

Lorenzo Canuti, Anna Maria Palma

La gentilezza che cambia le relazioni

Linfe vitali per arrivare al cuore



FRANCOANGELI

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.

Lorenzo Canuti, Anna Maria Palma

La gentilezza che cambia le relazioni

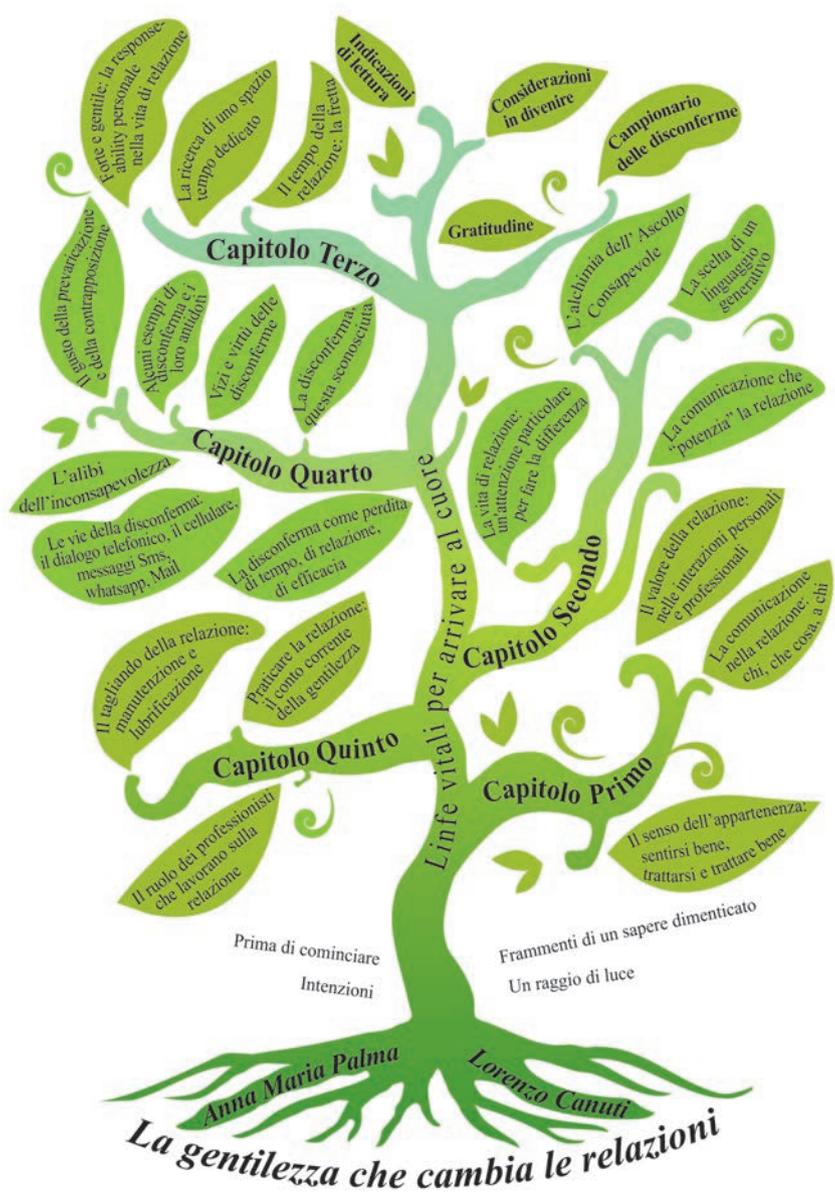
Linfe vitali per arrivare al cuore

FRANCOANGELI

Grafica della copertina: Elena Pellegrini

Copyright © 2017 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 dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.



Indice

Un raggio di luce , di <i>Gianni Spulcioni</i>	pag.	9
Frammenti di un sapere dimenticato , di <i>Maurizio Vanzini</i>	»	13
Prima di cominciare...	»	17
Intenzioni	»	19
1. Il valore della relazione e il senso di appartenenza	»	23
Il senso dell'appartenenza: sentirsi bene, trattarsi bene	»	23
Il valore della relazione: nelle interazioni personali e in quelle professionali	»	27
Relazione e comunicazione	»	31
2. Linfe relazionali per arrivare al cuore	»	39
La comunicazione che potenzia la relazione	»	39
La scelta di un linguaggio generativo	»	41
L'alchimia dell'Ascolto Consapevole	»	46
La vita di relazione: un'attenzione particolare per fare la differenza	»	51

3. Il tempo e lo spazio della relazione	pag.	57
Forte e gentile: le response-ability individuali nella vita di relazione	»	57
L'“ufficio relazioni” interno: uno spazio-tempo dedicato	»	62
L'illusione della fretta: che tipo di differenza ho creato oggi nelle mie relazioni?	»	64
4. Dalla negligenza alla cura nella relazione	»	67
La disconferma, questa sconosciuta	»	67
Vizi e virtù delle disconferme	»	69
Alcuni esempi di disconferme e i loro “antidoti”	»	70
Il gusto della prevaricazione e della contrapposizione	»	75
L'alibi dell'inconsapevolezza	»	77
La comunicazione virtuale: significativi mezzi di possibile, quasi certa disconferma	»	78
La disconferma come perdita di tempo, di relazione, di efficacia	»	82
5. Il conto corrente della Gentilezza	»	85
Praticare la relazione: il “conto corrente della gentilezza”	»	85
Il tagliando della relazione: manutenzione e lubrificazione	»	89
Il ruolo dei professionisti che lavorano sulla relazione	»	91
Considerazioni in divenire	»	95
Gratitudine	»	99
Campionario di disconferme	»	103
Indicazioni di lettura	»	109

Un raggio di luce

di Gianni Spulcioni

*Quale saggezza puoi trovare
che sia più grande della gentilezza?*
Jean Jacques Rousseau

Quando Anna Maria e Lorenzo mi hanno detto che stavano lavorando a questo libro, mi è affiorato spontaneo, arrivando dal cuore, un commento: finalmente!

Continuiamo a discutere sui malesseri della nostra era ma non riusciamo a vedere oltre la punta del naso. Fedi politiche, appartenenze a contesti sociali, economici e professionali. Tutte strutture sulla base delle quali ci combattiamo, ci sfidiamo tra simili. Facendo danni incalcolabili. Ma sarebbe semplice: siamo esseri umani, trattiamoci vicendevolmente da esseri umani. Abbiamo intelligenza ed emozioni, cuore e mente: usiamole, bene. L'essere umano quando ha saputo sintonizzarsi con se stesso ha sempre vinto. La storia è maestra: prevale l'odio e arrivano momenti oscuri, prevale il valore dell'essere umano, viviamo fiducia e speranza.

Riportare al centro di tutto la persona, ascoltare se stessi e gli altri, coltivare relazioni autentiche, privilegiare la gentilezza. Questo libro prezioso ci indica proprio questo, proponendo una riflessione profonda che smantella la sicumera di comportamenti di ostentata, esteriore virilità, oggi spesso ritenuti premianti. Va oltre, entra nella dimensione dell'essere e non del sembrare. Dimostra come e perché porta immenso beneficio trattarsi reciprocamente da esseri umani, dunque con la disponibilità gentile dell'uno verso l'altro. Ecco perché finalmente!

Sono un uomo d'azienda. Nella mia vita professionale, lungamente dedicata alla gestione delle risorse umane, come si dice in gergo, ho visto imprese molto differenti tra loro per attività, dimensioni, storie, culture. Ma alla fine un aspetto mi è apparso sempre chiarissimo, nella mia esperienza: se si vogliono ottenere risultati stabili di lungo periodo e non la rapace mungitura del *massimo, tutto e subito*, si deve investire anzitutto e soprattutto sulle persone.

La persona deve essere al centro di tutto, portatrice di competenze ma anche di potenzialità individuali. Ciò significa che non la puoi irridere, non la puoi maltrattare, non la puoi sopraffare. Può essere difficile, qualcuno dice molto faticoso, ma la persona devi semplicemente trattarla come vorresti essere trattato tu, cioè bene, con rispetto.

Gentilezza non significa buonismo, lassismo o mancanza di regole o doveri.

Ognuno ha ruoli e responsabilità nel mondo e nel proprio contesto professionale. Ognuno deve fare, produrre, contribuire, insomma far avanzare il piccolo o grande cosmo che gli è stato assegnato. Ciascuno di noi ha dei doveri da adempiere. Nessuno lo nega, anzi. Semplicemente, si può attendere a tutto questo, preservando relazioni con i propri simili a misura d'uomo, con gentilezza. Questioni, parole, problemi, tutto va affrontato per far progredire la vita, ma senza autoritarismi o soverchierie.

Assieme ad Anna Maria, ho lavorato lungamente su questi temi, in una delle aziende da cui sono passato: i risultati sono stati sotto gli occhi di tutti, così perspicui. Si può fare, bisogna crederci fino in fondo. Occorre far maturare la cultura d'impresa verso il riconoscimento della centralità della persona come fattore competitivo: si attua attraverso tante cose, giorno per giorno. Alla base sta il credere nel valore inestimabile della relazione autentica ed assertiva, che si costruisce in ogni momento attraverso la disponibilità, l'ascolto, la comunicazione aperta, l'attenzione verso chi ci sta di fronte, confermando così che la sua presenza è importante come quella di chiunque altro. Può essere facile cadere nell'opposto: la disconferma, ossia

la negazione della altrui presenza, nonostante la sua presenza. Può essere subdolamente sottile o brutalmente marchiana, le pagine che seguono ci insegnano a riconoscerla, a maneggiarla, ad evitarla.

Non si tratta di essere permissivi o dimostrarsi cedevoli, come purtroppo capita di sentir dire, bensì di essere donne e uomini nel vero senso della parola, riconoscendosi tutti nella propria unicità. Lavorando con determinazione e continuità su questi aspetti, dando loro risvolto concreto, i risultati arrivano, ne sono diretto testimone.

Anna Maria e Lorenzo ci dipanano sotto gli occhi, pagina dopo pagina, un percorso lineare articolato su capisaldi solidi e coerenti. Con grande chiarezza, con limpida persuasione, ci mettono di fronte alla scelta giusta.

Un vero raggio di luce.

Frammenti di un sapere dimenticato

di *Maurizio Vanzini*

*Sii il cambiamento
che vuoi veder avvenire
nel mondo.*

Mahatma Gandhi

Gli ultimi trent'anni hanno assistito al progressivo diffondersi nelle nostre vite di una muta e vicina presenza di oggetti sempre più pervasivi: le macchine. Queste, in tutte le loro forme, dalla semplice calcolatrice, al desktop, dall'ormai insostituibile smartphone, all'assistente di guida, svolgono per noi funzioni sempre più vitali ed importanti. Le macchine hanno tutte una caratteristica in comune: tu impartisci un ordine e loro eseguono la loro funzione. Sempre quella, sempre uguale, senza mai stancarsi. Non importa come tu impartisca l'ordine: se premendo un pulsante o una serie di pulsanti, oppure schiacciando una leva. Negli ultimi tempi ci viene pure offerta la possibilità di affrancarci anche da quel noioso compito che consiste nello schiacciare bottoni. La sintesi vocale ci libera dal fastidio di volgere la nostra attenzione alla macchina stessa, permettendoci di impartirle l'ordine direttamente a voce. Da qui emerge la caratteristica che definisce la nostra relazione con le macchine: la pretesa. Quella che nei primi anni del nostro rapporto con lei era una semplice aspettativa, si è trasformata in una pretesa. La

macchina *deve* funzionare nel modo previsto, in tempi certi, col sicuro grado di accuratezza atteso e fornirmi *sempre* il risultato desiderato. Ci mancherebbe non lo facesse: “con quel che l’ho pagata!”.

Gli ultimi trent’anni hanno assistito ad una progressiva e muta trasformazione di quelle macchine. Con lo sviluppo delle realtà virtuali e dei comandi vocali, quei semplici o complicati ammassi di circuiti stanno imponendosi nelle nostre vite, alla nostra attenzione, sempre più come fossero soggetti anziché gli oggetti che sono. Abbiamo cominciato a parlare con loro. In realtà già lo facevamo, ma ora ci rispondono: congruentemente e con il timbro vocale da noi prescelto. Abbiamo cominciato a blandirle, a insultarle, ad ammantare le nostre pretese di emozioni nei loro confronti. Abbiamo costruito delle relazioni con degli oggetti, scambiandoli sempre più per dei soggetti. Dei soggetti particolari. Dei soggetti che, se non fanno quel che ci si aspetta da loro, si possono spegnere e riaccendere o spegnere e sostituire.

Gli ultimi trent’anni hanno assistito ad una progressiva e muta trasformazione dei nostri rapporti interpersonali. L’uso delle macchine ci ha reso, spesso, indipendenti dal bisogno di interagire con altre persone. L’uso delle macchine ci ha dapprima indotti, quindi abituati a pretendere risultati specifici come conseguenza del nostro “fare”. Così come otteniamo risposte risolutive premendo pulsanti, siamo di nuovo indotti ad attenderci lo stesso tipo di risposte dalle persone. Questa (insana) modalità comportamentale emerge sempre più chiaramente nei corsi di formazione. Sempre più spesso chi si iscrive a un corso di comunicazione lo fa aspettandosi di imparare “quali tasti schiacciare” negli altri, affinché questi rispondano ai suoi comandi. Questa tendenza manipolatoria emerge frequentemente nei corsi orientati ai venditori e tenuti da non sempre qualificati esperti di Programmazione Neuro Linguistica.

Gli ultimi trent’anni hanno assistito ad un lento allontanarsi delle persone dalle altre persone e ad una perdita di conoscenze e competenze sul come relazionarsi con gli altri. Pochi riescono a comprendere che il disagio provato nel sentirsi esclu-

si è il medesimo provocato dall'esclusione esercitata. Allora ben vengano libri come questo. Testi che riportano l'attenzione alle dinamiche relazionali diffondendone modalità ed importanza. Anna Maria e Lorenzo ci ricordano che "carenza relazionale" e "disagio affettivo" non devono essere terapeutizzati. Sono assolutamente convinto che abbiano ragione, che queste siano disfunzionalità non patologiche, ma dovute alla perdita di attenzione e di competenze comportamentali dimenticate o mai apprese.

Negli ultimi trent'anni, le macchine, la velocità, la fretta, la proiezione verso i risultati, hanno sbiadito se non cancellato, l'attenzione verso se stessi, verso gli altri, l'educazione, la gentilezza, tutte quelle dinamiche comportamentali rivolte alla buona manutenzione dei rapporti interpersonali, sbrigativamente liquidate come "buone maniere" la cui mancanza pesa nel quotidiano di ciascuno di noi. Accogliamo allora l'invito di Anna Maria e Lorenzo a diventare "soggetti imparanti". Soggetti disponibili ad accogliere gli altri e noi stessi con attenzione e gentilezza. Soggetti che, proprio per la loro fallacia, ma anche per la loro creatività ed individualità, rendono l'esperienza della relazione momento di crescita reciproca straordinario, unico ed insostituibile.

Nei prossimi trent'anni, la sfida evolutiva che attende l'uomo non sarà la conquista di Marte o la trasformazione biogenetica, bensì la "Gentilezza dell'esistere".

Prima di cominciare...

*Appartieni all'umanità,
appartieni alla vita,
appartieni a questo momento.
Appartieni a questo respiro.*

Jon Kabat Zinn

Ci sono anche io!

Ci sono.

E voglio esistere.

Sono infinite le interazioni così come le forme, nelle quali la sensazione di sentirsi esclusi si presenta.

Nel corso del nostro lavoro, la comunicazione è uno dei temi sul quale si fonda lo sviluppo di tantissime altre competenze che riguardano la relazione con se stessi e quella con gli altri, sia in ambito personale che professionale.

La comunicazione, con i suoi assiomi e con l'ascolto che la rende efficace, perché senza ascolto non esiste comunicazione.

La comunicazione che avviene, nonostante tutto.

Nel momento in cui siamo fisicamente presenti, non possiamo più dire: “io non ho detto niente”, “io non ho fatto niente”, perché per il solo fatto che siamo presenti, fisicamente – insistiamo –, noi diciamo qualcosa e facciamo qualcosa.

E spesso il non detto, il non fatto, parla molto di più e permette a chi è intorno a noi di costruire vissuti o di “farsi film”, come comunemente si usa dire, con le trame più disparate.

La capacità di cogliere i sottili fili della relazione, di osservarne le sfumature, sentirne la consistenza e apprezzarne l'esi-

stenza stessa apre uno spazio di riflessione in cui è possibile allenarsi a riconoscere nella comunicazione lo strumento umano che rende testimoniabile se stesso.

La comunicazione, questa sconosciuta, citata e nominata soprattutto a livello di *professionismo*, nel marketing, nella politica o nelle strategie aziendali. La comunicazione che timida timida, sembra riuscire a farsi riconoscere solo in ambienti esclusivi, dove la dedizione a “Lei” diviene esplicitata e totale, come nel nostro lavoro di formatori o di counselor. Spazi dedicati dove la comunicazione torna ad essere riconosciuta in tutta la sua continua e perenne densità. Zone spazio-temporali in cui, momento dopo momento, la persona comunica sé con le sue parole, ma anche con il tono della voce e le sue istantanee inflessioni, i movimenti e la posizione del suo corpo, l’espressione del suo volto, l’apertura e la luminosità dei suoi occhi, la gestualità delle sue mani: testimonianze dell’esistenza stessa, dell’umanità che vive.

Testimonianze che dicono: ci sono anche io. Ci sono! E voglio esistere. Insieme a te!

Intenzioni

*Io abito la possibilità
Una casa più bella della prosa
più ricca di finestre
superbe le sue porte*

*La visitano ospiti squisiti
La mia sola occupazione
spalancare le mani sottili
per accogliervi il Paradiso.*

Emily Dickinson

Da anni ci occupiamo di evoluzione delle persone, sia in ambito privato che professionale. Siamo appassionati dell'esistenza e da tempo la consideriamo inclusiva sia della sfera personale che di quella lavorativa. Le qualifiche di psicologo, counselor, coach maturate nel percorso formativo, ci mettono nella migliore condizione per contemplare il panorama nel quale ci ritroviamo e scegliere quale approccio riteniamo più funzionale per rispondere alle richieste che ci vengono portate. Le aree nelle quali interveniamo sono quelle della comunicazione evolutiva in tutte le sue dimensioni e applicazioni, la trasformazione delle conflittualità interpersonali, l'elaborazione delle emozioni e dello stress, l'edificazione dell'autostima, l'esercizio della leadership orizzontale in alternativa a quella più nota, verticale, il processo della delega, la competenza decisionale, la relazione responsabile con il tempo. Per arrivare poi al team building e quanto altro afferente alla creazione di un lavoro di squadra. Utilizziamo approcci innovativi, soggetti a continue evoluzioni e implementazioni, proprio per il gusto personale di aggiungere sistematicamente valore all'esistenza. Lo scopo prioritario è quello di coltivare la consapevolezza, la presenza, l'uso dell'at-