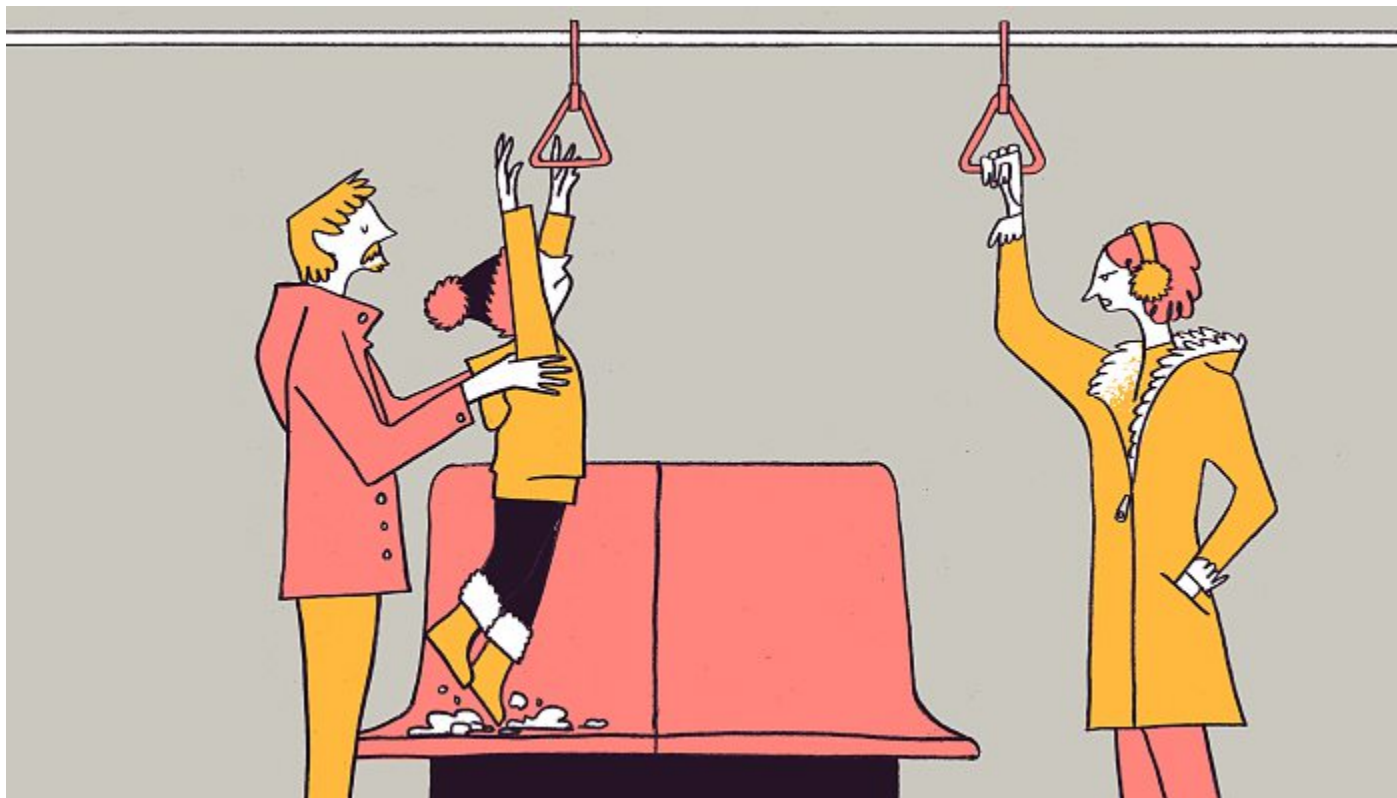




HA STILE?

Convivenza sui mezzi pubblici

Questa è una nuova rubrica dedicata a piccoli e grandi dilemmi della vita di tutti i giorni: come comportarsi a un pranzo formale, rispondere a un invito o ringraziare con eleganza? A ritmo mensile, la nostra consulente di comunicazione Nathalie Luisoni risponderà alle vostre domande.

Sui mezzi pubblici mi capita di vedere bambini con le scarpe in piedi sui sedili, anche quando sono accompagnati da adulti. È opportuno fare un'osservazione ai genitori? Mauro, Ascona

Caro Mauro, dipende da quanto è attrezzato a farsi scivolare di dosso l'ondata di frecciate con cui, nella peggiore delle ipotesi, potrebbe venire bersagliato. Lungi da me voler apparire disfattista: nonostante le notizie quotidiane non siano sempre incoraggianti, confido nel valore del senso civico in tutte le sue sfaccettature.

Ho perso il conto delle volte in cui ho assistito a dichiarazioni del tipo: "Non ho nulla contro le critiche, anzi, se sono costruttive aiutano a migliorarmi!". Ma raramente alle parole ho visto seguire i fatti per una durata che va oltre il classico siparietto di facciata. Quindi, di fronte a queste affermazioni, il mio pensiero è

sempre lo stesso: suonano più sincere le finaliste di Miss Universo quando, a pochi secondi dall'incoronazione, proclamano di desiderare la pace nel Mondo!

Questa bassa soglia di tolleranza verso le opinioni altrui, oltre a meccanismi di natura psicologica, è legata a una sorta di distorsione percettiva che ci porta a vivere i feedback come attacchi personali e, di riflesso, a reagire d'istinto (anche quando si sta dalla parte della ragione).

La buona notizia? A tutto c'è rimedio! Una comunicazione empatica e ben calibrata può fare la differenza, quindi proceda senza lasciarsi frenare dai diktat della tradizione: anche se secondo le più antiche prescrizioni del bon ton sarebbe maleducazione far notare agli altri la propria maleducazione, in questo caso ci troviamo di fronte a un tema di pubblico interesse – il rispetto dello spazio sociale – quindi uno strappo alla regola non solo è lecito, ma è quasi d'obbligo!

Provi a porre le basi per un dialogo aperto e costruttivo: eviti di concentrarsi troppo su cosa dire, ma punti su come dirlo. Liberi il suo messaggio da ogni forma di risentimento e, soprattutto, faccia in modo che si focalizzi sul comportamento e non sulla persona.

E se il suo feedback non dovesse sortire l'effetto sperato? Si allontani da quei piedi che stanno al posto (o meglio: sul posto!) sbagliato: a volte un gesto ben assestato può essere più significativo di molte parole.

NATHALIE LUISONI

ESPERTA IN COMUNICAZIONE



Per i vostri quesiti:
cooperazione@coop.ch
 Redazione Cooperazione,
 Consulenza, c.p., 4002 Basilea