

NICOLA GIACONI, KUTEER F. TEDESCO

WELLNESS e ECCELLENZA

UN PERCORSO GUIDATO
DI MIGLIORAMENTO PERSONALE



FrancoAngeli/Trend

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



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.

NICOLA GIACONI, KUTEER F. TEDESCO

WELLNESS
e
ECCELLENZA

**UN PERCORSO GUIDATO
DI MIGLIORAMENTO PERSONALE**

FrancoAngeli/Trend

Copyright © 2014 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
della licenza d'uso previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.*

Indice

Benvenuti	pag.	7
Il percorso che proponiamo	»	9
1. La nostra mente e il cambiamento	»	11
2. Comunicare	»	17
3. Le mappe e la realtà	»	27
4. La sintonia	»	33
5. Fare delle distinzioni	»	41
6. Il linguaggio	»	48
7. Le nostre rappresentazioni	»	57
8. Lavorare sul nostro mondo interiore	»	70
9. Cambiare prospettiva	»	75
10. Le dimensioni del cambiamento	»	78
11. Le nostre regole: le convinzioni	»	83
12. La nostra bussola: i valori	»	88
13. Le nostre risorse: le capacità	»	94
14. Il piacere del corpo	»	103

15. Respirare	pag.	112
16. Nutrirsi	»	117
17. Muoversi	»	121
18. La magia del tocco	»	124
19. Emozionarsi	»	128
20. Ai confini della zona di comfort	»	148
21. Meditare	»	151
Una nota storica	»	155

Benvenuti

I concetti e le pratiche del miglioramento personale sono da anni oggetto di divulgazione e formazione in moltissimi ambiti della vita delle persone. Non c'è campo – che si tratti della salute, dello sport, dell'insegnamento, dei rapporti in famiglia, del lavoro – in cui diversi approcci psicologici, spirituali e corporei non suggeriscano quotidianamente modelli di comportamento, indicazioni pratiche e trucchi su cosa fare, o non fare, per potenziare le proprie prestazioni. Il tutto con l'entusiasmo di chi cerca di migliorare se stesso e il mondo... e, a volte, con la confusione di chi cerca di districarsi tra le diverse pratiche esistenti, garantite tutte come valide ed essenziali. E, in effetti, lo possono essere: se sorrette da studi seri, se sperimentate come si deve e correttamente insegnate. Si tratta di concetti di grande “appeal” – a chi non piacerebbe ottenere di più ed essere migliore? – e quindi di grande potenziale nell'influenzare le persone, nel bene e nel male, secondo come si vogliono usare, nella vita di tutti i giorni o al lavoro.

In questo libro abbiamo creato un percorso di sviluppo personale sulla base della nostra **esperienza di psicologi e coach di formazione**. Vi condurremo attraverso brevi spiegazioni, stimoli di riflessione ed esercitazioni da mettere in pratica quotidianamente per acquisire abitudini positive e atteggiamenti più costruttivi.

Il percorso è strutturato in **brevi moduli** di apprendimento, che possono essere approcciati agevolmente a piccoli passi, giornalieri o settimanali,

e applicati facilmente con pochi minuti di attenzione al giorno. Imparare e cambiare sono cose divertenti: possono essere fatte quando e come ne avete voglia, seguendo i vostri ritmi e le vostre inclinazioni. Sappiamo che un percorso lungo è fatto sempre di singoli passi: qualcuno li preferisce brevi, qualcuno più lunghi, e spesso si ha voglia di cambiare velocità, o fermarsi un po' a godersi il nuovo panorama che il viaggio ci concede man mano che andiamo avanti. Il percorso, come un discorso, ha una sua logica progressiva, per cui consigliamo di seguire gli argomenti e gli esercizi nella successione con cui sono presentati nel libro.

Gli approcci e gli esercizi sono stati condivisi con migliaia di persone alle prese con la ricerca di relazioni più piene, di lavori più soddisfacenti, di un rapporto con se stesse più sereno e ricco: è un piacere poterli diffondere, e condividere con tutti coloro che vogliono raggiungere i loro obiettivi, stare bene, e magari fare del mondo un posto migliore per tutti.

Buona lettura e buon esercizio!

Il percorso che proponiamo

Abbiamo scelto i termini “eccellenza” e “wellness” perché riassumono il nostro approccio al miglioramento personale, che integra l’acquisizione e l’esercizio di metodi che impegnano la mente, il corpo, e lo spirito. Con eccellenza intendiamo la possibilità di sapere e usare il meglio che ci è dato in quanto esseri umani coscienti, in armonia con la nostra irripetibile unicità e il senso che vogliamo dare alla nostra esistenza. Con wellness ci riferiamo al rapporto con il nostro corpo e i nostri sensi: ospitano le nostre emozioni, devono appoggiare le nostre azioni e, volenti o nolenti, sono i nostri migliori compagni di viaggio nel goderci la vita per quella che è.

Eccellere viene spesso considerato in relazione alla possibilità di essere meglio degli altri, di entrare in competizione per avere di più, o di vivere secondo standard ricevuti in modo acritico. Non è questa la nostra visione: “eccellenza” è diversa dall’assumere atteggiamenti e comportamenti considerati “vincenti” o di successo da altri – siano questi i mass media, i conoscenti, o i guru di turno. **Eccellere significa invece permettersi di essere se stessi pienamente, togliendo il peso di abitudini, inclinazioni stereotipe, idee preconcepite** che fanno parte di una coscienza collettiva diffusa e di luoghi comuni riguardanti il “successo”, che possono dimostrarsi estranei alla nostra vera essenza di individui. Estranei in quanto ci obblighiamo a volerli, senza soppesare se abbiano un senso vero per noi. Disseminati dai luoghi comuni del linguaggio, e dei comportamenti diffusi dai mass media (o dai vicini di casa), irrobustiti da opinioni preconfezionate e

da una certa divulgazione psicologica, spesso danneggiano le persone ponendole a confronto con modelli che non vogliono, non sanno o non possono raggiungere. E se possiamo ingannarci con quello che crediamo, non possiamo farlo con il corpo e la mente: questi ci segnalano che c'è qualcosa che non va, attraverso insoddisfazioni, indecisioni e blocchi. Questi disagi possono essere indesiderati – di sicuro non sono sempre i benvenuti! – ma hanno la loro preziosa ragione nel manifestarsi e avvertirci che qualcosa non ci va. Eccellere e stare bene – per quanto semplice possa sembrare – **significa porsi per prima cosa in rapporto con la nostra mente e il nostro corpo: per conoscere i nostri punti di forza e di debolezza** senza farci cogliere di sorpresa, per anticipare reazioni indesiderate e idiosincrasie, per riconoscere i nostri malfunzionamenti, e sostituirli con azioni migliori e più gratificanti, consegnandole al normale fluire degli oneri e dei piaceri della nostra vita. Che, al di là di tutti i modelli, le teorie e le mode, rimane nostra, unica e ineguagliabile. Perché non pensarla e rendercela eccellente?

In questo manuale, quindi, avremo il piacere di guidarti in questi passi:

- **esplorare i modi in cui comunichi**, per ottenere maggiore comprensione dalle altre persone;
- **conoscerti meglio** e padroneggiare la tua espressione verbale e corporea;
- utilizzare e **guidare le tue emozioni** e il loro terreno di gioco, che sono il tuo corpo e la tua mente;
- capire e **valutare gli strumenti che hai a disposizione** per i cambiamenti che vuoi operare nella tua vita;
- coltivare un atteggiamento di **apertura nei confronti di nuove possibilità** che rispettino il tuo modo di essere;
- godere del vantaggio di sapere **che hai a disposizione più opzioni** per affrontare le tue piccole e grandi sfide quotidiane.

Cominciamo il nostro percorso. Da quello con cui ci confrontiamo ogni giorno: come pensiamo la realtà e affrontiamo i cambiamenti.

La nostra mente e il cambiamento

Viviamo circondati da stimoli che provengono dal mondo esterno e dal nostro stesso mondo interiore. Questi vengono filtrati dai nostri sensi e sono trasformati in informazioni a disposizione della nostra mente.

Come funziona la mente è un argomento che impegna la scienza, la filosofia e la psicologia, ed è tuttora un tema molto controverso. Esistono dei modelli che ne spiegano il possibile funzionamento, e nonostante non siano mai stati provati – e probabilmente nessun modello sarà accettato come assolutamente vero in un immediato futuro – hanno dimostrato la loro utilità nel farci raggiungere degli obiettivi pratici: cambiare, imparare, fare bene le cose e stare bene. Quindi li utilizziamo volentieri.

La mente conscia è ciò che normalmente associamo a quello che siamo: in effetti è lì che “viviamo” ogni giorno. Ma non è lì che succede tutto. Utilizzando un esempio molto diffuso e conosciuto, la mente conscia è paragonabile al capitano sul ponte di una nave, che dà degli ordini e governa la navigazione. In realtà è quello che c'è sotto di lui, l'equipaggio, i motori e tutto il resto che obbedisce agli ordini e fa navigare la nave. Il capitano ha il comando, ma è l'equipaggio, la mente inconscia – più o meno competente, più o meno motivata – che fa andare avanti il tutto. Il compito della mente conscia è quello del capitano: comunica con parole, suoni, immagini, pensieri e movimenti. Nel frattempo l'inconscio è sempre al lavoro, attento a quello che succede dentro di noi e intorno a noi, anche se non ce ne rendiamo conto. Ce ne accorgiamo se riceve degli stimoli che superano la sua soglia di guardia: in tal caso, allerta anche la mente conscia. È

stato calcolato che in ogni secondo siamo investiti da circa due milioni di segnali. Per evitare che la mente conscia sia sommersa da questa immensa quantità di dati, la mente inconscia li seleziona – anche se non ce ne accorgiamo – ne trattiene una piccola parte nella memoria a breve termine, e immagazzina al livello più profondo tutto il resto, comprese le esperienze che abbiamo fatto, quelle che crediamo di avere dimenticato o che abbiamo rimosso perché non ci piacevano. L'inconscio è in costante collegamento con la mente conscia, a cui fornisce:

- la memoria;
- i programmi di lavoro per affrontare il mondo: i comportamenti, le abitudini, le emozioni;
- le sensazioni derivanti dai 5 sensi (i nostri accessi sensoriali);
- gli stimoli che gli arrivano dal mondo esterno e dal nostro interno, filtrati dalle preferenze, le convinzioni e i valori con cui la mente conscia gli ordina di dare un senso al mondo.

La nostra mente per natura è una grande risparmiatrice di energia, e una creatrice di schemi, abitudini, automatismi. Se uno schema – un comportamento, un'idea, una sensazione – ha funzionato nel passato per farci sopravvivere, l'inconscio lo userà di nuovo in tutte le situazioni simili nel futuro, poco importa se a noi (ovvero alla nostra mente conscia) quello schema sembrerà vecchio, doloroso o ormai inutile. L'inconscio lo rimetterà in gioco, fino a quando non avremo trovato qualcosa che funzioni meglio, magari evitando gli effetti dannosi dello schema che usavamo prima. In quel caso, l'inconscio lo adotterà subito. Ma fino a quel momento, fino a quando non lo avremo rassicurato che il nuovo comportamento funziona meglio, userà quello vecchio: il suo approccio è sempre “cavallo che vince non si cambia”.

Esempio: lo schema

Uno schema è una risposta appresa che mettiamo in opera in modo automatico al verificarsi di determinati stimoli. Se ad esempio siamo stati spaventati da un cane da piccoli, potremmo continuare ad avere paura di tutti i cani. Non sapendo circoscrivere quello che è successo a delle circostanze particolari (avevamo del cibo in mano, ci eravamo avvicinati troppo velocemente, era un cane randagio e spaventato) e senza considerare la varietà che esiste nella realtà (esistono cani di tutti i tipi e sono veramente pochi quelli che aggrediscono) ci siamo limitati a quello che è successo quella volta. Abbiamo creato un collegamento arbitrario tra due eventi – i cani e l'essere spaventati – che ha ridotto la nostra libertà e il nostro benessere. Abbiamo formato uno schema limitante sotto forma di una convinzione. L'inconscio continuerà a proteggerci sulla base della prima esperienza, fino a che non avremo trovato un altro modo, più adeguato alla nostra attuale situazione, per comunicargli che possiamo sentirci sicuri anche in presenza di un cane.

La mente conscia crea procedure di routine da quando siamo piccoli, e man mano che avanziamo con l'età l'educazione, la scuola, il lavoro, i mass media aggiungono a quelle che già abbiamo altre procedure che impariamo e rendiamo inconse... e non ci pensiamo più. Gli schemi automatici ci consentono di non dover affrontare ogni volta di nuovo le stesse situazioni, e creano nel nostro sistema neuronale delle risposte apprese che sono molto utili. Non occorre perdere tempo ogni volta a imparare che il fuoco brucia, che le vespe pungono, o che con il semaforo rosso non si passa: una volta che lo sappiamo, applichiamo lo schema inconscio, e risolviamo il problema. Una bella comodità! Ora, la questione è che il semaforo – o la vespa – hanno dei comportamenti limitati: gli esseri umani invece ne hanno molti di più. A differenza degli animali, che hanno una serie abbastanza prevedibile di risposte dettate dall'istinto, gli esseri umani hanno una varietà incredibile di stimoli e di risposte, che cambiano secondo il contesto, la situazione, l'età, le emozioni, e soprattutto in funzione di chi hanno davanti. L'eccellenza è questo: utilizzare nuovi modi di pensare per affrontare problemi nuovi, abbandonando schemi vecchi, o che sono stati utili in situazioni diverse e che in genere non funzionano più.

E ora cominciamo con gli esercizi. Investighiamo il nostro rapporto con il cambiamento:

Esercizio 1: Non cambio perché...	
Esplorate le vostre opinioni sul cambiamento. Completate la frase, scrivendo liberamente quello che vi viene in mente, senza pensarci troppo.	
Non cambio perché	
Altri esercizi Esercizio 13: Fare pratica con le riformulazioni Esercizio 20: Identificare le dimensioni del cambiamento Esercizio 21: Modificare le convinzioni Esercizio 22: I miei valori Esercizio 44: Scrivere "cosa succede se..." Esercizio 47: Fate una cosa che non vi piace	

La paura del cambiamento è solo nella nostra mente. Molte persone, in un primo momento, trovano irritante un'affermazione del genere, e per la verità... hanno tutta la nostra comprensione. Siamo umani. Siamo programmati per risparmiare energia. Ma il mondo cambia, e accettare la sfida e cambiare prospettiva su noi stessi non può provocare danni. Riflettiamo. Tutto quello che abbiamo in testa sul cambiamento è solo un pensiero, non è "noi": essendo un pensiero, lo possiamo osservare, possiamo avere delle emozioni e degli ulteriori pensieri a proposito. Essendo solo una cosa che pensiamo... non è un'inabilità oggettiva, quindi diventa una scelta. È una scelta fatta di fronte ai nostri pensieri e alle nostre convinzioni, e quasi sempre mascherata da scuse, da ragioni apparentemente molto "ragionevoli" e sottili... probabilmente come quelle appena scritte nell'esercizio precedente. Il problema consiste in questo: la nostra mente inconscia accetta qualsiasi pensiero che la mente conscia considera come una verità. Molte persone pensano che sia il nostro inconscio che ci guida. Non è così. Il nostro inconscio ha il compito di obbedire a quello che gli dice la mente conscia. Come nell'analogia con la nave, è il capitano che dà gli ordini, e la nave lo porta dove vuole andare. L'inconscio è fatto per ricevere istruzioni e comandi, e per usare tutte le sue risorse per portarci quello che desideriamo. In cambio, ci fornisce le sensazioni di quello che stiamo pensando, e le emozioni nel corpo. Il problema è il modo in cui gli diamo gli ordini: se sono posti in modo incomprensibile, o contraddittorio, l'inconscio non capisce, e continua ad attivare i vecchi programmi, gli schemi che hanno funzionato in passato.

Eseguito il suo compito di obbedire, una delle principali funzioni della mente inconscia è proprio quella di provare la validità dei nostri pensieri consci. Questo serve a mantenerci "sani di mente", in pratica, serve a non contraddirci e a non impazzire.

Esempio: l'inconscio fa diventare reale quello che crediamo

Mettiamo, ad esempio, che io creda che "la gente è disonesta". Se, nonostante questa convinzione, continuo a incontrare persone oneste e ben disposte verso di me, se il mio lavoro è rispettato, se sono amato in famiglia, se sono stimato dai miei amici, proverei delle grandi contraddizioni... poiché le mie esperienze sarebbero il contrario di quanto credo. Si tratta di una situazione insostenibile per chiunque. Quindi qualcosa deve cambiare. A quel punto abbiamo due opzioni:

opzione 1) posso risolvere il mio conflitto cambiando la mia convinzione in modo che rifletta la mia esperienza, cioè cosa succede nella mia vita: cioè, potrei cominciare a pensare "c'è un sacco di brava gente in giro". Per quanto sembri facile e razionale, purtroppo raramente facciamo in questo modo. In genere scegliamo l'opzione 2:

opzione 2) quello che spesso succede è che il nostro subconscio si organizza per rendere reale quello che pensiamo, e conferma la nostra convinzione, trovando un sacco di "prove". Senza nemmeno accorgermi

di cosa sto facendo, farei in modo di cominciare a evitare persone oneste, di non accorgermi delle belle persone che mi circondano, di cominciare ad essere io stesso disonesto al lavoro o critico verso le persone che mi amano. Il risultato? La mia esperienza in breve ricomincerà ad approvare i miei pensieri, che sembreranno riflettere la realtà.

Se penso “non posso cambiare”, il mio subconscio – è il suo compito – diligentemente mi fornirà le prove attraverso l’esperienza. Quindi, che facciamo con le “ragioni per non cambiare” che abbiamo scritto nell’esercizio precedente? Sicuramente qualcuna è vera, no? “Ho famiglia, e due figli piccoli”. “Ho 52 anni”. “Non ho abbastanza tempo”. “Ci vogliono i soldi”. Questi sembrano dati di fatto. È vero. Posso avere 52 anni. Ma l’affermazione “non posso cambiare perché ho 52 anni” è una convinzione, una credenza. “Non posso cambiare perché non ho tempo” è una convinzione. “Non posso cambiare perché tanto non ci riuscirò” è un’altra convinzione. Cosa significa avere 52 anni? Qual è l’età giusta per cambiare? Cosa significa “abbastanza tempo”? Quanto è il tempo giusto? Come facciamo a sapere che non ci riusciremo? Riconoscere le convinzioni per quello che sono – non sono la realtà, ma solo pensieri in cui crediamo noi – è già un passo avanti per risolvere i nostri problemi.

Esempio: qualche anno fa

La tendenza a credere che le convinzioni fossero reali ha accompagnato la storia dell’umanità. Ecco le nostre tre preferite di tutti i tempi:

“La terra è piatta”

“Gli dei vivono sul Monte Olimpo”

“Tutto ciò che si poteva inventare è stato inventato, quindi si raccomanda vivamente di chiudere questo ufficio” (Charles H. Duell, Direttore dell’Ufficio Brevetti degli Stati Uniti, nel 1899).

Molte persone hanno e avranno sempre le loro ragioni per non amare il cambiamento. Sono ragioni con ogni probabilità simili alle nostre e alle vostre. Ma hanno affrontato il cambiamento nonostante tutto, nonostante l’età, il titolo di studio, la salute, i soldi e la famiglia. Non stiamo dicendo che deve piacere: il punto è che il cambiamento è inevitabile, e tanto vale imparare a navigarci sopra, e non resistergli per finire travolti dalle sue ondate.

Eccellenza significa saper cambiare, e consiste in una serie di azioni basate su *pensieri abilitanti* e sulla *guida positiva del nostro corpo*. Ecco i pensieri che ne riassumono gli atteggiamenti:

- **Fate in modo che il vostro corpo e le vostre emozioni vi sostengano:** il nostro corpo e quello che proviamo sono i nostri compagni di viaggio nella vita. Impariamo a riconoscere le nostre emozioni (→ Cap. 19: Emozionarsi) e ad accedere a stati corporei diversi (→ Cap. 15: Respirare) in modo che ci supportino e ci sostengano.

- **Se vogliamo capire, bisogna agire: si impara solo facendo.** Il cambiamento viene dall'azione pratica, non solo dalla comprensione intellettuale. Quello che facciamo riceve, in risposta, dei risultati, che sono l'unico dato di fatto da cui conviene imparare. Le nostre azioni, come vedremo, sono guidate da diverse dimensioni: le nostre convinzioni (→ Cap. 11: Le nostre regole: le convinzioni), i nostri valori (→ Cap. 12: La nostra bussola: i valori), le nostre capacità (→ Cap. 13: Le nostre risorse: le capacità).
- **Non ci sono fallimenti, solo opportunità:** il fallimento è un giudizio che diamo noi su quello che abbiamo fatto, non è un fatto in sé. A rigor di logica nessuno può dire che una cosa non ha funzionato... qualsiasi cosa, a modo suo, "funziona". Si può dire solo che non ha prodotto quello che volevamo. Si può solo dire, quindi, che non si è ancora ottenuto quanto ci aspettiamo, e in questo modo possiamo capire cosa fare per migliorare.
- **Abbiamo già le capacità che ci servono, oppure le possiamo imparare:** non siamo senza rimedi! Pensare di essere senza risorse è un altro giudizio, quindi una convinzione non necessaria. È vero il contrario: possiamo imparare quello che ci serve (→ Cap. 13: Le nostre risorse: le capacità), per ottenere i risultati che vogliamo.
- **Tutti i comportamenti hanno uno scopo:** possiamo non conoscerlo, ma il nostro inconscio, come abbiamo visto, sta già cercando di ottenere qualcosa di positivo per noi. Magari facendo cose che non ci piacciono! Quello che vogliamo, e come lo vogliamo ottenere (→ Cap. 7: Le nostre rappresentazioni) è meglio che glielo diciamo noi, altrimenti... farà come gli viene (o come gli avrà detto qualcun'altro).
- **Avere delle scelte è meglio che non averne:** se diamo alla nostra mente una strada alternativa per ottenere prima e meglio quello che vuole, sceglierà senza fatica quella strada. La ricchezza è creare alternative.
- **La nostra mente ha le risposte:** noi dobbiamo avere le domande giuste, e porle in un linguaggio che essa capisca (→ Cap. 6: Il linguaggio).
- **Noi creiamo la nostra realtà: abbiamo avuto, ognuno di noi, esperienze di vita diverse.** In base a queste, abbiamo sviluppato capacità diverse, valori e convinzioni personali e un senso di noi stessi assolutamente unico. Tutte queste dimensioni della nostra vita interiore e della nostra esperienza formano delle mappe (→ Cap. 3: Le mappe e la realtà) con cui ci rappresentiamo il mondo a modo nostro, e grazie alle quali crediamo che quello che pensiamo è reale. Queste mappe che utilizziamo per interpretare la realtà possono essere utili e farci andare dove vogliamo, oppure possono essere vecchie, imprecise, limitate. Flessibilità, creatività e possibilità di scelta servono a creare altre mappe alternative (→ Cap. 8: Lavorare sul nostro mondo interiore), utili per andare dove vogliamo arrivare.

Comunicare

Dal primo istante di esistenza nel grembo materno abbiamo messo in comune il nostro essere con ciò che ci circondava: abbiamo cominciato a comunicare. La comunicazione è scambio continuo e inevitabile, con noi stessi e con quanto è fuori di noi, ed è la condizione necessaria del nostro stare nel mondo. Il modo in cui la concepiamo e la pratichiamo ha segnato l'evoluzione della cultura umana, e l'incredibile e affascinante svolgersi della storia del pensiero. L'arte e la filosofia, il diritto, la scienza e la tecnica si sono posti da sempre in rapporto con quanto esiste dentro e fuori di noi, nella prospettiva di dare un significato alla realtà e di cercare di influenzarla: da ultima la psicologia ha dato il suo contributo in modo più specifico ricavando teorie, modelli e pratiche che hanno influenzato il nostro metterci in relazione – in comune – con gli altri. Ci sono quindi oggi delle dimensioni di base solidamente e comunemente riconosciute come regole della comunicazione. Conoscerle è il primo passo verso il miglioramento **della pratica comunicativa, che è un ingrediente essenziale e strategico nel nostro approccio all'eccellenza**. Trarre il massimo di informazioni dall'altro, e dal tipo di relazione che stiamo instaurando con lui, è indispensabile per creare un rapporto costruttivo ed efficace.

Affrontiamo queste dimensioni una per volta.

È impossibile non comunicare

Che si voglia o no, che se ne abbia intenzione o meno, ogni comportamento è un atto di comunicazione che produce degli effetti, e ogni comportamento cui assistiamo sollecita in noi un successivo comportamento come reazione. Possiamo esserne consapevoli o no, ma lo scambio è continuo: comunicazione parte da noi e colpisce il mondo, che reagisce; comunicazione giunge a noi e, se percepita, ci induce a una risposta. Tale reazione può restare dentro di noi, o essere appena percepibile alla nostra coscienza, o esprimersi in modo visibile e con piena consapevolezza. Insomma, anche stando zitti si “dice” qualcosa: non guardare, stare in silenzio, appartarsi, rifiutare di parlare o di rispondere sono comunque comportamenti – al pari di qualsiasi altra nostra azione – che arrivano all’altro, che a sua volta dà loro una interpretazione personale. Pensiamo a quando qualcuno non risponde a una nostra telefonata: in sé, è solo un “fatto”. È lì, nel mondo, fuori di noi: una persona non ha risposto a una nostra telefonata. Ma noi ne cogliamo la valenza comunicativa e ne diamo un’interpretazione (diversa per ognuno di noi, e addirittura diversa per noi a seconda del momento e della situazione in cui abbiamo fatto la telefonata), che diventa il senso che attribuiamo a quella comunicazione... inviata a noi da un telefono che non sta facendo nulla, semplicemente non risponde!

Esempio: il silenzio

I bambini (ma non solo) capiscono presto come il silenzio sia molto eloquente ed efficace al pari, se non di più, di qualsiasi parola. Pensate a quando si chiudono nel silenzio per fare notare uno sgarbo che pensano di avere ricevuto, o per “punire” l’interlocutore, o per richiamare su di loro l’attenzione.

Esercizio 2: Usare il silenzio

Il silenzio è un potente comportamento comunicativo. Non solo: è anche una delle strategie di persuasione più efficaci. I grandi comunicatori hanno un segreto: sapere quando fermarsi. Molte persone sanno illustrare, spiegare, ed essere quasi convincenti. Ma abbiamo notato che le persone più efficaci, una volta detto quello che volevano dire, o una volta posta la domanda, sanno che è il momento di tacere, e... lo fanno. Perché sanno che tutto quello che dicono dopo, non solo è di troppo, ma rischierebbe di rendere vano quanto detto prima.

Ecco l’esempio. Una persona ci dice “Sei stressato”. Vogliamo fargli sapere che si tratta di un’offesa, e che consideriamo quella persona un maleducato. Prendiamo 3 risposte possibili:

Risposta 1: “Quello che hai detto è offensivo”.

Risposta 2: “Quello che hai detto è offensivo. Se qualcuno ti dicesse la stessa cosa, cosa penseresti? Non ci rimarresti male anche tu?”.

Risposta 3: “Quello che hai detto è offensivo. Non so se lo sai, ma ho avuto delle difficoltà al lavoro quest’anno, e non ho certo tempo da perdere e occasione di rilassarmi...”.

La risposta più efficace in genere è la 1. Abbiamo espresso il nostro pensiero in modo diretto, e senza aggiungere altro le nostre parole, chiare e concise, hanno più possibilità di “lavorare” nell’interlocutore e avere un peso, chiamando in causa la sua elaborazione interna. La risposta 2 aggiunge alla situazione una seconda ipotesi: l’attenzione dell’interlocutore potrebbe “attaccarsi” a quella, cercando una risposta (ad esempio potrebbe controbattere: “Guarda che se qualcuno mi dice una cosa così, io mica mi offendo”, oppure: “Nessuno me la dirà mai, io non sono stressato”), e la parte più importante della nostra risposta andrebbe in secondo piano. La risposta 3 peggiora ancora la situazione, con l’aggiunta di particolari che sviano l’attenzione dell’interlocutore.

Non è difficile tacere... basta smettere di parlare, e restare in sintonia con l’interlocutore (→ Cap. 4: La sintonia). Il modo migliore per imparare è cominciare a fare la prova, e continuare a esercitarsi. Dite quello che avete da dire, e una volta arrivati fermatevi, rilassatevi, e godetevi la risposta: la palla passa all’altra parte.

Altri esercizi

Esercizio 7: Usate l’antiricalco

Esercizio 9: Dare e ricevere un feedback

Esercizio 12: Ma...

Esercizio 17: Il ricalco dei sistemi rappresentazionali

Esercizio 28: Rilassare la mandibola

Esercizio 33: Il potere del respiro

La conseguenza pratica di questa dimensione della comunicazione è che siamo noi personalmente responsabili del significato della comunicazione che inviamo, mentre chi la riceve è responsabile del significato che le dà. Questa caratteristica è fondamentale, e la riprenderemo lungo tutto il percorso di questo libro. Per il momento, essa ci porta al secondo principio fondamentale:

Il significato di una comunicazione è nella risposta che si riceve

Cosa significa? In pratica, che il risultato della nostra comunicazione è più importante dell’intenzione che abbiamo quando comunichiamo. Non importa cosa volevamo dire: **è la reazione che il nostro messaggio suscita nell’altro a informarci del risultato della nostra comunicazione**, di qualsiasi tipo essa sia stata, consapevole, inconsapevole, voluta o non vo-