

BACKSTAGE

... prepariamo la valigia



Credit: Comunicare Positivamente è un libro scritto da Solidea Vitali.

E sì! C'è sempre una fase di preparazione dietro alla scrittura di un libro...

La mia è più una preparazione mentale. I contenuti ci sono: tutti fissati nella mia testa. Aspettano solo di venir fuori e di esser messi nero su bianco nelle pagine che seguiranno.

Sono le 16 e 40 minuti di un pomeriggio qualsiasi... quello che lo rende davvero speciale è l'inizio di questo libro.

Dopo quasi dieci anni di formazione, e cioè dieci anni in cui ho svolto il ruolo di docente e formatore, mi sono detta che forse era il caso di scrivere un libro sulla comunicazione efficace.

Mi spiego meglio: un libro già l'ho scritto ma era riferito al mondo del calcio.

Questa volta desidero scrivere qualcosa che sia utile a tutti, indipendentemente dal lavoro, dalla professione e dal settore di attività.

Rivolgermi a tutti potrebbe sembrare un obiettivo troppo grande. Io credo invece sia fattibile.

Sai perché?

Perché parto da un presupposto: tutti comunicano.

La comunicazione è uno strumento che tutti noi utilizziamo.

E non solo: comunicare è una necessità, un'esigenza, un'azione naturale.

Poi c'è un altro obiettivo che mi sono prefissata: dialogare con te nel modo più semplice possibile.

Pensa a questa lettura come ad un viaggio...

Preferisci viaggiare in macchina? In treno? In moto? In aereo?

Scegli te il mezzo.

Saremo insieme. Io ti parlerò come ad un amico (o amica) e cercherò di trasmetterti i miei pensieri, le mie riflessioni, le informazioni di cui dispongo, le domande che potranno essere costruttive per entrambi.

Desidero anche arricchire la teoria con la pratica e quindi scrivere i concetti con degli esempi, semplici e vicini a noi.

Ti confido una cosa: ma sai che non ho pensato alla struttura del libro?

Forse dovrei fissare dei punti... fare una bozza dei contenuti e di come scriverli... stabilire se inserire qualche gioco di comunicazione...

Forse.

Facciamo così: io inizio e senza mettere tanti paletti vado avanti.

Vediamo insieme dove ci porta questo viaggio.

Mi piace l'idea di scrivere in modo moderno e dare un taglio originale a questo libro.

Di certo non userò le sigle stringate che riducono all'osso la struttura di una parola... hai presente quelle cose tipo "tvb... pvt... nn... cmq... dv... xché... tt..."?

Possono essere carine e sicuramente rappresentano un nuovo modo di comunicare, usato soprattutto tra i giovani ma... io qualcuna la capisco e qualcuna no.

Un punto di partenza interessante, per iniziare il nostro viaggio, potrebbe essere questo: quando senti il termine “comunicazione” a cosa pensi? Cosa ti viene in mente?

Spesso si genera confusione e si associa il termine ai mass media. La comunicazione viene vista come qualcosa di estremamente tecnico e forse lontano da noi. Qualcosa che appartiene agli “addetti ai lavori”, qualcosa che subiamo o che interviene nelle nostre vite senza rendercene conto.

Quando qualcuno mi chiede “ma di cosa ti occupi?” ed io rispondo “... *di comunicazione*” percepisco quasi sempre un senso di disorientamento. Il mio interlocutore fa fatica a focalizzare l’ambito di attività.

Associando la comunicazione agli strumenti, come la televisione, la radio, la carta stampata ed alle tecnologie si tende a percepirla come lontana da noi. Questa interpretazione della comunicazione ci lascia qualcosa di freddo e distaccato. Come se fosse qualcosa che sfugge al nostro controllo. E in parte è vero.

Oppure capita che l’interlocutore associ la comunicazione alla pubblicità e quindi pensa che il mio lavoro sia quello di

costruire le campagne pubblicitarie... senza però avvertire la differenza tra la strategia comunicativa e il progetto grafico.

Va bene, non entro nel dettaglio di questo discorso perché il rischio è quello di diventare troppo “tecnica” e poi ci allontana dal nostro argomento principale.

Torniamo sulla strada del nostro viaggio.

Tutto quello che ti ho detto è una premessa che ci aiuta a definire il campo della comunicazione. E' come dire: stiamo parlando di cucina ma dobbiamo sapere esattamente se entriamo nel dettaglio delle ricette a base di pesce, di carne, vegetariane o altro.

La comunicazione è anche tutto quello che abbiamo visto, seppur velocemente, sopra.

Gli esperti parlano di “campi della comunicazione”. Noi possiamo anche definirli come contesti della comunicazione o ambiti di applicazione che significa: dove viene utilizzato lo strumento “comunicazione”.

Ci sono moltissimi contesti in cui la comunicazione diventa lo strumento principale nella vita delle persone, delle istituzioni, delle aziende. E troviamo anche molte sfumature, dettate soprattutto dal tipo di contesto, dal tipo di rapporto che intercorre tra gli interlocutori, dallo stato d'animo di chi comunica o di chi ascolta. Insomma il campo è veramente vasto. Per questo motivo, di solito, si utilizza uno schema

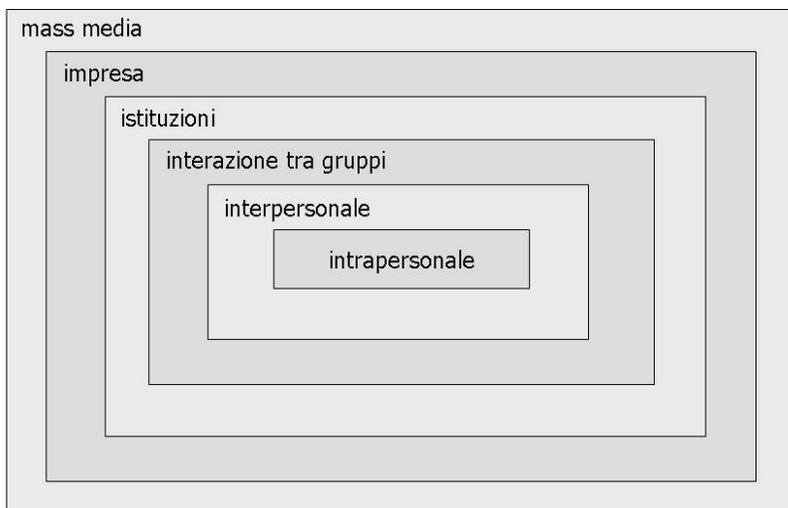
semplificativo che ci permette di dividere i contesti in ambiti specifici, in grandi aree.

Ti faccio vedere un'immagine. Credo sia più efficace delle sole parole scritte.

E credo possa rendere l'idea della strada che andremo a percorrere insieme.

Avremo una precisa visione di quali saranno gli argomenti che tratteremo nel corso del nostro viaggio.

I campi della comunicazione



Quelle che vedi sono le macro aree della comunicazione. Partiamo dalla parte esterna perché, pian piano, ci avvicineremo al centro della comunicazione. Un contesto particolare che risulterà essere quello più vicino a noi.

La prima area è quella dei mass media. Quella sfera di cui abbiamo parlato prima. Ci saranno particolari tecniche di comunicazione a seconda dello strumento utilizzato per comunicare. Così la televisione, ad esempio, applica i suoi

schemi comunicativi per raggiungere il telespettatore. La radio ne avrà altri... e via di seguito.

Per nostra comodità, e poi perché in questo viaggio non tratteremo questo ambito, collochiamo la pubblicità in questo campo con la consapevolezza che la comunicazione pubblicitaria e promozionale ha le sue regole, i suoi tempi e le sue forme di comunicazione.

Poi c'è la comunicazione d'impresa e cioè tutta la comunicazione che passa "da" e "attraverso" un'azienda. Si parla di comunicazione integrata, branding, reputazione aziendale... in sostanza è il modo in cui un'azienda comunica con noi o con i suoi clienti attuali e con i potenziali. Una comunicazione finalizzata, in primo luogo, alla costruzione dell'immagine aziendale.

Potrei parlati per tutto il tempo del nostro viaggio di questo ambito della comunicazione anche perché è davvero interessante. E diventa particolare quando s'intreccia con il marketing. Ma, come per il precedente, non rientra nel nostro tema centrale.

Così come passiamo velocemente sulla comunicazione istituzionale, quella comunicazione che le istituzioni (Governo, Parlamento, Regioni, Province, Comuni, ecc.) rivolgono ai cittadini. Diversa dalla comunicazione politica.

Arriviamo alla sfera dell'interazione tra gruppi dove la comunicazione è lo strumento principale per il dialogo tra due o più gruppi (team).

Anche questo settore avrà le sue precise regole. Pensa ad esempio ad un gruppo, di qualsiasi tipo e genere (un gruppo sportivo, un gruppo di lavoro, ecc). Pensalo poi mentre comunica con un altro gruppo. Quante interazioni si innescheranno? Tantissime! Anche perché ogni gruppo avrà la sua struttura, spesso con un leader che coordina, e gli altri componenti con le specifiche competenze.

Proviamo ad immaginare due grandi gruppi aziendali che desiderano raggiungere un accordo. In questo caso interverranno le tecniche di negoziazione, di gestione del conflitto, di efficacia delle riunioni (o meeting... che fa leggermente più tendenza!).

Bene, ti ho elencato questi ambiti per renderti l'idea di quanto sia vasto il campo della comunicazione e per dividere le grandi aree.

Ora entriamo nelle sfere che interessano a noi. E qui, la comunicazione, diventa uno strumento molto vicino alla nostra persona. Uno strumento in nostro possesso.

La prima è la sfera della comunicazione interpersonale. E sì... lo so! Questi termini piacciono poco anche a me... rendiamoli semplici.

La comunicazione interpersonale è la comunicazione che avviene tra un interlocutore, ad esempio io che parlo, ed una o più persone. In questo processo saranno coinvolti più attori e si genereranno più relazioni. C'è un attore principale, quello che avvia la comunicazione, e poi ci sono le persone che ascoltano. Più mondi vengono coinvolti in questo scambio comunicativo.

Ti capita di comunicare con altre persone?

Ovviamente la mia è una domanda provocatoria... Sempre comunichiamo con gli altri. A volte per piacere, a volte per esigenza, o necessità, a volte per costrizione... Il fatto è che questa sfera avvolge la nostra vita, le relazioni che instauriamo, le realtà che viviamo.

La comunicazione fa parte di noi.

E poi, hai fatto caso che il nostro modo di comunicare cambia a seconda del nostro interlocutore?

Io, ad esempio, quando comunico con un'amica lo faccio in modo diverso da quando comunico con un collaboratore, o con un cliente, o con i genitori, ecc.

Ti è mai capitato di parlare con qualcuno e questo qualcuno ha capito esattamente l'opposto di quello che volevi dire?

Oppure noi stessi avevamo capito una cosa ed invece la realtà era diversa...

Cosa succede in questo caso? Come è possibile che il mio messaggio venga frainteso o capito a metà o non capito per niente?

Cosa c'è dietro a questo meccanismo?

Prima di tutto c'è una grande differenza che dobbiamo cogliere: un conto è comunicare ed un altro è informare.

Sono due attività completamente diverse che coinvolgono in modo differente i protagonisti del processo.

Quando "informo" dico una cosa. Lo scambio è breve e soprattutto non c'è un intervento attivo del mio interlocutore.

"Stasera vado a cena con il mio migliore amico". Punto. Ti ho informato, ti ho trasmesso un'informazione. Per il resto, se sei d'accordo o meno, poco mi importa e poco deve importare in un processo di trasmissione di informazioni.

Il processo di informazioni deve stare attento ad altri meccanismi. Non punta sulla condivisione di un concetto ma sull'esatta trasmissione dello stesso. Per questo motivo la sua attenzione sarà rivolta verso i potenziali elementi di disturbo, elementi che possono ostacolare la chiarezza e l'arrivo dell'informazione.

Un altro esempio che mi viene in mente: "Chiuso per ferie".

Di fronte a questa informazione, possiamo fare qualcosa?

Anche se a chiudere per ferie è stato il mio meccanico di fiducia e la mia macchina non parte più, io non posso fare niente. Lo scambio non c'è. E' bloccato.

E comunicare?

Beh, comunicare è un'attività completamente diversa che prevede un'interazione costante tra chi parla e chi ascolta.

E' un processo bidirezionale e non un atto unidirezionale. Esistono due attori, due protagonisti principali e non un attore ed uno spettatore passivo.

Se è vero che esiste questa distinzione è anche vero che qualcuno pensa di comunicare ed invece segue lo schema dell'informazione. Confonde le due attività, le mescola, le usa come vuole... pensando di ottenere un risultato desiderato. In sostanza si pensa di comunicare e coinvolgere l'interlocutore ma in realtà si sta parlando da soli. Della serie "me la suono e me la canto". O era "me la canto e me la suono"?

Il concetto è comunque quello: faccio tutto da solo.

[Rido] Mi viene in mente il personaggio interpretato da Carlo Verdone... ti ricordi come si chiama? Quello che stressava la moglie... Magda?

Magda fai questo... Magda, questa è la nostra tabella di marcia... Magda... Magda...

Magda, tu mi ami? Sss...Sì.

Allora è reciproco.

Ma quel “sì” era un vero “sì” o un no?

Dall’intonazione, dal ritmo della risposta, dal linguaggio del corpo di quella santa donna... si capiva che in realtà era un “no”. Ed anche deciso.

Ecco, prendiamo esattamente il contesto descritto e recitato da Verdone. Se il mio obiettivo era informare allora lo stile era quello giusto. Se invece il mio obiettivo era comunicare... decisamente no, lo stile era quello meno funzionale.

Perché?

Perché nel processo comunicativo assume un ruolo centrale il feedback che ricevo dal mio interlocutore, la sua risposta ma non solo in termini di parole. Con le parole posso dire quello che voglio, anche mentire. Ma ci sono altri livelli della comunicazione che aiutano a trasmettere un messaggio, che lo rafforzano o lo indeboliscono. Li vedremo più avanti.

Quello che, in questo momento, ci interessa focalizzare è il fatto che nella comunicazione tra due persone si è in due. Scusa la ripetizione dei termini.

Come quando si va in moto: un conto è andare da soli ed un altro andare in due. Nel primo caso tutto dipende da un’unica persona, il guidatore. Il suo stile di guida è determinato ed influenzato soltanto dalle azioni che lui stesso compie. Se accelera, se frena, se piega a destra o sinistra. Ed il risultato sarà quello desiderato.

Se in moto invece si viaggia in due, il risultato dipende dall'interazione delle azioni dei due passeggeri. Ok, uno guida e possiamo pensare sia l'attore protagonista. Il passeggero sta semplicemente seduto.

In realtà i ruoli sono diversi. Il guidatore è la persona che avvia, mette in moto, il processo comunicativo. Il passeggero lo segue, o non lo segue, o gli fa cambiare strada, o lo influenza.

E questo esempio, nato per caso nella mia testa, è davvero calzante. Quando ho scritto che il passeggero può far cambiare strada al pilota l'ho scritto con la consapevolezza che questa azione può avvenire tramite una frase, quindi il dire "vai in quella direzione"... ed usare solo le parole... Il rischio è quello che il risultato atteso si perda.

Chi guida infatti può decidere se ascoltare le nostre parole oppure no.

Ma c'è di più. Sei mai stato in moto? Da guidatore o da passeggero? Se sì, potrai facilmente capire che chi sta dietro può fare un leggerissimo movimento di fianchi e far cambiare direzione alla moto, e quindi depistare il guidatore. O se vogliamo usare un termine più adatto, influenzare la sua guida. Ecco qua che si è in due a decidere il tragitto.

E lo stesso avviene nello scambio comunicativo. Quello che dico io influenza te, e quello che dici te influenza me.

Prova ad immaginare una persona che decide di affrontare un'altra persona che l'ha fatta arrabbiare in modo pesante. Prima di incontrarla, si carica, la sua rabbia cresce e sempre di più è decisa a dirgliene quattro.

Poi vede la persona in questione. Magari la vede triste e demoralizzata, o con le lacrime agli occhi, o disperata addirittura... Oppure potrebbe essere molto sicura ed aggressiva... Potrebbe, invece, mostrarsi con un leggero sorriso... o potrebbe essere impegnata in un'attività di emergenza... oppure esordire con un "Scusa. Mi dispiace davvero. Lo so che ti ho fatto arrabbiare molto ed hai ragione. Ti chiedo solo di perdonarmi."

Questa persona potrebbe apparire nei modi più disparati. Il fatto è che la sua particolare azione andrà a condizionare, e quindi influenzare, la comunicazione della persona arrabbiata che era partita con l'intenzione di affrontarla a muso duro.

La persona prima tanto furiosa, potrebbe restare zitta, cambiare il tono del messaggio, cancellarlo dalla sua testa, dirlo a metà, accettare le scuse e chiudere la questione... Anche questa persona potrà avere infiniti tipi di reazioni. Comunque il suo intento non sarà più quello iniziale, esattamente per come l'aveva pensato, ma sarà diverso. E diverse saranno le conseguenze, in termini di comunicazione, relazioni, scambio emotivo, tra i due.

A te, è mai successo? A me, sì. Decisamente sì. Ed è normale. Questa è la comunicazione e le regole nascoste del processo comunicativo.

C'è un intento comunicativo, e cioè l'intenzione di dire un qualcosa; c'è il modo in cui l'ho detto; c'è il canale che ho scelto di utilizzare; c'è l'interpretazione da parte di chi mi ascolta; c'è una sua risposta; c'è la mia reazione.

E via, si riparte. Il processo continua ad un livello successivo, e la spirale si autoalimenta.

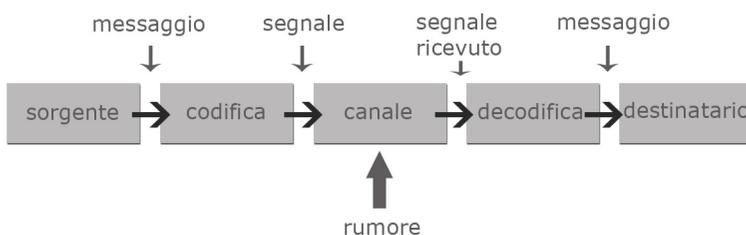
I modelli sulla comunicazione sono oggetto di continue ricerche. Consideriamo che si parte da due impostazioni. La prima, quella di Claude Shannon e Warren Weaver, vede la comunicazione come “trasferimento di informazioni mediante segnali da una fonte ad un destinatario”. Il richiamo è ad una concezione lineare volta ad evitare i fattori di disturbo (rumore) che possono ostacolare il preciso trasferimento del messaggio dalla fonte al ricevente.

Vorrei premettere che le prossime tre o quattro pagine scendono nel lato tecnico della comunicazione. Ad una prima lettura, specie se questo è il tuo approccio iniziale all'argomento, possono risultare “difficili”. Parliamo di schemi, ricchi di termini forse pesanti. Credo sia necessario questo passaggio però. Puoi fare in questo modo: o leggi anche per curiosità i modelli proposti oppure vai direttamente a pagina

29, quando parliamo di codici, concetto molto importante, e quando propongo esempi pratici.

Se, invece, sei vicino al tema “comunicazione”, prosegui pure da qui.

Lo schema di Shannon, un signore laureato in matematica e ingegneria elettronica, e Weaver, scienziato americano e matematico, può essere rappresentato in questo modo:



La sorgente può anche essere chiamata “fonte” ed è la persona che avvia il processo comunicativo, che esprime per prima un messaggio.

La codifica è la forma della comunicazione, lo stile che si decide di dare. Ti faccio un esempio: “Chicco mi senti?”.

Questa è una frase qualunque, il mio messaggio. Per vivere ha bisogno di assumere una forma, un tono, una modalità espressiva.

E' ovvio che questa modalità vari in base a tanti fattori, primo tra tutti il mio interlocutore.

Prova a leggere quella frase a voce alta e come se stessi parlando ad un bambino di 1 anno.

Adesso prova a pensare di doverla dire ad una persona anziana ed anche un po' sorda.

Come sono i toni? Diversi?

Prova a leggerla adesso come se fosse una frase rivolta al tuo amore. E' cambiato ancora qualcosa, vero?

Sì, cambia. Quello che varia è esattamente la forma. Il contenuto è sempre lo stesso ma cambiano i suoni, le intonazioni, la velocità del linguaggio.

La codifica del messaggio, per trasmettere un concetto, un'opinione, un'idea, dovrebbe sempre essere adeguata alle capacità recettive dell'interlocutore.

La forma della comunicazione, come già ti ho accennato, cambia non solo in base al mio interlocutore specifico ma anche al contesto nel quale avviene lo scambio comunicativo.

Proviamo a pensare al fattore "ambiente". Se due persone stanno comunicando in uno spazio ampio, molto probabilmente il tono di voce sarà più alto. Se lo spazio è ristretto anche il volume della voce subirà delle modifiche.

Importanti variazioni avvengono in base anche al grado di illuminazione di una stanza. Più luce corrisponde ad un tono più alto; meno luce ad un volume decisamente più basso.

E lo stesso vale per il fattore “rumore”... ma forse questo lo sappiamo bene ed è facile cogliere le differenze.

In discoteca, ad esempio, se la musica è a tutto volume la nostra voce lo sarà di più. In un luogo invece silenzioso tenderemo ad abbassare anche il nostro tono.

Detto questo, va anche ricordato che ci sono le eccezioni e quindi il rischio è quello di trovare persone che strillano in un luogo in cui non sarebbe proprio opportuno. Questa sarà la nostra eccezione che conferma la regola.

Tra chi parla (la sorgente) e chi riceve (il destinatario) c'è il canale, e cioè il mezzo attraverso il quale transita il segnale (ad esempio l'aria per un messaggio acustico o un cavo per un messaggio telefonico).

E' bene precisare che questo modello fa riferimento alla teoria matematica della comunicazione e la sua impostazione è parallela alla grande evoluzione delle telecomunicazioni.

Ma allora perché la stiamo affrontando? Perché poi tutto questo meccanismo è stato applicato alla comunicazione linguistica.

Tornando a Shannon e Weaver, quello che più li interessava era eliminare il rumore che poteva crearsi nel mezzo (canale) di trasmissione del messaggio. I disturbi (esempio: il rumore ambientale) lungo il canale possono infatti danneggiare il segnale.

Una volta superato il test del “rumore” il segnale arriva al destinatario dopo un suo processo di decodifica, e cioè di interpretazione del messaggio.

Nella comunicazione tra persone, il canale è un elemento molto importante ed in base ad esso dovrò organizzare il contenuto del mio messaggio.

Per farti un esempio, in questo momento il canale usato per veicolare il nostro scambio comunicativo è il testo scritto.

Altri canali possono essere rappresentati dalla parola, da un’immagine, dai gesti del corpo.

Lo stesso Weaver ha collegato e adattato questo modello alla comunicazione interpersonale specificando che, quando si parla con un’altra persona il cervello è la codificazione dell’informazione, l’apparato vocale il trasmettitore, le vibrazioni sonore il canale della comunicazione, l’orecchio dell’interlocutore il ricevitore ed il suo cervello il decodificatore del messaggio.

Ipotizziamo che io voglia trasmetterti l’immagine e l’idea della stanza in cui mi trovo in questo momento.

Io cercherò di concettualizzare le immagini che vedo. Devono diventare parole da trasmetterti. E ti dirò: “Mi trovo in una stanza dalla forma rettangolare, con una parete completamente aperta ma delimitata da un muretto.

A questo punto, ammesso che niente e nessuno abbia interferito e creato rumore tra noi, te cercherai di ricostruire quell'immagine. Il tuo processo di decodifica sarà influenzato dalle esperienze passate, da esempi di stanze simili, da immagini viste su una rivista, ecc. Sulla base di ciò che il tuo cervello può ricostruire, perché già visto, avrai l'immagine che io ho cercato di trasmetterti. Potrà essere simile, molto vicina ma mai come l'originale.

Un po' come quando ascoltiamo in radio la voce di uno speaker. In base al timbro o al modo di parlare cerchiamo di costruire l'immagine della persona che stiamo ascoltando. La visualizziamo secondo un nostro procedimento di decodifica.

Arriviamo a dare un volto, un colore agli occhi, a definire l'altezza, la corporatura. Perfino il modo di vestire.

E se un giorno incontreremo questa persona capiterà di vederne un'altra.

L'obiettivo primario di Shannon e Weaver consisteva nel descrivere gli apparati di comunicazione studiandone le modalità per ottimizzare l'efficienza della trasmissione.

Data la sua generalità, lo schema proposto è stato applicato a vari contesti della comunicazione.

Proviamo a trasferire lo schema che abbiamo visto alla comunicazione che esiste in questo momento tra noi due.

Questo libro/manuale rappresenta il processo comunicativo. L'autore, Solidea, è l'emittente. Il codice usato è la lingua scritta. Il canale sono le pagine stampate alle quali aggiungiamo il tipo di grafica utilizzata, la grandezza dei caratteri, la spaziatura e l'impaginazione, l'utilizzo di immagini e colori.

Il destinatario è il lettore, quindi te.

Questo stesso processo comunicativo si innesca anche quando ascoltiamo una canzone o una musica. In questo caso, il processo comunicativo è la riproduzione stessa del brano, la sorgente, o emittente, è il musicista, o cantante, il codice è costituito dalle sette note più cinque varianti ed il ritmo. Il canale è rappresentato dalle onde sonore. Il messaggio è la specifica sequenza delle note che andrà a toccare anche le nostre corde emotive. Ed infine il destinatario è l'ascoltatore.

Per quanto riguarda la comunicazione tra persone, dobbiamo però aggiungere qualcosa al pensiero dei due studiosi.

Una volta arrivato al destinatario, il messaggio, nella loro impostazione, sembra fermarsi. Come se il processo comunicativo sia concluso. In realtà lo scambio va avanti. Da parte del destinatario ci sarà un'azione di ritorno al nostro messaggio, il famoso feedback. Se desideriamo comunicare in modo efficace, non possiamo prescindere da questo feedback,

il segnale che l'interlocutore ci ritrasmette. E' in questo senso che la comunicazione interpersonale è un'azione bidirezionale: il destinatario diventerà "sorgente" di un nuovo messaggio, in risposta al nostro, e quella che prima era la sorgente si trasformerà in "destinatario".

Questo è il circuito comunicativo, lo scambio che avviene tra due persone. In effetti, la comunicazione tra esseri umani viene rappresentata come una scala a chiocciola, che si autoalimenta e che parte da un livello fino ad arrivare a tanti altri livelli superiori.

La comunicazione umana è sicuramente complessa e poco identificabile con lo schema di Shannon e Weaver nella sua elaborazione originale. Il loro modello ci aiuta nella fase iniziale dello scambio comunicativo, ci permette di analizzare i primi elementi o fattori che caratterizzano il percorso della comunicazione.

Altro modello che possiamo prendere come esempio è quello del linguista Roman Jakobson che ha avuto molta influenza in discipline come la semiotica.

Ti faccio vedere la rappresentazione visiva del suo schema.



Il mittente invia un messaggio al destinatario. Il messaggio richiede, prima di tutto, il riferimento ad un contesto che possa essere afferrato dal destinatario e che sia verbale o suscettibile di verbalizzazione. In secondo luogo, il messaggio esige un codice interamente, o almeno parzialmente, comune al mittente ed al destinatario. Infine, c'è bisogno di un contatto, un canale fisico ed una connessione psicologica fra il mittente ed il destinatario, che consenta loro di stabilire e mantenere la comunicazione.

Questo modello ci permette di capire come e perché siamo in grado di parlare di qualcosa e di comprendere ciò che ci viene detto. Abbiamo due nuovi termini, codice e contesto, che vanno a sostituire quelli di “segnale” e “rumore”.

Per “codice” si intende un insieme strutturato di segni e di regole che il mittente ed il destinatario devono condividere affinché sia possibile uno scambio comunicativo.

L'altro elemento fondamentale nella comunicazione linguistica è il contesto. Quando parliamo con qualcuno non entra in

gioco solo il codice ma anche l'ambiente, il contesto appunto che si riferisce alla specifica situazione ed al preciso momento temporale.

Facciamo un esempio, che poi ci consente di capire come un messaggio anche semplice richieda un processo elaborato sia da parte del mittente che del destinatario.

Giorgio desidera comunicare a Fabio che grazie ai suoi 140 cavalli potrà percorrere Roma - Milano in 5 ore di tempo.

Per far sì che questo messaggio arrivi, Fabio dovrà capire che i cavalli sono quelli della macchina e che Giorgio non fa riferimento ad una mandria di cavalli.

Fabio non solo deve capire e visualizzare correttamente le relative immagini suggerite dalle parole di Giorgio ma deve anche avere una serie di conoscenze di base, un contesto cognitivo, su: la distanza, anche approssimativa, tra Roma e Milano; sul fatto che nessun cavallo si sposta a oltre cento chilometri orari; sul dato che la parola "cavallo" viene utilizzata per descrivere anche qualcosa di diverso dall'equino.

Giorgio parte con il presupposto che Fabio abbia queste nozioni. Ma se, nel corso della comunicazione, si accorge che non le possiede deve esser pronto a far capire meglio il suo messaggio. Giorgio potrà usare altre parole, un filmato, un'immagine... quello che vuole. Il fatto è che dovrà stare attento al processo di decodifica che farà Fabio. Se

quest'ultimo è senza un riferimento corretto e concreto a supporto delle parole di Giorgio, il messaggio non arriverà. Sarà come se questi due tipi stessero parlando di due cose completamente diverse.

I codici non condivisi limitano la possibilità di comunicare ed in effetti quando due persone usano codici differenti si presenta un rilevante disturbo comunicativo.

Facciamo attenzione: per codice non si intende anche la stessa lingua. Ti sarà capitato di comunicare con una persona di lingua straniera o anche semplicemente con un dialetto diverso dal tuo. O forse hai ascoltato due persone che parlano con due lingue differenti. In questo caso il processo comunicativo non viene bloccato. Quando proprio non ci si capisce si usa un altro livello della comunicazione: i gesti. E lo scambio, anche se con più fatica, va avanti.

Si hanno invece codici diversi quando alla stessa parola vengono attribuiti due significati diversi o quando l'interlocutore non conosce il significato della parola pronunciata dal mittente. Ti è mai capitato di parlare con un italiano, e quindi presuppongo con una persona della tua stessa lingua, e di non essere capito o di non capire?

A questo proposito mi viene in mente un episodio. Un ragazzo giovane, avrà avuto 16 anni, mi scrive in privato un messaggio.

Mi seguiva nelle mie attività su internet e quindi aveva pensato di trovare in me un supporto per una sua scelta.

Credo che l'occasione particolare fosse il San Valentino.

Apro il suo messaggio. Dal titolo non si capiva l'obiettivo della sua comunicazione scritta. In effetti l'oggetto era: "Ciao!"

Il testo del messaggio il seguente: "Che mi consigli per la raga?".

Allora te prova a pensare che, nel momento in cui ho aperto il messaggio, la mia attenzione era da tutt'altra parte. E nemmeno poteva essere dirottata sulla strada del ragazzo che mi scriveva perché l'oggetto era molto vago. Per me, da quel poco che leggevo, poteva essere un semplice saluto. Il fatto che ci fosse una ricorrenza non mi aveva sfiorata minimamente. Leggo in modo anche veloce il messaggio.

"Che mi consigli per la raga?".

Vuoi sapere la mia reazione? Quella vera? Ok, mi sono detta: "Ma che vuole???... cos'è la raga?".

Magari te lo sai ed hai letto sin da subito in modo corretto il messaggio. Io no, però.

In quel preciso momento, il ragazzo aveva utilizzato un codice, un tipo di linguaggio per lui comune, perché codificato in modo simile dai suoi coetanei, o dalla sua cerchia di amicizie. Io ero fuori da questa cerchia. Il termine "raga" nel mio vocabolario, non ha significato, è una parola incompiuta.

Ora la conosco e prometto che starò più attenta.

Il punto è che siamo avvezzi ad un linguaggio utilizzato nel nostro contesto sociale, familiare e professionale, ne facciamo un uso indiscriminato e lo proponiamo anche a persone che non lo conoscono.

Ne sono esempi i termini tecnici, le sigle, le parole inglesi o termini che rientrano in un lessico specifico della nostra realtà ma non in quella dell'interlocutore.

Una perfetta coincidenza tra l'intenzione del mittente e la decodifica del destinatario sarà difficile. Quello che si può fare è avvicinarsi il più possibile al mondo del nostro interlocutore.

In fondo, se ci pensi, lo facciamo in alcune situazioni e ci viene piuttosto naturale.

Hai mai sentito un papà dire al figlio di 2 anni "Tesoro, adesso papà va in ufficio perché ha un briefing importante".

Con i bambini la nostra comunicazione diventa semplice, il linguaggio riportato ad una dimensione più piccola, a misura di bambino appunto.

E se per caso ci scappa un termine più complesso e difficile da capire, siamo pronti a cogliere questa difficoltà nel bambino e a modificare subito l'espressione.

Dovremmo essere pronti ad avere questa attenzione con tutte le persone che entrano, a vario titolo, in contatto con noi.

Anche perché questo è l'unico modo per evitare incomprensioni. Ricordiamoci che “ciò che si capisce si accetta, ciò che non si capisce, si rifiuta”.

Una volta scelto il codice più corretto, dobbiamo fare attenzione anche all'organizzazione del messaggio, e cioè alla sequenza da utilizzare per i termini che vengono espressi.

La precisa posizione della parola nel contesto della frase può modificarne notevolmente il significato e l'impatto sull'interlocutore.

Nel 1946, lo psicologo polacco Solomon Asch realizzò un esperimento divenuto un esempio classico per la dimostrazione degli effetti della percezione generati dalle impressioni iniziali che la mente umana registra.

Questo psicologo consegnò a un gruppo di studenti un elenco di caratteristiche descrittive di una persona definita come “intelligente, industriosa, impulsiva, critica, testarda, invidiosa” e ad un secondo gruppo la stessa lista ma con i termini esposti al contrario, e cioè “invidiosa, testarda, critica, impulsiva, industriosa, intelligente”.

Come è facile capire, il test provò che l'impressione era fortemente influenzata dall'ordine di presentazione delle caratteristiche e questo succede perché chi ascolta tende a concentrare la sua attenzione sulle prime informazioni, dando via via meno peso a quelle successive.

Se provi a rileggere la lista ti accorgerai di quanto tutto questo sia vero. Con la prima lista, tendiamo a costruire una persona decisamente più gradevole rispetto a quella generata dalla seconda lista. Questo perché i primi termini “sentiti”, in questo caso letti, sono “intelligente, industriosa”. Già al termine “impulsiva” la nostra attenzione tende a calare.

Anche se le parole sono esattamente le stesse nelle due liste, la loro specifica posizione all’interno della frase, genera un risultato molto diverso sull’ascoltatore.

Nel corso del nostro viaggio entreremo nei dettagli della comunicazione interpersonale e cercheremo di capire quali sono gli strumenti che possiamo utilizzare per comunicare con gli altri.

Ti ricordi l’immagine con i vari campi della comunicazione?

Ne abbiamo ancora uno da vedere insieme, che poi sarà l’altro grande tema di queste pagine: la comunicazione intrapersonale.

Questa sfera si riferisce alla comunicazione che facciamo con noi stessi. Hai capito bene! Stiamo parlando del dialogo interiore, di quella vocina interna che produciamo, spesso senza consapevolezza, e che ascoltiamo.

Se provi per un attimo ad isolarti da questo contesto, e cioè dalla lettura del libro e da tutti i ragionamenti che ti provoca, riuscirai a sentire questa voce.

E' una voce talmente tanto naturale che vive sempre in noi. Ci fa compagnia e spesso nemmeno le diamo il giusto peso.

Sai quanto tempo passiamo a parlare con noi stessi? L'80% del nostro tempo nell'arco di una giornata. E' tantissimo!

La cosa più importante, visto che nessuno ci impone di parlare di più con noi stessi rispetto al parlare con gli altri, è che questo dialogo interiore si ripercuote nella nostra vita. Il tipo di linguaggio utilizzato e le parole rivolte a noi stessi avranno una forte influenza sulle nostre azioni. I nostri risultati dipendono dal tipo di comunicazione che facciamo con noi stessi.

La prima forma di comunicazione è questa, ed è quella che poi, trasferita all'esterno, caratterizza il mio approccio con il mondo e con gli altri, plasma e modella le mie azioni, stabilisce la qualità delle mie relazioni.

Il principio di fondo è questo: le cose che ci diciamo costantemente e intensamente diventano, poco per volta, la nostra realtà.

Proviamo a pensare ad una persona depressa. Che tipo di linguaggio utilizza? Sicuramente il suo dialogo interiore tende al negativo. Termini specifici e ricorrenti potrebbero essere:

“Sto male”, “non ce la faccio”, “sono triste”, “oggi va peggio di ieri”, “non posso uscire di casa”, “sono depressa”, ecc.

Parole e suoni negativi che tolgono luce alle immagini nella nostra mente, che ci fanno vedere tutto nero, scuro... spento, rallentato, soffocato.

Il potere delle parole è davvero molto forte. Modifica non solo le nostre emozioni ma anche la nostra fisiologia.

Per cogliere in modo totale questo concetto, ritorniamo alla persona depressa. La frase che si usa di più, per descrivere chi soffre di “mal di vivere” è: la persona depressa vede tutto nero”. Questa frase ora non è più solo una metafora.

Uno studio condotto all' Università di Friburgo, in Germania, e poi pubblicato sulla rivista “Biological Psychiatry”, ha dimostrato in modo concreto che la depressione influenza anche gli organi della vista impedendo proprio agli occhi di captare al meglio la luce e i contrasti fra colori e dando così all'ambiente circostante un aspetto cupo e opaco. Emanuel Bubl e i suoi colleghi hanno sistemato uno speciale elettrodo nell'occhio di 40 pazienti con depressione e di 40 persone sane. Il tutto serviva a misurare l'attività dei nervi che uniscono i fotorecettori al nervo ottico. I partecipanti allo studio sono stati invitati a sedersi in una stanza scarsamente illuminata e a guardare uno schermo con scacchi bianchi e

neri che diventavano progressivamente sempre più grigi e meno in contrasto l'uno con l'altro.

Lo studio ha rilevato che i segnali elettrici del nervo ottico erano di minore intensità nelle persone depresse: ad esempio, mentre si dovevano osservare due quadrati, uno bianco e uno nero ma entrambi ben delineati, i volontari sani avevano un'attività del nervo ottico 3 volte superiore rispetto a quelli affetti da depressione, indicando che il "mal di vivere" diminuisce la capacità di captare i contrasti provocando una visione dell'esterno più scura della realtà.

Inoltre, notano gli esperti, più il disturbo è grave più il problema si aggrava e il motivo potrebbe risiedere nel fatto che i **neurotrasmettitori** che regolano l'attività nervosa dell'occhio sono **collegati** alle diverse **emozioni** che un individuo può provare.

Quindi, in questo meccanismo, le parole influenzano le immagini; le immagini influiscono sulle sensazioni e sulle emozioni percepite; l'emozione modifica la mia fisiologia, lo stato d'animo negativo mi blocca e condiziona la mia azione; la mia non - azione stabilisce quali sono i miei risultati.

“L'ingrediente chiave del successo è credere veramente e il vero successo comincia dal credere in se stessi.” Colin Turner

Un dialogo interiore negativo, o limitante, andrà a costruire la mia immagine interna, quella intima che poi inevitabilmente si rifletterà fuori.

Posso credere in me stessa se ogni volta mi ripeto che “non sono capace”? Se me lo dico una o tre volte, o in qualche circostanza, non succede niente, certo. Siamo esseri umani e le nostre potenzialità non possono stare perennemente accese. Ci sono momenti “no” fisiologici, cali di tensione, paure, momenti di stress e circostanze che ci piegano. Tutto questo è normale, anzi normalissimo.

Non lo è più quando il linguaggio negativo mi accompagna sempre, quando diventa uno standard, quando la musica è sempre la stessa. E' in quel momento che tutto il meccanismo di modifica si innesca.

Ne risente la mia autostima, mi convinco che “non sono capace”, costruisco, inconsapevolmente, l'identità di una persona che potrà ottenere sempre meno.

Sarà proprio la comunicazione intrapersonale l'altro grande argomento di confronto che ci accompagnerà in questo viaggio.

Anzi sarà il primo. Perché il presupposto per comunicare bene con gli altri è avere una comunicazione di qualità con se stessi. In questo senso, il nostro viaggio sarà un percorso di crescita personale.

COMUNICARE PositivaMente

... il nostro viaggio inizia da qui.

“Comunicare” è un’azione quotidiana che permea ogni aspetto della nostra vita indifferentemente dal contesto specifico in cui ci troviamo.

Hai mai provato a calcolare quante ore dedichiamo alla comunicazione?

Uno studio rivela che una persona, mediamente, nell’arco delle 24 ore, due le dedica al cibo , sette al sonno e quindici alla comunicazione.

La prima volta che ho letto il rapporto di questo studio mi sono letteralmente meravigliata. 15 ore sono tante! E’ possibile? In pratica, io passo quasi tutta la giornata a comunicare?

La risposta è “sì”. Tutti noi dedichiamo tantissimo tempo alla comunicazione, che sia quella con noi stessi o con gli altri. Proviamo a fermarci un attimo. Pensiamo. Facciamo mente locale. Pensa alla tua giornata tipo e cerca di verificare se tutto quel tempo lo trascorri a comunicare.

lo provo a rivivere mentalmente la mia giornata. E sì! Quando mi sono alzata ho comunicato con la mia famiglia anche se soltanto con poche parole perché la mattina, appena sveglia, rendo poco. Ho parlato molto con me stessa nel cercare la giusta organizzazione della giornata lavorativa. Mi sono detta quali argomenti potevo scrivere in questo libro, quali potevano interessare di più. Ed ho quindi continuato il mio dialogo interiore. Nel frattempo ho pensato a qualche telefonata da fare, e l'ho fatta. E qui ho iniziato a comunicare con il mondo esterno, con le altre persone. E via di seguito. E se anche conosco questo studio e sono consapevole del tempo che dedichiamo alla comunicazione, ogni volta mi rendo conto, sempre di più, che è vero.

Una domanda: se la comunicazione è un'azione quotidiana alla quale destiniamo la maggior parte del nostro tempo, quanto è importante comunicare in modo efficace? Oppure: quanto è importante cercare di capire di più sul nostro personale modo di comunicare o cogliere gli aspetti che dobbiamo migliorare?

La comunicazione, l'abbiamo detto, è un'azione e come tale produce delle conseguenze. Queste conseguenze sono i risultati che otteniamo.

In ogni momento della nostra giornata dobbiamo confrontarci con i nostri pensieri, con le nostre emozioni e con quelle degli

altri. Dobbiamo far capire al nostro collega che quel lavoro andrebbe fatto in un'altra maniera; dobbiamo dire un "no" ad una persona cara; dobbiamo usare tatto e delicatezza nel riferire un messaggio ad una persona sensibile; dobbiamo capire i nostri figli; far comprendere il nostro messaggio alle persone che fanno parte del nostro mondo; motivare e stimolare il team di lavoro.

Vorremmo essere ascoltati ma abbiamo la sensazione che nessuno ci ascolti.

“Comunicare. È la prima cosa che impariamo davvero nella vita. La cosa buffa è che più noi cresciamo, impariamo le parole e cominciamo a parlare e più diventa difficile sapere cosa dire, o peggio ottenere quello che davvero vogliamo.”
Tratto da Grey's Anatomy.

Condivido la frase che ho appena scritto. Dal momento della nostra nascita, lo strumento per rapportarci con il mondo esterno, è la comunicazione. Cerchiamo le attenzioni della mamma, vogliamo farle capire un nostro bisogno, ad esempio quello del cibo.

Il neonato non usa le parole per esprimersi ma utilizza altre forme. In primo luogo il linguaggio del corpo. Eppure ha già in sé tutti gli strumenti per comunicare e rapportarsi alle persone

che lo circondano. La comunicazione è qualcosa che nasce con noi.

Ecco quindi che può essere rappresentata in modo ottimale attraverso l'immagine di un ponte. E' un collegamento tra una persona e le altre, tra noi e gli altri. Un collegamento che permette la costruzione di rapporti e relazioni.

La qualità della nostra vita è direttamente proporzionale alla qualità ed efficacia della nostra comunicazione.

Credo possiamo essere d'accordo sul fatto che tutti noi comunichiamo.

Parlavo, qualche giorno fa, proprio di questo con un signore.

Da quello che ho capito però lui vedeva di più l'aspetto negativo della comunicazione o forse percepiva maggiormente la difficoltà del comunicare con gli altri. In effetti la sua osservazione è stata: *“Io non ne posso più! La gente non sa cosa vuole e comunicare è diventato impossibile. Non posso farlo ma vorrei tanto rinchiudermi in un eremo.”*

Posso capire questo stato d'animo perché a volte ci troviamo a vivere dialoghi difficili e a dover gestire delle relazioni basate su incomprensioni e malintesi.

Insomma una frase come quella pronunciata dal quel signore ci può scappare, soprattutto quando ci sentiamo affaticati e stanchi.

Il punto però è questo: anche il voler scappare e fare la vita dell'eremita è un modo di comunicare. Dietro a questa scelta c'è un chiaro messaggio che viene lanciato sia alle persone vicine a noi sia al resto del mondo. Vedremo più avanti come sia impossibile non comunicare e come questo rientri nei presupposti base dello scambio comunicativo.

Perché è tanto difficile comunicare? Forse ritorniamo al concetto iniziale secondo il quale una cosa è informare, dire, parlare ed un'altra comunicare.

E' questa la domanda che ci permette di analizzare il vero significato del termine.

La radice del termine **“comunicazione”** risale ai verbi greci *κοινω* (rendo comune, unisco, notifico) e *κοινωνέω* (partecipo, sono implicato, sono d'accordo), entrambi chiaramente legati ed associati all'idea della *κοινή*, e cioè della comunità. Stessa cosa ritroviamo nel latino **“communico”**, *cum* = con e *munire* = legare. Comunicare equivale a mettere in comune, condividere, rendere o essere partecipe di qualcosa oppure avere rapporti con qualcuno, entrare in relazione con l'altro. Mettere al corrente qualcuno di qualcosa vuol dire anche coinvolgerlo o, addirittura, instaurare con lui un impegnativo vincolo comunitario. Del resto, **“scomunico”** vuol dire rifiuto totale, taglio comunicativo (esiliare qualcuno dalla comunità).

Nel momento in cui comunico con un'altra persona invio, trasferisco, trasmetto, faccio conoscere, faccio sentire, illustro, partecipo, condivido ciò che è mio intendimento.

Comunicare quindi significa sapersi esprimere e sapersi esprimere significa farsi capire. Dietro ad ogni nostro messaggio c'è un obiettivo, un'intenzione. In questo senso la comunicazione è dinamica e non statica ed assume un ruolo determinate all'interno del dialogo.

Il termine "**dialogo**" deriva dal greco *logos* (discorso) e *dià* (tra): indica un discorso che avviene tra due o più persone.

Un tale di nome Socrate, filosofo greco riconosciuto come padre fondatore dell'etica e della filosofia morale, costruì un suo metodo di indagine dal quale nacque un modello ancora oggi utilizzato per comprendere ed apprendere le strategie all'interno di una conversazione.

Vediamo insieme quali elementi possono essere produttivi per il nostro viaggio.

Il dialogo socratico era composto da due fasi: l'**ironia** e la **maieutica**.

Il termine ironia vuol dire domandare con l'intenzione di mettere in discussione ciò che sostiene l'altro; maieutica significa aiutare a nascere. L'ironia ha lo scopo di creare una disponibilità alla conoscenza, facendo abbandonare ogni presunzione di sapere; la maieutica ha lo scopo di far venire

alla luce la propria verità. Colui che sa dialogare sa anche motivare e far scoprire all'interlocutore i propri interessi e scopi, cioè la propria verità.

Se veramente vogliamo essere efficaci ed ottenere successo quando comunichiamo con gli altri, dobbiamo mettere il destinatario, cioè il nostro interlocutore, nella condizione di comprendere (nel senso letterale del termine e cioè prendere con sé) ciò che noi gli abbiamo trasmesso.

Oltre a questo, e riprendendo gli spunti trasmessi da Socrate, il processo comunicativo va ancora più avanti. Si spinge oltre. Supera il momento della condivisione, già impegnativo, di per sé, ed arriva a toccare le corde motivazionali dell'interlocutore. Il mittente si trasforma in una sorta di coach che, quando e se necessario, aiuta il proprio interlocutore e lo guida verso la scoperta di sé, nella parte più intima e profonda. Lo traghetta verso la scoperta della propria verità, la sua, quella dell'interlocutore e non la nostra personale.

Ecco, ho trovato la citazione giusta per esprimere questo concetto:

“Il più bel gesto che puoi fare nei confronti di un amico non è dividere con lui le tue ricchezze ma renderlo consapevole delle proprie.” Benjamin Disraeli

A questo punto diventa importante affrontare un'altra questione: la differenza tra il comunicare, inteso come processo di condivisione, ed il manipolare.

Perché quando si esamina a fondo il significato del termine, è come se si aprisse una scatola. Una bella scatola che contiene tanti elementi ed una busta piena di domande, perplessità.

Il passaggio è questo: se comunicare è un'azione che va oltre il semplice informare e ci permette di entrare in relazione con l'altro, tanto da poter modificare, cambiare, il suo stato emozionale, la sua motivazione e guidarlo verso scoperta dei suoi scopi nascosti, non è per caso che stiamo portando avanti un atto di manipolazione?

Ti dico subito che la risposta è "no", almeno per come la vedo io e per come dovrebbe essere inteso il senso generale ed autentico della comunicazione.

Partiamo dal presupposto che nessuno di noi è immune dalla tentazione di voler convincere gli altri delle proprie idee.

Ti è mai capitato di parlare con qualcuno che a tutti i costi sosteneva la validità della sua idea a scapito di un tuo parere personale? Magari la giustificazione ed il sostegno alla sua teoria era: *"Lascia stare. Dai retta a me che certe cose le capisco!"*.

Credo sia normale il voler difendere le proprie idee. E' normale e naturale dal momento che rispecchiano le nostre

convinzioni, le esperienze vissute. Sono, in qualche modo, l'identificazione del nostro pensiero e del nostro io interiore.

Essere però troppo rigidi e blindati nelle proprie idee potrebbe essere controproducente sia in termini di risultati concreti che di crescita personale.

Ovviamente ci sono idee, ma forse il termine più giusto è quello di valori, che debbono restare tali perché basate su leggi universali che operano una netta distinzione tra il bene ed il male. Drogarsi è un male e nessuno può convincermi del contrario. Resterò sulla mia posizione. E come questa ce ne sono tante altre.

Ma, grandi valori a parte, nessuno di noi ha la verità in tasca.

Nei miei corsi dico sempre *"Tiriamo fuori quello che abbiamo nelle nostre tasche e se qualcuno ci trova la verità sono pronta a cambiare idea!"*.

Il fatto di poter convincere a tutti i costi qualcuno ci fa gola... come un frutto fresco in piena estate.

Analizzando il significato della parola "persuadere", scopriamo come questo termine sia prevalentemente legato ad un significato negativo.

Persuadere è manipolare, persuadere è convincere gli altri, imporre la propria idea.

Certo, i sostenitori dell'arte della persuasione potrebbero dire: ma quale significato negativo?

Cerchiamo di far luce sull'etimologia della parola.

Il verbo "persuadere" è composto dalla particella *per*: portare a compimento un'azione, e dalla radice *suadere* - che deriva dal sanscrito *svadus*, dolce *svadami*: piacere, gustare - stessa etimologia di *suavis* - con la tendenza ad esprimere l'idea e la sensazione di rendere dolce, amabile e piacevole qualcosa. Persuadere equivale ad indurre l'altro con efficaci parole a credere o fare checchessia, e cioè si presuppone un'azione, premeditata, per indurre a fare o credere qualcosa.

Chi sostiene l'arte della persuasione giustamente dice che non è cosa recente ma ci rimanda a 2000 anni fa, a quando cioè Aristotele ne fece argomento di discussione.

E si dice anche: la persuasione non è cattiva. Non c'è uso di forza o minaccia, né forma di costrizione sull'interlocutore, il quale rimane con la sua libertà di decidere integra.

E qui mi viene una domanda: e se io lascio libero il mio interlocutore di decidere... allora non sono riuscita a persuadere? Perché se parto dal presupposto che il mio interlocutore sarà libero di decidere se approvare e condividere il mio pensiero, vado a vanificare il vero senso dato alla persuasione, cioè vado ad annullare la premeditazione di voler convincere chi mi ascolta.

Sicuramente la persuasione è molto diversa dalla manipolazione, comportamento, contrario a una certa etica,

che tende a indurre una persona a fare qualche cosa indipendentemente dalla sua volontà, quindi simile al plagio.

(Puoi trovare la definizione dettagliata su Wikipedia).

L'atto del comunicare richiama al principio di partecipazione e condivisione.

Nella logica del comunicare, processo sempre bidirezionale, dove emittente e ricevente si scambiano a vicenda i ruoli, non emerge l'intenzionalità dell'atto di voler modificare il pensiero o l'azione di un altro soggetto, e nemmeno quella forma di premeditazione.

Questo è un dato di fatto, a mio avviso.

Se dobbiamo ricercare la residenza del principio Win-Win (principio secondo cui, in uno scambio comunicativo, io vinco - tu vinci), la possiamo trovare all'indirizzo della **comunicazione assertiva**.

Perché? Perché, secondo me, in questa casetta non c'è l'intenzione o la volontà a priori di indurre un cambiamento secondo il nostro pensiero, o punto di vista, negli altri. C'è l'obiettivo del condividere, all'interno del quale gli altri sono liberi di ascoltarci o meno, e poi il cambiamento si può anche produrre ma in entrambe le parti e nel senso che c'è stata una crescita ed un arricchimento comuni.

Queste distinzioni sembrano semplici ma in realtà sono molto sottili. Qualcuno vede nelle tecniche di comunicazione efficace

l'arte della manipolazione, la mancanza di rispetto verso gli interlocutori. Come se, nel momento in cui uso una strategia lo faccio per appiccicarti qualcosa.

Come abbiamo visto, la comunicazione efficace è molto diversa dalla manipolazione proprio perché nasce e si sviluppa su livelli completamente differenti, su piani che vivono di regole e principi che nulla hanno da dividere e spartire.

Ed esiste anche quella leggera differenza tra la comunicazione positiva e l'arte della persuasione. Era necessario evidenziarlo per avere una panoramica generale degli argomenti che stiamo esponendo.

Ora vorrei cercare di rispondere insieme a te ad un'altra domanda: perché comunichiamo?

Proviamo ad andare a ruota libera...

Comunichiamo per trasmettere informazioni o per ottenerle. Si comunica per esprimere se stessi o la propria opinione.

Comunichiamo per conoscere gli altri o apprendere nozioni.

Comunichiamo per imparare o per interpretare i fatti.

Comunichiamo anche per farci gli affari degli altri. Ok, ci sta anche questa.

Queste sono le prime risposte che mi vengono in mente.

Sicuramente te ne avrai trovate altre da aggiungere. Bene, ci sono tanti motivi per cui comunichiamo.

Di fondo c'è questo: la comunicazione è necessaria e inevitabile perché è un bisogno primario dell'uomo e risponde ad un'esigenza naturale espressiva.

Il comunicare influisce direttamente sul nostro stato di salute: è provato che le persone sole o con pochissime relazioni interpersonali sono più soggette a malattie e persino a morte prematura.

Quando si comunica si ha un obiettivo che può essere quello di creare una sensazione positiva in se stessi o di amplificarla. Prova a richiamare nella tua mente quella volta in cui hai ottenuto un risultato importante, una promozione, un lavoro, un voto alto, un aumento di stipendio, una gratificazione personale, la nascita di un figlio. Cosa hai fatto in quel momento? Lo ricordi?

Molto probabilmente l'hai comunicato al mondo, o se non proprio al mondo intero comunque alle persone care. Perché l'hai fatto? Per aumentare ed amplificare quel senso di gioia, di benessere, di felicità. Comunicare a qualcuno quel risultato ti ha fatto assaporare ancor di più il gusto della contentezza.

Un altro obiettivo della comunicazione potrebbe essere quello del voler uscire da una sensazione negativa e cercare, ad esempio, un cambiamento del nostro stato d'animo.

Prova a pensare ad un amico che ti racconta di un suo disagio o problema. Spesso crediamo che lo faccia perché noi siamo in grado di trovare una soluzione, o addirittura che la pretenda. A volte invece le persone parlano dei loro problemi per il bisogno di farlo, per avere un momento di sfogo, per liberarsene e trovare da soli la strada per modificare il proprio stato d'animo.

Quante volte ti è capitato di dire "Oh! Finalmente l'ho detta questa cosa... adesso mi sento meglio!".

In linea generale possiamo dire che un grande obiettivo della comunicazione è quello di creare e costruire un nuovo risultato. Che, in poche parole, significa: noi comunichiamo per stare bene.

La comunicazione permette di conoscerci. Attraverso gli atti comunicativi impariamo chi siamo e prendiamo consapevolezza sulla nostra persona.

L'identità si basa infatti sui modi con cui ognuno di noi interagisce e sui messaggi e le definizioni che fin dall'infanzia sono inviati da genitori, familiari, educatori, insegnanti, amici. Da grandi, a questi messaggi, si aggiungono quelli dei colleghi, dei mariti e delle mogli, del capo e delle persone che vivono in relazione con noi.

Vedremo come questi stessi messaggi hanno un'influenza diretta sul nostro pensiero e sulla sfera delle nostre azioni.

La comunicazione, inoltre, risponde a bisogni pratici e concreti: per ottenere qualcosa occorre chiedere. E quel qualcosa può essere o una semplice informazione di cui abbiamo bisogno o un posto di lavoro.

L'atto comunicativo soddisfa anche bisogni sociali più ampi. Mi riferisco, ad esempio, al senso di appartenenza, al coinvolgimento ed al senso di affiliazione.

Alcune persone ritengono sia superfluo partecipare ad un corso sulla comunicazione o leggere un libro come questo. Tra queste, qualcuna riesce a farsi questa domanda: perché dovrei impiegare il mio tempo nella lettura di un libro sulla comunicazione? Il messaggio nascosto di questa domanda è: se fino ad oggi ho comunicato con gli altri, adesso cosa mi resta da sapere e soprattutto da imparare.

Te, ad esempio, ritieni utile leggere queste cose?

Il più delle volte siamo pronti a conservare qualcosa di inutile o poco produttivo a discapito di qualcosa che invece può farci star bene o rendere migliore la nostra vita.

Siamo i primi a condizionare la direzione dei nostri risultati.

Vorrei condividere con te una breve citazione Buddista, scritta da Dīghanakha Sutta, significativa per rappresentare la mente di chi si attacca a certe convinzioni, a quelle che già conosce o pensa di conoscere.

"Un giovane vedovo aveva un figlio di cinque anni che amava più della sua stessa vita. Un giorno dovette lasciarlo a casa e uscire per affari. Arrivarono i banditi che saccheggiarono il villaggio, lo diedero alle fiamme e rapirono il bambino. Ritornato, l'uomo trovò la casa bruciata e, lì accanto, il cadavere carbonizzato di un bambino. Credette che fosse il figlio. Pianse di dolore e cremò ciò che restava del corpo. Amava tanto il figlio che ne raccolse le ceneri in una borsa che portava sempre con sé. Mesi dopo, il figlio riuscì a scappare e ritornò al villaggio. Era notte fonda quando bussò alla porta. Il padre stringeva tra le braccia la borsa con le ceneri e singhiozzava. Non aprì la porta, benché il bambino dicesse di essere suo figlio.

Era convinto che il figlio fosse morto e che alla porta battesse un bambino del villaggio che voleva prendersi gioco del suo dolore. Il bambino fu costretto ad andarsene, e padre e figlio si perdettero per sempre. Ora vedi, amico mio, come, se ci attacchiamo a un'idea e la riteniamo la verità assoluta, potremmo trovarci un giorno nella situazione del giovane vedovo. **Pensando di possedere già la verità, non potremo aprire la mente per accoglierla, anche se la verità bussasse alla nostra porta.**"

Parto dal presupposto che tutti, costantemente, dovremmo essere nella condizione di imparare. Sempre e comunque, da qualsiasi situazione, negativa o positiva, e da qualunque persona.

Indubbiamente ci sono persone che nascono con una forte abilità comunicativa, che sanno coinvolgere in modo naturale gli altri, che riescono a generare fiducia.

Altre persone sono convinte di saper comunicare: sono gli altri ad avere qualcosa su cui migliorare. Tutta la responsabilità, nel caso ci fossero risultati negativi o parziali, ricade sulle altre persone.

L'impostazione è questa: io sono fatto così. Comunico molto bene ma sono gli altri a non voler ascoltare. Vogliamo proprio pensare in grande? Va bene. Diamo la colpa al brutto tempo, al governo, ai politici, alle aziende, alla disoccupazione, al mondo intero. Così le nostre spalle sentono meno il peso delle eventuali responsabilità. Ovviamente, la mia, è una provocazione.

Tante altre persone, invece, hanno capito due cose importanti: primo che l'abilità nel comunicare si può acquisire strada facendo e secondo che non si finisce mai di imparare.

L'apprendimento e l'apertura mentale vanno a braccetto con il progresso, personale intendo.

Mi viene in mente una citazione di Alfred A. Montapert: *“Non confondere movimento e progresso. Un cavallo a dondolo continua a muoversi ma non fa nessun progresso.”*

Se il tuo stile comunicativo ti porta già grandi risultati, allora questa lettura potrà rafforzarti. Se credi di incontrare degli

ostacoli quando comunichi con gli altri, questo libro ti guiderà verso la scoperta di strumenti efficaci per migliorarti e sviluppare un'abilità comunicativa più efficiente.

Da alcuni test, che ho condotto personalmente, è emerso che tra i principali ostacoli che incontrano le persone nel comunicare ci sono: la timidezza, un lasciarsi condizionare troppo dall'emotività, un senso di insicurezza. Sempre a livello emotivo, alcune persone hanno evidenziato una predisposizione all'aggressività, nel senso che si sono rese conto di diventare troppo irruenti nel cercare di far comprendere il proprio messaggio agli altri. Ad esempio, in un confronto caratterizzato da divergenza di idee, hanno dichiarato di essere propense ad alzare la voce.

Tra le tante risposte ricevute ci sono poi: la paura di essere fraintesi (e devo dire che questa è una risposta ricorrente), poca dialettica su cui contare, difficoltà ad entrare in sintonia con l'interlocutore, il dare le cose per scontate e quindi anticipare il pensiero dell'altro, non ascoltare.

Il fatto di venir interrotti mentre si parla può dare veramente fastidio. O no?

Un altro tipo di risposta, che ho appena ricevuto tramite la mia pagina facebook, è quello fornito da Silvia. Lei dice: il primo ostacolo che incontro nel comunicare con gli altri è la paura del

giudizio, il timore che gli altri possano ritenerci non all'altezza di fornire consigli.

Quanto è forte il condizionamento degli altri?

A questo punto propongo una brevissima pausa, si fa per dire! E ti chiedo di rispondere, con sincerità, a questa domanda: quali ostacoli principali incontri nella tua comunicazione?

Prova ad elencare i maggiori, se ne trovi ovviamente. Scrivili perché affidarli solo al pensiero mentale si corre il rischio di perderli. Ti lascio tre righe. Quindi facciamo così: elenca i tre principali ostacoli che pensi di riscontrare nel tuo modo di comunicare.

Per poter migliorare o potenziare un qualche aspetto di sé è necessario porsi nell'ottica giusta e proiettare la propria mente verso domande stimolanti.

Per questo ti chiedo: di che cosa avresti bisogno per avere una migliore comunicazione con le altre persone?

Tre righe come prima sulle quali scrivere la risposta.

Tra le tante cose, oggetto della nostra conversazione, molte ti sembreranno familiari perché ci sono principi che tutti noi conosciamo. Tra il conoscere ed il fare, nel senso di applicare, c'è una grande differenza.

Tieni bene in mente qual è l'aspetto, o gli aspetti, del tuo modo di comunicare che desideri migliorare e individua nelle pagine che seguiranno le informazioni più vicine ai tuoi interessi.

Se dovessi associare la comunicazione a qualche cosa, e quindi esprimerla sotto forma di metafora, a cosa la collegheresti?

Potremmo, ad esempio, collegarla all'idea della sfida, perché spesso proprio di questo si tratta.

La vera sfida nella comunicazione è che tutti hanno una visione della realtà differente, fondata su diverse prospettive, informazioni, conoscenze e percezioni. Il risultato di tutto questo è la diversità di opinioni. E' per questo che diventa impegnativo comunicare con gli altri. Vero il detto secondo cui gli opposti si attraggono ma nelle dinamiche comunicative sarei più propensa a pensare che i simili si capiscano. Nel senso più profondo del termine.

Di fronte a queste diversità di vedute e idee si può reagire in tanti modi. Ad ogni particolare reazione corrisponde un certo risultato.

Prova a pensare ad un contesto in cui ti trovi a comunicare con una persona che ha opinioni completamente differenti dalle tue. Può essere un figlio, un amico... o chi vuoi. Se hai già vissuto questa esperienza, richiamarla nella tua mente. Ci servirà per ragionare insieme.

Ti ricordi qual è stata la tua particolare reazione? Fai conto che volevi dire ad una persona che la tua maglia preferita è bianca. Lei ti risponde che invece è nera. Ci provi per un minuto, due minuti, tre... poi? Cosa succede? Qual è la tua risposta a questa non comunicazione?

Davanti ad una perfetta divergenza di idee si può reagire, in generale, in quattro modi.

Si può negare l'esistenza del problema e quindi fuggire dalla soluzione. Evito il dolore, l'impegno nel dover costruire una relazione comunicativa più profonda. Mi arrendo. Me ne vado. Il problema è cancellato. Sparito.

Posso far finta di niente e magari giustificare quella persona. Spesso poi lo facciamo con altre persone, estranee a quel circuito comunicativo. Quindi, ad esempio, con Giovanna che continua a dirmi che la mia maglia preferita è nera anziché bianca, come avevo cercato di dire io, lascerò cadere il

discorso. Le fasi del confronto e dell'approfondimento non ci saranno. Poi vado da un'altra persona e dico: ma bisogna capirla Giovanna. Con quello che ha vissuto di recente!

Altra reazione può essere quella di biasimare la persona che ha opinioni diverse dalle mie. Scatta quindi il giudizio negativo e l'azione di rimprovero o condanna.

In ogni caso, nelle ipotesi di reazioni viste, si genera un blocco comunicativo, quel circuito viene interrotto. In questo modo non sarà possibile condividere un parere.

Prima di vedere la reazione che potrebbe essere la più produttiva, vorrei fare una piccola precisazione. Nei rapporti interpersonali, e quindi nei processi comunicativi con gli altri, assume un ruolo centrale e determinante il tipo di interesse che esiste verso il nostro interlocutore. E' sempre bene valutare quanto quella persona sia importante per noi e quanto teniamo alla relazione costruita o da costruire.

Ti faccio un esempio: se la divergenza sul colore preferito della maglia viene fuori con una persona che casualmente ho incontrato al bar mentre prendevo un caffè, e quella persona non rientra nella sfera dei miei rapporti interpersonali, che siano anche di lavoro, molto probabilmente il mio interesse a far capire e costruire sarà bassissimo. Abbiamo sempre un margine di libertà nella scelta delle persone con cui comunicare. Dico "margine" perché, in determinate

circostanze, anche contro la nostra volontà, siamo costretti a confrontarci con gli altri.

L'altra reazione, l'ultima delle quattro, è questa: possiamo assumerci la responsabilità del rapporto e decidere di avere il potere di cambiarlo.

In questo caso, che rappresenta la condizione ottimale, decido di prendermi la responsabilità del rapporto con l'interlocutore, anche quando si tratta di un rapporto forzato. Assumersi la responsabilità significa prendere consapevolezza che quella relazione, per un verso o l'altro, avrà un impatto sulla nostra vita, che potrà degenerare e portare malessere, che avrà delle conseguenze negative.

Quante volte lasciamo cadere nel vuoto una discussione caratterizzata da incomprensioni? O quante volte veniamo feriti da parole dette dagli altri e non facciamo niente? Non assumersi la responsabilità del rapporto equivale ad amplificare il disagio. Il tempo, a volte, non guarisce le ferite. A volte le aumenta. Le amplifica e ci fa perdere rapporti che potevano essere importanti.

Alla base della responsabilità deve esserci la profonda consapevolezza che il potere per cambiare, modificare, migliorare uno scambio comunicativo è in noi. Perché dobbiamo sempre aspettare che siano gli altri a fare il primo passo?

Perché io sono fatta così. Ok. E l'altra persona è fatta in un altro modo, diverso dal mio. Quindi? Come possiamo uscire da queste sabbie mobili?

Ci tieni a questo rapporto? Quanto è importante questa persona per te? Quali conseguenze negative verranno fuori tra un mese se lasci in sospeso questo dialogo? Quali conseguenze sulla tua vita quotidiana o lavorativa?

Cosa puoi fare te, adesso? Cosa se disposto a fare?

C'è anche un altro modo di comunicare a metà, quello che mi piace definire come "le parole che non ti ho detto".

Una trappola nella quale anche io, qualche volta, sono caduta. La strategia, ovviamente non comunicativa, è quella di trasmettere il nostro messaggio in modo velato. Desideriamo ottenere un risultato ma lo comunichiamo in modo tale che il nostro interlocutore viene completamente depistato.

Ti faccio alcuni esempi.

Vorrei essere portata a cena fuori, in un bel ristorantino, da mio marito. Lo voglio perché sarà l'occasione per dimostrargli quanto lo amo o per comunicare e condividere qualcosa di importante.

Io: "Ti vò, sabato sera, di andare a cena fuori?"

Lui: “No, guarda... preferisco di no! Ho avuto una settimana stressante a lavoro che voglio solo riposarmi e stare in casa senza far niente.”

Come potrò reagire a questa risposta? Con ogni probabilità sarò incavolata nera, per non usare un altro termine. Nella mia testa avevo già fatto una serie di programmi. Già mi gustavo l'atmosfera di una serata tranquilla, lontana da casa. E tutto questo l'avevo pensato per lui, lui che mi ha risposto picche!

Lui che non mi sa comprendere, che non riesce a capire le mie esigenze. Un marito che mette al primo posto sempre le sue necessità, che non fa nulla per me, per noi...

E questa serie di convinzioni, nate da una risposta, potrebbero continuare all'infinito. In questa circostanza particolare si potrebbe arrivare a mettere in discussione persino il rapporto di coppia.

Esempio numero due.

Dico ad un'amica: “Andiamo domani al negozio tal dei tali? Hanno messo in vetrina dei vestiti nuovi.”

E lei: “Non posso. Facciamo un altro giorno. Domani ho un impegno.”

Ecco! La mia migliore amica che se frega di aiutarmi! Quando ho bisogno di lei, non c'è mai. Ed io che mi spezzo in due per la nostra amicizia!”.

Ancora una volta una reazione di delusione con tutta la schiera di pensieri negativi che ne può derivare.

Proviamo a fare un ultimo esempio.

Stiamo viaggiando in macchina con un amico. Ad un certo punto chiediamo: “Hai voglia di fermarti per prendere un caffè?”. E lui: “Preferisco tirare dritto e fare altri cinquanta chilometri almeno. Così ci avviciniamo alla meta.”

In questi tre esempi, molto semplici, cosa abbiamo notato? Perché, in qualche modo, la comunicazione si interrompe e restiamo con l’amaro in bocca?

Sicuramente, come abbiamo visto anche visivamente dai modelli della comunicazione, il processo può sembrare semplice... mi correggo: il processo è semplice, quasi elementare. Quello che lo rende complesso, e di questo dobbiamo prendere coscienza, è la valenza emotiva.

Il processo comunicativo non si esaurisce con i soli aspetti tecnici, logico razionali del discorso. Al contrario, poiché lo scambio si instaura tra individui, gli aspetti emotivi o psicologici sono spesso preponderanti.

Dobbiamo essere consapevoli che dietro ad ogni messaggio c’è un’intenzione. Un chiaro obiettivo che però per essere recepito dall’interlocutore richiede una certa trasparenza.

Come posso far emergere il mio intento allora? Semplicemente, dicendo quello che pensi.

Nel nostro primo esempio, potevamo usare questa espressione: “Sabato sera mi farebbe piacere cenare fuori perché sento il bisogno di trascorrere qualche minuto in pace con te, noi due soli.”

Già con questa impostazione mi sembra più evidente e lucido il pensiero di chi parla e comunica in maniera aperta una sua esigenza. La predisposizione dell’interlocutore sarà sicuramente diversa rispetto alla prima ipotesi.

Il fatto di non esprimere in modo corretto, e sincero, i propri pensieri causa soltanto un disagio comunicativo che farà male solo a noi.

Perché certe volte diamo per scontato che l’interlocutore debba capirci? Mica è nella nostra testa!

Dichiarare il proprio stato emotivo può sembrare una cosa semplice ma in realtà moltissime persone non lo fanno e preferiscono soffrire o aspettare che un giorno possa arrivare, per miracolo, la comprensione.

A proposito della comunicazione non espressa, dobbiamo anche ricordare un altro particolare fenomeno. Faccio riferimento ai rapporti con le persone care, genitori, figli, nonni, mariti, mogli, ecc.

Ci sono persone capaci di esprimere totalmente i loro sentimenti tramite le parole. Manifestazioni d’affetto tradotte in

“ti voglio bene” o “ti amo”. Altre persone dichiarano una certa difficoltà invece nel tirarle fuori e trasmetterle alle persone direttamente coinvolte.

Può trattarsi di pigrizia, di timidezza... Oppure diamo per scontato che quella persona sappia quali siano i nostri sentimenti verso di lei. Se io amo mia mamma, lei in qualche modo, questo lo saprà. Ne sarà a conoscenza perché è naturale o perché lo dimostro con altri atteggiamenti e diversi livelli di comunicazione. Ad esempio tramite gesti specifici. Le faccio sempre il regalo il giorno del suo compleanno. La chiamo al telefono quando non la vedo per tre giorni di fila. Se sta male mi preoccupo per il suo stato di salute. E tante altre belle azioni. Ma questo basta? Hai mai provato a percepire la differenza tra il far capire o il dire un sentimento? Un “ti voglio bene”, detto con il cuore e solo se lo si pensa davvero, può illuminare una giornata grigia e arricchire la nostra vita. E quella degli altri.

La potenza di un sentimento espresso con la parola può generare effetti benefici addirittura sul nostro futuro, e su quello delle persone a noi care.

Mi ispiro al film del 1999, “Le parole che non ti ho detto”, titolo originale “Message in a bottle”, film di Luis Mandoki con Robbie Coltrane, Illeana Douglas, John Savage, Paul Newman e Robin Wright Penn.



E te, a chi scriveresti il messaggio in bottiglia? Ti chiedo di pensarci un attimo, è molto importante.

Se lo vorresti scrivere ad una persona che non c'è più, fai in questo modo: scrivilo in un foglio e conservalo da qualche parte. Sentirai un effetto liberatorio, come se quelle tue parole fossero realmente esistite.

Se invece il tuo messaggio è destinato ad una persona presente nella tua vita, puoi optare per due scelte.

O lo scrivi e lo conservi per un po'... il tempo necessario a prendere forza per pronunciare direttamente quelle parole. Oppure, se ti senti gagliardo in questo momento, pensa a ciò che vorresti dire, alzati, vai da quella persona ed esprimi il tuo sentimento.

Posso garantirti che ti sentirai al settimo cielo. Ed avrai prodotto un grande risultato anche in chi, quelle parole, le avrà ascoltate. Te ne renderai conto subito e nei giorni che seguiranno.

Quando comunichiamo con gli altri, ricordiamo sempre di fare attenzione alle componenti dell'emotività, le quali, in generale, sono rappresentate da tre fattori: l'esperienza individuale, l'ambiente e la situazione individuale del mio interlocutore.

L'esperienza individuale comprende tutto ciò che l'interlocutore ha vissuto direttamente o indirettamente e che può avere un collegamento con il nostro messaggio.

Poniamo il caso che io dica ad una persona: "Domani ti passerò a prendere. Desidero farti conoscere Mario."

Se questa persona, nel suo passato, ha conosciuto un Mario antipatico o che le ha fatto qualche torto, sicuramente il mio intento di farle cosa gradita sarà vanificato. Completamente. Perché nella sua mente apparirà l'immagine di quell'altro Mario, quello che le ha lasciato un ricordo negativo e che si è ripresentato sotto forma di associazione mentale.

L'ambiente riguarda invece i fattori fisici e psicologici che operano esternamente all'individuo ma che lo influenzano nel momento dello scambio comunicativo. Mentre con l'esperienza individuale si fa riferimento al presente sul quale si proiettano situazioni passate, con l'ambiente si considerano i fattori che hanno origine e agiscono durante la comunicazione al di fuori dell'individuo. Una componente fisica potrebbe essere un luogo troppo freddo o troppo caldo, comodo o scomodo oppure i mezzi e le tecniche di comunicazione, ad esempio un

video a bassa risoluzione o le abilità comunicative vere e proprie.

Rientra nell'aspetto fisico anche la presenza di determinate persone. Una cosa sarà la comunicazione tra me ed il capo davanti la macchina del caffè in un momento di pausa; un'altra la stessa comunicazione ma davanti al direttore generale dell'azienda.

Questo fattore non è da sottovalutare. Anzi, ti ricordi quando avevi 13 anni, o giù di lì, e la zia ti domandava davanti ai tuoi genitori se avevi la fidanzatina? O il fidanzatino?

Per concludere, l'altro fattore emotivo è quello della situazione individuale che comprende tutte le forze interne all'individuo e che hanno effetti sullo stato psicologico.

Ovviamente, essendo fattori, fisiologici e psicologici, che provengono dai nostri stessi interlocutori, sono i più difficili da individuare. Tra questi fattori rientrano, ad esempio, la capacità di ritenzione del messaggio e cioè il grado di apprendimento di quanto viene detto. Oppure la soglia di attenzione che l'individuo è in grado di prestare a una certa comunicazione.

Ti è mai capitato di ascoltare qualcuno e nello stesso tempo pensare ad un impegno importante? Quanto era autentico il tuo ascolto in quel momento? Sei riuscito a ricevere tutte le informazioni che ti sono state trasmesse?

Un altro esempio del genere, che ricordo benissimo perché l'ho vissuto per almeno cinque anni, è questo: stai dormendo e qualcuno ti viene a svegliare perché è arrivato il momento di alzarsi. Ti vengono dette alcune cose che dovresti fare durante la giornata. Le senti ma non sei ancora completamente sveglio. Cioè non carburati. Te le ricordi 'ste cose? A me capitava sempre di sentirle, avere la sensazione di averle capite e recepite ma poi di dimenticarle completamente.

Indipendentemente da ciò che si verifica in quel dato momento di comunicazione, appartengono alla situazione individuale anche lo stato fisico e psicologico che stiamo provando.

Se ho il mal di testa ne risentirà tutta la mia forma di comunicazione, così come se sono triste o in ansia per qualcosa.

Tutti questi elementi intervengono sia sulla nostra motivazione all'ascolto sia sulla trasmissione di un messaggio.

Quando ci sentiamo poco motivati, in effetti, esprimiamo i nostri messaggi in modo veloce, superficiale e senza interesse. Se siamo nella posizione di ascolto, assumiamo un'aria di circostanza ma in realtà pensiamo ad altro.

Ma cosa significa “comunicare positivamente”? La riflessione che ti porto nasce da un dialogo avuto con una mia cara amica

che mi ha posto tante domande interessanti. Tra queste: **perché dovrei comunicare positivamente?**

La sua argomentazione è stata: io sono così. Degli altri me ne importa poco. Non voglio cambiare idea perché so di essere nel giusto. Gli altri se ne fregano di me. Perché dovrei esprimermi in modo tale che gli altri capiscano i miei pensieri quando nemmeno ti ascoltano?

E perché io dovrei ascoltare i consigli degli altri? Rispetto tantissimo le sue posizioni perché credo che ognuno sia libero di essere come vuole e pensare ciò che crede. Nessuno ci obbliga a comunicare con gli altri (anche se questo è impossibile) e nemmeno a comunicare positivamente. Nelle frasi che ho riportato, rigide a mio avviso, ci sono tante convinzioni con le quali questa mia amica vive ogni giorno. E queste convinzioni, come ad esempio "gli altri non ti ascoltano mai", possono essere vere o false: tutto dipende da chi è il nostro interlocutore.

Secondo me, generalizzazioni così forti e chiuse sono poco funzionali, ma non agli altri bensì a noi stessi. Il concetto è quello che abbiamo visto in precedenza. Se il blocco comunicativo, o la difficoltà nel comunicare con gli altri ci fa star bene, ok è tutto nella norma. Se invece ci fa star male, visto che comunicare equivale a vivere, allora la posizione di chiusura verso gli altri è un dispetto che facciamo a noi stessi.

E' sempre vero che gli altri non ci ascoltano? Tutte le esperienze della nostra vita dimostrano questo?

Aggiungiamo anche questo aspetto: a volte il fatto stesso di pensare che sicuramente gli altri non ci capiscano e comprendono è una buona occasione per fare in modo che non ci si senta mai realmente capiti.

E noi, nel momento in cui c'è un assoluto "non ascolto" da parte del nostro interlocutore, c'è qualcosa che possiamo fare? Ecco che entra in gioco il principio della comunicazione positiva.

Abbiamo una possibilità che è quella di comunicare **rispettando** sempre le opinioni degli altri, le loro storie, la loro vita, dando importanza alle loro esperienze, ai comportamenti. **Rispettare** significa semplicemente **evitare il giudizio**, capire che esistono persone diverse da noi, accettare la loro diversità piuttosto che lottare per renderle simili a noi.

Questo è, a mio avviso, "comunicare positivamente", che è molto diverso dalla comunicazione superficiale, quella cioè in cui ascolti una persona con un tuo giudizio già formato (e quindi non ascolti), le attribuisce un'etichetta e magari fai finta di capire ma diventa un motivo per parlarne male con altre persone.

Comunicare positivamente significa che ognuno di noi ha un

suo **valore**. Tu hai un valore... io ho un valore e quindi anche gli altri.

Mi vengono in mente le condizioni esistenziali e comportamentali che spesso poniamo alle altre persone. Tipo: Tu non mi ami... altrimenti ti comporteresti in un altro modo. E quel modo che pretendiamo è esattamente uguale al nostro comportamento in quella identica situazione. Oppure assurdo, del tipo: se tu mi amassi veramente, mangeresti volentieri 10 kg di aglio.

E quindi, mettiamo il caso io sia una di quelle donne che, amando infinitamente un uomo, tende a fare mille telefonate nell'arco della giornata. Ovviamente il mio obiettivo non è quello di rompere le scatole alla persona amata. Per me è un atteggiamento normale e l'azione del telefonare tante volte corrisponde alla grandezza dell'amore che provo per lui.

Adesso, mettiamoci nei panni del mio amato. Per tutta una serie di motivi, che a noi poco interessano, lui non ama il colloquio telefonico. Risponde al telefono per educazione, perché è giusto che sia così, ma in sostanza è un tipo che se fa una telefonata al giorno di sua iniziativa è già un bel traguardo.

“Oggi mi hai telefonato solo una volta. Tu non mi chiami mai. Fosse per te, ci sentiremmo una volta l'anno. Fai sempre così. Non ci tieni a me, non mi ami.”

Non è così che succede, nella maggior parte dei casi? Ed il fatto è: ma chi l'ha detto che lui non mi ama? C'è per caso una regola scritta che dice "a tot telefonate al giorno corrisponde tot livello d'amore"? No. Semplicemente stiamo parlando di due persone, che proprio nella loro soggettività, hanno comportamenti, convinzioni e valori diversi. Io amo in questo modo. Lui in un altro e devo essere in grado di accettare questo suo particolare aspetto, il suo essere. O è preferibile costringere una persona a fare qualcosa che non si sente di fare?

Prova a pensare ad un contesto in cui sei stato obbligato ad essere come non sei in realtà. Come ti ha fatto sentire questa costrizione?

La comunicazione positiva si ricollega alla comunicazione assertiva.

"Assertività" è un termine usato comunemente per indicare "l'affermazione di sé".

Essere "assertivi" significa esprimersi liberamente e salvaguardare in ogni situazione di relazione i propri valori, con fermezza e sicurezza e mai con prepotenza o prevaricazione nei confronti degli altri.

L'assertività è una modalità di comunicazione che consente di migliorare la propria capacità di trattare con gli altri, di generare fiducia in se stessi e negli altri.

Un comportamento orientato all'assertività avrà un modo di parlare chiaro, onesto e diretto. Di per sé questo rappresenta una strategia per comunicare con maggiore successo.

Un signore di nome Shakespeare disse: "Questo soprattutto: sii sincero con te stesso, e ne seguirà, come la notte al giorno, che non potrai più essere falso con nessuno."

Vorrei, a questo punto, dedicare qualche riga al termine "PositivaMente". Mi piace molto e soprattutto amo la sua doppia valenza. Da un lato si riferisce alla comunicazione positiva e dall'altro c'è un chiaro, spero, riferimento alla mente positiva. Se non l'hai notato, qui, ho toppato io! In ogni modo ho cercato di evidenziare questo significato... la "M" di mente è scritta in maiuscolo proprio per questo.

Se ti dico "mente positiva" a cosa pensi? All'ottimismo? Nella sua versione positiva o negativa? Scusa eh, scrivo questo perché ci son persone che solo a sentire il termine "ottimismo" diventano nere. Oppure deridono il senso della parola e ripetono pari pari uno spot televisivo. Quello di un tale che diceva "l'ottimismo è il sapore della vita".

Essere ottimista non significa credere che esistano solo cose belle. E' un'impostazione mentale molto diversa che punta dritta alla consapevolezza di sé e del mondo esterno. Io sono ottimista, in questo senso.

L'impostazione mentale positiva è quella che ti permette di gustare le cose belle, le gratificazioni, le vittorie, i progressi, i traguardi raggiunti. Ti fa vedere anche tutto ciò che c'è di negativo. Non ti fa da scudo: ti lascia vivere il bello ed il brutto. Nel fiume ci sei, e sei esposto alle correnti, come tutti. Ma la mente positiva è dotata di un'arma potentissima: quella che ti consente di gestire con il massimo equilibrio emotivo ogni situazione. Mi ricorda ogni volta che le risorse sono dentro di me, che gli eventi hanno il significato che io decido di dare loro. Mi scrive in un post it che le esperienze negative possono sempre insegnare qualcosa, e dovrò ricordarle nel corso della mia vita ma non continuare a viverle come se fossero presenti.

A questo proposito, vorrei ricordare con te l'esperienza di Alex Zanardi, pilota automobilistico, presente in ben 41 Premi di Formula 1.

Fin da ragazzino aveva mostrato la sua passione per le auto. I suoi genitori si opposero a questa scelta perché la sorella di Alex era morta in un incidente.

La giustificabile paura della famiglia però non fermò Alex che sapeva cosa voleva e che iniziò a gareggiare a quattordici anni con i kart. Dopo tanti anni di gavetta, la svolta professionale di Alex avvenne nel 1996 con l'esordio nel campionato statunitense CART, che ora si chiama Champ Car. Ci resta tre

anni e poi decide di tornare alla Formula 1. Quello del 1999 fu però un vero e proprio fallimento e la prestazione di Alex fu deludente.

Zanardi ritorna nella Champ Car, è il 2001 ed il suo campionato inizia davvero male. I risultati sono scarsi e questa serie di fallimenti si chiude, il 15 settembre dello stesso anno, con un terribile incidente. In pochi attimi la sua macchina si mise di traverso sulla pista. Pochi attimi per decidere del suo futuro, della sua vita. Un impatto violentissimo, uno di quelli che ti fanno fermare il cuore a rivederlo. Ti gelano il sangue.

La vettura di Tagliani colpì perpendicolarmente la vettura di Zanardi all'altezza delle gambe del pilota. Di fatto Alex aveva perso entrambi gli arti inferiori, uno, il sinistro, al di sopra del ginocchio, l'altro al di sotto.

Le sue condizioni erano gravissime, il rischio era che poteva morire dissanguato. Data la particolare situazione, il cappellano della serie automobilistica gli diede l'estrema unzione. Alex fu caricato in elicottero, condotto all'ospedale di Berlino, dove rimase in coma farmacologico per due settimane. Anche il suo ginocchio destro era irrimediabilmente compromesso e quindi gli venne rimosso.

Puoi immaginare il tipo di trauma fisico e psicologico di un evento del genere? Prima sei in pista e poi ti ritrovi senza gambe. Ti cambia tutto. In una frazione di secondo, ti cambia

la vita. Si azzerano le tue certezze, sei una persona diversa sia mentalmente che fisicamente. Devi ritrovarti... ma come?

Sai quali furono le prime parole pronunciate da Alex al suo risveglio e dopo che gli venne comunicata la perdita delle gambe?

Queste le testuali parole di un grandissimo uomo: “Quando mi sono risvegliato senza gambe, ho pensato alla metà che era rimasta, non a quella andata persa.”

Possiamo dire che Zanardi è un esempio di mente positiva? E c'è di più, lui riesce, oggi che ancora si dedica al suo sport preferito, ad ironizzare sulla sua menomazione. Infatti ha affermato che, se si dovesse rompere di nuovo le gambe, questa volta basterebbe soltanto una chiave a brugola per rimetterlo in piedi, e che ora non rischia più di buscarsi un raffreddore camminando scalzo.

Cosa c'è di male nel proiettare la propria mente al positivo? Che corrisponde poi ad ottenere nuovi risultati, a raggiungere i propri obiettivi, a godersi la vita ed a dare il meglio di sé?

Ma non è che mi son persa qualcosa? Viviamo per stare bene o per stare male? Perché dovrei provare benessere dopo, quando non ci sarò più, e adesso dovrei soffrire? Ben venga

tutto il dopo, soprattutto se idilliaco, ma, se permetti, io voglio stare bene adesso. Ora. Oggi, domani. E tu?

Mai sai perché dico questo? Perché tutte le persone che soffrono non sono felici di questa loro sofferenza. Infatti tutte dicono “ma cosa ho fatto di male io per meritare questo?”. Nessuno vuole soffrire. E allora come mai, alcune persone, continuano a vivere in uno stato limitante? Perché devono trovare la forza di ammettere a se stesse che loro in prima persona possono decidere di star bene o male. Di fare qualcosa per se stesse e per gli altri.

Devono acquisire la consapevolezza che una mente positiva aiuta a vivere meglio. Anzi aiuta a vivere.

Parlando dell’ottimismo e del suo esatto contrario, il pessimismo, mi viene in mente una metafora usata da Edward De Bono, noto in tutto il mondo per i suoi studi sulla creatività, riportata nel suo libro “Sei cappelli per pensare” del 1981.

Lui scrive: “La costruzione di una ferrovia è una complicata faccenda tecnica. Invece basta una putrella messa di traverso sulle rotaie per far deragliare un treno. Piazzare lì la putrella non richiede una particolare abilità. E' sempre più facile distruggere che costruire. Lo stesso vale per il pessimismo.”

In sostanza, quello che si cerca di distinguere è il processo o meccanismo che sta dietro all'essere pessimisti o ottimisti. L'ottimismo, quello sano e non cieco, è volto alla costruzione,

all'individuazione di punti di forza per trovare nuovi obiettivi nel futuro e stimoli alla realizzazione oltre che al superamento di momenti "no". In questo senso l'ottimismo richiede quella particolare abilità che abbiamo visto prima, e cioè l'essere consapevoli, e poi responsabili, dei risultati che si ottengono. Il pessimismo risulta essere molto più semplice: demolisce e basta.

E c'è di più: sembra che la maggior parte delle persone sia propensa al pessimismo proprio perché esso non richiede responsabilità e quando si distrugge qualcosa (che può essere un'idea di un'altra persona, un concetto, un'opinione, una credenza, ecc) sembra ci si senta più forti, potenti. De Bono stesso sostiene che: "Il pensiero pessimistico attrae perché porta a risultati immediati ed esaurienti. Dimostrare che qualcuno ha torto procura una soddisfazione immediata. Invece l'idea costruttiva non produce risultati finché qualcuno non la accetta o non se ne dimostra la validità (ma per questo ci vuole tempo). Attaccare un'idea ci dà subito un senso di superiorità. Accettare un'idea ci fa sentire in qualche modo inferiori a chi l'ha prodotta."

Si può provare soddisfazione nel demolire? A quanto pare sì. Ma dove ci porta?

Ma non è che per caso, ma proprio per caso, stare male fa figo?

Non so se capita anche a te ma la maggior parte delle persone che incontro sta male. Qualcuno avrà sicuramente i suoi buoni motivi per dirlo e dichiararlo ma in certi casi credo che si dica di “stare male” per il gusto di dirlo. Certo, non tutti i giorni sono uguali e può capitare di avere la giornata storta, il mal di testa, una litigata inaspettata, un improvviso problema da dover risolvere e tante altre cose negative. Ok, se stai pensando alle catastrofi, ai terribili eventi come il terremoto, le inondazioni, la morte o l’uccisione di un figlio ecc. è vero. Lì il dolore è enorme, grandissimo. C’è una profonda paura, un senso di solitudine, un vuoto dentro e fuori. C’è tutto quello che di più negativo si può pensare. Una spasmodica ricerca del perché è capitato. Un bisogno urgentissimo di aiuto. Ma anche in quelle terribili circostanze, molte persone hanno mostrato una grande forza, hanno fatto delle azioni di coraggio che, per altezza, superano il grattacielo più alto del mondo. Hanno tirato fuori le unghie, tutto ciò che tenevano dentro di loro e sono ripartite, si sono rimboccate le maniche, sporcate la testa e i piedi, si sono piegate e rialzate. Ovviamente questo coraggio e le nuove motivazioni non sono arrivate tanto facilmente. Il lavoro è stato duro, faticoso, a momenti insopportabile. Lo sconforto faceva spesso capolino nelle loro finestre. Ma ci sono riuscite. Questo

è quello che conta e quello che dimostra che agli eventi si può reagire.

E queste reazioni, atti di grande coraggio che meriterebbero la medaglia più lucente del mondo, ci fanno anche capire come a volte le persone per le cose più inutili stiano a versare lacrime per giorni interi. Vanno alla ricerca del perché senza trovare la strada per uscire da quel problema. Ma sei mai stato a fare la fila dal medico della mutua? Hai mai sentito cosa si dicono le persone? Quale linguaggio usano? E le espressioni del viso? Lamentarsi di tutto e di tutti è la nuova tendenza? Mi pongo spesso questa domanda e credo di essere ancora alla ricerca di una risposta univoca e soddisfacente. Spesso piccole cose si trasformano nel linguaggio di alcune persone in vere e proprie catastrofi, in limiti insuperabili... e diventano convinzioni che vincolano soltanto le loro vite. Faccio alcuni esempi e cerco di spiegare meglio il concetto.

"Non mandare tuo figlio all'asilo... io l'ho dovuto fare ed ho passato un anno infernale: si è ammalato sempre".

"Mio figlio è una peste. Non mi dà tregua... corre sempre, vuole toccare tutto, non si ferma mai".

"Oggi le cose vanno tutte male. Io ho ancora un posto di lavoro, nessuno ci ha detto della mobilità o licenziamenti... ma

quanto durerà questa cosa? Che aria tirerà domani?"

"In che razza di società viviamo! Tutto va storto. Tutto costa tanto e non si arriva alla fine del mese."

"Che studiano a fare i giovani? Tanti anni di università e tantissimi soldi buttati. Non troveranno lavoro, resteranno disoccupati a vita e la pensione non la prenderanno mai."

Il massimo mi capita quando qualcuno mi chiede: come stai? Cosa fai? Ed io rispondo semplicemente la verità: faccio il lavoro che ho sempre sognato e sto bene, mi sento appagata con tanti sogni da realizzare. Faccio in tempo a finire la mia risposta che già lo sguardo dell'interlocutore cambia: sgrana gli occhi come se il mio volto fosse quello di un marziano. In alcuni casi ho provato ad elencare i motivi del mio benessere ed anche a spiegare che il lavoro dei tuoi sogni te lo devi costruire o quantomeno lo devi cercare perché di certo non lo sentirai suonare al campanello della tua abitazione. Ma più andavo avanti e più risultavo essere una specie di mostro, un essere strano e lontano da questa società. E non ti nego che alcune volte hanno anche pensato che appartenessi ad una setta strana. Altre volte ho modificato l'andamento del mio discorso per vedere le diverse reazioni. Infatti le cose sono

andate così: dopo aver dichiarato la mia felicità e soddisfazione ho anche aggiunto tanti fattori negativi (ho fatto uno sforzo e li ho trasformati in questo senso). Ad esempio ho detto: “E sì, il mio è un lavoro che mi piace tanto ma devo sempre stare in giro per l'Italia. A casa ci sono poco.” Oppure: “E ma sai! Lavorare in proprio può essere gratificante ma quante tasse si devono pagare!!!”

Solo così sono diventata una persona normale. Accettabile. Stai a vedere che mi tocca diventare un emo!

Non sai chi sono gli emo? Con tutto rispetto per le loro scelte personali, che però non condivido, gli emo vengono definiti come: gruppi di persone che vogliono uscire dalla massa, non vestire griffati ma di nero o colori scuri in prevalenza, che vogliono pensare in modo diverso, e cioè vedere malinconia, tristezza, depressione in tutto ciò che li circonda, persone con una certa fragilità, con scarsa autostima... con un ciuffo sulla fronte ben evidente... E' per questo che mi son chiesta: si è di tendenza se si soffre o ci si lamenta e si sta male?

Se qualcuno si trova bene nella condizione di malessere, facciamo così, scriviamo un elenco preciso con tutto ciò che è necessario per rendersi infelici. Una sorta di bignami del famosissimo “Istruzioni per rendersi infelici” di Paul Watzlawick.

Ok, andiamo con questo elenco perché poi, se lo vuoi, ritorniamo alla nostra mente positiva e costruttiva.

1. Pensa sempre che il più drammatico dei problemi è capitato proprio a te;
2. pensa che non puoi fare assolutamente niente per migliorare la tua condizione;
3. convinciti che non meriti nulla;
4. credi fermamente di non avere nessuna dote particolare;
5. non fidarti di te né tantomeno degli altri;
6. piangiti addosso quando si presenta un problema e soprattutto dai la colpa agli altri;
7. niente dipende da te;
8. se ti senti depresso... non preoccuparti: è una malattia che qualcuno ti ha attaccato;
9. sopravvivi alla vita e non porti mai degli obiettivi;
10. se puoi, lamentati spesso;
11. convinciti che gli altri non potranno mai capirti;
12. vestiti di scuro... i colori, o il bianco, potrebbero attenuare quel senso di tristezza;
13. se fai un minimo di vita sociale, frequenta solo quelle persone che dimostrano di essere altamente infelici;
14. le piccole cose non contano;
15. se gli altri hanno qualcosa in più rispetto a te, pensa che sono stati fortunati o raccomandati;
16. investi parecchio tempo ad invidiare gli altri;

17. se ci riesci, adotta una postura giusta: sguardo basso, spalle incurvate, passo lento;
18. usa sempre un linguaggio negativo;
19. se per caso ti capita di ascoltare la musica, ascolta solo quella triste, lenta, struggente;
20. cerca di essere pessimista fino in fondo;
21. prendi per vero il principio per cui "siamo nati per soffrire".

Facciamo una piccola fermata, uno stop per fare il punto della situazione.

Ripensa agli ostacoli alla comunicazione, quei tre che hai elencato in precedenza. In quale misura, e quanto, dipendono da te? Dal tuo stato d'animo? Dalle tue convinzioni? Dal tuo livello di autostima? Dalla tua modalità di pensiero e dalla tua impostazione mentale?

Completamente, tantissimo, tanto, poco o per niente?

Se la tua risposta è tra il poco o niente, allora fermati. Questo libro non fa per te perché si basa su un'impostazione e su presupposti diversi dai tuoi. Io credo che per comunicare in modo efficace e produttivo con gli altri sia necessario comunicare bene con se stessi. E' necessario avere una consapevolezza del proprio modo di essere; affrontare un cambiamento positivo se c'è n'è bisogno; avere una chiara visione di sé; provare sicurezza e percepire una sensazione di benessere nello stare prima con se stessi e poi con gli altri.

Se la tua risposta, invece, sta tra il “completamente”, “tantissimo”, “tanto”, continua a fare questo viaggio insieme a me. Entreremo nella sfera del linguaggio interno ed il nostro sarà un vero percorso di crescita personale.

E a cosa mi serve questo percorso?

Può esserti utile, se lo vuoi, per: acquisire un'autonomia emotiva, il che significa imparare a controllare le tue emozioni; conquistare il “rispetto di sé”, e cioè prendere consapevolezza del tuo valore e della tua unicità; raggiungere l'auto e l'etero apprezzamento, e quindi essere in condizione di motivare te stesso e gli altri; costruire “l'immagine di sé”, lo sviluppo, cioè, della tua sicurezza e fiducia personale.

Ripartiamo?

Percorso di coaching

... un viaggio dentro se stessi alla scoperta del dialogo interiore.

L'uomo ha in sé tutte le risorse necessarie per cambiare, crescere, migliorare, raggiungere risultati nuovi... L'uomo dispone di una sorta di "potere divino". Questo significa che, per qualunque obiettivo vogliamo raggiungere, il punto da cui partire ed il punto su cui lavorare è "**dentro di noi**". Alcuni non ci credono, altri sì, ma pensano sia difficile... altri se ne rendono perfettamente conto e lavorano ogni giorno "dentro di loro".

Ti scrivo questa vecchia **leggenda Indù**... credo molto significativa per questo argomento e funzionale al nostro viaggio.

Una vecchia leggenda Indù racconta che vi fu un tempo in cui tutti gli uomini erano degli dei. Essi però abusarono talmente della loro divinità, che Brahma, Signore degli dei, decise di privarli del potere

divino e di nascondarlo in un posto dove fosse impossibile da trovare.

Il grande problema fu dunque individuare un nascondiglio. Quando gli dei minori furono riuniti in consiglio per risolvere questo dilemma, essi fecero la loro proposta: "Sotterriamo la divinità dell'uomo nelle viscere della Terra. Lì non potrà mai trovarla!". Brahma tuttavia rispose: "No, non basta. Oggi l'uomo non è in grado di arrivarci, ma prima o poi avrà gli strumenti per farlo e la ritroverà".

Gli dei allora replicarono: "In tal caso, gettiamo la divinità nel più profondo degli oceani". E di nuovo Brahma rispose: "No, perché prima o poi l'uomo esplorerà gli abissi di tutti gli oceani e sicuramente un giorno la ritroverà e la riporterà in superficie". Gli dei minori, impensieriti, conclusero allora: "Non sappiamo dove nasconderla, perché non sembra esistere sulla terra o in mare luogo alcuno che l'uomo non possa un giorno raggiungere".

E fu così che Brahma, dopo aver riflettuto, disse: "Ecco ciò che faremo della divinità dell'uomo: la nasconderemo dentro l'uomo stesso, nel suo io più profondo e segreto, perché è il solo posto dove non gli verrà mai in mente di cercarla". E nei millenni a seguire, l'uomo ha compiuto il periplo della Terra, ha esplorato ogni angolo del pianeta, scalato montagne, scavato la terra e si è immerso nei mari alla ricerca di qualcosa che si trova da sempre dentro di lui.

Questa leggenda contiene un messaggio di fondo: gli uomini sono più propensi a ricercare la loro forza all'esterno piuttosto che dentro se stessi.

La possiamo ricercare negli amici, nel parere di una persona per noi importante. Oppure la ricerchiamo nella speranza che qualche cosa succeda a nostra favore.

Ci sarà pure una parte di fatalità ma io sono convinta che il destino sia risultato di tutte le azioni che compiamo, giorno dopo giorno.

Le azioni nascono dai pensieri, i pensieri dalle nostre convinzioni, esperienze, influenze ambientali.

In questo momento non ci interessa sapere esattamente come si formano i pensieri, le credenze o altro. A noi interessa capire che per ottenere di più dobbiamo per forza fare un lavoro al nostro interno.

Insieme faremo un percorso di coaching, un percorso cioè di evoluzione. La tua forma di comunicazione non è il massimo? Ti senti ingabbiato nelle tue convinzioni negative? Pensi che il mondo sia tutto nero? Oppure, stai pensando solo alla fine del mondo? Vorresti sentirti più sicuro e conquistare una forma di consapevolezza personale? Vorresti eliminare alcune emozioni negative? Superare un pregiudizio o un giudizio? In poche parole: vorresti ottenere di più rispetto a quello che hai, o sei, adesso?

Solo se la risposta è sì, vai avanti. Se pensi già di avere il massimo dalla vita, non leggere le pagine che seguiranno: potresti solo perdere tempo. E il tempo è prezioso per tutti.

Senza girarci troppo intorno, io direi di iniziare con un piccolo step di autoanalisi. No, no! Cosa stai pensando? Alla poltrona del Dott. Freud? No. Aspetta. Qui non stiamo parlando di psicoanalisi, né di patologie.

Parliamo di persone che riconoscono una loro volontà nel desiderare di migliorare il proprio stato d'animo, modificare alcuni aspetti, piccoli ma essenziali, per conquistare un benessere mentale. Da trasportare poi all'esterno.

Persone che credono di meritare di più e che vogliono rapportarsi con la vita e con gli altri in modo decisamente produttivo.

Quindi lasciamo stare il sofà di Sigmund, anche se era comodo, rivestito di tappeti, con i cuscini di felpa rossi e le salviette di lino bianco che coprivano i guanciali.

Quello che faremo insieme è qualcosa di più leggero ma che porta a grandi risultati. Se lo vuoi davvero.

Durante questo viaggio, in cui penseremo solo a noi stessi, ti proporrò alcuni strumenti, i migliori che conosco, anche se devo dire che ce ne sono tantissimi.

Lavoreremo sia con le tecniche di comunicazione efficace, prese dalla Programmazione Neuro Linguistica, nata come

studio della comunicazione umana, che con alcuni giochi, soft, psicologici.

Prima di entrare nel dettaglio degli strumenti, che poi sono gli stessi che uso nei corsi di formazione, dedichiamo un po' del nostro tempo alla Programmazione Neuro Linguista.

La Pnl è una metodologia di sviluppo personale nata all'Università della California, a Santa Cruz, tra gli anni '60 e '70, da Richard Bandler e dal linguista John Grinder e grazie al contributo scientifico diretto o indiretto di tanti altri studiosi, tra cui Gregory Bateson.

Può essere definita come un modello applicativo che tramite l'utilizzo di tecniche e strumenti, frutto anche dell'integrazione tra psicologia, linguistica, cibernetica e teoria dei sistemi, facilita il cambiamento. Ovvero l'evoluzione della persona, il procedimento fondamentale usato da tutti gli esseri umani per codificare, trasferire, guidare e modificare il comportamento.

"Neuro" (derivato dal greco *neuron*, nervo) sta a indicare il principio fondamentale secondo cui ogni comportamento risulta da processi neurologici.

"Linguistico" (dal latino *lingua*) indica che i processi neurali vengono rappresentati, ordinati e disposti in sequenza in modelli e strategie, attraverso il linguaggio e i sistemi di comunicazione.

"Programmazione" si riferisce al processo di organizzazione

delle componenti di un sistema (in questo caso le rappresentazioni sensoriali) per il conseguimento di risultati specifici.

L'idea centrale della Pnl è questa: i pensieri, i gesti e le parole dell'individuo interagiscono tra loro nel creare la percezione del mondo. Modificando la propria visione (detta mappa del mondo, ovvero il sistema di credenze relativo a ciò che è la realtà esterna e a ciò che è la realtà interna), la persona può potenziare le proprie percezioni, migliorare le proprie azioni e le proprie performance. La percezione del mondo e la risposta ad esso possono essere modificate applicando opportune tecniche di cambiamento. La Pnl insegna a sviluppare abitudini/reazioni di successo, amplificando i comportamenti facilitanti/efficaci e diminuendo quelli limitanti/indesiderati. Il cambiamento può avvenire riproducendo con attenzione i comportamenti e le credenze delle persone di successo. Tecnicamente, questo processo viene chiamato "modellamento" o "modeling" e mira a scoprire, codificare ed estrapolare strategie comportamentali, tecniche, valori, convinzioni, mappe mentali di chi eccelle in un qualsiasi campo d'attività. Il signor Bandler ed il signor Grinder iniziarono a studiare il linguaggio, in generale la forma di comunicazione, di importanti terapeuti che nel loro lavoro

ottenevano risultati straordinari. Tra questi, i più significativi furono Fritz Perls, Virginia Satir e Milton Erickson.

I due studiosi analizzarono gli schemi di comportamento e di pragmatica dell'azione terapeutica dei tre e svilupparono schemi specifici per la comunicazione in generale, la costruzione della relazione **rapport** (rapporto empatico positivo) tra soggetto bisognoso di aiuto e terapeuta e le conseguenze positive in termini di miglioramento personale.

In sostanza, modellarono esempi di eccellenza. Alla base dell'attività del geniale Bandler e di Grinder c'è proprio il desiderio di trovare una risposta a questa domanda: qual è la differenza tra chi ottiene risultati e chi no? E poi, nel momento in cui ho compreso le strategie e la modalità di pensiero di chi eccelle, cosa posso fare io? Ecco il modellamento, che non è soltanto lo studio delle strategie di chi ha ottenuto risultati ma è anche e soprattutto la riproduzione di quelle strategie. Il principio da cui parte è: "Se egli è riuscito con successo... basterà imparare da lui come ha fatto, ed arriveremo al successo anche noi". Il processo di modellamento si compone di tre elementi: il sistema di credenze; la fisiologia e la sintassi mentale. Per modellare qualcuno quindi, si devono osservare: la **fisiologia** cioè tutte le manifestazioni visibili della sua comunicazione e quindi il linguaggio del corpo; il **linguaggio**, in che modo usa le parole e come struttura le espressioni per

ottenere i risultati desiderati; **il modo di pensare**, come costruisce i suoi modelli della realtà.

Per capire un po' meglio il modeling possiamo pensare al comportamento dei bambini nei confronti dei genitori o delle persone che se ne prendono cura. I bambini tendono a rispecchiarci su diversi livelli: imitano il nostro modo di parlare, il volume e le parole, il nostro modo di mangiare, di camminare... tendono insomma ad imitare e rispecchiare il nostro verbale, para verbale e non verbale.

A questo proposito ricordo una scena. Eravamo in macchina con una mia amica e dietro era seduto suo figlio di 4 anni. Ad un certo punto la macchina davanti a noi fa una manovra un po' brusca. Il figlio della mia amica dice: "Ao! signò! Ma che fai! Chi ti ha dato la patente?". Noi ci siamo messe a ridere ma subito ho pensato al modellamento: quel modo di dire appartiene al suo papà.

Il modellamento è diverso dalla semplice imitazione o dallo scimmiettare. L'imitazione rende le persone dipendenti da un preciso modello, al contrario il modellamento mi fornisce la struttura cioè la chiave di accesso alla capacità di produrre in modo autonomo un nuovo modello.

Dobbiamo anche evidenziare questo: visto che la Pnl si occupa della **forma**, e non del contenuto, le strategie per

comportamenti efficaci possono essere tratte da **qualsiasi modello** e applicate a qualsiasi modello a scelta.

Ad esempio le strategie di successo di un imprenditore possono essere applicate da uno studente che vuol migliorare il proprio rendimento. Questo è solo un esempio... di certo ne possiamo fare un'infinità.

Inoltre così come si possono trasferire da una persona all'altra le strategie comportamentali, la stessa persona può applicare una strategia che abbia avuto successo in un aspetto della propria esperienza a un altro aspetto.

Per esempio, se sono eccellente, o anche brava, nell'organizzare i lavori di casa posso prendere le strategie che adotto in quell'attività e trasferirle nell'organizzazione del mio lavoro.

Il principio è: possiamo scegliere di adattare le strategie delle nostre zone di **esperienza forti** alle **zone deboli** che hanno bisogno di essere rinvigorite o rafforzate.

La Pnl sostiene che le persone **possiedono in sé** tutte le risorse per avere successo.

E così siamo tornati alla frase d'apertura di questo passaggio del libro ed al messaggio trasmesso dalla leggenda Indù. Va bene, iniziamo il nostro viaggio interiore con un po' di autoanalisi iniziale.

Perché dobbiamo fare un primo step di autoanalisi? Perché è necessario. Basta come risposta? No eh.

Perché è fondamentale capire quali sono i nostri punti di debolezza ed individuare, di conseguenza, le aree di miglioramento. Nello stesso tempo, prenderemo forza con gli aspetti di noi che invece sono positivi e che potranno essere nostri amici.

In sostanza, mettiamo perfettamente a fuoco la nostra identità, cioè l'idea e l'immagine che abbiamo di noi stessi.

E' possibile riconoscere la nostra identità attraverso le credenze che vengono espresse dalle affermazioni che iniziano con "lo sono...".

Vorrei precisarti che in questa fase specifica ci concentriamo solo ed esclusivamente su ciò che pensiamo di noi stessi. Quando si parla di identità, si distingue, infatti, tra quello che penso di me (identità personale), quello che gli altri vedono in me (identità relazionale); quello che credo gli altri possano vedere in me (identità emotiva). E sono tre livelli completamente diversi tra loro, a volte anche di molto.

Non so se, ad esempio, ti è mai capitato di rivederti in video o di riascoltare la tua voce registrata. Ecco, in quel caso quella che si manifesta è l'immagine di noi che trasmettiamo agli altri. In sostanza vediamo la nostra persona con gli occhi degli altri, in modo esterno, da lontano. E fa o no uno strano effetto?

Molte persone non riescono nemmeno a rivedersi.

La cosa buffa sai qual è? E' che per essere realmente obiettivi nei nostri confronti dobbiamo fare un lavorone. Ma tanto grande e impegnativo.

Prima di tutto perché crediamo di essere assolutamente consapevoli della nostra identità spesso ci nascondiamo dietro a un "lo so io come sono fatto. Meglio di me non lo può sapere nessuno."

Può essere produttivo allora chiedere anche agli altri. Basta una semplice domanda: come mi vedi? Forse qualcosa di più reale potrà venir fuori.

Ti sarà capitato di conoscere una persona, mai vista prima, e di individuare facilmente, perché evidente, un suo punto di forza. Poteva essere riferito alla sua capacità oratoria, alla sicurezza mostrata, a qualsiasi cosa. Una qualità riconosciuta anche da chi frequentava da più tempo questa persona. Quest'ultima invece stentava a crederci. "Io? Impossibile. No. Non sono così sicura, posso garantirtelo!". Un evidente conflitto o comunque una divergenza.

Tutto questo giro di parole per chiederti un grosso favore: in questo momento concentrati su di te, lasciamo fuori gli altri e lascia fuori i giudizi e le opinioni che gli altri hanno di te o come pensi che gli altri possano vederti.

Ti divertirai a scoprirli.

A tua disposizione avrai diversi strumenti, puoi utilizzarli tutti o scegliere quelli che ritieni più vicini a te, più semplici o più funzionali ai tuoi scopi.

Iniziamo dalla nostra identità con una serie di giochi che ti permetteranno di fotografare la tua persona e capire l'esatta visione che hai di te in questo momento.

La carta d'Identità

Sappiamo che la carta d'identità è un documento di riconoscimento strettamente personale, e proprio per questa sua definizione si adatta benissimo al nostro gioco.

Ti lascio qualche riga dove poter trascrivere la tua risposta. Se credi di aver bisogno di maggiore spazio, prendi un foglio a parte.

La domanda a cui rispondere è questa, te la metto in prima persona, come se te la stessi ponendo da solo... **se dovessi compilare una carta d'identità che rispecchi esattamente chi sono, che cosa ci scriverei?**

Scrivi di getto, la razionalità in questo caso ci serve poco. Per avere una fotografia realistica di ciò che pensiamo di noi, su cosa ci identifichiamo, come percepiamo noi stessi, è necessario "lasciarsi andare" e rispondere con il massimo grado di sincerità e naturalezza.

Ti piace questa persona? Cosa pensi di lei?

Come ti fa sentire questa identità? Quali sono le emozioni prevalenti che avverti?

Prova ad immaginare che tutto quello che vedi scritto sia riferito ad un'altra persona, diversa da te. Quali considerazioni puoi fare?

Se questa identità ti gratifica e ti fa star bene... continua così perché sei sulla buona strada; al contrario, se la tua identità ti crea uno stato di disagio o malessere o sofferenza... significa che c'è qualcosa che va trasformato, cambiato in meglio.

Ma è possibile modificare l'identità personale?

Sì perché "l'identità" è ciò con cui abbiamo deciso di identificarci e, se lo vogliamo, possiamo cambiare tutta questa visione. Faremo più avanti dei giochi proprio su questo.

Il ritmo del tuo nome

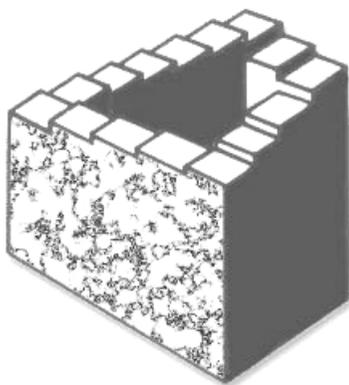
Concentrati sul tuo nome, non il cognome. Dillo ad alta voce. Ora prova ad inventare un ritmo da battere con le mani o schioccando le dita che sia capace di rispecchiare il tuo nome. Pensaci un attimo e poi sperimenta questo gioco. Batti il ritmo e pronuncia il tuo nome. Per renderlo funzionale al massimo, potresti anche registrare questo ritmo e la tua voce che

La scala di Escher

Quella che ti propongo è un'immagine molto nota, conosciuta da psicologi, fisici, matematici e logici.

E' una delle tante opere di Maurits Cornelis Escher, grafico e incisore olandese divenuto famoso per le sue litografie e incisioni su legno che presentano costruzioni impossibili, figure e motivi che cambiano gradualmente in forme differenti tendendo a raggiungere scenari infiniti.

Guarda la scala e immagina mentalmente di percorrerla.



Qual è la tua direzione? Sali o scendi?

Ora ti espongo le considerazioni che si possono fare sulla base della risposta data. Prendile come tendenza di fondo e non come verità assolute.

Se hai iniziato il percorso mentale **salendo** dimostri di essere una persona estroversa, ambiziosa ed orientata al raggiungimento di obiettivi.

Gli obiettivi più evidenti sono quelli che riguardano la tua crescita e ti focalizzi sul come raggiungerli, proiettando la tua attenzione all'esterno ed al futuro.

Se hai iniziato il percorso **discendendo**, dimostri di essere una persona riflessiva con forti doti di introspezione. Ami analizzare le situazioni ed anche te stesso nel lato più profondo e nascosto.

Come già ti ho detto, questa valutazione cerca di identificare la nostra propensione a guardare prevalentemente dentro o fuori di noi. Ovviamente non esiste una risposta giusta ed una sbagliata. Si tratta semplicemente di capire un po' di più di se stessi e valutare se è il caso di spostare la nostra attenzione in base agli obiettivi che desideriamo raggiungere.

La ruota della vita

Più di una volta abbiamo visto come il proprio stato mentale ed il dialogo interiore hanno un'influenza diretta su tutta la nostra vita. Voglio dire: su tutte le sue sfere.

Esistono otto aree principali nella nostra vita: il lavoro, in genere è l'area alla quale si dedica più tempo; le finanze, area questa con forte impatto emotivo in quanto causa di stress e paura; salute e fisico, tutto ciò che riguarda la nostra salute in termini di benessere e vitalità; mente e spirito, cioè la nostra crescita spirituale e mentale, l'impostazione di pensiero; emozioni, la sfera emotiva, le sensazioni negative e positive; amicizia e divertimento, l'area dello svago; famiglia e, infine, rapporto di coppia.

Spesso, queste aree prendono il sopravvento su di noi e ci lasciamo guidare dalle emozioni che viviamo senza fare uno stop, una fermata per riflettere.

Capita di sentire persone insoddisfatte della propria vita di coppia o del cattivo rapporto con i colleghi. Oppure si può provare un senso di delusione ma senza capire esattamente da cosa è provocato. E continuiamo ad andare avanti. Qualcosa però potrebbe sfuggirci di mano e qualche situazione potrebbe diventare ancor più pesante.

Il senso di questo gioco, tratto dalla Pnl, è proprio quello di focalizzare a trecentosessanta gradi le aree della nostra vita, per averne un'esatta fotografia e per agire di conseguenza.

Nella pagina successiva potrai vedere l'immagine di una ruota, suddivisa nelle aree che abbiamo descritto prima.

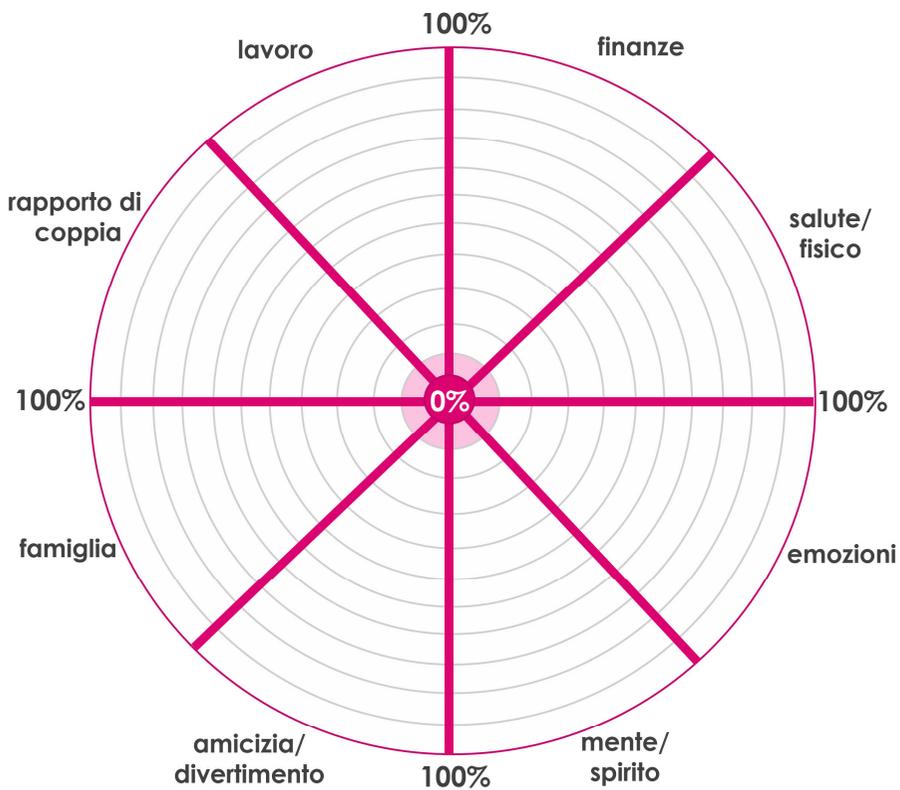
Per ciascuna area noterai dieci spazi. Partendo dal centro, il primo spazio colorato, corrisponde a zero. Poi avrai uno, due, tre e via di seguito fino a dieci. Questi spazi rappresentano il tuo livello di gratificazione per ogni singola area.

Facciamo un esempio: prendiamo la sfera delle emozioni. In questo momento della mia vita sto vivendo in prevalenza emozioni positive e quindi, per quell'ambito, il mio livello sarà altissimo. Decido che la mia gratificazione è pari a dieci. Coloro quindi tutti e dieci gli spazi.

Se in questa fase della mia vita mi sto dedicando poco agli amici o allo svago, perché assorbita completamente da altre attività, decido di colorare solo tre spazi. Tre sarà il livello di gratificazione per quell'area.

In pratica è come darsi un voto. Che voto ti dai nella sfera del lavoro? In quello delle finanze? E in tutti gli altri?

La tua ruota o cerchio della vita



Ora che hai compilato la ruota, abbiamo già un primo check sulla tua situazione. Forse sapevi già quali aree desideravi migliorare, o forse ne hai preso solo adesso piena consapevolezza.

Andiamo oltre. Riguarda con molta attenzione la tua ruota. C'è una domanda per te: la metteresti al posto di una ruota della tua automobile? O dell'automobile di un tuo caro?

Molto probabilmente, la tua risposta sarà negativa. Nessuno rischierebbe con una ruota squilibrata incapace di garantire una certa sicurezza.

La figura che ne risulta potrebbe essere poco omogenea, con delle aree in cui vai al massimo ed altre in cui sei al minimo.

E' piuttosto normale questo squilibrio, lo dobbiamo dire. Tutti noi, travolti dalle urgenze e dalle necessità, impieghiamo tantissime energie in alcune aree. Ma le altre le abbandoniamo. Sono queste ultime che generano malessere o quanto meno ci spiegano il motivo per cui lì c'è qualcosa che non va.

In generale, nelle aree in cui siamo carenti, non emergono grandi errori da parte nostra. E' semplicemente che o abbiamo sbagliato una strategia oppure non abbiamo prestato attenzione a quella sfera. Ti faccio alcuni esempi. Poniamo il caso che nella mia area del lavoro, il mio voto sia un triste tre. Potrebbe essere perché sono disoccupata oppure vivo una

stressante situazione lavorativa... perché non è il lavoro che amo, perché esistono incomprensioni o gelosie con i colleghi. I motivi possono essere i più disparati. Il fatto è che dalla sfera lavorativa ottengo uno stato emozionale depotenziante.

Come mai questa situazione? Come è nata? Come si è potuta sviluppare. Prendiamo la prima ipotesi: sono disoccupata e cerco disperatamente un lavoro perché devo arrivare alla fine del mese, e le spese sono sempre tante, lo sappiamo.

Possiamo sicuramente dire che la colpa di questa assenza di lavoro è da ricercare nella crisi economica. Oggi il lavoro non c'è più e tutti vanno a spasso. A prescindere dal fatto che non condivido questa impostazione, perché ho alcune prove che dimostrano il contrario, questa idea risulta essere davvero poco funzionale. Se sono la prima a credere che il lavoro non si trovi, molto probabilmente il mio atteggiamento sarà quello di una persona arresa in partenza. Infatti dirò: ma che lo cerco a fare? Tanto so già che nessuno mi assumerà.

Ricordiamo sempre che siamo il frutto del nostro pensiero. Un pensiero negativo può motivarmi e spingermi verso un'azione attiva? O reattiva? Cioè che reagisce ad un evento, ad un dato, ad una situazione, ad una condizione... La risposta è "no". Prova a ricordare una volta in cui credevi fermamente fosse impossibile realizzare una cosa. L'hai realizzata? Forse non ci si prova nemmeno. E considera che il nostro cervello non

opera una netta distinzione tra ciò che pensa o le azioni che realmente vengono messe in atto. Per lui è uguale. Ti guida nel senso e sulla strada che hai deciso te.

Potrei fare tantissimi esempi, vissuti in prima persona, che supportano questa tesi. Vado avanti però, altrimenti rischiamo di perdere il filo. Tanto avremo modo di riparlarne.

Quindi, stavamo parlando della mia condizione di disoccupata. Potrebbe essere che ho sbagliato strategia nel ricercare un lavoro. Magari ho telefonato alle aziende e queste preferivano una mail. Oppure ho inviato moltissime mail ma le aziende preferivano un contatto personale. O ancora: il mio curriculum era scritto male. Mi sono presentata senza far capire esattamente per quale ruolo mi candidavo. O non ho espresso in modo chiaro i motivi per cui quell'azienda doveva scegliere me.

Insomma, qualcosa nella strategia adottata non ha funzionato. Sarebbe giusto allora ripercorrere la strada fatta, verificare attentamente quali sono i punti da modificare e migliorare.

Altra ipotesi per cui il mio voto è bassissimo nella sfera del lavoro è questa: semplicemente non mi sono dedicata ad essa. Ho investito le mie energie in altre cose e non in quella del lavoro. L'esempio è quello citato nel caso della convinzione che il lavoro comunque non si trova. Potrebbe essere che, proprio per questa credenza, io non abbia mosso un dito.

Oppure abbia fatto davvero poco. E di certo il lavoro non mi viene a cercare.

Credimi, ne conosco molte di persone che vorrebbero un lavoro ma, prima di tutto, non sanno che tipo di lavoro desiderano e poi non fanno niente per cercarlo.

Ti porto una mia esperienza, sulla quale ho ragionato molti anni dopo, e soprattutto sulla base di queste conoscenze.

Sarà stato nel duemila, scusa ma le date tendo a dimenticarle. Mi ero laureata con il massimo dei voti. Proprio il massimo, la lode addirittura. Che testa eh! Va beh, a parte questo, tutte le persone che già lavoravano mi dicevano: “Vedrai che le aziende verranno a cercarti. Loro si fanno dare i nominativi delle persone che hanno ottenuto i voti più alti. Vedrai quanto dovrai scegliere tra le offerte di lavoro che arriveranno.” Sì, parecchie! Nemmeno una. Ed il bello è che io ho vissuto almeno un anno da parassita. Non ho alzato un dito per cercare lavoro perché mi avevano convinto che sarebbe arrivato da solo. E poi, quando mi sono svegliata da questo sonno profondo, ho iniziato ad inviare il mio bel Cv. L’avrò inviato a trecento aziende. Prima della mia provincia, poi ho spaziato a livello regionale e, alla fine, ho pensato in grande: a tutta Italia. Pronta a lasciare la mia città e a sfidare il mondo. Tantissimi curriculum nel vuoto. Un giorno ho capito una cosa: ma perché dovrebbero assumere una tipa, con un bel nome

certo, ma che non ha capito quale ruolo professionale vuol ricoprire? Perché io, furba, mi candidavo per tutto. Non avevo specificato se desideravo entrare nell'ufficio commerciale piuttosto che fare la segretaria d'azienda. Poi ho aperto gli occhi ed ho anche capito che quel settore non era adatto alla mia persona. Il mio settore era diverso.

C'è un altro strumento molto utile per il nostro percorso di autoanalisi. Si chiama Swot Analysis.

Questo strumento, preso in prestito dal marketing e dal management aziendale, è funzionale al raggiungimento di una valutazione personale, obiettiva, equilibrata e consapevole.

Ci permette di analizzare i nostri punti di forza (strenghts) e di debolezza (weaknesses), e per i primi ci consente di individuare le opportunità (opportunities), per i secondi le minacce (trhreats).

In pratica è come dire: voglio scoprire e conoscere tutti e due i lati del mio essere, sia quello produttivo che quello meno produttivo. Cerco di evidenziare quali possono essere gli aspetti del mio carattere, le abilità, le competenze nei diversi settori, non solo in ambito lavorativo, che mi conferiscono forza. Una sorta di "le mie specialità". E verifico anche quali opportunità mi offrono.

Però, per non rischiare di essere troppo positivi e per raggiungere una visione equilibrata, andiamo a vedere anche i nostri punti deboli, gli aspetti di noi che ci limitano. E vediamo, di conseguenza quali sono le minacce che ne potrebbero derivare se non operiamo un cambiamento.

L'ideale sarebbe trovare almeno cinque punti, di forza e di debolezza.

Facciamo qualche esempio prima di passare alla compilazione della scheda.

Devo trovare i miei punti di forza. Posso sicuramente dire di essere una persona solare. Quali le opportunità di questo mio lato del carattere? Potrei avere molti rapporti sociali positivi, potrei essere un coach per gli altri, fare un lavoro a contatto con il pubblico, saper predisporre gli altri al buon umore, ecc.

Bene, ora passo ad identificare un mio punto di debolezza: quando parlo sono sempre troppo lunga e mi perdo in giri di parole. Quali potranno essere le minacce derivanti da questo mio modo di parlare? Difficoltà a far capire chiaramente il mio messaggio, ad esempio, oppure rischio di perdere l'attenzione del mio interlocutore. Ancora: scarsa ottimizzazione del tempo. Se ad esempio lavoro come commessa in negozio, il fatto di parlare tanto con un cliente, potrebbe generare impazienza in chi sta aspettando il mio aiuto. Ci sono tanti e diversi risvolti negativi, delle vere e proprie minacce alle quali vado incontro.

Per rendere più facile l'individuazione dei punti di forza, puoi rispondere a queste domande: che cosa sai fare bene? In quale campo puoi applicarti? Che cosa dicono a proposito delle tue capacità? Cosa ti viene facile fare? Quali atteggiamenti positivi hai verso di te e verso gli altri?

Per trovare invece i punti di debolezza, puoi rispondere a queste domande: quali capacità ti mancano? Di cosa credi di aver bisogno? Quali atteggiamenti o abitudini negativi hai verso te stesso e gli altri? Dove ti manca disciplina e determinazione? In cosa sei carente? Quali sono le cose o attività che trovi difficile fare?

Ora ti chiedo: guarda prima l'immagine dell'analisi Swot. Troverai in primo luogo la casella con l'elenco da compilare con i tuoi punti di forza. Cerca di focalizzarli attentamente e soprattutto cerca di inserire anche abilità, chiamate trasversali, che possiedi negli ambiti più disparati. Identifica anche le cose che possono sembrare più piccole. Potrei essere brava a stirare, ad intrattenere un pubblico, brava a capire gli altri, precisa nel mio lavoro, altamente creativa, ecc.

E poi elenca le opportunità di crescita che potrai avere da queste tue forze specifiche. Ad ogni punto di forza corrisponde un'opportunità.

Nella parte inferiore, troverai invece i punti deboli e le relative minacce, cioè le conseguenze negative, o gli ostacoli, che ne possono scaturire.

Prenditi tutto il tempo necessario. Anche questa fotografia è molto importante per avere maggiori informazioni circa la nostra persona, le nostre emozioni, abilità e caratteristiche di fondo.

Buon lavoro!

Analisi Swot

Punti di forza	Opportunità
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
Punti di debolezza	Minacce
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Ora che puoi vedere la tua analisi al completo, ti chiedo: cosa pensi dei tuoi punti di forza? Come ti fanno sentire le opportunità che ne potranno nascere?

C'è ancora un margine di miglioramento? Qualcosa che puoi fare per potenziare una risorsa positiva?

E dei tuoi punti di debolezza invece cosa ne pensi? Quali emozioni ti suscitano le minacce che ne deriveranno?

Prova a pensarti tra dieci anni. Ed ancora ti porti dietro quei punti di debolezza e vivi ogni giorno con quegli ostacoli. Come potresti vivere? Che futuro sarà il tuo?

Ora ti faccio una domanda semplice ma che richiede una risposta complessa e soprattutto ragionata.

Cosa puoi fare per trasformare i tuoi punti di debolezza in forze? Prova a dare una risposta con la consapevolezza che ognuno di noi ha il potere per migliorare e che anzi abbiamo un grandissimo margine per farlo. Basta volerlo.

Quello che stiamo iniziando a fare, in questo momento, è l'uscita dalla nostra zona comfort.

Tutti abbiamo la tendenza a costruirne una. E' come una casa che ci fa sentire bene, che ci trasmette sicurezza e forza. Questa zona si costruisce molto velocemente e dura tantissimo nel tempo, finché non riusciamo a capire che qualche stanza è di troppo o arredata malissimo. Essa è costituita da un insieme di modi di pensare, comportamenti, modi fare, luoghi, attività, persone che ricorrono nella nostra vita in modo abituale.

La sensazione che ci trasmette è appunto quella della sicurezza. Proprio come la nostra casa, quando rientriamo dal lavoro la sera. E se entriamo per la prima volta in una casa nuova, o anche semplicemente in una stanza di un hotel, la sensazione che proviamo non è esattamente la stessa. Si tratta di un ambiente ancora da esplorare, da conoscere fino in fondo. Quello che si avverte maggiormente è un senso di incertezza o disagio. Hai presente quando qualcuno ti dice "fai come se fossi a casa tua!" ed è la prima volta che metti piede in quel luogo? Come ti senti? Riesci concretamente a muoverti come se stessi a casa tua? Credo di no. C'è sempre una reazione iniziale di imbarazzo. Emozione che invece nella nostra zona comfort non proviamo. Siamo alla continua ricerca di sicurezza e l'esistenza di questa zona lo dimostra. Per farti

capire quanto ampia sia la sua forza ti porto alcuni esempi. Quando vai a lavoro, dove parcheggi? Sempre nello stesso posto? Quando vai in palestra o in piscina, hai fatto caso se cambi spesso l'armadietto o scegli sempre quello? La tendenza è quella di prendere sempre lo stesso posto. Non lo facciamo se c'è stato fregato! Ecco questo è il termine giusto: "fregato". Infatti la nostra reazione sarà come quella di chi ha subito un furto. Ci sentiamo padroni di quel posto o armadietto. E ci secca dover cambiare. Per noi, quella era la prospettiva giusta.

Quando sono in aula, per rendere più chiara l'idea di questo concetto, faccio notare ai partecipanti al corso, che per tre giorni si sono seduti sempre nello stesso posto.

Altro esempio è questo: quando vai a prenderti un gelato artigianale sei pronto a sperimentare gusti nuovi o ti capita di prendere sempre gli stessi? In genere, a parole, si dichiara di voler provare quel gusto nuovo ma poi quando è il momento di scegliere, in automatico, si esprimono i gusti dei sempre.

Abbiamo paura del cambiamento. Questa è la verità. Le cose che non conosciamo ci mettono a disagio, ci creano incertezze. E allora ce ne restiamo nella nostra zona comfort.

Da una parte potrebbe essere un bene ma, dall'altra, se desideriamo raggiungere qualcosa di diverso da quello che abbiamo ora, è un male. Se pensiamo e facciamo le cose che

abbiamo sempre pensato e fatto, otterremo le cose che abbiamo sempre ottenuto.

Riconoscere l'esistenza di questa zona che ci siamo creati è già un buon risultato. Il passo successivo, se vogliamo pensarla come ad una casa, è quello di arredare in modo diverso le stanze. C'è un "se": se vogliamo cambiare in meglio.

"Perché non riesco a cambiare? Per me, è impossibile. Ogni volta mi riprometto di farlo ma poi non ci riesco. E' più forte di me. Io sono fatto così." Questa è una delle domande che mi vengono poste.

Cerchiamo insieme la risposta perché è importante per questo nostro viaggio.

Partiamo dal presupposto che un conto è un proposito ed un altro è un obiettivo. Il primo è leggero, è una dichiarazione di un'intenzione, nella quale crediamo poco o c'è solo desiderio. Il secondo è decisamente più forte. Non c'è solo un desiderio ma una precisa volontà ed una determinazione nel volerlo raggiungere.

Oltre questo, che è solo il punto di partenza, il cambiamento a volte è difficile perché non basta modificare un comportamento. Bisogna scendere ad un livello più profondo che è quello dato dalle nostre convinzioni, dai valori, dalla nostra identità.

Esistono infatti dei livelli di cambiamento, o come li chiama Robert Dilts, padre della Pnl sistemica, “livelli neurologici”.

Proviamo a pensarci come una piramide. Alla nostra base ci sono l'identità ed i valori, quelli che possiamo definire come supercredenze e che stabiliscono chi siamo, dove andiamo e perché.

Poi ci sono le credenze che ci siamo costruiti consciamente ed inconsciamente. Al terzo gradino ci sono le capacità che sviluppiamo, e quindi il come facciamo determinate attività.

Al quarto, i comportamenti che mettiamo in atto, quindi il cosa facciamo.

Infine c'è l'ambiente nel quale ci troviamo, il dove ed il quando. Vediamo l'immagine di questa piramide.



Ognuno di noi può adoperare cambiamenti dall'alto verso il basso o viceversa. C'è però una differenza. Operando un cambiamento sul livello ad esempio del comportamento o su quello dell'ambiente, difficilmente riusciremo a cambiare una nostra credenza o una capacità specifica. O meglio: lo possiamo fare ma il cambiamento non sarà duraturo.

Facciamo un esempio: devo dimagrire e perdere dieci chili. Me l'ha detto il dottore e mi ha anche dato una dieta scritta da seguire.

Opero un cambiamento sul mio comportamento, e cioè mangio in modo sano ed equilibrato, senza grassi. Faccio quindi qualcosa di diverso dal solito.

Inizio la dieta e la porto avanti per una settimana. Arrivo esattamente alla domenica, quando mi posso concedere un peccato di gola. Il lunedì successivo mangio qualcosina in più rispetto alla dieta scritta dal dottore. Per il martedì la mia dieta è terminata. Mangio esattamente come prima. Cosa è successo? Il cambiamento è durato poco perché sono andata a modificare un livello sbagliato. Non avevo infatti agito sulle mie convinzioni oppure sulla mia identità. Magari inconsciamente le mie credenze erano ancora quelle che mi portavano a mangiare un bel po' di dolce per carenza d'affetto, oppure a saccheggiare il frigo per un accumulo di stress.

O ancora, e qui andiamo su un livello più profondo, la mia identità continuava ad essere quella di una persona grassa, che non piace a nessuno.

Se invece operiamo un cambiamento dal basso verso l'alto, il risultato sarà duraturo.

Nell'esempio riportato, la procedura più funzionale è questa: modifico le mie convinzioni sul cibo e associo piacere all'alimentazione sana; visualizzo la mia nuova identità di persona magra ed in salute; nella scala dei valori metto al primo posto il benessere fisico. Solo in questo modo tutti i miei comportamenti risulteranno naturali, privi di forzature.

Come dice Dilts, la funzione di ogni livello è di sintetizzare, organizzare e orientare le interazioni e le esperienze del livello sottostante.

Ogni cambiamento a un determinato livello influenza e genera a cascata il cambiamento ai livelli successivi.

Una nuova credenza potenziante mi permette di attingere a maggiori risorse, che sostenute da quello che io credo, mi fanno sviluppare nuove capacità e comportamenti.

Il potere personale, e cioè il potere che ognuno di noi esercita sulla propria vita, deriva dall'allineamento dei livelli neurologici. Se i livelli non sono allineati, e quindi tutti coerenti con l'obiettivo che vogliamo raggiungere, restiamo dove siamo.

Capacità, comportamento e ambiente potrebbero essere rappresentate tramite l'immagine delle foglie di un albero. La loro peculiarità è la flessibilità. Le radici invece sono le nostre credenze, i valori e l'identità.

“Quello che sono oggi è indice di quello che ho imparato, non di quello che è il mio potenziale.” Virginia Satir

I valori rappresentano la nostra bussola personale e sono tutti quei principi che ci fanno agire.

Dietro ogni nostro comportamento c'è un preciso valore in cui crediamo. E non solo. Tutti noi abbiamo una scala di valori ordinati gerarchicamente.

Per individuarli, è necessario rispondere alla domanda: cosa è più importante per me nella vita adesso? E per tutta la vita?

Sono i valori che, in modo perenne ed ineliminabile, stabiliscono il nostro modo di rispondere a qualsiasi esperienza esistenziale. Stabiliscono, per noi, cosa è bene e cosa è male, giusto o sbagliato, ciò che conviene fare e ciò che non conviene.

In sostanza, i valori sono delle convinzioni molto profonde, cariche di intensità emotiva visto che definiscono ciò che è veramente importante per noi. Per questo motivo Dilts li ha chiamati “supercredenze”.

Tutti noi ci muoviamo secondo due leve: quella del piacere e quella del dolore. Ciò significa che quando facciamo una cosa o non la facciamo, dietro c'è la ricerca del piacere, benessere, e quindi andiamo verso qualcosa, oppure c'è la nostra fuga dal dolore, scappiamo da.

Per i valori, le logiche sono le stesse ed abbiamo due tipi di valori: stati emozionali di piacere verso i quali tendiamo ad andare e stati emozionali che cerchiamo di evitare. Abbiamo così i valori verso i quali ci muoviamo ed i valori dai quali ci allontaniamo.

Sono valori del primo tipo, ad esempio, il divertimento, la gioia, amore, successo, salute, rispetto, crescita, creatività, sincerità, libertà, passione. E del secondo: insicurezza, paura, rabbia, umiliazione, depressione. Ovviamente questi ne sono solo alcuni.

Possiamo definire i valori come quegli impulsi grazie ai quali siamo spinti in direzione di qualcosa o motivati ad allontanarci da qualcos'altro, e costituiscono le basi giustificative del comportamento umano.

Come nascono e si formano i nostri valori? Il primo periodo in cui inizia la formazione dei valori, secondo la teoria del sociologo americano Massey, è quello dell'imprintig, cioè da zero a sette anni. In effetti questo è un periodo in cui registriamo e assorbiamo inconsciamente tutto ciò che accade

intorno a noi. Un ruolo determinante lo avranno i nostri genitori, insegnanti e l'ambiente sociale. Sin dalla nascita, siamo tutti delle soffici spugne.

Poi arriva la fase del modellamento, che va dagli otto ai tredici anni di età. E' la fase in cui ci rapportiamo agli altri, al mondo esterno. Accanto a noi le figure aumentano e possiamo fare dei confronti, valutare chi ci piace e chi no, scegliere i nostri eroi, prenderli ad esempio. Dobbiamo ammettere che questa è una fase assolutamente delicata.

Da quattordici a ventuno anni, viviamo invece la fase della socializzazione, fase decisamente caratterizzata dalle interazioni sociali. Nella vita dell'individuo si inizia a raccogliere e formare valori collegati alla vita sociale.

Secondo il sociologo Massey, è proprio in questo momento che arriviamo ai valori top caratterizzati da una notevole stabilità ed ordinati gerarchicamente.

Vicino a questi ne avremo anche altri, più superficiali e quindi controllabili a livello cosciente, modificabili e pronti a mettere in moto la nostra evoluzione.

Prima di passare al nostro esercizio sui valori, è necessario fare una distinzione tra i valori mezzo ed i valori fine.

A parte il fatto che alcune persone non hanno mai fatto una riflessione sui propri valori e quindi non hanno mai cercato di

capire quale fosse la molla alla base dei loro comportamenti, molte altre confondono i valori fine con i valori mezzo.

Il lavoro è un valore mezzo o valore fine? I soldi? Entrambi rappresentano dei mezzi per raggiungere uno stato emozionale desiderato, per raggiungere il nostro obiettivo, il fine ultimo.

Ad esempio, dietro al valore mezzo “soldi” potrebbe esserci la ricerca e la conquista del senso di sicurezza. In questo caso, il valore, quello vero, è la sicurezza.

Faccio questa distinzione perché le persone che non colgono questa differenza e che agiscono sulla base dei valori mezzo rischiano poi di sentirsi deluse. Potrei essere piena di soldi da non saper come spenderli e non è detto che provi sicurezza.

Come chi investe tanti anni nel voler possedere un'auto di lusso e dopo che è diventata sua, dopo qualche mese, quel senso di potenza svanisce. Resta un po' di ferro. Oppure pensava all'auto come strumento di conquista. E rimane solo lo stesso.

Inseguire i valori mezzo è una grande perdita di tempo. E lo so che sognare i soldi ci piace... lo so... però non è la strada per crescere.

Com'è che si dice? I soldi non fanno la felicità. Io ci credo. I soldi aiutano a vivere, sono appunto un mezzo ma non il fine ultimo. Prova a pensare a grandi artisti, cantanti... avevano

Dopo averli individuati prova a stilare una lista ma questa volta in ordine gerarchico basata sul grado di importanza dei singoli valori.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Ora, per ogni valore cerca di focalizzare quali sono le azioni necessarie per soddisfarlo. Cerchiamo quindi di contestualizzarlo e riferirlo ad azioni concrete. Ad esempio, se hai il valore della “salute”, chiediti **“Quando posso dire di sentirmi in salute?”**

Questa domanda la devi porre per ogni valore. Trova tutte le risposte che ti vengono in mente ma soprattutto concentrati sulle azioni che dipendono da te.

Un esempio di risposta non funzionale è questo: “Posso dire di avvertire una crescita professionale quando il mio capo mi offre la promozione”.

Un esempio, invece, di risposta funzionale è questo: “Posso dire di sentirmi sicura quando riesco ad esprimere la mia opinione”.

Questa lista di valori rispecchia fedelmente la tua personalità.

Quali osservazioni puoi fare? E' tutto in armonia? Questi valori ti fanno star bene? Ti aiutano a raggiungere i tuoi obiettivi e a costruire il futuro che vorresti?

C'è qualcosa che va modificato, migliorato? Bisogna ritoccare l'ordine nella tua scala?

Adesso ti chiedo, se lo vuoi, di fare un ultimo lavoro sui valori. Prendiamo in esame, questa volta, quelli negativi.

Cerca di rispondere a questa domanda: quali sono le emozioni che cerchi di evitare?

Prova a fare una lista delle cinque sensazioni che faresti di tutto per non provare.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Anche questa lista è molto importante e ci permette di scoprire qualcosa in più sulla nostra persona e sulle nostre azioni.

Mi spiego meglio. Potrebbe essere che nella mia lista personale, al primo posto, io abbia scritto “rifiuto”. Questa è l’emozione negativa dalla quale io sto fuggendo. Per stare il più lontana possibile da essa, io mi comporterò secondo precisi schemi, spesso inconsci. Potrei essere una persona che non prende iniziative, nella vita sociale o in famiglia. Non propongo mai qualcosa che vorrei fare e condividere con gli altri proprio per la paura del rifiuto.

Oppure mi piace tantissimo una persona ma non lo faccio capire. Sempre per la paura di sentirmi dire un secco “no”.

Ma ovviamente tutto questo mi fa star male perché io vorrei invece qualcosa. E’ solo che sto sulla strada sbagliata. Lascio posto alle emozioni negative e le faccio vincere sulle mie emozioni positive.

C’è di più. Le liste, quella dei valori positivi e quella dei valori negativi, andrebbero comparate perché, se ci troviamo in una situazione di stallo ed avvolti da un’atmosfera negativa, potrebbe esserci un conflitto evidente. Un valore negativo annulla quello positivo.

Ti faccio un esempio. Mettiamo che al primo posto nella mia scala dei valori positivi ci sia la crescita professionale. E,

dall'altra parte, sul versante dei valori negativi, al primo posto ci sia proprio la paura del rifiuto.

Tu pensi io sia spinta a cercare nuove opportunità lavorative da integrare a quelle attuali? Molto probabilmente no. La paura del rifiuto non mi consentirà di contattare nuove aziende e altri potenziali clienti. In questo modo vivo una condizione di auto sabotaggio. E quel valore positivo non riuscirò a raggiungerlo. E se proprio vorrò restare nella mia trappola, continuerò a chiedermi il perché.

Ecco il motivo dell'importanza della lista dei valori negativi. Può esserti utile per fare alcune riflessioni e verificare se c'è un allineamento tra le due liste oppure una situazione conflittuale che andrebbe risolta.

Il lavoro con e sui nostri valori è impegnativo se fatto nel modo corretto.

Allora, visto che abbiamo lavorato sodo, ora ci divertiamo con un gioco più leggero. Uno di quelli che lasciano libero il nostro emisfero destro e quindi la parte creativa di noi. L'unica cosa che ti chiedo è quella di "tornare bambino" e vivere la fantasia come parte naturale di te. Spesso invece la blocchiamo con i nostri "ma", "se", "però". Non è il caso nostro, vero?

Bene, guarda chi è arrivato: Aladino! Con la sua lampada. Bello! Questo gioco mi piace sempre tanto.

Se hai bisogno di più spazio, prendi un foglio a parte.

Adesso prova a fare la top ten degli obiettivi. Tra quelli scritti individua **10** desideri, quelli per te più importanti.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

9. _____

10. _____

Per il momento, la nostra lista degli obiettivi, i dieci individuati, va bene così.

Alcune persone incontrano delle difficoltà nello scrivere questa lista di desideri. Se anche per te è stato così, ti propongo un'alternativa.

Prova a porti a queste domande:

- se sapessi di avere un solo anno di vita, come lo vivrei?
- Se il denaro non esistesse, dove vivrei e con chi?
- Se potessi progettare il mio lavoro ideale, quale sarebbe?
- Quali sono i miei doni e i miei talenti?
- Per che cosa desidero essere ricordato dopo la mia morte?

Lo so che sono domande forti ma, credimi, aiutano molto a fare chiarezza.

Dietro ad obiettivi non raggiunti, valori negativi ed alle paure che possiamo avere ci sono le nostre convinzioni. Non mi penso come persona sicura perché sono convinta di essere insicura. Non telefono a nuovi potenziali clienti perché già so che mi rifiuteranno.

Non faccio questa cosa perché non ne sono capace. E via di seguito.

Queste convinzioni, che entrano e condizionano la nostra vita, possono essere di tre tipi: i riferimenti personali, e cioè le esperienze che abbiamo vissuto in prima persona e che supportano la nostra credenza; i riferimenti esterni, le informazioni al riguardo ricevute però da fonti esterne, quindi altre persone, i genitori, oppure la tv, i giornali; i riferimenti immaginari, i quali non hanno una base concreta su cui fondarsi ma provengono dalla nostra immaginazione.

Una credenza, di per se potrebbe sembrare innocua... invece ha un potere enorme. Una convinzione può addirittura costringere una persona per bene a fare qualcosa di gravissimo, in nome di un'idea. E questa stessa persona potrebbe anche esserne orgogliosa.

Ci pensi a quanto può essere forte l'impatto di una convinzione sulla nostra vita?

Ed il bello è che siamo sempre pronti a prenderla per vera, a trattarla come una verità assoluta che non può essere nemmeno messa in discussione.

E se per caso qualche evento prova il contrario, noi non lo vediamo. Perché non vogliamo vederlo.

I nostri risultati sono determinati dalle nostre convinzioni. Se queste sono positive e potenzianti, per noi saranno delle preziose alleate ma in caso contrario no.

Cerchiamo di dare il giusto senso alle convinzioni e cerchiamo soprattutto di capire che, in realtà, si tratta di una sensazione di certezza. Ripeto: sensazione. E non certezza assoluta. Quella non esiste.

L'altra consapevolezza che dobbiamo avere è che, nel momento in cui identifico le mie convinzioni negative, ho il potere di modificarle, cambiarle, sostituirle. E non è un processo traumatico.

Da piccoli abbiamo creduto in cose che poi sono risultate false. Pensiamo a Babbo Natale o alla Befana, che io ancora rispetto... infatti le scrivo con la maiuscola.

Oppure a quando ci dicevano di mettere il dentino sotto al cuscino. Sarebbe passato il topolino, avrebbe preso il dentino e lasciato il soldino. E, come questi, ce ne sono tanti di esempi.

Le convinzioni cambiano anche in settori come la medicina. Una volta, era possibile usare il girello come strumento per i primi passi. Ora non più perché provoca danni alle anche. Sempre a proposito di bambini, un tempo era meglio non stimolarli troppo perché si era convinti potesse portare ad

un'iperattività generale. Ora è il contrario: i bambini vanno esposti continuamente a stimoli visivi, auditivi, ecc.

Torniamo a noi. Vorresti provare a modificare una tua credenza limitante?

Fai mente locale. Scrivi una credenza limitante che senti di avere su te stesso e che vorresti assolutamente eliminare.

Associa **dolore** alla credenza limitante... Un metodo semplice per farlo è rispondere alle domande che scrivo sotto.

1. Quanto ti costerà emotivamente non abbandonare questa credenza?
2. Che effetto avrà sulle persone a te care, amici, familiari, non abbandonare questa credenza?
3. Quanto potrà danneggiare la tua vita?
4. Cosa ti impedirà di realizzare?

A questo punto, è arrivato il momento di creare qualche **dubbio**... Ti chiedo di trovare dei dati discordanti con la credenza limitante che hai scritto prima.

- Le cose stanno davvero così?
- Ho dei concreti riferimenti che mi confermano questo o è frutto di una mia generalizzazione?
- Qualcuno potrebbe considerare assurda questa credenza? Perché?

Immagina te stesso che vivi e agisci con questa nuova credenza potenziante. Rendila parte attiva della tua vita. Vivila come se fosse vera.

Posso capire la difficoltà iniziale di questo processo di cambiamento. E' sempre faticoso dover ammettere che in fondo ci siamo sbagliati, che la nostra convinzione era superflua e che c'era un modo per eliminarla.

Del resto anche i condizionamenti degli altri sono sempre molto forti. Ed anche quelli dell'ambiente circostante.

Vorrei però condividere con te questa frase di Eleanor Roosevelt: "Nessuno può farvi del male senza il vostro consenso".

Questa citazione ci fornisce l'esatta visuale di quello che viene chiamato modello proattivo. Non solo è necessario reagire agli eventi, o etichette, o giudizi e condizionamenti ma dobbiamo farlo con la piena consapevolezza che la libertà di scelta appartiene a noi.

Esiste uno stimolo, evento, condizione, situazione. E poi c'è la risposta. Tra il primo ed il secondo si colloca la nostra libertà di scelta, di scegliere come rispondere.

Per molte persone, questa affermazione è come mandar giù un boccone amaro perché in sostanza si sta dicendo che, se stai male perché il tuo capo ti umilia, è perché così hai deciso

te. Sei stato te a dare potere al tuo capo e a decidere che può condizionare il tuo livello emozionale.

Prova a richiamare nella tua mente situazioni negative, o momenti in cui qualcuno ti ha fatto arrabbiare tantissimo. Chi ti ha fatto arrabbiare, ti ha costretto a reagire così? Oppure è stata una tua scelta?

Una volta si diceva “devi reagire”. Oggi si dice “devi essere proattivo”. C'è una differenza sostanziale tra il primo caso ed il secondo. Le persone reattive, prendono sì l'iniziativa rispetto alle circostanze, ma lo fanno in modo impulsivo, spinti più dai sentimenti, dalle circostanze stesse e dall'ambiente in cui vivono. Anche le persone proattive possono subire l'influenza degli stimoli esterni, fisici, ambientali o psicologici, ma la loro risposta è una scelta basata sui propri valori. Compiono un'azione, o reazione, basata su ciò che è veramente importante per loro. Proveranno un senso di benessere e libertà perché in sintonia con il loro mondo interiore.

Del resto, la natura fondamentale dell'uomo è quella di reagire e non subire. E agire significa riconoscere la nostra responsabilità di far in modo che le cose accadano.

“Analizzando e valutando ogni giorno tutte le idee, ho capito che spesso tutti sono convinti che una cosa sia impossibile, finché arriva uno sprovveduto che non lo sa e la realizza.” Albert Einstein

C'è anche un altro modo per poter modificare ed eliminare una convinzione limitante.

In questo caso, andiamo ad agire sulle immagini che ci siamo costruiti mentalmente, le strapazziamo e modifichiamo quelle che, in Pnl, vengono definite sub modalità, cioè la posizione dell'immagine stessa, la grandezza, la luminosità, la messa a fuoco, il volume dei suoni, ecc.

Una nostra convinzione può essere debole o forte, a seconda di quanto ci crediamo. Sarà forte quella convinzione in cui crediamo ciecamente, e debole quella in cui crediamo poco o niente.

Quello che è importante non è stabilire se la nostra credenza è debole o forte piuttosto verificare il grado di funzionalità rispetto all'obiettivo prefissato.

Faccio un esempio. Voglio prendere la laurea. La mia convinzione è "non ci riesco, forse non sono portata per lo studio". In questo caso la mia convinzione è debole perché difficilmente agevolerà il mio obiettivo, anzi...

Altro esempio. Voglio prendere la laurea. La mia convinzione è "oggi, con la laurea non trovi lavoro". Questa sarà una convinzione forte nel senso che ci crediamo ciecamente e totalmente.

Come puoi vedere, entrambe le convinzioni minano il raggiungimento del nostro obiettivo laurea ma sono diverse

per l'intensità con cui le crediamo possibili o meno. Tutti abbiamo convinzioni sia di un tipo che dell'altro. Ad esempio: domani sorgerà il sole è una convinzione forte (sarà così sicuramente).

Ci sono momenti di vita in cui abbiamo bisogno di modificare le nostre convinzioni, e lo dobbiamo fare per superare una paura, una fobia, un disagio... lo dobbiamo fare per ottenere un risultato diverso da quello che otteniamo sempre. Ecco l'esercizio che ti propongo.

Pensa ad una convinzione **forte** (una di quelle vere, proprio vere, inconfutabili), e pensa ad una **debole** (qualcosa che ti crea insicurezza).

Prima una e poi l'altra. Osserva bene dove si collocano. Al centro della tua mente? di fianco? dietro?

Vedi le immagini come un film? Velocemente? A rallentatore? Le immagini sono a colori? In bianco e nero? Nitide o sfocate? Ci sono suoni? Da dove vengono, da dietro? Da avanti? Di lato? Il volume come è? Quali sensazioni percepisci? Cosa provi?

Quello che dovresti fare è: analizzare per bene tutte le modalità e submodalità (caratteristiche e sottocaratteristiche - direzione, movimento, colori, suoni, luce, intensità, sensazioni, emozioni, ecc).

Prendi un foglio e scrivi le caratteristiche della convinzione forte e quelle della debole. Scrivile, mi raccomando!

Ora, **hai bisogno di potenziare una tua credenza e farla diventare forte?** Tipo da un "Non so se sono in grado di..." a un "io sono in grado di..."?

Bene. Riprendi la visualizzazione mentale. Apri la tua immagine della convinzione debole (che starà nella sua specifica postazione). Portala invece, velocemente, nella postazione della convinzione forte. Osservalo con tutte le caratteristiche della convinzione forte.

Ovviamente dovresti sapere esattamente la differenza tra l'una e l'altra ed è per questo che ti ho consigliato di annotare il tutto su un foglio.

La tua convinzione invece è forte e per raggiungere il tuo obiettivo hai bisogno di sminuirla? Esempio: "Non sono capace di fare questa cosa" (e ci credi tantissimo)... la vuoi ridurre perché così sarà più funzionale per la tua vita?

Bene.

Prendila così come è. Nessuna modifica. La frase è la stessa, la convinzione è la stessa. Visualizzala nella sua postazione d'origine e portala nella postazione delle convinzioni deboli. Osservalo con tutte le caratteristiche della convinzione debole. Qualcosa cambierà. Prova.

Come dice Tony Robbins, formatore di fama mondiale, le decisioni plasmano il nostro destino. Se ci pensi, oggi, siamo nell'esatto posto in cui ci hanno portato le nostre decisioni.

Se faccio questo lavoro, è perché, un giorno, ho preso la decisione di fare un master.

Prova a pensare anche tu ad una situazione della tua vita.

Quali sono state le tue decisioni che ti hanno portato lì?

Decidere significa agire, fare una scelta, camminare sulla strada della propria vita.

Lavoriamo un po' sulle decisioni?

Scrivi una decisione che dovresti prendere o qualcosa che hai già deciso di fare relativo a qualsiasi sfera della tua vita.

Usiamo la nostra leva potente... quella del dolore e piacere.

Associa forte dolore all'idea di non cambiare ora.

Cerca di rispondere a queste domande.

1. Quanto mi costerà non cambiare?
2. Quali opportunità potrei perdere?
3. A cosa dovrei rinunciare?
4. Chi altri pagherebbe questa situazione e perché?
5. Quanto mi perdo della mia vita se non faccio questo cambiamento?
6. Quanto mi sta già costando mentalmente, emotivamente, fisicamente?

Riesci a dare anche una collocazione nel tempo? Quando farai questi passi? Te lo chiedo perché molto probabilmente alcune azioni potranno essere svolte sin da subito, altre avranno bisogno di un tempo diverso.

A questo punto del nostro percorso è necessario selezionare e definire i **3 obiettivi** che ti poni per i prossimi mesi.



Prima di passare alla nostra applicazione però ritengo necessario chiarire alcuni aspetti del goal setting, cioè dello stabilire obiettivi in modo efficace ed ottimale. I nostri obiettivi, cioè quello che riusciamo

ad ottenere come risultati, dipendono sempre dall'influenza e dall'intreccio di due variabili: quelle ambientali e quelle di decisione.

Le **variabili ambientali** comprendono tutte le dimensioni di esperienza che esulano dal nostro controllo e che pertanto rappresentano dei limiti alle nostre azioni.

Le **variabili di decisione** sono invece quelle ricondotte totalmente al nostro controllo e rappresentano delle possibilità. Facciamo un esempio. Ammettiamo che io voglia fondare una società in un determinato settore professionale. Considerando la variabile di decisione, il fondarla o meno dipende soltanto dalla mia volontà. Ci sono però anche le variabili ambientali. Ammettiamo in questo senso che esista una situazione di forte crisi nel settore. Questa crisi sfugge al mio diretto controllo ovviamente. Il risultato della mia scelta sarà dato da entrambi i fattori e se conferisco alla variabile ambientale (crisi) maggior valore rispetto alla mia volontà sicuramente mi fermerò e non costituirò nessuna società.

Lo scopo primario della Pnl, che facciamo nostro, è quello di **far rientrare il maggior numero possibile delle variabili ambientali (limiti) nelle variabili decisionali** e di ricondurlo quindi nella nostra sfera di controllo e potere. A questo punto potremmo dire "E sì! Ma se ci sono dei fattori che esulano dal nostro controllo, noi che ci possiamo fare?"

Sarebbe soltanto un'illusione quella di pensare che possiamo intervenire sulla crisi, sull'inflazione e su tanti altri fattori ambientali!".

Questo nostro scetticismo da una parte trova fondamento: esistono fattori che veramente non possiamo controllare. Ma è altrettanto vero che un tempo quando si vedeva la muffa nel pane ci si sbrigava a gettarlo perché rovinato. Oggi con la muffa ci facciamo la penicillina.

Un tempo le cascate venivano considerate come un ostacolo alla diffusione dell'industria e del commercio impedendo di utilizzare i fiumi come vie di trasporto. Oggi le cascate sono per noi fonti di energia idroelettrica. Ed esempi del genere ne abbiamo tantissimi.

Dobbiamo essere pronti ad oltrepassare i limiti, quelli che riconduciamo all'ambiente esterno, riconoscendo nell'individuo, cioè in noi, il luogo del controllo del comportamento.

Nel definire ciò che veramente vogliamo ottenere, dobbiamo usare alcuni accorgimenti specifici.

In primo luogo, il raggiungimento del nostro obiettivo deve essere legato ad un nostro comportamento. Il controllo deve essere diretto e sotto la nostra responsabilità.

Molte persone si pongono degli obiettivi che, in realtà, si trovano parzialmente o totalmente al di fuori della loro sfera di influenza o del loro controllo poi si deprimono o diventano pessimiste perché tutto e' sempre uguale, ripetitivo e non cambia niente.

Prova rispondere a queste domande per verificare se il tuo obiettivo ricade nella sfera del tuo potere personale. Da chi dipende raggiungerlo? Dipende solo da te ottenerlo?

Inoltre, il nostro obiettivo, dovrebbe essere formulato in modo chiaro e specifico. La nostra attenzione deve essere focalizzata su ciò che vogliamo ottenere e non su ciò che non vogliamo ottenere.

Gli obiettivi devono indicare cosa si deve realmente raggiungere, “voglio migliorare i miei risultati” è generico, non fornisce indicazioni operative; “voglio aumentare la vendita del prodotto XY” è più specifico poiché mi indica esattamente cosa devo fare.

L'obiettivo deve anche essere misurabile e cioè devo poter aver un parametro, una misura, che mi indica se l'ho raggiunto o a che punto sono.

Possiamo pensare, ad esempio, di esprimerlo con i numeri. “Voglio aumentare il fatturato del 10%”; “voglio raggiungere il mio peso forma di 57 chili”.

Per sapere se un obiettivo è misurabile è necessario rispondere alla domanda: quando saprò che l'ho raggiunto?

La realizzazione dell'obiettivo posto deve rientrare in quelle che sono le risorse a nostra disposizione in un determinato tempo. E' per questo che si dice che l'obiettivo deve essere realistico. Pensare di poter raggiungere qualcosa che sappiamo, sin da adesso, essere impossibile, per mancanza di risorse o mezzi, potrà solo farci male.

Considerando le caratteristiche di un buon obiettivo, rileggi con calma la lista dei 10 desideri, quella scaturita dalla lampada di Aladino. E' corretto l'ordine di priorità? Se devi fare qualche piccolo aggiustamento, il momento giusto è questo.

Trascrivi i primi **3** obiettivi.

1. _____
2. _____
3. _____

Concentra da questo momento tutta la tua attenzione e energia su questi 3 obiettivi. Scrivili in un posto dove puoi vederli e rileggerli spesso. Per ogni tuo obiettivo, stabilisci quali sono le azioni concrete che puoi fare per raggiungerlo. Cerca anche di dare una scadenza temporale ad ogni azione.

In pratica si tratta di organizzare un vero e proprio piano d'azione, dove andrai a decidere che cosa è più importante e cosa deve essere fatto per primo.

A questo punto, entra in gioco la nostra azione concreta. Quel piano deve diventare una realtà. Agisci massicciamente per mettere in pratica il tuo piano e fai qualcosa tutti i giorni che ti muova in avanti per raggiungere i tuoi obiettivi più importanti. Senza la perseveranza e l'azione costante, in genere, si realizza poco.

In tutto questo, le nostre emozioni e gli stati d'animo, giocano un ruolo fondamentale. Come nel calcio, il ruolo è quello dell'attaccante. Quando sono in uno stato poco produttivo, anche le mie azioni ne risentiranno. E per quanto ben organizzati e stabiliti, i nostri obiettivi, potrebbero procedere a rallentatore e comunque non realizzare nemmeno una rete.

Per questo motivo, è importante, focalizzare la nostra attenzione sulle emozioni che sperimentiamo in modo frequente. Sappiamo che non possiamo essere sempre al top delle nostre prestazioni mentali, questo è normale e umano. Tutti abbiamo momenti di sconforto, difficoltà ad accettare una piccola sconfitta. Il fatto è che, se l'emozione negativa dura poco, può anche essere un bene per noi. Spesso sono proprio

i momenti “no” che generano una forza diversa, nuova, più potente di prima.

Se questi momenti, invece, diventano la realtà prevalente che viviamo, siamo caduti in una trappola. Siamo dentro ad una palude. Dalla quale però possiamo decidere di uscire.

Ora ti chiedo: prova a pensare alla tua ultima settimana. Quali sono state le dieci emozioni che hai provato?

Le mie emozioni dell'ultima settimana	Le emozioni che vorrei provare

Sono in prevalenza emozioni negative o positive?

Proviamo ad eliminare quelle negative? Sostituisci la tua emozione negativa con una positiva che vorresti sperimentare. Quelle positive invece le puoi trascrivere esattamente come sono. Se ci riesci, prova nella nuova lista delle emozioni, quella a destra, a scriverle in ordine di priorità.

A questo punto andiamo ad individuare il modo per poter vivere questi stati emozionali desiderati. Per fare questo, possiamo rispondere alla domanda: quando posso dire di sentire l'emozione del benessere? Quando posso dire di sentirmi soddisfatta? In pratica, si tratta di andare alla scoperta delle potenziali azioni che servono per sentire lo stato d'animo desiderato. Ovviamente queste azioni devono dipendere da noi.

Facciamo un esempio. Desidero provare il senso di sicurezza. Mi domando: quando posso dire di sentirmi sicura? E rispondo: quando riesco a far capire una mia opinione, quando mi impegno con passione nel lavoro. La sfida è questa: decidere di vivere, anche solo come prova per una settimana, in base alle emozioni positive che voglio sperimentare. E decidere di mettere in pratica le azioni necessarie.

A questo proposito, mi viene in mente, la storia di Beatrice Vio, conosciuta da tutti noi come Bebe. Lei è una schermitrice veneta, ed è stata vittima di una rara malattia, la setticemia,

che circa due anni fa le ha portato via le gambe e le braccia. Tantissimi mesi di ospedale, molte operazioni, alcune delle quali per amputare pezzi del suo corpo. E lei era perfettamente consapevole di tutto questo. Quando i medici, all'inizio di questa triste avventura, dissero al padre che era il caso di amputare i piedi, lui stesso oggi ammette di non aver avuto il coraggio di prendere una decisione simile. E' stata Bebe a decidere istantaneamente che potevano farlo. Lo voleva fare, se questo serviva per stare meglio. Lo voleva fare il pomeriggio stesso, solo che la sala operatoria era occupata ed ha dovuto aspettare il mattino dopo.

Bebe ha tredici anni. Come si può reagire ad un evento simile? Appassionata di scherma e della vita, ha deciso che questo condizionamento esterno poco poteva influire sulla sua giovane vita. Le sue gambe e le sue braccia ora sono protesi. Bebe lavora ogni giorno in fisioterapia per poter dare al suo fisico una prestazione sempre superiore. E quelle protesi le fa lavorare. E tanto!

Quando si è ripresentata a gareggiare e le hanno chiesto "Come è stato?", lei ha risposto "E' stato uguale a prima, non è cambiato niente". La frase che la rappresenta di più è questa: "Ho perso gli arti e voglio vivere".

Riesci a sentire quanta forza c'è dietro queste parole? Bebe ha stabilito il suo obiettivo: vivere. E lo persegue ogni giorno, al di

là degli eventi che hanno modificato il corpo, delle cicatrici che hanno segnato il suo volto. Al di là di tutto.

A volte, per poter continuare a vivere un'emozione positiva, è necessario creare una forte ancora, qualcosa che ci ricordi a livello visivo, uditivo e sensoriale lo stato d'animo che desideriamo.

Ti propongo una tecnica particolare ideata da Robert Dilts. Si chiama "il cerchio dell'eccellenza" ed il suo scopo è quello di creare un'ancora spaziale per poter rivivere in qualunque momento uno stato emozionale positivo e potenziante.

Questa tecnica ci fa "giocare", e crescere, in uno **spazio virtuale** che viene arricchito di stati emozionali potenzianti. Un **cerchio** che noi costruiremo con la nostra immaginazione o anche realmente.

Il cerchio sarà il nostro **spazio magico**. Possiamo colorarlo o associare ad esso uno stimolo sonoro preferito. Nel cerchio dobbiamo inserire tutti gli **stati emozionali** che desideriamo provare. Ovviamente tutti quelli positivi, motivanti e potenzianti per noi.

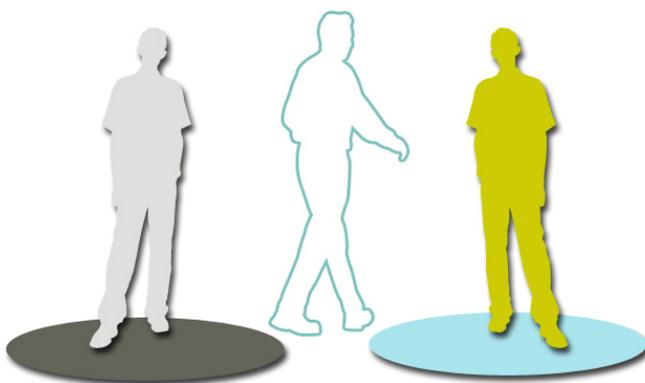
Entrando nel cerchio dobbiamo poi **vivere realmente** tutti gli stati che abbiamo inserito. "Vivere" significa sentirli e percepirla con tutti i nostri sensi, quindi con la vista, con l'udito e con le sensazioni corporee.

Una volta costruito il cerchio ed assaporato la sua aria di magia basterà creare **un'abitudine**. Provare, riprovare... ripetere finché quelle sensazioni positive al solo pensiero di entrare nel nostro cerchio scattino immediatamente in noi.

Questo è il **procedimento** per mettere in pratica questa tecnica.

1. Scegli uno stato-risorsa in cui vorresti trovarti più spesso.
2. Identifica un'occasione in cui ti sei trovato pienamente in quello stato.
3. Immagina che per terra, di fronte a te, ci sia un cerchio, oppure seleziona un colore, un simbolo, un segnale visivo e/o sonoro che assoceresti a quello stato.
4. Quando ti senti pronto, fai un passo in avanti nel cerchio. Rivivi quell'esperienza risorsa, associandoti pienamente allo stato. Vedi attraverso gli occhi, senti attraverso le orecchie e percepisci tutte le sensazioni in prima persona, nota il ritmo del tuo respiro.
5. Fai una breve lista degli schemi cognitivi e comportamentali associati allo stato. Focalizza internamente l'attenzione e rileva tutte le rappresentazioni interiori, le caratteristiche sensoriali, il ritmo della respirazione, la tensione muscolare ecc.

6. Aumenta l'esperienza che hai dello stato amplificando le sottomodaltà dello stato risorsa individuato.
7. Fai un passo indietro (uscendo dal cerchio) e distogliti dallo stato.
8. Adesso fai nuovamente un passo dentro il tuo cerchio dell'eccellenza, verificandone così il funzionamento. Fai attenzione a quanto è rapido l'effetto su di te.
9. Ripeti i passaggi dall'1 al 7, per avere un velocissimo e semplice ri-accesso al tuo stato risorsa.
10. Identifica alcune situazioni in cui vorresti essere in questo stato. Immagina di poter portare con te il cerchio in qualunque luogo (e così sarà).



Stato emozionale negativo

Stato emozionale positivo

“Ogni essere umano, nel corso della propria esistenza, può adottare due atteggiamenti: costruire o piantare.

I costruttori possono passare anni impegnati nel loro compito, ma presto o tardi concludono quello che stavano facendo. Allora si fermano, e restano lì, limitati dalle loro stesse pareti. Quando la costruzione è finita, la vita perde di significato.

Quelli che piantano soffrono con le tempeste e le stagioni, raramente riposano. Ma al contrario di un edificio, il giardino non cessa mai di crescere. Esso richiede l'attenzione del giardiniere, ma, nello stesso tempo, gli permette di vivere come in una grande avventura”. Paulo Coelho

La storia di Nick, Nick Vujicic.

Primogenito di una famiglia Serba cristiana, nacque il 4 dicembre 1982 a Melbourne, Australia.

La sua vita è stata piena di difficoltà. Non ha potuto frequentare la scuola tradizionale come la legge australiana richiedeva. Durante il suo periodo scolastico, la legge fu cambiata, e Nick frequentò una scuola normale.

Preso di mira dai bulli della scuola, Nick diventò estremamente depresso, ed all'età di otto anni, cominciò a pensare al suicidio. Un punto chiave della sua vita fu quando sua madre gli mostrò un articolo di giornale che parlava di un uomo che viveva con grandi difficoltà dovute ai suoi handicap.

Questo gli fece capire di non essere il solo a vivere con grandi difficoltà.

Capì anche che poteva essere fonte di ispirazione per molte persone.

Dall'età di 17 anni Nick ha iniziato a parlare a tutto il mondo.

Ha tenuto discorsi a più di due milioni di persone fino ad ora, in dodici paesi di quattro continenti.

Oggi possiamo definirlo come un grande motivatore ed è portatore di una grande lezione di vita. Il suo messaggio di fondo è: quando cadi... o ti arrendi o credi di avere la forza per rialzarti... forse dovrai provare una volta, due, tre, quattro... ma alla fine ti rialzi.

Detta così, la storia di Nick, non ha niente di particolare. Posso invece assicurarti che è una grandissima storia, una di quelle che fanno riflettere, e molto.

Nick, infatti, è affetto, dalla nascita, da una rara malattia, la tetramelia. Non ha braccia, e non ha gambe eccetto i suoi piccoli piedi, che lui definisce coscia di pollo, uno dei quali ha due dita.

Prova a cercare qualche informazione su di lui sul web, soprattutto vai alla ricerca dei suoi video. Ti sorprenderai della forza interiore che mostra di avere e cambierà il tuo modo di pensare.

La forza esteriore, quella che gli altri vedono e riconoscono in noi stessi, viene da un'unica fonte: quella interiore.

In questa sfera assume una particolare importanza il linguaggio, quello interno appunto, quel dialogo che facciamo con noi stessi.

Il linguaggio rispecchia fedelmente la nostra modalità di pensiero. Linguaggio e pensiero si influenzano reciprocamente e le parole lasciano il segno sia in noi che in chi le ascolta.

Facciamo un esempio del primo caso: il peso e l'effetto delle parole che pronunciamo su noi stessi.

Dirsi sono "distrutto" o sono "stanco" produce la stessa sensazione? Credo di no. Dire "questa situazione è insostenibile" o dire "questa situazione va risolta", è lo stesso? Sono "in ansia" o sono "preoccupata" hanno lo stesso sapore?

Esempio del secondo caso: il peso che le nostre parole hanno sugli altri.

Raccontare di aver visto un film e dire che è stato "fantastico" o è stato "carino" produrrà lo stesso effetto? Credo di no.

Questi due piccoli esempi per dimostrare che spesso usiamo le parole senza nemmeno pensare a quanto possano influenzare il nostro stato d'animo e le nostre azioni.

Il più delle volte, le usiamo perché siamo abituati così e lo pensiamo come nostro modo di essere.

Porre l'attenzione sul tipo di vocabolario che usiamo frequentemente ci aiuta a capire la modalità di pensiero che stiamo attuando in quel momento o periodo.

Modificare il nostro linguaggio ci aiuta invece a provare stati d'animo meno pesanti e più produttivi.

Per questo motivo ti chiedo di fare un piccolissimo test: quali sono le parole negative che utilizzi abitualmente per descrivere te o una situazione? Trovane almeno cinque. Poi nella colonna a fianco prova a identificare un termine adatto ma più leggero rispetto al primo. Questo si chiama vocabolario trasformatore.

I termini che uso di più	I termini che userò

Prova, da questo momento, ad utilizzare i nuovi termini. Prendilo come un gioco, anche strampalato se vuoi, ma prova. I primi giorni non avvertirai un grandissimo cambiamento ma negli altri sì. Il tuo sarà un lavoro di condizionamento positivo che partirà in automatico, ti porterà verso uno stato decisamente più produttivo. E gli effetti benefici arriveranno a cascata.

Anche la fisiologia è importante.



L'uso del nostro corpo, della fisiologia e della gestualità influisce nel nostro stato d'animo. Netta è ad esempio la differenza tra una persona depressa ed una in condizione di benessere mentale. Il nostro

stato d'animo influenza la nostra postura. Gli stati d'animo si riflettono sulla fisiologia e si trasformano in precisi gesti, movimenti, ritmi di respirazione, tono di voce, ecc.

Ad ogni stato d'animo è collegato un determinato uso del corpo. Ogni emozione che proviamo è connessa a precisi schemi fisiologici di postura, espressioni facciali, movimenti, respirazione, tensione muscolare.

La nostra postura a sua volta influenza il nostro stato d'animo. Non è possibile provare ad esempio gioia se si è assunta una gestualità tipica delle persone depresse, e viceversa.

Una postura chiusa, con le spalle curve in avanti, la testa bassa, movimenti lenti, sguardo rivolto in basso, voce bassa e tono monocorde denota un'emozione negativa, ed in genere è la postura delle persone depresse.

Prova a pensare a quel giorno in cui hai ricevuto una brutta notizia o c'è stato qualche problema al lavoro. Come era la tua gestualità? Avevi voglia di saltare?

Pensiamo invece ad una persona positiva che si trova in uno stato di benessere mentale. Hai mai fatto caso a come si muove?

Postura eretta e torace aperto, volume e tono di voce brillanti, volto sorridente, energia superiore sono le caratteristiche prevalenti. Prova a pensare questa volta ad un lieto evento della tua vita. Come ti muovevi? Il mondo attorno a te andava veloce o a rilento?

Io dico sempre che lo stato d'animo di una persona si può riconoscere facilmente anche da come suona il campanello.

Secondo quanto detto sopra, è possibile modificare il nostro stato d'animo cambiando qualcosa nella gestualità.

C'è un esercizio in particolare che richiama e verifica questo concetto: è l'esercizio della risata, che tra l'altro ha anche un effetto liberatorio.

Vuoi sperimentarlo?

Inizia a ridere utilizzando il suono vocalico "A"... con suono pulito.

Ora prova con il suono "O".

Poi con "U", "E", "I".

Molto probabilmente ti sarai sentito ridicolo nel fare questo esercizio oppure forzato. Il punto però è questo: qualcosa in te, a livello di emozioni, è cambiato.

Con ogni probabilità, ti scappava da ridere veramente.

Modificare la postura, le espressioni facciali, il tono di voce scatena in modo automatico dei cambiamenti nei processi biochimici dell'organismo, modificando il flusso sanguigno al cervello, il livello di ossigenazione encefalica e il passaggio di neurotrasmettitori.

Le emozioni sono generate dai movimenti. Una persona felice cammina velocemente. Una persona che reagisce ha un ritmo sostenuto. Un uomo triste cammina lentamente. Chi prova apatia azzera il movimento.

Il gioco che puoi decidere di fare è questo: la tua postura è di chi esprime un'emozione negativa o positiva? Nel primo caso, sperimenta una gestualità diversa, se vuoi, lo puoi fare. Mettiti in relazione con il mondo, con altri e con te stesso con un linguaggio del corpo positivo, aperto e sicuro.

In pratica, raddrizziamoci! Prova a farlo per qualche giorno ma tutti i giorni. Sei te che decidi. E puoi decidere se far vincere le emozioni negative e, come dice Bandler, essere il passeggero di un autobus, oppure guidare quell'autobus.

Comunicare con gli altri

... in viaggio alla ricerca delle chiavi per comunicare positivamente con gli altri

Abbiamo dedicato tantissimo tempo del nostro viaggio al dialogo interno, cercando di scoprire le nostre risorse ed anche di potenziarle.

Tutto questo passaggio era indispensabile perché il mio dialogo interno influenza il mio stato d'animo. Il particolare stato d'animo determina la mia percezione esterna, di come vedo gli altri, le relazioni intorno a me. La mia percezione esterna andrà ad influire direttamente sul mio risultato finale in termini di performance.

Facciamo un esempio. Il mio dialogo interno è negativo e su di me dirò le peggiori cose. L'emozione conseguente sarà di depressione. Bene, mi sento depressa e dico anche di esserlo. Così rafforzo il messaggio a me stessa e ci credo veramente. I miei occhi depressi cosa vedranno all'esterno? Tizio non mi vuole bene; Maria se ne frega di sapere come sto; i miei amici

mi hanno invitato a cena fuori, ma io non esco; per me il lavoro non si trova; nessuno mi vuole bene; il mondo va a rotoli; si vede che lo merito.

Chiaramente le percezioni esterne, in termini negativi, ne potranno essere tantissime. Il fatto è questo: con tali percezioni io sarò una persona proattiva? Quali e quanti risultati potrò ottenere? Pochi, o forse niente.

Facciamo l'esempio l'opposto. Ho un forte dialogo interiore dai toni positivi. Ciò non vuol dire che io mi senta un supereroe ma semplicemente ho fiducia in me stessa e riconosco le mie doti positive. Il mio stato d'animo sarà quello di una persona che tende a costruire, produrre, generare. Ho una forte spinta motivazionale ed una carica evidente. In questo stato accetto anche il fallimento perché lo vedo come nuovo punto di partenza e come risultato di qualcosa che devo migliorare. Nel mondo esterno vedrò opportunità, spazi in cui affermarmi come persona. E se capito nei posti sbagliati, giro il sedere e cerco altrove. Cambio strada.

In quest'ottica e con questa impostazione, quali saranno i miei risultati? Sarò una persona immobile o proiettata a dare il meglio di me? In questo modo sarò pronta anche a dialogare con gli altri ma in termini produttivi.

L'ho specificato questo passaggio, sai perché? Perché a volte anche le persone negative comunicano con gli altri. Ti sarà

capitato... E' solo che fanno dei disastri ed io personalmente ho deciso di evitarle. Sono quelle persone che ti vogliono convincere, ed alla fine ci riescono pure, che tutto è nero, che la vita non merita di essere vissuta. Le stesse persone che demoliscono una tua idea o anche un tuo successo. Ti parlano sempre con un linguaggio negativo tanto che alla fine ci parli anche te. Fanno circolare dei virus letali. Altro che tutta la serie di influenze che mi son beccata quest'inverno!

Ti piegano, ti sfiniscono, demoliscono fino a quando ti incorpori quel genio distruttivo ed assumi la postura di uomo definitivamente infelice.

Andiamo avanti, che è meglio.

Qualcuno li chiama assiomi, o presupposti della comunicazione. Noi li chiamiamo: cosa devo sapere nel momento in cui comunico con gli altri.

1. Ogni comportamento è comunicazione, ovvero **non si può non comunicare**.

Ogni nostro gesto, ogni nostra parola ed ogni nostra sfumatura di voce comunicano qualcosa. Non c'è niente di più vero nel dire che tutto è comunicazione! Anche il silenzio o la nostra assoluta immobilità trasmettono un messaggio, di paura, di rabbia, di riflessione, di comprensione, di rispetto. In altre parole, non esiste qualcosa che sia un "non comportamento".

2. **La mappa non è il territorio.** Ognuno ha una sua personale mappa mentale per interpretare il mondo.

Possiamo spiegare il significato di questo principio attraverso le parole di Alfred Korzybski (1879-1950) - scienziato statunitense di origine polacca, fondatore dell'istituto per la semantica generale - tratte dal suo libro "Science and Sanity".

"Vanno tenute presenti le fondamentali caratteristiche delle mappe. Una carta geografica non è il territorio che rappresenta ma, se è esatta, ha una struttura simile a quella del territorio, ciò che ne giustifica l'utilità."

In pratica la rappresentazione interna che noi ci facciamo della realtà non è l'esatta riproduzione dell'evento ma è soltanto un'interpretazione filtrata attraverso specifiche credenze, atteggiamenti, valori personali e, in modo particolare, attraverso i nostri apparati sensoriali del nostro sistema nervoso.

Non interagiamo direttamente con il mondo attorno a noi ma usiamo "**mappe mentali**" o "**modelli cognitivi**" che ognuno di noi crea in base ai propri sistemi rappresentazionali. La nostra **visione della realtà**, la percezione di ciò che succede, viene elaborata da ciò che **vediamo** con i nostri occhi, **percepriamo** con le nostre emozioni a livello cinestesico (dal greco Kineo, "io muovo", e aisthetikos, "capace di

sentire"), **ascoltiamo** con le nostre orecchie, **odoriamo** con il nostro naso, **gustiamo** con il nostro palato.

3. Il buon comunicatore è **responsabile al 100%** dei risultati che ottiene o che non ottiene.

Poniamo che il mio intento sia quello di motivare la mia squadra dopo un periodo di sconfitte. Attuerò tutte le strategie che conosco e spesso mi troverò a dire "ho fatto il possibile". Il nostro intento fallisce: la squadra resta con il morale a terra. Dire che la squadra non ne vuol sapere di ritrovare la sua motivazione è sicuramente controproducente. In questo caso stiamo dando la colpa a qualcuno o qualcosa. Il buon comunicatore, seguendo questo principio/presupposto, dovrà chiedersi se veramente ha fatto tutto il possibile, attribuendosi la responsabilità del risultato non ottenuto.

Una domanda funzionale, in questi casi, è questa: cosa posso fare in più? Cosa posso fare di diverso?

4. Il **significato** della comunicazione è il risultato che si ottiene. Essa non è giusta o sbagliata, ma efficace o inefficace in relazione all'obiettivo scelto.

Dobbiamo sempre tener presente come avviene il processo di comunicazione e ricordare lo schema elaborato da Shannon, quello che abbiamo visto nella parte iniziale del libro.

Il significato della nostra comunicazione (cioè ciò che intendiamo dire e trasmettere) varierà in base alla decodifica del nostro interlocutore ed è per questo che diventa fondamentale il principio/presupposto che segue.

5. Si può comunicare efficacemente con il proprio interlocutore solo camminando con le sue **stesse scarpe**.

Se il mio interlocutore decodifica il mio messaggio, e lo fa in base al suo modo di percepire il mondo, allora la strategia più funzionale sarà per me quella di mettermi nei suoi panni, capirlo fino in fondo, capire la sua modalità di pensiero, camminare con le sue stesse scarpe.

6. La qualità della nostra vita è la **qualità** della nostra comunicazione.

Siamo i primi a sentire le conseguenze della nostra comunicazione. Di questo abbiamo già parlato tanto.

7. Una comunicazione di qualità con le altre persone parte con la nostra abilità di avere una comunicazione di

qualità con **noi stessi**. E mi sembra che anche su questo punto ci siamo soffermati parecchio.

8. L'**eccellenza** è limitata dalla nostra percezione di ciò che è possibile e di ciò che non lo è.

Eccellere significa dare il massimo, significa ottenere risultati e prestazioni performanti.

E' possibile fare di più? Se a questa domanda rispondiamo ad esempio "no! Non è possibile perché questo è il massimo delle nostre capacità." Allora stiamo affermando la validità di questo principio. Siano noi stessi a porre dei limiti a ciò che possiamo o non possiamo fare.

Per ottenere risultati dobbiamo essere invece i primi a voler sfidare i nostri limiti. Le storie delle persone che abbiamo letto insieme, lo dimostrano.

Ma come comunichiamo, solo con le parole? La risposta è no ed anche te avrai sentito parlare dei famosi livelli della comunicazione.

Sicuramente comunichiamo con le parole, livello del **verbale**, e quindi con il contenuto del nostro messaggio.

Aggiungiamo alle parole il ritmo, il tono, l'accento, le pause e quindi diamo una forma. In questo caso il livello chiamato in causa è quello del **para verbale**.

E poi ci sono tutti i nostri movimenti fisici, i gesti, le espressioni del volto, i micro-movimenti degli occhi, la postura, la fisiologia (livello del **non verbale**).

Ecco un'immagine dei livelli e dei rispettivi pesi, secondo lo studio dell'antropologo Albert Mehrabian, all'interno del processo comunicativo.



Come puoi vedere, ciò che diciamo ha un peso del 7%, come lo diciamo del 38% e come lo esprimiamo attraverso la nostra gestualità del 55%, che è tanto.

Secondo Paul Watzlawick ogni comunicazione segue due binari paralleli: quello del contenuto e quello della relazione.

Il piano del **contenuto** è definito dalle parole e viene chiamato digitale.

Offre una serie di informazioni di tipo verbale e viene recepito dall'emisfero sinistro del nostro cervello che governa le funzioni che regolano l'analisi, il ragionamento, la parola.

I segnali digitali sono simboli astratti, spesso complessi, specificamente umani.

Il fatto è che poco hanno in comune con l'oggetto che descrivono.

Ad esempio, la parola "cane" di per sé non evoca questo animale, cosa che invece fa benissimo il suono "bau bau!".

Per questo motivo spesso i segnali digitali sono importanti ma non determinanti per la comprensione del nostro interlocutore, tanto che nella comunicazione efficace contano per un 7%.

Il piano della relazione è definito da come muoviamo il corpo, dalle espressioni facciali e dal modo con cui usiamo la voce. Viene chiamato analogico, figurato o non verbale.

Viene recepito dalla parte destra del cervello, cioè dalla mente inconscia, che pensa per immagini, visualizza, raffigura, offre meta-informazioni, cioè dà informazioni sulle informazioni verbali.

Saper leggere i messaggi del corpo è un'abilità molto importante perché ci permette di capire il nostro interlocutore, di arrivare ai suoi pensieri e conoscere le sue emozioni.

Il risultato della nostra comunicazione, in base all'uso dei tre livelli, potrà essere: una comunicazione congruente o incongruente.

Nel primo caso, i livelli sono perfettamente allineati: parole, forma e corpo esprimono tutti lo stesso messaggio. Questo significa che agevoliamo il nostro interlocutore nella fase di interpretazione. Proviamo a fare un esempio: dico di essere felice, lo dico con un tono squillante e con un'ampia gestualità, magari saltellando. Questo è un esempio di comunicazione congruente. Ad ogni livello corrisponde e viene trasmesso lo stesso messaggio.

La mia comunicazione diventa invece incongruente quando uno o più livelli esprimono un messaggio diverso dagli altri o dall'altro. Torniamo al nostro esempio: dico di essere felice, lo dico a bassa voce e con lo sguardo rivolto verso il basso. Ti convinco? Ti sembra una persona davvero felice? Oppure ti dico: sono calma, lo dico a voce altissima e camminando velocemente su e giù per il corridoio. E' vero che sono calma o c'è qualcosa che ti fa capire il contrario?

E guarda, per avere questi feedback non è necessario studiare tutta la gestualità, basta un po' di attenzione. Qualche volta lo

facciamo in modo assolutamente naturale. Ti è mai capitato di ascoltare le parole di qualcuno e di pensare che comunque ci fosse qualcosa di poco convincente? Qualcosa, nel modo di dire o nei gesti di questo qualcuno, ti ha recapitato un messaggio diverso rispetto a quello detto a parole.

Con le parole possiamo mentire, il come diciamo una cosa possiamo leggermente controllarlo, ma il corpo, quello no. I suoi sono movimenti involontari e rispecchiano sempre la realtà, le intenzioni e le emozioni di chi ci parla.

Per poter capire un po' di più il nostro interlocutore, ma anche noi stessi, dobbiamo dedicare un po' del nostro tempo insieme ai sistemi rappresentazionali. Che? Sembra una cosa strana, vero? Posso garantirti che si tratta di qualcosa di normale ed anche facile da capire.

Ogni individuo ha a disposizione modi diversi per rappresentare la propria esperienza nel mondo. Codifichiamo ed elaboriamo le informazioni che ci vengono dal mondo esterno attraverso gli apparati sensoriali del nostro sistema nervoso: **visivo**, **cenestesico**, **olfattivo** e **gustativo**. Il **sistema rappresentazionale** può essere definito come: le modalità con cui ci rappresentiamo internamente i pensieri, che possiamo poi comunicare agli altri.

Nella Programmazione Neuro Linguistica questo sistema rappresentazionale viene semplificato e racchiuso in 3 categorie: **visivo**, **uditivo** e **cenestesico** (quest'ultimo racchiude l'olfatto ed il gusto). Questo, in termini specifici, è chiamato sistema VAK.

La vista (visivo), l'udito (uditivo) e le sensazioni corporee (cinestesico) sono canali attraverso i quali costruiamo dentro di noi i nostri pensieri e sono allo stesso tempo i canali con cui esterniamo i nostri pensieri agli altri. Ecco perché spesso vengono definiti come i canali d'ingresso, cioè i canali che mi permettono di entrare nel mondo del mio interlocutore. Ognuno di noi usa tutti e tre i canali ma c'è sempre una prevalenza di uno rispetto agli altri.

Vediamo le caratteristiche principali di ogni canale.

Visivi

Sono persone abituate a pensare in termini di immagini.

I movimenti involontari degli occhi si dirigono preferibilmente verso l'alto a destra o a sinistra.

Tendono a mettersi in posizioni non troppo ravvicinate in modo da osservare meglio ciò che accade attorno a loro. Dirigono i gesti verso l'alto come a disegnare gli oggetti che descrivono.

Di solito stanno dritti, con le spalle erette, sembrano quasi voler tendere il collo per vedere meglio.

Quando raccontano le loro esperienze le vedono e quindi spesso sono dissociati. Hanno un ritmo veloce nel discorso.

La respirazione è di petto e poco profonda.

Tendono a dimenticare le istruzioni verbali e memorizzano per immagini. Le parole che usano in prevalenza sono: mostrare - illustrare - immaginare - inquadrare - vedere allo stesso modo - occhiata - prospettiva - veditela tu... tutte parole che richiamano la vista, le immagini. Le persone visive sono in prevalenza i creativi.

Auditivi

Le persone che vengono guidate nella loro rappresentazione della realtà dai suoni e dalla qualità della voce hanno lo sguardo orizzontale, di lato.

La tensione muscolare è relativamente uniforme e i movimenti sono ritmici, quasi volessero seguire delle note musicali o digitare i loro pensieri.

Hanno la tendenza a buttare indietro le spalle, sia pure un poco curvate, in quella che viene definita la posizione del "sassofono" perché il corpo è atteggiato come quando si suona quello strumento. Spesso inchinano la testa da un lato come per ascoltare meglio. La respirazione è uniforme e

diaframmatica. Hanno un tono di voce chiaro, né alto né basso, con parole ben pronunciate.

Sono molto sensibili ai toni di voce di chi parla. Spesso indicano col dito l'orecchio. Amano la musica e parlare al telefono. Amano sentirsi spiegare le cose.

Le parole che usano più frequentemente: ascoltare - dire - fare attenzione - parola per parola - l'ho già sentito - per così dire - discutere - esprimere un'opinione... tutte parole legate all'ascolto ed ai termini. In genere hanno ottime capacità organizzative ed in genere sono i manager.

Cinestesici

Basano la loro percezione della realtà sulle sensazioni corporee e viscerali. Le loro spalle tendono a curvarsi. Assumono una gestualità espressiva e lenta. Parlano molto vicino all'interlocutore e sentono anche il bisogno di toccarlo. Hanno un tono di voce basso. Parlano lentamente e spesso si fermano, quasi volessero cercare o controllare le loro sensazioni corporee ed emotive. Arrossiscono facilmente. La respirazione è profonda nella zona addominale e si nota un rilassamento generale dei muscoli. Lo sguardo è rivolto in basso verso destra.

Un cinestesico è una persona che sente in modo particolare le emozioni ed il linguaggio che usa lo rispecchia.

In genere sono persone molto sensibili e si occupano del sociale.

L'antropologo Edward Hall ha elaborato una teoria in base alla quale esistono popolazioni che hanno nell'insieme un canale sensoriale particolarmente accentuato rispetto agli altri.

Gli arabi, per esempio, sono cinestesici, prediligono il contatto fisico e ragionano spesso in termini di sensazioni.

Nel nord America le persone sono prevalentemente visive e rifiutano a volte anche la semplice stretta di mano.

Se parliamo ad un gruppo, dobbiamo cercare di utilizzare tutti e tre i canali per raggiungere ogni singola persona. Se abbiamo di fronte un interlocutore, allora il discorso cambia. Dovrò mettermi nella condizione di capire il suo canale preferito e cercare di usare termini, modi e gesti a lui familiari.

Ti riporto una tabella dove ho elencato frasi e predicati verbali che appartengono ai relativi canali sensoriali.

Dopo averli letti, puoi divertirti ad ascoltare le persone intorno a te e a fare dei piccoli esperimenti per verificare il loro canale preferito.

Utilizzando lo stesso canale del nostro interlocutore, la nostra comunicazione sarà agevolata.

Puoi divertirti anche a scoprire il tuo. Ti servirà per capire ancora qualcosa su di te.

Visivi	Auditivi	Cinestesici
<p>La situazione è nebulosa Focalizzare l'obiettivo Ne ho viste di tutti i colori Non vedo l'ora Mi illumino d'immenso La situazione mi rispecchia Mettersi in mostra A me lo sguardo Mettere in luce Guardare oltre Vorrei chiariti che... Ti mostro questa cosa Immagina di... Guardare fino in fondo Il quadro della situazione Mostrare Illustrare Immaginare Inquadrare Vedere allo stesso modo Occhiata Prospettiva A prima vista Il tuo punto di vista Vedere chiaro Senza ombra di dubbio</p>	<p>Sento il lamento del vento Il ricordo mi rimbomba Mi è giunta alle orecchie Raccontami di te Sono tutto orecchie Ascolta Spiegami Fidati delle mie parole Mi suona bene Questo mi parla di... La tua voce riecheggia Sono tutte chiacchiere Sei una melodia nella mia vita Parlami Chiacchieriamo un po' Ascoltare Dire Parola per parola L'ho già sentito Per così dire Discutere Esprimere un'opinione Ti ascolto Ho sentito dire Ne ho sentito parlare Dimmi cosa ne pensi</p>	<p>Mi tocca lo stomaco Ti abbraccio Mi manca la terra sotto i piedi Mi lascia l'amaro in bocca Metterei la mano sul fuoco Il gusto della vita Ho l'acquolina in bocca Provaci Sento puzza di bruciato Mi manca il respiro Mi riempi di gioia Ho la pelle d'oca Sapessi quello che provo Brucio dalla passione Ti bacio Toccare Sentire/percepire Irritante Rilassato Pesante Stanco Leggero Ho la sensazione di Mi emozioni Solida come una roccia Una giornata triste</p>

Sempre a proposito di parole e termini, dobbiamo sapere che il processo comunicativo verbale ha dei limiti, e mi pare siano anche grossi.

Guarda questa immagine.

100	Quello che volevo dire
70	Quello che ho detto realmente
40	Quello che l'interlocutore ha sentito
20	Quello che l'interlocutore ha compreso
10	Quello che l'interlocutore ricorda immediatamente
5	Quello che l'interlocutore ricorda a lungo termine

Partiamo dal presupposto che 100 sono le cose che vogliamo dire a quella persona. In realtà ne diciamo 70 e di queste, 40 sono quelle che il mio interlocutore ha sentito. 20 quelle che invece ha compreso. E sentire o comprendere sono due cose assolutamente diverse tra loro.

10 cose se le ricorderà nel breve periodo, a lungo andare ne ricorderà 5.

Detto questo, mi chiedo: quanto è importante stabilire ed organizzare il contenuto della nostra comunicazione?

In effetti, torniamo ad uno dei principi esposti all'inizio di questa lettura: dobbiamo sapere l'obiettivo della nostra comunicazione. Scegliere i termini giusti, facili da capire per il nostro interlocutore e vicini al suo mondo. Più siamo chiari e meglio è.

A mio avviso, è di fondamentale importanza definire il punto di arrivo del nostro discorso con chiarezza. Vogliamo informare, divertire, motivare, intrattenere? Sono cose diverse. E poi al nostro interlocutore cosa deve restare del nostro messaggio?

Io credo che ti sarà capitato di ascoltare persone che partivano con un discorso e che arrivavano in campo al mondo. Un discorso senza capo né coda. Uno di quelli che dici: ma che voleva dire? Voli pindarici senza paracadute.

Per una comunicazione efficace è necessario quindi:

- stabilire l'obiettivo della comunicazione;
- organizzare il contenuto;
- avvicinarsi al mondo dell'interlocutore;
- attivare sempre il feedback. Quando siamo gli ascoltatori , riformuliamo sinteticamente quello che

abbiamo capito del messaggio trasmesso dal nostro interlocutore. Quando siamo noi ad avviare il processo comunicativo, chiediamo al nostro interlocutore se siamo stati chiari e se può esprimerci il suo feedback.

“Chi sa ascoltare non soltanto è simpatico a tutti ma prima o poi finisce con l'imparare qualcosa.” William Mizner

Nell'ambito del processo comunicativo possiamo distinguere 6 livelli che rendono la comunicazione costruttiva:

1. percepire gli aspetti sensoriali dell'altro (il comportamento non verbale);
2. percepire l'aspetto verbale, il discorso, la decodificazione e/o la traduzione delle parole e delle idee;
3. comprendere i significati, il punto di vista, i valori sottesi di un discorso, ecc (l'**ascolto**);
4. lo scambio dei discorsi, dei punti di vista;
5. il dialogo che deriva dal superamento delle divergenze e dunque la gestione del conflitto, la comparazione dei punti di vista;
6. il superamento del disaccordo, la sinergia, l'intesa.

Abbiamo una comunicazione positiva e costruttiva quando con il nostro interlocutore padroneggiamo pienamente ciascun livello descritto.

Il terzo livello è considerato un livello chiave nel processo comunicativo.

L'ascolto favorisce anche l'influenzamento degli altri, ma con una modalità pull (tirar dentro) e non push (spingere dentro), esplorativa - descrittiva piuttosto che investigativa - impositiva, cercando di capire piuttosto che facendosi capire.

L'ascolto viene definito come l'arte di accogliere le informazioni da chi parla, altre persone o se stessi, senza esprimere giudizi, essendo empatici.

Ecco cosa dobbiamo cercare di ascoltare: i **fatti**, **significati**, lo **stato d'animo** (emozioni), le **intenzioni**.

Livello 1 **Fatti**

Le persone vogliono: dare informazioni. Il compito di chi ascolta: ascoltare i dettagli e chiedere chiarimenti per accertarsi di aver capito. Tu hai detto ... ho capito bene? E' necessario chiedere: Chi? Cosa? Dove? Quando? Perché? Come? Per avere i dettagli del fatto. L'obiettivo e': farsi un'idea esatta della situazione o del fatto mentre l'altra persona parla.

Livello 2 **Significato**

Le persone vogliono: farsi capire da chi ascolta. Il compito di chi ascolta: ascoltare e fare la sintesi del cosa vuol dire l'altra persona e chiedere conferma. E' necessario chiedere: "Ho capito esattamente?" E' quello che l'altro voleva comunicare? (o immagino, credo che ...)
L'obiettivo è: capire e far capire all'altro che si è compreso.

Livello 3 **Stati d'animo**

Le persone vogliono: comunicare a livello emotivo, stabilire una relazione. Il compito di chi ascolta: ascoltare con empatia; fare attenzione al linguaggio non verbale (postura, mimica) e il tono di voce. Sarà necessario chiedere: "Come ti fa sentire questa situazione? Mi sembra che ti senta... deluso... arrabbiato... soddisfatto... felice..."

L'obiettivo è: riconoscere come si "sente" la persona e farla sentire in relazione.

Livello 4 **Intenzione**

Le persone vogliono: soddisfare i loro bisogni, arrivare ad una soluzione.

Il compito di chi ascolta: ascoltare per capire ciò che l'altro vuole e di cui ha bisogno; concentrarsi sulla soluzione, azioni da compiere, risultati da raggiungere.

E' necessario chiedere: "Cosa vuoi che accada?" "Come potrei aiutarti in questa situazione?" "Cosa possiamo fare?"
L'obiettivo è: sapere ciò che la persona vuole ottenere.

Sintetizzando, le regole per applicare l'ascolto attivo sono le seguenti:

1. Adottare l'atteggiamento assertivo.
2. Prestare attenzione all'altro in maniera autentica.
3. Mettersi nei suoi panni: capire i 4 livelli della comunicazione.
4. "Leggere" la comunicazione non verbale.
5. Fare domande aperte.
6. Generare empatia.



Una persona sostiene di avere di fronte un nove, mentre l'altra dice che il numero in questione è un sei.

Potrebbero discutere tutta la vita senza soluzione.

6

L'unico possibile accordo consiste nel vedere il numero dal punto di vista dell'interlocutore.

Questa si chiama empatia.



Quando ci rapportiamo agli altri, cerchiamo di ricordare l'importanza di ascoltare con il cuore. Un processo di ascolto attivo è mosso dall'esigenza di mettere in comune, di condividere i significati che le persone coinvolte attribuiscono alle cose dette. In fondo si tratta di

un'esigenza, derivante dal fatto che ciascuno di noi è diverso dall'altro per cultura, esperienza, età, modo di sentire, sesso.

Il contributo maggiore nella creazione di un dialogo di successo ci viene da Milton Erickson (1901- 1980), riconosciuto come il più famoso medico ipnoterapeuta degli Stati Uniti.

Il modo con cui Milton riusciva a comunicare con i suoi pazienti ed a guidarli verso un cambiamento fu oggetto di studio di Bandler e Grinder.

Cosa permetteva a Erickson di guarire così facilmente i suoi pazienti?

Quali strategie adottava?

Quale schema di linguaggio?

Milton Erickson prima ascoltava e osservava attentamente i suoi pazienti (calibrava), poi li ricalcava (rispecchiava), cioè li imitava con discrezione, diventava come loro usando gli stessi sistemi rappresentazionali e creando un terreno di comunicazione condiviso. Infine, quando l'interlocutore era completamente a proprio agio, lo guidava verso il proprio modo di pensare, dandogli così più scelte e anche un diverso sistema rappresentazionale per elaborare la realtà.

In generale possiamo dire che ci sono due modi per relazionarsi con gli altri: enfatizzare le differenze oppure accettare ed evidenziare le somiglianze, ciò che si ha in comune.

Milton applicava la seconda usando la strategia del ricalco per distrarre e utilizzare l'emisfero dominante (il sinistro) in modo da arrivare all'emisfero non dominante (il destro).

Facciamo un esempio.

Se una persona ci dice "sono proprio uno stupido, non riesco a far bene niente!" ci viene normale rispondere "Ma no dai! Non è vero! Ci sono tante cose che sai fare bene!".

Stando all'esperienza di Erickson, più aiutiamo in questo modo più l'interlocutore esprime il punto di vista opposto.

In questo primo esempio che abbiamo fatto non c'è traccia di ricalco, abbiamo invece espresso in forma verbale una cosa diversa da quella che al momento sostiene il nostro interlocutore.

In questo modo a livello emotivo il nostro interlocutore ci sente distanti da lui, diversi e in certi casi superiori.

Possiamo riassumere le tre regole così:

1. Calibrare: osservare, ascoltare attentamente l'interlocutore in ogni livello della comunicazione: verbale (frasi e parole ripetute); para verbale (timbro della voce, volume,

modulazione, velocità della voce, accento); non verbale (postura e gestualità, movimenti oculari, variazioni della respirazione, altezza della respirazione, sudorazione, deglutizione, oggetti toccati, prossemica).

Dovrò capire non solo cosa dice il mio interlocutore ma anche come lo dice e con quale linguaggio del corpo conferma o no il messaggio. Attraverso i suoi movimenti degli occhi, la respirazione, il ritmo del discorso, la gestualità cercherò di identificare il suo sistema rappresentazionale.

Ipotizziamo che il mio interlocutore abbia queste caratteristiche: spalle ben erette, movimenti oculari diretti prevalentemente verso l'alto, respirazione alta. Parla velocemente e si mangia qualche parola, una gestualità ampia con movimenti in prevalenza verso l'alto. **Quale canale sensoriale usa?** Sicuramente visivo.

2. Ricalcare: imitare in modo discrezionale l'interlocutore in ogni livello della comunicazione.

Richard Bandler inizia sempre dalla respirazione. Per generare un clima di fiducia ed innescare poi un cambiamento, Bandler consiglia di partire proprio dalla respirazione (forse è un po' complesso perché non sempre siamo allenati a vedere il tipo di respirazione di chi ci parla... ma si può fare!). Imitandone il ritmo e localizzando la nostra respirazione nella stessa area del nostro interlocutore anche la nostra comunicazione

assomiglierà alla sua. Dobbiamo rispecchiare ad esempio anche i termini linguistici, le espressioni utilizzate dal nostro interlocutore. Sicuramente ci saranno parole che usa di più... Il rispecchiamento va fatto sin da subito e cioè mano a mano che scopriamo ed osserviamo caratteristiche importanti del nostro interlocutore. Non è ipotizzabile una fase di dieci minuti in cui osserviamo e poi iniziamo il ricalco anche perché lo scambio comunicativo risulterebbe ostacolato ed il nostro interlocutore ci dirà “ma che c’hai da guardare?!” Lo scopo del ricalco è quello di creare un terreno di comunicazione condiviso, un clima dove prevalgono le somiglianze.

3. Guidare: verso uno stato più funzionale per l’interlocutore o per entrambi.

A livello linguistico c’è un’altra accortezza che dobbiamo cercare di mettere in pratica: evitiamo l’uso del “non”. Non fare quella cosa, non accendere la luce, non toccare, non pensare che io voglia ingannarti, non ti preoccupare, ecc.

L’uso della negazione, focalizza l’attenzione sulla cosa che proprio vogliamo far evitare. L’esempio classico è: non pensare ad un maialino rosa con i punti neri. Cosa hai pensato? Hai visto l’immagine del maialino con i puntini neri? Ma no! Ti avevo detto di non farlo!

Non pensare all'estate... Non pensare ad un bel piatto di pasta... Cosa hai pensato? Sai cosa è successo? Il nostro cervello trasforma in immagini le parole che ascolta.

Il nostro interlocutore deve in qualche modo rappresentarsi il comportamento non desiderato per capire cosa gli è stato detto, e questo aumenta la possibilità di questo stesso comportamento.

Eppure, ci capita, anche spesso, di usare le negazioni in qualsiasi contesto: nel lavoro, in famiglia, con i figli. Sarà forse una predisposizione naturale quella di tendere al negativo? Speriamo di no, altrimenti saremo costretti a lavorare tanto per rendere migliore la nostra comunicazione e per agevolare lo scambio comunicativo con gli altri.

Ti chiedo di prestarti ad un ultimo gioco. Vuoi provare per un po' di giorni a comunicare con gli altri senza le negazioni? Sperimenta questa nuova forma di comunicazione. Io te lo dico subito: sarà parecchio impegnativo perché siamo talmente attratti dai "non" che liberartene sarà un'impresa. Però produrrà i suoi risultati.

Io credo sia arrivato il momento di salutarci. Fermiamo la nostra macchina o... cosa hai scelto come mezzo per questo viaggio?

Sono perfettamente consapevole che in tema di comunicazione, sia con se stessi che con gli altri, di argomenti ne esistono tantissimi. Durante il nostro viaggio, ho selezionato quelli che ritenevo più importanti e poi, chissà, tutti gli altri, li affronteremo in un altro dialogo tra noi... che sia un nuovo libro o un contatto nel web.

Sai come ci salutiamo? Con una storia - metafora che ho trovato in internet.

Come un chicco di caffè

Una figlia si lamentava con suo padre circa la sua vita e di come le cose le risultavano tanto difficili.

Non sapeva come fare per proseguire e credeva di darsi per vinta. Era stanca di lottare. Sembrava che quando risolveva un problema, ne apparisse un altro.

Suo padre, uno chef di cucina, la portò al suo posto di lavoro. Lì riempì tre pentole con acqua e le pose sul fuoco. Quando l'acqua delle tre pentole stava bollendo, in una collocò carote, in un'altra collocò uova e nell'ultima collocò grani di caffè. Lasciò bollire l'acqua senza dire parola. La figlia aspettò impazientemente, domandandosi cosa stesse facendo il padre. Dopo venti minuti il padre spense il fuoco. Tirò fuori le **carote** e le collocò in una scodella. Tirò fuori le **uova** e le collocò in un altro piatto. Finalmente, colò il **caffè** e lo mise in un terzo recipiente. Guardando sua figlia le disse: "**Cara figlia mia, carote, uova o caffè?**" fu la sua domanda. La fece avvicinare e le chiese che toccasse le carote, ella lo fece e notò che

erano soffici, dopo le chiese di prendere un uovo e di romperlo, mentre lo tirava fuori dal guscio, osservò l'uovo sodo. Dopo le chiese che provasse il caffè, ella sorrise mentre godeva del suo ricco aroma.

Umilmente la figlia domandò: "Cosa significa questo, padre?" Egli le spiegò che **i tre elementi avevano affrontato la stessa avversità**, "l'acqua bollente", **ma avevano reagito in maniera differente**.

La carota arrivò all'acqua forte, dura, superba; ma dopo avere passato per l'acqua, bollendo era diventata debole, facile da disfare. L'uovo era arrivato all'acqua fragile, il suo guscio fine proteggeva il suo interno molle, ma dopo essere stato in acqua, bollendo, il suo interno si era indurito.

Invece, i grani di caffè, erano unici: dopo essere stati in acqua, bollendo, avevano cambiato l'acqua. "Quale sei te figlia?" le disse. "Quando l'avversità suona alla tua porta; come rispondi?" "Sei una **carota** che sembra forte ma quando l'avversità ed il dolore ti toccano, diventi debole e perdi la tua forza?"

"Sei un **uovo** che comincia con un cuore malleabile e buono di spirito, ma che dopo una morte, una separazione, un licenziamento, una pietra durante il tragitto diventa duro e rigido?"

Esternamente ti vedi uguale, ma sei amareggiata ed aspra, con uno spirito ed un cuore indurito?"

"O sei come **un grano di caffè**? Il caffè cambia l'acqua, l'elemento che gli causa dolore.

Quando l'acqua arriva al punto di ebollizione il caffè raggiunge il suo migliore sapore."

"Se sei come il grano di caffè, quando le cose si mettono peggio, tu reagisci in forma positiva, senza lasciarti vincere, e fai sì che le cose che ti succedono migliorino, che esista sempre una luce che illumina la tua strada davanti all'avversità e quella della gente che ti circonda."

Per questo motivo non mancare mai di diffondere con la tua forza e positività il "dolce aroma del caffè".

Ti auguro tutto il meglio di te e per te!

Solidea

Ringraziamenti

Ci sono tantissime persone che desidero ringraziare ma credo sia difficile elencarle tutte.

Seguendo lo “schema libero” di questo libro, citerò le persone che in questo preciso momento, senza saperlo, mi stanno trasmettendo la forza e l’energia per scrivere.

Il primo ringraziamento è tutto per le persone che hanno frequentato i miei corsi. Le voglio ringraziare perché i nostri momenti in aula sono sempre stati dinamici, ricchi di riflessioni ed anche divertenti.

Ringrazio le persone che in questo momento stanno credendo in me e che stanno lavorando ad un progetto comune. Grazie Laura e grazie Claudia! [Vi voglio bene!]

Ringrazio Oriana per il suo modo di essere, per le sue idee e per il supporto incondizionato. [Oriana, devo scrivere che sei la mitica titolare di Multiradio... per farti capire che parlo proprio di te?]

Ringrazio:

Renato e Daniele perché mi hanno dimostrato che gli amici veri esistono e che non è necessario sentirsi cento volte al giorno, vedersi ogni fine settimana. Puoi anche sentirti e vederti una volta l'anno e la stima è sempre la stessa. Ed anche la disponibilità.

Tutti i miei sostenitori su facebook.

I miei genitori e la mia Famiglia. [... ma quanta pazienza avete?]

Te [per la compagnia e per il tempo che mi hai dedicato].

Grazie a tutti!

Solidea

Ringraziamenti Speciali

A mio Figlio. [E' a te che dedico tutto questo lavoro].

Mamma

Biografia Solidea Vitali

Solidea Vitali - Docente e Formatore in Comunicazione Efficace. Dal 2004 titolare della Comunicare - agenzia di comunicazione. Nell'ambito dell'agenzia (diversificata in 4 settori di attività), Solidea è Trainer di Corsi sullo sviluppo e crescita personale, sulla comunicazione intrapersonale ed interpersonale, sullo Sport Coaching.

Svolge la sua attività come docente per importanti società di formazione a livello nazionale ed organizza corsi in proprio. Dirige, inoltre, il settore Comunicazione Aziendale dell'agenzia. Si è laureata in Scienze Politiche con il massimo dei voti, ha conseguito il Master universitario in "Esperto in Comunicazione" e frequentato tanti corsi in Pnl e Comunicazione.

Attualmente iscritta a Scienze e Tecniche Psicologiche presso l'università di Chieti.

- Autrice del libro "Creare e gestire un team sportivo di successo - come fare"- Management e comunicazione per dirigenti e allenatori della Scuola Calcio.
- Iscritta all'Albo Docenti Scuola Superiore di Amministrazione Ministero degli Interni.
- Associata Fondazione Marisa Bellisario - Roma

Per informazioni sui corsi con Solidea, puoi visitare il sito
solideavitali.it

Per seguirla tramite la sua pagina ufficiale su Facebook cerca
Solidea Vitali