

Raffaele Galasso e Federica Albanesi

FrancoAngeli

MagicaMente

Gli strumenti per comunicare
in modo efficace e consapevole
nel lavoro e nella vita



Trend

Trend

Le guide in un mondo che cambia

In testi agili, di noti esperti, le conoscenze indispensabili nella società di domani.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

Raffaele Galasso e Federica Albanesi

FrancoAngeli 

MagicaMente

Gli strumenti per comunicare
in modo efficace e consapevole
nel lavoro e nella vita

Trend

Grafica della copertina: Elena Pellegrini

Copyright © 2010 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni qui sotto previste. All'Utente è concessa una licenza d'uso dell'opera secondo quanto così specificato:

1. l'Utente è autorizzato a memorizzare l'opera sul proprio pc o altro supporto sempre di propria pertinenza attraverso l'operazione di download. Non è consentito conservare alcuna copia dell'opera (o parti di essa) su network dove potrebbe essere utilizzata da più computer contemporaneamente;
2. l'Utente è autorizzato a fare uso esclusivamente a scopo personale (di studio e di ricerca) e non commerciale di detta copia digitale dell'opera. Non è autorizzato ad effettuare stampe dell'opera (o di parti di essa).
Sono esclusi utilizzi direttamente o indirettamente commerciali dell'opera (o di parti di essa);
3. l'Utente non è autorizzato a trasmettere a terzi (con qualsiasi mezzo incluso fax ed e-mail) la riproduzione digitale o cartacea dell'opera (o parte di essa);
4. è vietata la modificazione, la traduzione, l'adattamento totale o parziale dell'opera e/o il loro utilizzo per l'inclusione in miscellanee, raccolte, o comunque opere derivate.

Indice

Presentazione , di <i>Raffaele Galasso</i>	pag. 9
Introduzione , di <i>Federica Albanesi</i>	» 11
Ringraziamenti	» 13
Parte prima La scoperta della magia	
1. La comunicazione: il principe e il mago	» 17
2. La struttura: non si può non comunicare	» 29
3. La mappa non è il territorio: realtà esterna e rappresentazione interna	» 36
4. La costruzione di una scelta: il metamodello	» 42
Riassumendo...	» 48

Parte seconda
Che cosa significa “essere” un mago

5. La comunicazione con noi stessi	pag. 57
6. La teca dei sogni	» 67
Riassumendo...	» 81

Parte terza
Coltivare la magia

7. I primi incantesimi: la comunicazione con gli altri	» 91
8. La leadership: la formula magica	» 102
9. Problem solving	» 107
10. Principi di negoziazione	» 111
11. La comunicazione persuasiva	» 116
12. La meta	» 122
Riassumendo...	» 127
E per concludere... Istruzioni per l'uso	» 131
Bibliografia	» 153

A mio padre

Raffaele Galasso

*A Francesco e Maria Teresa,
i miei Genitori*

Federica Albanesi

Presentazione

di *Raffaele Galasso*

Tanti anni fa, uno dei miei grandi maestri mi disse: “Raffaele, per imparare non guardare avanti, guarda sempre indietro”. A prima vista quelle parole avevano per me il significato di trarre dal passato gli insegnamenti necessari. Ma, continuando a rifletterci, capii che il riferimento era quello di ricordarsi sempre come pensa un bambino, la sua mente aperta, curiosa, attenta, attiva.

La parola magia nel titolo del libro evoca qualcosa legato all’infanzia, un mondo di fiabe, di racconti, che stimolavano una fantasia che rendeva tutto possibile. Una realtà nella quale ci era permesso di fantasticare liberamente e di poter essere e diventare chiunque. Tutto era possibile. Tutto si poteva trasformare. Facile avvicinarsi a un altro bambino e iniziare a comunicare con lui liberamente, come se un magico filo ci legasse gli uni agli altri. Da adulti poi tutto cambia. Ci chiudiamo all’interno di schemi mentali che spesso ci impediscono di raggiungere quegli straordinari risultati che potremmo ottenere. Ci creiamo una serie di limiti che non permettono più a quella scintilla che è dentro di noi di accendere alcunché, e di far agire il mago che in noi.

Questo libro permetterà, crediamo, di farvi accedere a tutte le magiche risorse che abbiamo dentro di noi grazie al più incredibile potente, stupefacente, strumento che inconsapevolmente usiamo nel nostro quotidiano: la comunicazione.

Introduzione

di *Federica Albanesi*

Ho conosciuto Raffaele nel 2003, quando iniziai a frequentare il master che mi avrebbe aiutato a diventare una formatrice. Fu un incontro singolare, per la personalità dirompente di Raffaele ma soprattutto per la mia spigolosità. Non è un caso che in aula venissi definita la *seminar killer*, per la mia costante polemica verso ogni argomento, la volontà di confutare, di testare, verificare anche le virgole.

Nel 2003 ero molto, molto arrabbiata.

Ce l'avevo con tutti, indistintamente. La mia vita, soprattutto professionale, non procedeva come ci si aspetta dopo essersi laureato a pieni voti e io ero delusa e arrabbiata, e non perdevo occasione per manifestarlo.

L'incontro con Raffaele e tutta la sua squadra ha segnato l'inizio di un cammino fatto di progressiva consapevolezza, di scoperta di modalità alternative con cui agire, percorsi diversi da quelli della rabbia e della diffidenza, forme di comunicazione che, oltre a trasmettere in modo più efficace agli altri, è a me che restituivano un'immagine più bella del mondo, della vita e di me stessa.

Piano piano, passo dopo passo, ho abbandonato la rabbia per abbracciare la vita che, nel bene e nel male, avevo finalmente la possibilità di scegliermi. O meglio, avevo scoperto di avere la possibilità di scegliermi.

Raffaele è stato sempre al mio fianco, la sua presenza a volte silenziosa a volte più incisiva non è mancata mai. Mi ha accompagnato credendo in me quando non ci credevo nemmeno io. Ha visto la persona e la professio-

nista che avrei potuto diventare e mi ha aiutato, con tanto mestiere e tantissimo cuore a realizzare il mio progetto personale.

Sono trascorsi tanti anni da quel lontano 2003 e sono accadute tantissime cose, che hanno reso quella rabbia un lontano ricordo a cui continuiamo a fare riferimento ormai ridendoci su, ma senza mai perdere di vista quello che è stato il punto di partenza di un lungo viaggio che non ha intenzione di finire.

È proprio ridendo e ripensando a tutto quello che è stato che un giorno ci è venuta l'idea di questo libro. Abbiamo pensato che fosse non solo una bella storia da raccontare, ma anche e soprattutto un importante messaggio da condividere.

Volevamo parlare di comunicazione sì, ma farlo partendo dai risultati, non dalla teoria, andando a saturare un mercato già ampiamente popolato di ottima manualistica.

Ci siamo detti che la chiave di tutti i cambiamenti che ognuno di noi riesce a operare nella propria vita è proprio la comunicazione, a cominciare da quella con se stessi.

E allora perché non raccontarlo, semplicemente. Pensando a una bella storia che può essere quella di chiunque, mostrando come è nel quotidiano che si annidano le infinite opportunità di rendere questa vita migliore, bella.

Molti pensano che la comunicazione sia qualcosa di artificioso, da mettere in atto con fini manipolatori e con un'intrinseca falsità morale.

Noi siamo convinti del contrario e l'abbiamo voluto dimostrare raccontandovi una storia intrisa di comunicazione in ogni singola parola. Eppure sembrerà solo una storia.

La storia di ogni essere umano è fatta di comunicazione, solo che la maggior parte degli uomini vive nell'inconsapevolezza e nell'oblio, e quando ne scoprono l'esistenza sono così goffi nei loro primi tentativi di attuazione che se ne distaccano subito con scetticismo, attribuendo al processo più naturale del mondo carattere di artificiosità.

Vi dimostreremo che non è così. Lo faremo con la storia che state per leggere e lo consolideremo con le appendici tecniche a conclusione delle singole parti del libro. Finiremo il nostro lavoro passandovi il testimone con le "istruzioni per l'uso", una sezione in cui potrete trovare semplici spunti di esercizio quotidiano per allenarvi a diventare gli artefici del vostro mondo.

Per noi questo lavoro è l'ennesima conferma della magia della comunicazione. Se ora questo libro è nelle vostre mani e, se quando lo chiuderete avrete un sorriso sulle labbra, sarete diventati parte integrante di questo viaggio.

Quisque faber fortuna sua est (ognuno è artefice della propria sorte)

Appio Claudio Cieco

Ringraziamenti

Voglio ringraziare Federica, che con il suo credere in quest'idea mi ha aiutato a tirar fuori una creatura che era in gestazione da tanto tempo.

Un grazie a Patrizia che da anni condivide un percorso professionale fatto di sacrifici e di tante soddisfazioni.

Un grazie a Michela e Claudia che, dopo tanti anni, riescono ancora a sopportarmi e a supportarmi.

Un grazie ad Alessia che negli ultimi tempi, con il suo sorriso e il suo entusiasmo, ha aggiunto ancora più luce alle mie giornate.

Grazie alla squadra Comteam che mi accompagna in questo incredibile viaggio.

Un grazie alla mia famiglia.

Grazie a Max Formisano, amico e collega prezioso.

Un grazie a tutti i corsisti che attraverso il riconoscimento espressomi, mi hanno donato la forza di cercare di individuare strumenti sempre più efficaci per la crescita delle persone.

E infine, un grazie a quella meravigliosa persona che è mia moglie Tiziana, che rimane al mio fianco nonostante il tempo che il mio lavoro ci toglie e che mi regala ogni giorno tutto il suo amore.

Grazie a Raffaele, per la scintilla, l'idea e l'opportunità di realizzarla.

Un ringraziamento a Mauro Agostini, per il tempo prezioso concessomi per affondare il gas verso il traguardo.

E a Toni Cicogna, per il supporto con i mezzi tecnici, che proprio nel momento più importante, puntualmente ti mollano.

Grazie di cuore alla meravigliosa squadra Comteam, per gli anni di lavoro insieme e per la grande amicizia che ne è nata.

Grazie alla mia preziosa Sciacca, per ogni momento.

E grazie a Stefano, per il suo cuore grande pieno di musica e di amore per me, per il coraggio che ogni giorno, senza saperlo, mi dà con la sua presenza nella mia vita. Per il cammino insieme, fino alla fine.

Vogliamo infine rivolgere un ultimo, sentito ringraziamento a Ilaria Angeli, per la fiducia nel nostro lavoro.

Mirate in alto, calciate lontano: se andate a caccia di stelle può darsi che non le troviate, ma non tornerete con un pugno di fango.

Gibran

Parte prima

La scoperta della magia

La comunicazione: il principe e il mago

C'era una volta un giovane principe che credeva in tutte le cose tranne che tre. Non credeva nelle principesse, non credeva nelle isole, non credeva in Dio. Il re suo padre gli diceva che queste cose non esistevano. Siccome nei domini paterni non vi erano né principesse né isole, né alcun segno di Dio, il principe credeva al padre.

Ma un bel giorno il principe lasciò il palazzo reale e giunse nel Paese vicino. Quivi, con sua grande meraviglia, da ogni punto della costa vide delle isole e, su queste isole, strane e inquietanti creature cui non si arrischiò di dare un nome. Stava cercando un battello, quando lungo la strada gli si avvicinò un uomo in abito da sera, di gran gala.

“Sono vere isole quelle?”, chiese il giovane principe.

“Certo, sono vere isole”, rispose l'uomo in abito da sera.

“E quelle strane e inquietanti creature?”.

“Sono tutte genuine e autentiche principesse”.

“Ma allora anche Dio deve esistere!”, gridò il principe.

“Sono io Dio”, rispose l'uomo in abito da sera con un inchino.

Il giovane principe tornò a casa al più presto.

“Eccoti dunque di ritorno”, disse il re suo padre.

“Ho visto le isole, ho visto le principesse, ho visto Dio”, disse il principe in tono di rimprovero.

Il re rimase impassibile.

“Non esistono né vere isole, né vere principesse, né un vero Dio”.

“Ma è ciò che ho visto!”.

“Dimmi com'era vestito Dio”.

“Dio era in abito da sera, di gala”.

“Portava le maniche della giacca rimboccate?”.

Il principe ricordava che erano rimboccate. Il re rise.

“È la divisa del mago, sei stato ingannato”.

A queste parole il principe tornò nel Paese vicino e si recò alla stessa spiaggia dove s’imbatté di nuovo nell’uomo in abito da sera.

“Il re mio padre mi ha detto chi sei”, disse il principe indignato.

“L’altra volta mi hai ingannato, ma non mi ingannerai ancora. Ora so che quelle non sono vere isole né vere principesse, perché tu sei un mago”.

L’uomo della spiaggia sorrise.

“Sei tu che t’inganni, ragazzo mio. Nel regno di tuo padre ci sono molte isole e molte principesse. Ma tu sei sotto l’incantesimo di tuo padre e non le puoi vedere”.

Il principe tornò a casa pensieroso. Quando vide il padre lo fissò negli occhi.

“Padre, è vero che tu non sei un vero re, ma soltanto un mago?”.

Il re sorrise e si rimboccò le maniche.

“Sì figlio mio, sono solo un mago”.

“Allora l’uomo della spiaggia era Dio”.

“L’uomo della spiaggia era un altro mago”.

“Devo sapere la verità, la verità dietro la magia”.

“Non vi è alcuna verità, dietro la magia”. Disse il re.

Il principe era in preda alla tristezza. Disse: “Mi ucciderò”.

Il re, per magia, fece comparire la morte. Dalla porta la morte fece un cenno al principe. Il principe rabbrivì. Ricordò le isole delle belle ma irreali principesse.

“Va bene”, disse, “riesco a sopportarlo”.

“Vedi figlio mio”, disse il re, “adesso anche tu stai diventando un mago”.

da *The Magus*, di John Fowles

A questo punto l’apprendista era più confuso che mai. Il mago gli voltava le spalle e rimaneva seduto sul suo trespolo con il grande libro poggiato sulle gambe e lo sguardo perso nel vuoto. Davvero quell’uomo poteva insegnargli qualcosa? Era veramente lui la guida che lo avrebbe portato a diventare un mago?

“Maestro... la magia allora serve a creare illusioni?”, chiese timidamente l’apprendista.

“Illusioni...”, mormorò il mago.

“Che senso ha... l’uomo ha bisogno di conoscere la Realtà, di toccarla con mano e percepirla nella pienezza della sua essenza. Ci sono già così tante illusioni nel mondo e le persone ne soffrono, vi si perdono e dimenticano chi sono”.

Chi sono... chi sono stato?

Il mago finalmente si girò verso l’apprendista e lo guardò con tenerezza, nonostante i molti anni di esperienza si ricordava infatti molto bene

quello stato d'animo, quegli occhi affamati di sapere, quell'inevitabile senso di smarrimento.

“Hai detto una cosa importante: il mondo è pieno di illusioni e le persone hanno perso loro stesse nella ricerca della più grande illusione: la realtà assoluta. La magia della magia è la consapevolezza di sé e di quello che ci portiamo dentro, è un viaggio lungo il fiume che scorre tra l'uomo e il mondo. La Realtà è lo spettacolo che ti si prospetta lungo gli argini a ogni ansa, ed è mutevole, cangiante, a volte effimera, ma soprattutto, è inafferrabile. Non è necessario diventare un mago per compiere il viaggio, molte persone si abbandonano semplicemente alla corrente del fiume. La magia è una scelta che nasce dalla consapevolezza. Tu puoi scegliere se diventare un mago oppure no. Tu puoi scegliere i colori che vuoi vedere nei fiori, l'intensità della luce che avvolgerà il tuo risveglio, la velocità della barca che ti trasporterà lungo il fiume, o il suono del vento, il fruscio degli alberi. Questa è la magia, la differenza tra il caso e la scelta. E questa è la tua prima scelta”.

Il giovane apprendista si sentiva rapito. Era sempre stato lì eppure aveva compiuto un viaggio guidato dalla voce del mago. È questa la magia e lui adesso sapeva che poteva scegliere: “Posso diventare un mago. Voglio diventare un mago. Mi impegnerò per costruire lo spettacolo della mia vita e ci giocherò ogni volta per scoprire sempre nuovi scorci da visitare, immerso nell'esperienza, consapevole del Qui e Ora”.

Il mago si sentiva felice e allo stesso tempo sapeva di avere una grande responsabilità sulle spalle e così gli disse: “Sarà un cammino molto intenso che ti porterà grandi soddisfazioni ma ti chiederà anche grande impegno, ed è per questo che ti consiglio di riposare... domani sarà un giorno nuovo”.

Rimboccarsi le maniche. La notte fu un soffio di stelle per il giovane apprendista. Il sonno profondo che lo strappò al groviglio di pensieri della sera precedente lo cullò dolcemente attraverso i suoi sogni, sciogliendosi silenzioso sul fare dell'alba, quando il primo raggio di sole venne ad avvisarlo che il suo nuovo giorno era cominciato.

Quando raggiunse il mago lo trovò pronto a riceverlo, seduto sul suo solito trespole e con una pila di libri davanti a sé. L'apprendista di fronte a quella montagna di carta rimase basito: “Dovrò studiare così tanto prima di diventare un mago?”, si disse scoraggiato. Ma proprio in quel momento il mago, come se avesse udito quel suo pensiero, con un battito di ciglia fece sparire tutto, lasciando solo l'apprendista esterrefatto davanti a sé. “So che nella comune concezione del sapere il percorso della conoscenza è lastricato di libri, ma la magia fa eccezione a questa regola. Della magia non si