

BACHECA

La comunicazione come strumento che abbatte le resistenze

di **Laura Maestri**

Fino a ieri abbiamo proposto tutto lo scibile (e forse qualcosa in più) rispetto ai contenuti di aggiornamento e di approfondimento nell'area fiscale, contabile e giuslavoristica.

Da oggi l'offerta dell'informazione – e della formazione – è arricchita da un ulteriore tassello, forse un po' meno formale ma determinante nella gestione dei rapporti professionali: [la comunicazione interpersonale](#).

Vi è mai capitato di ripensare ad un incontro il cui esito non vi ha soddisfatto, e riesaminando ciò che avete detto, vi siete resi conto che gestendo diversamente la conversazione con l'interlocutore, avreste raggiunto il vostro obiettivo?

Comunicare efficacemente non significa sfoderare un eloquio forbito, tenere testa alle critiche con inflessibilità o guadagnarsi l'ultima parola.

Generalmente questi comportamenti assicurano il risultato di imporre la propria opinione, ma non sono funzionali a creare un'un'atmosfera di **rispetto** e di **fiducia** reciproche.

La comunicazione efficace è lo strumento grazie al quale si ottiene ascolto, appoggio, collaborazione. È la migliore strategia per ridurre le resistenze, neutralizzare rabbia e ostilità e raggiungere con maggiori probabilità un **accordo**.

Come funziona? Si parte da un presupposto inossidabile: l'efficacia della comunicazione sta nel **risponso** che se ne ottiene e **non** nelle intenzioni. Accade che ciò che intendiamo trasferire non sia esattamente quello che comprende l'interlocutore, perché quest'ultimo interpreta il nostro messaggio a suo modo, filtrato attraverso il suo modo di percepire (e di intendere) la realtà. Quindi è probabile che ciò che diciamo arrivi all'altro in modo alterato, con conseguenti interpretazioni erranee che facilmente sfociano in fraintendimenti, resistenze e incomprensioni.

Cosa fare? La **programmazione neurolinguistica**, la neuro-scienza che studia l'influenza del linguaggio sul comportamento umano, offre un sistema di tecniche di comunicazione e di strumenti linguistici applicabili in qualsiasi situazione, con l'obiettivo di migliorare la propria capacità di interagire con gli altri.

Una buona strategia linguistica non solo aiuta ad instaurare rapporti positivi, ma scardina le vecchie dinamiche improduttive, sia proprie che di chi vi sta di fronte, a vantaggio di risorse

comunicative più funzionali ed utili al dialogo.

Albert Einstein, saggio e creativo, disse: *“il vero folle è colui che si aspetta un risultato diverso, facendo sempre la stessa cosa”*.

Imparando un modo diverso di comunicare, possiamo fare la differenza. Per noi e per gli altri.