trabella

>se devi dare una brutta notizia

Come dire in famiglia "Sono stata licenziata" oppure "La casa dei nostri sogni non è più in vendita"? «Cerca di farlo di persona e non per telefono o, peggio, con un sms: la comunicazione, infatti, avviene per il 55% attraverso il linguaggio non verbale (espressioni del volto, postura e gesti, per il 38% grazie a tono di voce, volume e velocità di espressione, e soltanto per il 7% tramite le parole», esordisce la life coach Giuditta Tanzarella. «**Per questo, prima di parlare, l'ideale sarebbe concederti del tempo per calmarti e recuperare compostezza e lucidità:** eviterai di aggiungere una carica drammatica inutile (se non dannosa) alle tue parole. Non tergiversare né prendere la notizia alla larga: i tentativi di indorare la pillola, in genere, servono solo ad aumentare l'ansia. Temi la rabbia o la delusione dei tuoi ascoltatori? Preparati ad accoglierle, perché sono reazioni normali: una cattiva notizia, infatti, provoca uno sconvolgimento in chi la riceve e lo obbliga a rivedere ciò che dava per scontato».



**CONSULTA GRATIS
IL NOSTRO ESPERTO**

dott. Giuditta Tanzarella
life coach
di Eoltre Coaching
Tel. 02-70300159
29 marzo
ore 15-17

>se devi comunicare un fatto positivo per te ma negativo per chi ti ascolta

L'annuncio di una novità che porta vantaggi solo a te ma non a chi ti ascolta ("Caro, ricordi lo stage all'estero per il quale avevo fatto domanda? Mi hanno presa e vado in Sudafrica per tre mesi!") può minare persino le relazioni più solide. «Anche se sei al settimo cielo, non pretendere che il tuo interlocutore condivida la tua gioia», mette in guardia la coach Tanzarella. «Speri di irritarlo con un atteggiamento entusiasta? Rischi di irritarlo di più. **Sfodera tutta l'empatia di cui sei capace e spiega che riconosci la legittimità delle sue emozioni negative**, poi proponi soluzioni per limitare al massimo il disagio (nel caso di esempio, potresti assicurare una videochiamata al giorno e proporre un viaggio del tuo compagno verso la tua destinazione). Infine, non dare per scontato che la persona sappia quanto e perché tu tieni alla novità, quindi esponi i benefici che ne otterrai ("Lavorerò in un parco naturale all'avanguardia, in pochi mesi imparerò più che in anni di studio vicino a casa")».

>se devi fare critiche che potrebbero essere offensive

Fai attenzione a come esordisci: se dici "Non vorrei sembrarti scortese" o "Non per essere cattiva", stai comunicando proprio l'opposto, cioè "Sto per



essere scortese/cattiva". «**Quando neghi un fatto, inevitabilmente induci l'ascoltatore a prenderlo in considerazione**», conferma la nostra esperta. «Se vuoi rendere la tua osservazione meno dura, utilizza la tecnica del "sandwich". Considera il tuo discorso come un tramezzino a tre strati: i due esterni, cioè la fase iniziale e quella finale, sono commenti positivi, mentre quello centrale, il clou del discorso, è la critica vera e propria. Questa tecnica riduce il disagio e l'ansia nell'ascoltatore, che così è più propenso ad accettare l'appunto e a farne tesoro. Ovviamente, il sandwich funziona se la critica è fatta in privato e non in pubblico, e se è rivolta ai comportamenti o alle azioni ("hai sbagliato") e non alla persona ("sei stupido!")».

>se devi affrontare argomenti intimi con una persona con cui ha poca confidenza

Vai da un nuovo medico e sei tentata di mentire, minimizzare o tacere qualcosa per imbarazzo o vergogna?



vacci piano con l'ironia

L'ironia ti permette di dire le cose in modo non esplicito, spesso affermando il contrario di quello che pensi: per esempio, "Non affrettarti, fai pure con calma!" detto al figlio che si sta facendo desiderare a tavola. Ma affinché sia una risorsa e non un ostacolo, utilizzala in modo consapevole e misurato, limitandola al minimo con i bambini, gli stranieri e nei messaggi scritti. Perché, come spiega la life coach, spesso il commento ironico può essere...

>**frainteso**: il destinatario percepisce solo il significato letterale della frase e non la tua reale intenzione;

>**disconosciuto**: l'ascoltatore sa che il senso del messaggio è un altro, ma per convenienza si ferma all'interpretazione letterale.

cantare!". Meglio ripiegare su un più modesto "Mi piace quando canti per me": rafforzi la sua autostima, le comunichi affetto ma non la illudi di poter diventare la prossima Adèle».

>se devi parlare in pubblico

Diserti le assemblee condominiali e le riunioni dei genitori per paura di dover intervenire? Tranquilla, la glossofobia (paura di parlare in pubblico) è tanto comune quanto superabile. «Concentrati sul contenuto che vuoi comunicare e su quanto esso ti stia a cuore: questi elementi ti daranno la forza per dire la tua», consiglia la coach. «Al contrario, **se sei troppo preoccupata di fare bella figura come oratrice, difficilmente troverai il coraggio di buttarti**. Mostrati sicura di te (raddrizza le spalle) e concentrati (non giocherellare con le mani, la penna o il telefono...), non tenere gli occhi bassi ma guarda il pubblico (evita però di incrociare gli sguardi: potresti incontrarne di ostili o annoiati, e questo non ti aiuterebbe). Per rompere il ghiaccio, puoi raccontare un aneddoto "a tema" che ti riguardi: quando condividi qualcosa di personale, gli ascoltatori si sentono più coinvolti e incuriositi. Per rendere la comunicazione più immediata, invece, utilizza qualche immagine evocativa, come per esempio "il fuoco ha bisogno d'aria": sintetica ed efficace, rende più di un lungo giro di parole».

«Non farlo, ma sii totalmente sincera: il compito del medico non è giudicarti ma aiutarti», avverte Tanzarella. «**Ricorda: prima affronti i problemi, meglio è**. Lo stesso vale quando fai l'amore per la prima volta con un nuovo partner: il discorso sulla "protezione" non può essere rimandato, è una questione di rispetto e di responsabilità. Questo non significa che devi intavolare una discussione scientifica o moralistica sull'argomento: basta lanciare segnali chiari sulla necessità di un preservativo, giocando sulla complicità che si è creata tra di voi e utilizzando tutti i linguaggi a tua disposizione (verbale e corporeo), con leggerezza e un po' di umorismo».

>se devi mentire a fin di bene

«Se senti il bisogno di mentire per evitare di ferire qualcuno che ti sta a cuore e/o per salvaguardare il suo benessere emotivo, non strafare: potresti risultare poco credibile oppure rafforzare comportamenti o speranze che, invece, andrebbero smorzati», raccomanda Tanzarella. «Per esempio, pensa alle conseguenze di dire a tua figlia, stonata e con voce sgradevole, "Usignolo mio, quanto sei brava a