



# PAROLE FACILI

**Come rispondere subito e bene  
a domande e obiezioni in ogni  
situazione professionale.**

Per imparare a improvvisare  
discorsi efficaci usando quello  
che c'è.

# Sommario

1. Che cos'è l'improvvisazione
2. Problemi e funzionamento
3. Soluzioni che complicano
4. Tecniche pratiche per improvvisare
5. Allenamento

Che cos'è  
l'improvvisazione.

# Quando improvvisare

- un cliente ci pone una domanda su un prodotto o un servizio
- ci viene posta un'obiezione
- ci viene chiesto un chiarimento
- ci viene chiesto che cosa possiamo fare per
- ci viene chiesta opinione su
- ci viene chiesto il permesso di

# Perché improvvisare

- per rispondere su misura
- per rispondere a quella persona che è lì in quel momento
- per rispondere davvero
- per far sentire che stiamo davvero rispondendo
- per migliorare la relazione con l'interlocutore

# Problemi frequenti quando improvvisiamo.

- “Non mi vengono le parole adatte e mi blocco”
- “Ansia, incapacità di organizzare le argomentazioni”
- “Prontezza nella risposta e sicurezza/autorevolezza trasmessa”
- “Ho il concetto ma non riesco ad esprimermi bene, uso parole inutili e perdo il filo del discorso”
- “Ho il timore di dimenticare qualcosa e non esprimere tutto quel che ho da dire. Del giudizio altrui”

**Come si  
improvvisa?**

# Che cos'è l'improvvisazione?

Un discorso creato sul  
momento.

# Che cosa vuol dire discorrere?

Muoversi di qua e di là con le parole grazie a un ragionamento.

# Che cos'è un ragionamento?

**premesse > inferenza > conclusioni**

**Possiamo fare inferenze, cioè  
ragionamenti, ad alta voce?**

**Sì.**

**Facciamo mai ragionamenti improvvisi,  
cioè con premesse arrivate sul momento?**

**Sì.**

# Che cos'è, allora, l'improvvisazione?

Una inferenza ad alta voce, cioè  
un ragionamento ad alta voce,  
con premesse arrivate sul  
momento.

# Cosa cercheremo di fare:

1. Alleggerire il lavoro
2. Dire ciò (solo) che serve
3. Usare tecniche per cercare contenuti e impostare un semplice discorso/dialogo

# Problemi e funzionamento.

**Torniamo ai  
problemi lamentati.**

- “Non mi vengono le parole adatte e mi blocco”

**Le parole ci sono già, sono lì  
nella frase di chi ci parla, vanno  
solo guardate: sono le premesse.**

- “Ansia, incapacità di organizzare le argomentazioni”

**Dobbiamo fare solo ciò che i tempi e le circostanze permettono di fare: ragionare ad alta voce.**

- “Prontezza nella risposta e sicurezza/ autorevolezza trasmessa”
  1. c’è un incendio in corso?
  2. per improvvisare dobbiamo solo ragionare ad alta voce

- “Ho il concetto ma non riesco ad esprimermi bene, uso parole inutili e perdo il filo del discorso”

**Non serve avere nessun concetto.**

**Perché è tutto nelle premesse.**

**E poi dobbiamo solo ragionare ad alta voce.**

- “Ho il timore di dimenticare qualcosa e non esprimere tutto quel che ho da dire. Del giudizio altrui”

**Se stai improvvisando, cioè ragionando ad alta voce, che cosa puoi dimenticare, visto che stai improvvisando, cioè ragionando ad alta voce?**

Perché può risultare difficile  
improvvisare e da dove può  
venire il blocco?

# Problemi

- Multitasking
- BIAS della conferma
- “Psicotrappole”
- Concezione errata della memoria
- Gara di status
- Timore del giudizio

# Multitasking

# PROBLEMA 1: facciamo fare al cervello 3 cose contemporaneamente

- ascolto
- ragionamento sulla risposta
- riformulazione continua della risposta, in quanto nel frattempo chi parla aggiunge elementi

## PROBLEMA 2: il succo per rispondere di solito si trova alla fine di ogni battuta/intervento

- riformulazione continua della risposta, in quanto nel frattempo chi parla aggiunge elementi

## PROBLEMA 3: la nostra risposta/battuta sarà slegata e recitata

- percepita finta
- percepita fuori tema

# Come funziona davvero il multitasking.

# BIAS della conferma

**RISCHIO: proiezione delle nostre  
emozioni sulle affermazioni e  
domande degli interlocutori.**

# **BIAS della conferma**

**Un filtro fra noi e le persone**

# **“Psicotrappole”**

**(rif. Giorgio Nardone)**

# “Psicotrappole”

## Falso mito 1: possibilità di controllo degli stati fisiologici

- Eccezione 1: controllo possibile grazie alla rappresentazione
- Eccezione 2: affanno

# “Psicotrappole”

## Falso mito 2: il controllo di tutte le variabili in campo

- Illusione del ragionamento perfetto > BLOCCO
- Soluzione: “spegnere il fuoco aggiungendo legna” > la legna che ho già

# Problema della memoria

# Vecchia concezione

# Computazionalismo

**Teoria oggi più accreditata**

**MEMORIA COME PROCESSO**

**Più ricordo e più ricordo:  
ricostruzione.**

# Gara di Status

**Ho un male al ginocchio...**

**Sapessi io...**

# Giudizio

# Il timore del GIUDIZIO.

# Quando avalliamo il giudizio altrui?

- quando non ci crediamo (insicurezza)
- quando avalliamo in nostro giudizio sugli altri

**Giustifico il mio giudizio sulle altre persone.**

**Giustifico il giudizio dalle altre persone su di me.**

**Mi sento insicuro/a.**

# Torna il multitasking:

- cerco le idee
- giudico le idee mentre le cerco

# **Come fare per superare il blocco dell'auto giudizio?**

Come di solito cerchiamo le idee:



12 ricette da zef  
idee e idee

# Come DOVREMMO CERCARE le idee:

12 ricette a zucchero  
per le idee

1.ufficio ricerca  
delle idee

2.ufficio  
valutazione  
delle idee

Soluzioni che  
complicano.

# DISCORSI PRONTI.

Presentano problemi (per l'improvvisazione):

- Non rispettano il nostro funzionamento naturale
- Risultano percepiti fuori tema/finti
- Ansia da prestazione
- I D.P. non sono improvvisazione
- spreco di energie e occasioni

**Ma allora a che cosa  
servono i discorsi pronti?**

**Allenamento.**

# (Complicazioni)

- Discorsi pronti (vedi sopra)
- Controllo fisiologico
- Voler dire TUTTO (monologo)
- Voler dire le cose giuste
- Voler dare consigli giusti

# Tecniche pratiche per improvvisare.

# OBIETTIVO: IMPROVVISARE trovando e usando le parole in modo facile

1. Alleggerire il lavoro
2. Dire ciò che serve
3. Trovando i contenuti

# Esempio

**D: Stefano, il mio problema è proprio questo, “trovare i contenuti”.**

**R 1/2: Sì, il problema è questo, “trovare i contenuti”. Trovare i contenuti diventa un problema quando penso che debbano esserci già. Se penso che i contenuti debbano già esserci, non ho ragione di trovarli, ci sono già.**

# Esempio

D: Stefano, il mio problema è proprio questo, “trovare i contenuti”.

R 2/2: Ma se li devo trovare significa che non sono già lì. O perlomeno non li vedo. Ancora. Per trovare i contenuti, allora, devo poterli vedere, e per poterli vedere devo cercarli. Ecco il vero lavoro: non “trovare i contenuti”, ma cercarli.

# Il metodo **ACCETTA & SVILUPPA**

1. ascoltare (cercare)
2. accettare (trovare)
3. sviluppare (usare)

# ACCETTA & SVILUPPA

Step 1: ascoltare (cercare)

1. Postura fisica di ascolto
2. Postura mentale di ascolto (epokè)

**Il vero FOCUS: chi parla e  
il suo contenuto.**

# ACCETTA & SVILUPPA

Step 2: accettare (trovare)

1. Guardo le premesse
2. Guardo il premettente
3. Accetto le buone ragioni

# Chi parla esterna:

1. fatti, eventi, informazioni (dati)
2. emozioni
3. bisogno mancato

Rif. Marshall Rosemberg

# Che cosa sono i dati?

**I dati sono le premesse  
(necessarie per l'inferenza: trovare le  
conclusioni).**

**Accettare = dare  
temporaneamente ragione  
a chi parla.**

# ACCETTA & SVILUPPA

## Step 3: sviluppare (usare)

1. Uso le premesse che ci sono (nella frase di chi mi parla).
2. Ripeto le premesse.
3. Accetto i miei pensieri che arrivano ripetendo e usando le premesse.
4. Osservo la mia idea che prende forma.

# ACCETTA & SVILUPPA

## FASI

1. ascolto
2. restituisco
3. sviluppo
4. (concludo)

{ accetta  
&  
sviluppa

**Sviluppare = usare quello  
che c'è già.**



PAROLE FAC

[deschi.com](http://deschi.com)

# CHI, di fatto, trova le idee?

La persona che abbiamo davanti,  
che fa il grosso del lavoro per noi:  
ci offre le idee.

# ESEMPIO

*“Due mesi per la consegna? Sono troppi, due anni fa non ci voleva tutto questo tempo!”*

# ESEMPIO

*“Per dare una risposta più giusta al cliente, è meglio proporre il prodotto più conveniente per il cliente oppure il prodotto che ci dà subito più marginalità?”*

# ACCETTA & SVILUPPA

1/10

## INDAGINE ESPRESSO

# ACCETTA & SVILUPPA

2/10

LE PARALLELE

# ESEMPIO

*“Va bene, ma se invece mi imparo a memoria delle frasi giuste per ogni occasione?”*

# ACCETTA & SVILUPPA

3/10

## GUELFI E GHIBELLINI

# ACCETTA & SVILUPPA

4/10

## GIOCO DELL'ESCLUSIONE

# ACCETTA & SVILUPPA

5/10

## GIOCO DELLA METAFORA

# ACCETTA & SVILUPPA

6/10

## GIOCO DELL'INIZIALE

# ACCETTA & SVILUPPA

7/10

## GIOCO DEL TENENTE COLOMBO:

- intendevi dire che...
- in sostanza stai dicendo che...
- in altre parole...

# ESEMPIO

*“Come fai a dire che questo  
metodo funziona per tutti?”*

# ACCETTA & SVILUPPA

8/10

RACCONTO DI UNA STORIA

# ACCETTA & SVILUPPA

9/10

USO DI ERRORI e LAPSUS

# ACCETTA & SVILUPPA

10/10

**DOMANDARE** (faccio domande di cui non conosco la risposta):

- Come mai è successo...?
- Che cosa hai fatto tu?
- Quale potrebbe essere la causa?
- Che cosa hai provato tu?
- Quando senti di più questo blocco?



PAROLE FAC

[deschi.com](http://deschi.com)

# **Esempio pratico.**

## **Scena Totò e Peppino de Filippo.**

# Allenamento.

# 4 fasi dell’allenamento

- osservare gli altri (stando noi nel ruolo di terzi)
- osservare gli altri quando ci rispondono
- osservare se stessi (DOPO)
- osservare se stessi (DURANTE)



# ACCETTA & SVILUPPA