Possiamo distinguere il parlare tra il comunicare nel fatto che entrambi si basano sull’evoluzione della comunicazione, usando nel primo caso un certo tono, espressione e cadenza per trasmettere determinati messaggi.

Il succo è: non si può non comunicare, sia verbalmente che non, in quanto si è sempre interconnessi. Parlare non è comunicare, dato che non interessa se il messaggio sia stato recepito correttamente, ma è una semplice espressione. Quindi, comunicare si può definire come atto di scambio di informazioni, definendo il canale come mezzo di scambio dei messaggi. Il canale cambia il senso e l’espressione della comunicazione, per quanto riguarda il senso e il modo con cui ci interessa far comprendere il contenuto.

La comunicazione efficace si basa su alcune abilità:

* ascolto attivo, mettendosi nei panni dell’altra persona e in base alle emozioni che si provano. Infatti, per sapere comunicare occorre saper ascoltare, capendo il contesto comunicativo circostante per far meglio arrivare un certo messaggio e sapendo “cogliere” ciò che mi sta intorno
  + questo si basa sull’accettazione e sull’empatia, stabilendo un contatto autentico e accettando l’altra persona
  + richiede grande lavoro su sé stessi, dato che cerca di stabilire una connessione di coppia, rispetto ad esigenze e bisogni e creando un ambiente che permetta la libera espressione
* empatia, attivando il senso emozionale per far sentire a proprio agio e dare un tipo di autonomia responsabile
* credibilità, mantenendo una coerenza da un punto di vista reputazionale e contenutistica, concentrandosi a capire il significato di un’azione non solo per la cosa in sé, ma per il senso emotivo di quello che si comunica
* linguaggio verbale
* linguaggio non verbale

Il senso del tutor è il suo ruolo a metà tra formalità e vicinanza agli studenti; un esempio è l’utilizzo di comunicazione in prima persona e il vivere attraverso le esperienze, per esempio quelle degli altri. L’ascolto attivo si basa sul non giudicare e capire la distanza dal sé, a livello pratico e concettuale. Questo viene dato anche dal tipo di volontà nei confronti delle azioni, andando oltre quello che penso e invece verso il sentimento.

L’empatia parte dal non usare parole proprie, ma invece rispecchiare le parole della singola persona, in particolar modo partendo dalle ultime parole e capire, passo per passo (es. rispetto ad un’esercitazione) dove sta il problema e capire come risolvere. I segnali di contatto fanno in modo che sia meglio dare dei cenni per far capire in che verso avanza la comunicazione, capendo il senso del singolo discorso e improntando il tipo di messaggio.

La comunicazione efficace si basa su uno specifico impiego di tempo, che richiede il suo specifico modo di avere attenzione. Non si nasce imparati, fondamentalmente; occorre saper osservare una serie di piccoli dettagli che permette di acquisire il senso della comunicazione.

L’efficacia viene data dal contatto visivo, l’apertura del sorriso, la gestualità che veicola il messaggio, il volume/tono di voce, humour durante la trasmissione del messaggio, le pause durante la comunicazione e la gestione dello stress. Il punto è di essere sé stessi, impostando il veicolo di comunicazione per non perdersi e sapendo gestire la propria evoluzione. L’efficacia è data dal lasciare un messaggio all’interlocutore.

Il silenzio è ugualmente importante alla parola, sfruttando le pause per fissare i concetti e dando spazio al non detto, capendo come gestire la singola data e la singola situazione, osservando le cose nel modo giusto e definendo le modalità di trattamento del contenuto.

Il parlare in pubblico richiede di concentrarsi principalmente sul contenuto e il resto “viene da sé”, allenandosi a vederci, chiedendo anche consiglio quando possibile. Quando utile, occorre spostare l’attenzione su qualcos’altro; attenzione all’attenzione verso gli altri, quindi non concentrandosi ugualmente su una intera platea.

Occorre quindi fare un compromesso tra la propria identità e l’impostazione dell’agire in pubblico, sperimentando in base alle esperienze.