

- *Materiale divulgativo di volume di: Trevisani, Daniele (2005). **Negoziazione Interculturale: Comunicazione oltre le barriere culturali**. Dalle relazioni interne sino alle trattative internazionali". Franco Angeli editore, Milano.*
- *Materiale protetto da copyright dell'editore e dell'autore, è proibita la riproduzione non autorizzata o l'utilizzo del testo senza citazione della fonte.*



Fonte:

- ➔ Trevisani, Daniele (2005). **Negoziazione Interculturale: Comunicazione oltre le barriere culturali**. Dalle relazioni interne sino alle trattative internazionali". Franco Angeli editore, Milano. Cap. 1
- ➔ Articolo a cura di www.studiotrevisani.it Ricerca e Consulenza in Comunicazione e Management

La comunicazione che funziona vs. l'incomunicabilità: le ripercussioni sulle performance aziendali e sui rapporti personali

L'incomunicabilità è la condizione che impedisce alle persone di entrare in contatto profondo e condividere il pensiero. La comunicazione costruttiva si prefigge invece di attivare uno scambio significativo tra due o più menti per poter "costruire qualcosa assieme".

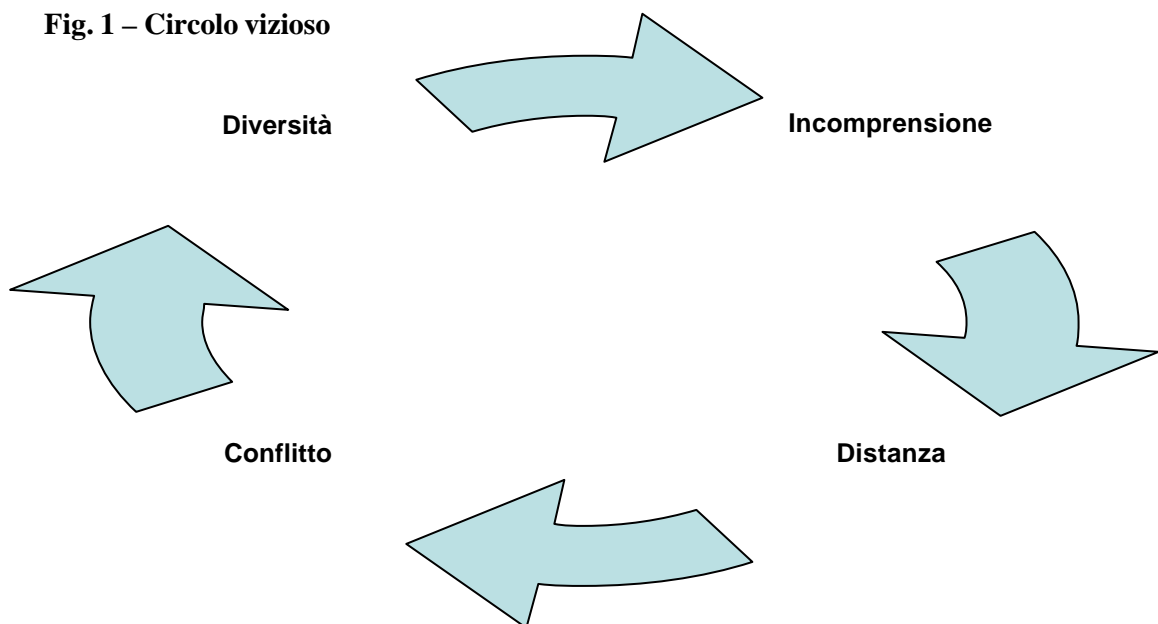
L'essenza stessa della negoziazione è un tentativo di **'costruire assieme,'** mosso dalla necessità di "agire con" per raggiungere scopi che nessuna delle parti – da sola – è in grado di raggiungere (**"agire senza"**).

La necessità di dover cooperare porta le persone e le aziende a dover scambiare qualcosa, incontrarsi, e in un certo senso le obbliga a comunicare.

Moltissime persone, sul pianeta, sperimentano l'incomunicabilità ogni giorno, e desiderano passare ad una comunicazione più costruttiva, lo desiderano col cuore, ma non sanno come farlo. Mancano letteralmente gli strumenti operativi – nella scuola e nell'azienda – per affrontare sistematicamente il problema dell'incomunicabilità e dirottare le energie verso la comunicazione costruttiva.

Possiamo subito immaginare quali siano gli effetti di un incontro negoziale o di una relazione umana dominata dall'incomunicabilità: conflitto, incomprensione, disaccordo, ansia, distanza. Il nostro scopo è capire su quali leve agire per trasformare una possibile incomunicabilità in un incontro costruttivo.

Fig. 1 – Circolo vizioso



- ☞ *Materiale divulgativo di volume di: Trevisani, Daniele (2005). **Negoziazione Interculturale: Comunicazione oltre le barriere culturali**. Dalle relazioni interne sino alle trattative internazionali". Franco Angeli editore, Milano.*
- ☞ *Materiale protetto da copyright dell'editore e dell'autore, è proibita la riproduzione non autorizzata o l'utilizzo del testo senza citazione della fonte.*
-

1.1. Il bisogno di “smontare” e far emergere le diversità nascoste

Il problema dell'incomunicabilità tocca le sfere più diverse: lo vediamo nei rapporti tra marito e moglie, tra genitori e figli, tra docenti e alunni, tra amici, tra colleghi, tra aziende, ma – ad un livello superiore – tra religioni, nazioni, regioni diverse. Questo “mostro” agisce anche nel contatto tra aziende nei rapporti di business.

Le società del consumo, i mass media, la scuola, persino l'educazione familiare, lo alimentano quando bloccano l'espressione delle emozioni, e l'ascolto empatico, educando le persone ad essere sempre più individualiste, chiuse, egoiste, centrate solo su di sé.

Il risultato della crescita in una società emotivamente morta crea l'atteggiamento di chiusura: smettere di ascoltare e capire, irrigidirsi, divenire incapaci di essere flessibili e adattivi, di essere efficaci fuori dal proprio “spazio ristretto”.

Il problema dell'incomunicabilità si collega immediatamente a quello della performance e dei risultati del lavoro di gruppo nelle aziende.

Non esiste prestazione umana avanzata nella quale sia possibile agire da soli. Ovunque si operi con altri, avvengono **micro-collisioni culturali**.

Anche il più solitario dei navigatori deve concordare con i progettisti della barca le dotazioni e le strutture che vorrà avere a bordo, e avviene una micro-collisione di culture (marinaio vs. ingegnere), superabile solo con la ricerca di un intento comune e di un linguaggio comune. L'atleta negli sport individuali deve comunicare con il proprio coach in vari momenti della preparazione, dando anche qui spazio ad una micro-collisione culturale (atleta vs. metodologo).

Lo stesso accade in ogni negoziazione d'acquisto, ad esempio nell'acquisto di un corso di formazione, tra la cultura del pedagogista o formatore serio (risultati gradualmente e frutto di un percorso di crescita) e la cultura di un ufficio acquisti o un responsabile commerciale (risultati subito).

L'unica possibilità di cooperazione è data dalla ricerca di un traguardo comune. **Questo richiede “smontare” le diversità, riconoscerle, farle uscire dal retrobottega della comunicazione e portarle sotto i riflettori.**