

AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE COMUNICATIVE

PUNTI DI FORZA, DI DEBOLEZZA E AZIONI CORRETTIVE

Difficile si è rivelato in ogni punto riassumere i diversi punti di forza e debolezza (segnale di un ulteriore punto di debolezza comunicativo?). Si è però preferito riportarli tutti, piuttosto che ometterne, tentando comunque il riassunto.

Fonte

Punti di forza

Ho sempre tentato di essere preparato alla comunicazione, pianificandole ed identificando con precisione l'obiettivo dei miei messaggi, parlando esclusivamente di ciò che conosco ed adattando però all'interlocutore e al contesto la comunicazione; tentando per questo motivo di ampliare il più possibile le mie conoscenze e competenze in ogni ambito, in modo da non parlare superficialmente ed essere consapevole di ciò che comunico, dedicando molto tempo ad una riflessione pregressa su contenuti e modalità.

Più che un esempio, evidente è per questo un commento ironico che facevo tempo fa ad un'amica: della tastiera di un vecchio telefono mi lamentavo del fatto che il tasto dell'"invio" fosse troppo vicino agli altri, inserito all'interno della tastiera... Rischiano quindi di venir premuto per sbaglio o con poca consapevolezza.

Credo che nella comunicazione ogni attenzione sia importante: se ognuno facesse attenzione all'uso delle parole, al contesto, all'interlocutore, a non parlare di ciò che non gli compete o in cui non è preparato, si risolverebbero molti problemi inesistenti.

Punti di debolezza

Quest'attenzione, tuttavia, a volte ha inficiato nella qualità delle mie comunicazioni: non essendo in un mondo utopico le persone prestavano meno attenzione di me alla scelta delle parole o alla sintassi, travisando alcune cose; la reticenza a parlare o a contattare se non conoscevo al meglio la questione o se non mi venivano le parole giuste ha a volte portato avanti dubbi o incomprensioni; l'eccessiva quantità di contenuto da veicolare, le troppe parole per esprimere un concetto semplice mi hanno spesso portato a divagare e a non essere efficacemente compreso; in ultima, l'eccessiva attenzione alla mia parte ha a volte comportato disattenzione sul ricevente e sul suo feedback.

Spesso lo noto nelle conversazioni di gruppo, quando magari il dialogo va avanti veloce e non riesco ad inserirmi nel giusto momento perché ho il dubbio di aspettare un momento migliore o le parole giuste, e la possibilità svanisce. O quando, nella situazione opposta in cui

riesco ad intervenire, si verificano gli stessi problemi e per voler veicolare troppe idee confondo le questioni in modo che è quasi scontato per chi ascolta perdersi.

Strategie di miglioramento

La soluzione può essere, come spesso accade, in un giusto mezzo: bene l'attenzione e la preparazione del comunicatore, ma non va dimenticato per nessun motivo l'ascoltatore: l'obiettivo è lui e non la comunicazione in sé. Utili le riflessioni personali, le divagazioni, ma non nel momento della comunicazione...

Forum

Ho ripetuto questo difetto della troppa attenzione alle mie idee e al contenuto in piccolo nell'attività di condivisione dell'immagine, me ne sono accorto tardi. Già Anna aveva parlato della crescita personale come fioritura, esplicitando però di voler sviluppare la questione in un altro senso. Senza accorgermene, invece, di riflessione in riflessione sono ricaduto proprio su quell'argomento. Uno sguardo non già pre-direzionato avrebbe evidenziato subito la cosa. Si vede che ci sto ancora lavorando...

Codifica

Punti di forza

Ho sempre prestato grande attenzione alla fase di codifica nella comunicazione, tentando di mettermi nei panni di chi ascolta e di veicolare al meglio per lui il messaggio, considerando le sue caratteristiche e le sue attitudini circa registro stilistico e sfumature linguistiche. Lavoro per spiegare e giustificare ogni passaggio e premessa affinché il messaggio sia chiaro, tentando di prevenire problemi comunicativi e dubbi e rivedendo più volte il contenuto e le modalità.

Per esempio, sapendo a volte di esagerare nel formalismo, se ho tempo arrivo a formulare il messaggio con molto anticipo per inviarlo prima a me stesso e rivederlo anche ad una buona distanza di tempo sia nei contenuti che nei modi, per far sì che sia chiaro e completo.

Punti di debolezza

Come dicevo prima, quest'attenzione è però purtroppo spesso ingiustificata, non dando il ricevente lo stesso tono che intendevo io. Ciò si verifica anche perché a volte sbaglio il canale, dando troppo spazio ai messaggi scritti... Ma anche perché come già anticipato inserisco troppe informazioni ed il messaggio principale, se non chiaro come a me che lo formulo, rischia di perdersi. Nei casi di comunicazione immediata invece, di persona, al telefono o attraverso messaggi veloci, la mancanza di riflessione e calma mi porta a non applicare l'attenzione solita, ma nemmeno una più equilibrata, arrivando a delle

comunicazioni troppo dirette e prive di un filtro riflessivo contenenti anche uno stile passivo-aggressivo o che veicola altri messaggi, non positivi. O, anche, mi porta ad avere troppa fretta di condividere un'idea o un'impressione non considerando il contesto o il tempo necessario per farlo (o anche per ripensarci con calma).

Mi è capitato più di una volta di perdere le staffe e spazientirmi, non prestando attenzione al peso che questo ha, approfittando della velocità di tutti i mezzi di comunicazione d'oggi e non permettendo ad un attimo di attesa in più di guardare le cose con più obiettività.

Strategie di miglioramento

Anche qui, forse si tratta di mediare tra le cose; un eccessivo peso alla comunicazione scritta ha portato un po' di squilibrio, quando invece la consapevolezza che non tutto può essere scritto o premeditato potrebbe aiutare anche ad allenare l'improvvisazione e dare più spazio ad una immediatezza guidata, ragionata. Dando il giusto tempo alle cose.

Forum

La questione della fretta di condividere un'idea o uno spunto si è a volte presentata nel forum, cosa anche positiva perché data dal grande interesse degli spunti. Rileggendo però alcuni interventi con calma mi accorgo ora che potevano essere fatti con sfumature che facessero cogliere meglio l'intento e la prospettiva, o li facessero essere meglio contestualizzati.

Canale

Punti di forza

Nelle riflessioni precedenti ad ogni comunicazione, come accennavo anche relativamente alla riflessione sulla fonte, ho sempre prestato grande attenzione alle possibilità e ai difetti dei diversi canali comunicativi; apprezzando la velocità dei mezzi più comodi e comuni, ma anche la complessità e la formalità di quelli più lenti, nonché ovviamente il valore di una comunicazione completa ed emotiva *vis a vis*. Ho sempre prestato grande attenzione a ciò che a me infastidiva nell'uso che gli altri facevano dei canali comunicativi, per non creare lo stesso fastidio nei destinatari delle mie comunicazioni, prestando attenzione anche alle preferenze specifiche di ognuno ed anche ai vincoli temporali che una informazione chiede: tentando sempre di avere il giusto tempo e la giusta calma per comunicare qualsiasi cosa, mi interrogo spesso sulla modalità meno invadente per interagire, ovviamente mediando questa questione con l'efficacia del canale.

Soprattutto quando si tratta di interagire per la prima volta, ad esempio, rispetto il più possibile una iniziale distanza formale, avvisando prima se sarà necessario un incontro di

persona o soprattutto telefonicamente, per identificare il momento migliore per entrambi, variando così mano a mano il canale per veicolare anche attraverso le modalità non invasive un contenuto di rispetto e apertura alla volontà altrui.

Punti di debolezza

Partendo da quanto indicato come punto di forza, è evidente che una preventiva comunicazione scritta porta a volte a impiegare troppo tempo, rischiando un ritardo ed anche, a volte, le incomprensioni che la comunicazione scritta comporta. Questo è dovuto forse anche ad una mia reticenza alla comunicazione orale, che non mi consente il momento riflessivo che la scrittura ha e che per me è molto utile e importante per chiarire i pensieri. Tale preferenza poi, traslata sull'interlocutore, mi porta spesso a sopravvalutare la pazienza di lettura e l'attenzione del ricevente, che spesso scorre il testo scritto in velocità per ricavarne il contenuto definitivo. Risulta così difficile mettere in evidenza altri aspetti che si vogliono far passare; possibilità, quella di sottolineare o anche, eventualmente, di ripetere, che la comunicazione diretta e immediata (di persona, per telefono, o anche di messaggistica) hanno invece per natura.

Un difetto concreto di questa mia posizione è che, ad esempio, tendo ad utilizzare anche per i messaggi veloci o le chiamate una formalità o uno schema precostituito che spesso inficiano la tempestività della comunicazione: pur identificando bene il canale comunicativo, la ricerca del “modo migliore” non permette di utilizzare la velocità dei mezzi di comunicazione immediata perché perdo del tempo per formulare il messaggio, decidermi ad inviarlo ecc... L'ultima volta che questo è accaduto, ho aspettato ad inviare un messaggio veloce al presidente di un'assicurazione, persona con cui avevo comunque una buona confidenza, ma per timore di aver dimenticato qualcosa. Questo però ha comportato un ritardo, seppur minimo, che ha obbligato a rimandare la riunione che nel messaggio chiedevo.

Strategie di miglioramento

La soluzione migliore che ho identificato è semplicemente quella di considerare i diversi canali per le loro qualità, sfruttando ognuno per le sue caratteristiche. Con la consapevolezza di non poter pretendere una formalità dove non è pensata o necessaria, né una velocità dove non è possibile. Ciò comporta lo sforzo di utilizzare con poca preferenza ogni canale comunicativo, di avere flessibilità nel loro uso, e quindi riconsiderando il valore delle telefonate, ad esempio, da me poco apprezzate. Ma è uno sforzo che sto tentando di fare.

Forum

Il forum ha senza dubbio aiutato la scoperta e l'uso preciso dei diversi canali di comunicazione. Mi sono spesso trovato ad accompagnarli ad una riflessione scritta, però la

prospettiva aggiunta dal diverso tipo di spunti ha decisamente arricchito la conversazione. La condivisione di file multimediali, di grafici e immagini, mi è a lungo sembrata un'aggiunta, anche superflua, e invece mi sono reso conto della sua utilità.

Decodifica

Punti di forza

La decodifica credo sia uno delle mie principali capacità comunicative, data innanzitutto da un perenne tentativo di comprensione della posizione dell'altro. Che mi è possibile anche per una buona capacità di empatia e precisa contestualizzazione della posizione dell'altro. Ritengo di farlo anche grazie ad una grande concentrazione e conoscenza circa il ruolo del corpo e dei particolari atteggiamenti, oltre che dal tentativo di un'attenzione costante alla comunicazione, agli argomenti ed ai loro presupposti, aiutata da una buona flessibilità nei contenuti e nelle tematiche. Questo tentativo di comprensione della posizione dell'altro mi riesce discretamente bene, tanto da riuscire a “fare l'avvocato del diavolo”, come si dice, anche parlando di una terza persona in contumacia. Chiedersi continuamente il “perché”, la causa del comportamento di una persona, e dandogli credibilità e valore, aiuta a comprendere ed accettare la sua posizione. Questa buona capacità di decodifica in autonomia, mettendosi nei panni di un altro, aiuta spesso ad una comunicazione efficace. Limitata da altri aspetti quando a dover parlare sono io, ma riconosciuta anche dagli altri nell'ascolto.

Un esempio banale ma forse evidente dell'utilità dell'attenzione e dell'efficacia della previsione mi viene da un episodio recente, ad un primo ritrovo, in un bar, per l'organizzazione di un dibattito. Tra persone già conosciute ma di una conoscenza superficiale, notavo lo sguardo di uno dei presenti rivolgersi spesso al televisore in cui davano una partita di calcio, immaginando in questo comportamento non tanto una distrazione data da noia quanto da una passione abbastanza impulsiva per quello sport. Ricollegandolo ad alcuni altri comportamenti, mi è parso evidente che si trattasse di un allenatore... Cosa poco dopo confermata dalle richieste di un altro dei partecipanti sulle passioni di ognuno.

Punti di debolezza

Purtroppo, questa buona capacità è ricca anche di punti di debolezza: l'idea di riuscire a comprendere la posizione, le idee e la volontà dell'altro portano ad evitare di chiedere chiarimenti, tentando di basarsi solamente sulla propria analisi. Inoltre, un troppo repentino tentativo di decodifica, porta a prefigurare la comprensione e avere quindi, a volte, una pre-comprensione. E ciò significa anche non riuscire sempre a dare ad ognuno il tempo per

esprimersi per quanto e come voleva... Portando a incomprensioni ma anche ad un certo fastidio, mi rendo conto, nell'altra persona.

Strategie di miglioramento

Da molto tempo sto lavorando sulla pazienza, sull'attesa, per dare ad ognuno il tempo di esprimersi ed evitando di intervenire. Negli ultimi tempi, però, valutavo la necessità di aggiungere a questa apertura anche il “coraggio” di esporsi più attivamente alla comprensione dell'altro: in un secondo momento, chiedendo ma anche esponendo la mia esperienza e le mie sensazioni, a seconda del contesto. Ripensando quindi anche la decodifica come più “relazionale”, e non esclusivamente passiva...

Feedback

Punti di forza

Attivamente, tento sempre di interagire con un ascolto equilibrato e critico, come accennavo sopra, lavorando anche per mettermi nei panni sia dell'interlocutore diretto che di ogni altra prospettiva coinvolta, facendo il cosiddetto “avvocato del diavolo” e tentando di raggiungere un punto di vista il più possibile oggettivo o quantomeno critico.

Dal punto di vista “passivo”, quale ricevitore di feedback, la prospettiva critica rimane, accompagnata anche da un buon tentativo di messa in discussione.

Per esempio, ci sono casi di critiche e feedback negativi a cui ripenso ancora oggi nonostante siano passati anche anni. Cosa comune, forse, ma che per me si verifica anche con questioni minime e “concrete”, oggettive, e non personali.

Punti di debolezza

Credo che il feedback sia uno dei punti più deboli della mia capacità comunicativa, per il fatto di non averci prestato finora sufficiente attenzione. Un focus eccessivo alla mia posizione, nel senso di una disattenzione all'ascolto del ricevente a favore del prosieguo dell'argomentazione, è forse la questione più negativa.

Un altro aspetto è la suscettibilità verso certi feedback, a volte data anche solo da un esagerato peso alle parole o alla sua formulazione, quando invece l'intento era positivo.

Così, ad esempio, alcune delle critiche che ancora mi perseguitano, che portavo come esempio sopra, sono sì sintomo di una buona recettività ai feedback ma anche, senza dubbio, aspetti problematici nella comunicazione con le persone che li hanno formulati e anche in generale.

Una critica che invece posso fare alla mia azione di feedback verso gli altri è la poca “empatia consolatoria”, che in alcune situazioni ha il suo ruolo positivo. Personalmente tendo

invece ad una prospettiva più critica, oggettiva, di cui parlavo, che spesso però non è quanto atteso da chi si confida, soprattutto per aspetti più problematici o in cui sono in difficoltà.

Strategie di miglioramento

Credo che già la consapevolezza di alcuni punti di debolezza stia aiutando a limitarli. Un aspetto che però devo ancora curare molto è l'ultima questione riportata circa i feedback che io dò, con l'obiettivo di unire il valore critico ad una formulazione più positiva, evidenziando gli aspetti ben riusciti e non esclusivamente le difficoltà o i possibili miglioramenti.

Forum

Sono riuscito ad accogliere positivamente i feedback avuti nel forum di discussione condivisa, integrando molti aspetti alle mie prospettive iniziali. Ciò è stato inevitabilmente aiutato dal contesto, ma il dialogo era da subito aperto al confronto, più che ad una comunicazione assertiva.