

COMUNICAZIONE



I COMPORTAMENTI DELL'INTERLOCUTORE

Dott.ssa Laura Kluzer

7-8 maggio 2013



AGGRESSIVO

- Aggressività per ottenere attenzione senza un reale bisogno

Evitare di assecondare perché:

- Si favorisce atteggiamento aggressivo
- Si è scorretti nei confronti dei cordiali
- I cordiali diventano aggressivi a loro volta

Rinforzare i suoi atteggiamenti migliori ignorando i negativi



L'aggressività come mancato rispetto delle aspettative

- L'aver indotto nell'altro delle aspettative e non averle rispettate, porta spesso quest'ultimo a sviluppare un atteggiamento di aggressività.
- La soddisfazione del cliente, se misurata successivamente all'aver ricevuto un servizio, non è proporzionale alla qualità del servizio stesso, ma piuttosto al livello di aspettative



L'aggressività come bisogno di ascolto

- Quanto più una persona teme di non ottenere ascolto alle proprie esigenze dalla controparte, tanto maggiore sarà l'aggressività con cui si porrà per raggiungere il proprio obiettivo: se io temo che dall'altra parte non vi sarà ascolto per le mie istanze, assumo un comportamento aggressivo al fine di impossessarmi dell'attenzione necessaria.



Come gestire l'aggressività

FAR SFOGARE LA TENSIONE

- Dimostrare interesse.
- Lasciare da parte qualsiasi altro argomento o attività.
- Non reagire in modo competitivo.
- Non alzare la voce.
- Non fissare/sfidare con lo sguardo.
- Respirare e non prenderla sul personale.
- Mantenere il volume della voce basso ed il ritmo lento.
- Non reagire in modo remissivo.
- Non accettare insulti e non fare spallucce.



Come gestire l'aggressività

NON SEMBRARE IN CRISI

- Se il timore è quello di non ottenere soluzione di un problema una persona insicura genera nell'aggressivo ancora maggior ansia e dunque aggressività



VALORIZZARE IL MALCONTENTO E DIMOSTRARE EMPATIA

- fa bene ad essere arrabbiato...
- immagino che sia stato fastidioso...
- anch'io al suo posto...

evitare frasi del tipo:

non se la prenda per così poco...

non c'è bisogno di arrabbiarsi...



CHIEDERE APPROFONDIMENTI

- Far ripetere.
- Chiedere tempi, nomi e quant'altro dia l'impressione di voler prendere in mano la faccenda.
- In casi di particolare aggressività, prendere appunti facendo ripetere all'altro lentamente: avrà un effetto rassicurante



ASSUMERE LA COLPA DI QUANTO ACCADUTO

- Dare la colpa a terzi e dunque a variabili incontrollabili, genera ulteriore ansia.

DARE SOLUZIONI E TEMPI CERTI

- Se non abbiamo tempi certi, dare il tempo in cui saremo in grado di darli
- evitare i se, faremo, vedremo, la contatteremo, etc.
- **Chiamare in causa figure di rilievo:** “coinvolgerò il direttore per risolvere il caso, e mercoledì in tarda mattinata le farò sapere come procederemo per risolvere il problema...”



IMPORTANTE

- Il miglior comunicatore non è quello che vince, ma piuttosto quello che fa sì che l'altro ammetta da solo d'aver sbagliato o essersi comportato male.
- Il momento di scontro può essere una buona occasione per migliorare e stabilizzare il rapporto: è nel momento di difficoltà che possiamo dimostrare all'altro quanto teniamo a lui, impegnandoci per risolvere il problema
- L'utente che aggredisce per un problema reale, dimostra comunque interesse affinché la cosa sia risolta nell'ambito dei rapporti preesistenti, e dunque senza interromperli: in tal senso è meglio una persona che esprima il suo disagio, anche se in maniera forte, piuttosto di una che interrompe direttamente la relazione.



LOGORROICO

- PER BISOGNO DI COMUNICARE

“capitale di comunicazione”

- PER INSICUREZZA

L'insicurezza nelle relazioni, intesa come timore di non essere accettato e/o apprezzato, può portare gli individui a cercare conferme in tal senso parlando in continuazione. Il soggetto logorroico in questo modo cerca **ATTENZIONE e APPROVAZIONE**



LOGORROICO

- 1. Utilizzare domande con risposta chiusa, tali da non permettere digressioni incontrollabili da parte dell'interlocutore.
- 2. Riportare al filo del discorso:” finisca di dirmi quella cosa... comunque rispetto quella cosa che stava dicendo... guardi non riesco a seguirla, stava dicendo... “
- 3. Dimostrare un iniziale totale interesse per l'interlocutore, tale da rinforzarlo dall'inizio nel suo problema di insicurezza, legato al timore di non piacere o di non essere accettato dall'altro



LOGORROICO

- 4. Una volta contenuta la sua tendenza ad essere logorroico, non sentirsi in colpa!
- 5. PUNTARE SUL SUO SENSO CIVICO: “guardi, la devo lasciare in quanto ho delle persone in attesa... ora devo lasciarla in quanto devo rispondere a delle altre richieste...”
- 6. Ma se dall'altra parte non dovessimo trovare sufficiente senso civico, potremmo PUNTARE SUL SUO EGOISMO: “guardi, ora la devo lasciare altrimenti non riesco a prepararle la documentazione...”



IMPAZIENTE

- **Il furbo...**
- » colui che dimostra fretta e impazienza per ottenere le cose più in fretta, pur non avendone un reale bisogno.
- Assecondando questo tipo di comportamento ci si può trovare nel tempo afflitti da continue urgenze. In tal senso è necessario avere l'accortezza di non favorire richieste d'urgenza che non siano il frutto di nostri errori.
- Quand'anche si decidesse di favorire una richiesta d'urgenza causata dal cliente, è comunque importante sottolineare l'unicità del caso.



IMPAZIENTE

- Far rispettare l'ordine delle richieste è utile per stabilire una regolarità nell'arrivo delle stesse. Garantisce inoltre tutti quei clienti che, avendo avuto un comportamento corretto, si vedrebbero non tutelati, e comincerebbero a loro volta a chiedere le cose con maggiore pressione.



IMPAZIENTE

- **L'impaziente furbo agisce su più piani:**
- chiede sempre le cose con urgenza
- minaccia e brontola
- manipola: per fortuna che ho trovato lei... con il suo collega ho sempre difficoltà a farmi seguire con rapidità....attenti a non cascarci!
- Impazienza causata da mancanza di tempo può essere il frutto di una nostra inefficienza: bisogna dare una risposta adeguata che compensi il disagio: importante far percepire agli altri eventuali clienti presenti o a conoscenza del fatto, che l'agevolazione data al cliente impaziente è relativa ad un nostro disservizio



IMPAZIENTE IN CODA

- Mettono ansia, borbottano, ci mettono tutti contro...
- non farci prendere dall'agitazione
- dimostrare massima efficienza
- Evitare di interrompere il lavoro con continue telefonate, rimandandole a dopo; se sono numerose, staccare il telefono
- Evitare di chiacchierare con i colleghi, anche se questo non influisce sulla velocità del lavoro



TIMIDO

- La timidezza è data dalla paura di esporsi e di essere valutati negativamente dagli altri.
- evitare di sottolineare la timidezza: non arrossisca; non si deve vergognare; non sia timido, non creare attese: adesso è il suo turno...
- non manipolare: È d'accordo vero? Ha capito vero? » contento del risultato?... il timido difficilmente si espone esprimendo il proprio dissenso!



IL PIGNOLO

- ...per bisogno di sentirsi al centro dell'attenzione
- è il comportamento tipico di chi vuole evidenziare le nostre lacune per sottolineare la propria competenza/bravura. In tal senso stiamo comunque parlando di un soggetto insicuro, e risulta utile dimostrare che lo apprezziamo, evitando di entrare in competizione:...ha fatto bene a dirmelo! Se è così verificherò e apporterò le dovute modifiche...



Per esperienze poco confortanti...

- La persona che abbia visto più volte disattese le proprie richieste, per scarsa attenzione o impegno, si dimostrerà diffidente verso chiunque le offra un servizio, anche se quest'ultimo non centra nulla con le sue esperienze precedenti! Verso queste persone è utile dimostrare pazienza
- dimostrare empatia per i disagi patiti e per la sua “giusta” diffidenza
- fornire numerosi dati indicare come verrà svolto il servizio che si offre
- chiedere chiarimenti relativamente alla sua sfiducia, ed utilizzarli per spiegare in modo esaustivo per quale motivo ora può stare tranquillo



L'INSICURO

- L'insicuro non sa bene ciò che vuole:
facciamogli capire di cosa ha bisogno
- facciamogli scegliere la soluzione più
adatta a lui



**COMUNICARE
E' MOBILITARE L'ENERGIA UMANA
E FOCALIZZARLA VERSO OBIETTIVI COMUNI DI
SUCCESSO**