



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. ~~vacillate~~ the
idle idee

Come DOVREMMO
CERCARE le idee:

1	ricerca	idee
2	calcolo	idee
3	analisi	idee
4	valutazione	idee
5	selezione	idee
6	implementazione	idee
7	monitoraggio	idee
8	aggiornamento	idee
9	revisione	idee
10	chiusura	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 Rosenberg

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

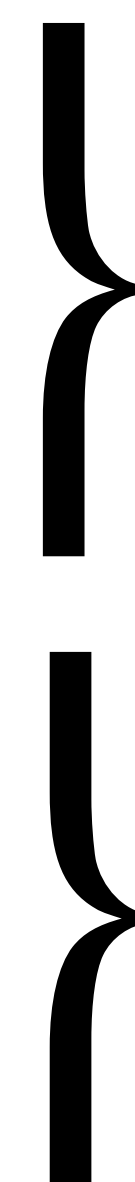
FASI

1. ascolto

2. restituisco

3. sviluppo

4. (concludo)



accetta

&

sviluppa

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



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?



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)

A high-quality photograph of a white ceramic coffee cup filled with a frothy, golden-brown beverage, likely a latte or cappuccino. The cup sits on a matching white saucer. The background is a soft, out-of-focus light gray, creating a clean and minimalist aesthetic. The lighting is soft, highlighting the texture of the foam and the smooth surface of the cup.

ACCETTA & SVILUPPA