
Nicoletta De Col

www.formazionevenezia.blogspot.com

**DAL CV
AL COLLOQUIO DI LAVORO**

**MAFALDA E LINUS
CI INSEGNANO
A COMUNICARE**

LAVORATORIO.IT

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| Introduzione | 3 |
| I - L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE | 4 |
| ■ La corretta terminologia e la scelta dei vocaboli | 6 |
| ■ La comunicazione non verbale | 9 |
| ■ Occhio allo stile manipolatorio | 11 |
| ■ Le regole fondamentali della buona comunicazione | 13 |
| II - LA PRIMA IMPRESSIONE | 15 |
| ■ Le aspettative | 17 |
| ■ L'abito fa il monaco | 19 |
| ■ Gli stereotipi | 22 |
| ■ Il rispetto dei ruoli | 24 |
| ■ L'interpretazione | 25 |
| III - L'EMPATIA | 28 |
| IV - LA GESTIONE DELLO STRESS | 30 |
| ■ Postfazione e note sull'autrice | 33 |

Introduzione

Sarebbero necessari libri interi per affrontare in modo esaustivo il tema della comunicazione interpersonale e delle sue implicazioni specifiche durante la ricerca di un lavoro. Molto più semplicemente, con questi appunti ho inteso creare degli spunti di riflessione o un punto di partenza per chi volesse iniziare ad interessarsi di questi concetti.

Il tutto con l'aiuto dei fumetti, un'idea che mi è venuta mentre, in tutto relax, leggevo alcune strisce di Mafalda: erano perfette per le mie lezioni di orientamento lavorativo! Riuscivano a spiegare alcuni concetti che, a volte, possono rimanere astratti o sembrare troppo banali.

Il fumetto si è rivelato utilissimo per rendere concreto e gradevole il concetto e per dimostrare come i processi di comunicazione interessati siano presenti in modo sottile, magari apparentemente banale, anche nella vita quotidiana.

Nicoletta De Col
Psicologa del lavoro e orientatrice
www.formazionevenezia.blogspot.com

CAPITOLO I

L'importanza della comunicazione

La comunicazione è un elemento onnipresente nella nostra vita quotidiana, importante ed essenziale in ogni suo aspetto ed in ogni momento della nostra vita. E' dunque molto importante anche nelle diverse fasi della ricerca di un lavoro.

L'importanza della comunicazione penso sia condensata in questa "regola" (chiamata assioma dal suo autore, lo psicologo austriaco Paul Watzlawick) **"non si può non comunicare"**.



Cosa è successo in questo confronto fra Charlie Brown e Lucy? Non si può dire che Lucy abbia ascoltato. Anzi, Lucy non ha proprio voluto ascoltare: non ha voluto discutere sul fatto se avesse torto o meno. E siccome "non si può non comunicare", cambiando argomento, Lucy in realtà ha detto molte cose: non ti voglio ascoltare, non voglio avere torto, anzi per questo ti offendo.

Se riusciamo a comprendere questa prospettiva, possiamo scoprire che l'assioma di Watzlawick trova moltissime applicazioni. E qualche paradosso. Ad esempio, dobbiamo ammettere che anche un morto comunica: comunica che è morto!

Il silenzio è, infatti, un aspetto molto importante della comunicazione. Pensiamo a quante volte, durante alcune conversazioni, si dice qualcosa pur di rompere il silenzio, spesso considerato imbarazzante.



Durante un colloquio di lavoro, se rimaniamo in silenzio, esso verrà interpretato in mille modi diversi: a seconda di quanto e cosa abbiamo detto prima, della persona che ci sta di fronte, delle sue esperienze, eccetera.

Anche quando siamo alla ricerca di un nuovo lavoro, la nostra capacità di comunicare si rivela dunque fondamentale. Per questo motivo, dobbiamo domandarci quali sono le modalità che ci permettono di comunicare meglio rispetto ad altre: dall'uso di una corretta terminologia, alla comunicazione non verbale, alla capacità di riconoscere gli stili espressivi nostri e del nostro interlocutore. Tutti argomenti che vado ad affrontare, sempre in maniera schematica e con l'aiuto dei fumetti, nei prossimi paragrafi di questo capitolo.

La corretta terminologia e la scelta dei vocaboli

La scelta e la padronanza di una determinata terminologia sono fondamentali anche, o soprattutto, nel corso di un colloquio di lavoro. Questa volta è Mafalda che riesce a dimostrarci come l'uso di alcuni termini piuttosto che altri possa fare la differenza:



Dire che Manolito ha il singhiozzo permette agli altri di capire facilmente cosa esso comporti: tutti abbiamo avuto almeno una volta nella vita il singhiozzo. Conosciamo i comportamenti involontari che esso implica, anche se non li sappiamo definire esattamente e con precisione. Conosciamo il significato della parola e siamo in grado di accostarla ad un'immagine ben precisa. In altre parole, sappiamo immaginare il rumore del singhiozzo, il nostro corpo che sussulta, eccetera.

Ma nel fumetto qui sopra, Mafalda e Felipe non si accontentano di sapere cosa sia il singhiozzo. Vogliono approfondire il concetto al fine di poterlo eliminare: più si conosce il nemico, più è facile sconfiggerlo. I nostri amici scoprono così che per descrivere il singhiozzo esiste un modo più elegante, ricercato e complesso. Talmente complesso che la persona colpita dal singhiozzo può persino sentirsi importante.

Questo è un meccanismo che si sviluppa spesso nelle dinamiche della comunicazione. Ad esempio, se il nostro medico ci parlasse della nostra malattia come se fosse nostra nonna, sicuramente la nostra comprensione sarebbe molto buona, ma in noi sorgerebbe il dubbio: "Forse, non è un dottore molto bravo" soprattutto se non avesse usato termini tecnici, propri della sua professione.

La situazione ideale sarebbe quella in cui il nostro dottore indicasse la nostra malattia prima con termini specifici, "da medico", e poi man mano ne spiegasse il significato. In questo modo potrebbe mantenere la sua professionalità, garantendo la comprensione dell'utente/cliente. Il dottore potrebbe riuscire a spiegarci come risolvere la nostra "ostruzione nasale" e non semplicemente il raffreddore.

Queste dinamiche, ovviamente, si sviluppano anche durante un colloquio di lavoro. Se un operaio specializzato deve parlare dell'uso del muletto, è fondamentale che dimostri di conoscere la terminologia e non soltanto l'aspetto puramente pratico del suo lavoro, perché quando il capo cantiere gli dirà cosa dovrà fare, anche il neoassunto dovrà essere in grado di capire.

E' dunque importante scegliere un livello di linguaggio, uno "stile" di comunicazione adeguato al contesto. Ma si rivela importante anche la scelta delle singole parole:



Ecco un esempio di come esprimere lo stesso concetto, con parole più accattivanti, durante un colloquio di lavoro: "non voglio fare questi orari di lavoro" è molto diverso dal dire "la mia disponibilità lavorativa non può rientrare in queste fasce orarie".