

Comunicare è un casino



**Modelli di comunicazione efficace,
tra PNL e comunicazione circolare.**

CLAUDIA POPPI - GIUSEPPE SALVATO

PREMESSA

Comunicare è un casino. Perché?

*Le persone si dimenticheranno ciò che
hai detto e ciò che hai fatto, ma non si
dimenticheranno mai come le hai fatte
sentire.*

- Maya Angelou -

...perché tanti sono gli elementi che influenzano la nostra comunicazione; li diamo per scontati e non ci rendiamo conto che comunicare bene cambia la vita!

Sappiamo tante cose sull'argomento, eppure investiamo così poco tempo e diamo poca attenzione al migliorare le nostre capacità comunicative... Ad esempio, hai considerato che per mettere a proprio agio gli altri -che è un modo favorevole per essere ascoltati- dobbiamo innanzitutto sentirci "comodi" con noi stessi? Una proficua comunicazione interiore, quindi, è il punto di partenza per relazioni efficaci.

E se ci rifletti un attimo, constati che le persone hanno sì bisogno della scienza, ma non necessariamente degli scienziati? Le scoperte scientifiche di norma aiutano l'umanità, è indubbio, ma ci accorgiamo degli scienziati solo quando ne apprezziamo la capacità divulgativa, l'abilità di aiutarci nella comprensione del nuovo.

Ancora, la torre di Babele è la metafora della confusione generata dal "casino" dei linguaggi e tanti altri potrebbero essere gli esempi citabili.



In definitiva, comunicare bene è come il respirare correttamente; se associassimo l'espiazione al parlare e l'inspirazione all'ascoltare, non avremmo dubbi: per non andare in affanno dobbiamo equilibrare la parola proferta con l'ascolto, che va ben oltre il "sentire" perché è anche manifestazione della volontà di osservazione.

Nel respiro apprezziamo la circolarità della comunicazione, un'esperienza fluida e armoniosa di cui beneficiano tutti gli attori coinvolti.

Noi, Claudia Poppi e Giuseppe Salvato, desideriamo proporvi una esperienza di comunicazione a tutto tondo, accompagnandoti verso un'ampliata percezione dell'Altro e aiutandoti a cogliere la relazione quale occasione di crescita personale e di evoluzione creativa. Proprio così: la buona comunicazione circolare ti renderà un generatore di emozioni positive. Ciascuno di noi è in grado superare i propri limiti, essere in pace con se stesso migliorando i rapporti affettivi e professionali con lo sguardo in avanti, perché c'è più futuro che passato...

Vivi i capitoli di questo e-book e mettiti alla prova nei laboratori proposti: sii il primo coach di te stesso! Ti aspettiamo, poi, in occasione degli incontri in cui proseguiamo l'esperienza insieme.

Buona comunicazione a tutti!

Claudia Poppi

Giuseppe Salvato

CAPITOLO 1

Il corpo cosa dice?

Senza corpo sono solo parole. Senza corpo non c'è spirito, senza corpo non c'è comunicazione.

- Claudia Poppi -

Comunicare è tra i primi atti vitali di ogni essere umano ma anche, per molti, tra i più trascurati nelle varie fasi dell'esistenza.

Le abitudini e i luoghi comuni hanno spesso il sopravvento e le capacità critiche e di analisi rischiano di piegarsi ad opportunismi e contingenze. E quando ci proiettiamo e ci relazioniamo nei luoghi della nostra esistenza, spesso dimentichiamo l'ingrediente che è alla base della reale efficacia della comunicazione, l'empatia, e ci sobbarchiamo stati d'animo e malesseri fisici talvolta assillanti.

La conosci la storia dei ricci di Schopenhauer?

I componenti di una famiglia di ricci, in una fredda giornata di inverno, si strinsero vicini per proteggersi con il calore reciproco. Ben presto però, sentirono il dolore delle spine reciproche; questo dolore era tale che li costrinse ad allontanarsi di nuovo l'uno dall'altro. Quando poi il bisogno di riscaldarsi li portò ancora a stare vicini



ni, sentirono nuovamente il dolore. Venivano così sballottati avanti e indietro tra due mali, il Freddo e il Dolore. Tutto questo finché non ebbero trovato una moderata distanza reciproca, che rappresentava la migliore posizione per non aver più freddo e non sentire dolore.

La tolleranza è la “giusta distanza”, un ingrediente essenziale per corrette relazioni interpersonali e predisporci alla tolleranza può aiutarci a togliere parecchie castagne dal fuoco della nostra vita. Non solo quello che diciamo, ma tutto il nostro corpo reagisce diversamente, se sapientemente allenato.

Ma c'è dell'altro. Uno sguardo riesce anche a far innamorare, cambiando l'esistenza della nostra vita. E non dirmi che non ci avevi mai fatto caso! Lo sguardo è sì lo specchio dell'anima, ma è anche un segnale diretto di come gli altri ti accoglieranno: un chiaro esempio di comunicazione circolare.

I messaggi non verbali sono, quindi, molto significativi. Il nostro corpo e la nostra postura parlano, eccome, e dicono tanto su quanto desideriamo davvero accogliere in noi gli altri. Ci hai mai pensato? Cosa viene percepito di te quando stai insieme

ad altre persone? Lavoro, famiglia, amici, incontri occasionali... Quanto vale un tuo sorriso?

Il valore di un sorriso

Donare un sorriso

rende felice il cuore.

Arricchisce chi lo riceve

senza impoverire chi lo dona.

Non dura che un istante,

ma il suo ricordo rimane a lungo.

Nessuno è così ricco

da poterne fare a meno

né così povero da non poterlo donare.

Il sorriso crea gioia in famiglia,

dà sostegno nel lavoro

ed è segno tangibile di amicizia.

Un sorriso dona sollievo a chi è stanco,

rinnova il coraggio nelle prove,

e nella tristezza è medicina.

E poi se incontri chi non te lo offre

sii generoso e porgigli il tuo:

nessuno ha tanto bisogno di un sorriso

come colui che non sa darlo.

Frederick William Faber

PROVE ALLO SPECCHIO

Mettiti davanti allo specchio e fai esperienza su te stesso; prendi appunti su ciò che osserverai. Respira e osserva cosa accade davanti a te:

- Nel respirare quali movimenti del corpo noti?

- Osserva le tue spalle: qual è la tua postura?

- I tuoi piedi come sono disposti?

- Ora è tempo di fare smorfie e boccacce: come ti vedi?

Bene, per tutta la tua disponibilità a tutto ciò. Ora prenditi il tempo di stare con queste osservazioni e accogli le prime intuizioni che ti arrivano.

CAPITOLO 2

La mente parla

Il cervello non sa ascoltare e parlare simultaneamente.

Giudica spesso e ci dice che preferisce parlare.

- Giuseppe Salvato -

E' noto che l'uomo ascolta solo ciò che vuol sentire e osserva solo ciò che vuol vedere.

Purtroppo, senza la comprensione del punto di vista altrui, non si genera armonia, che è il vero risultato di una comunicazione circolare. La comunicazione circolare è la magia che si genera quando le nostre idee, comunicate con un determinato stato d'animo, condizionano il nostro interlocutore che, a sua volta, ci restituisce -magari in modo amplificato- gli stati d'animo di partenza. Circolarità che potremo percepire e vivere allenandoci affinché la nostra comunicazione possa essere sempre più arricchente e implementi il valore delle persone e di ciò che vogliono comunicare. Migliorare con l'esperienza della comunicazione circolare significa anche aumentare la possibilità di ricevere ciò di cui abbiamo bisogno. Potrebbe essere questo un elemento per il quale applicarsi al miglioramento della comunicazione?



Pensa un po', parliamo di comprensione anche in assenza di condivisione: in realtà, senza comprensione non ci può essere condivisione, tuttavia è altrettanto vero che non è necessario condividere tutto ciò che ci risulta comprensibile.

Ma c'è dell'altro: è vero che siamo colmi di luoghi comuni, favoriti dall'attività generalizzatrice della nostra mente che è sempre pronta a classificare le esperienze e ad archiviarle per mantenere libero lo spazio dell'attenzione cosciente, vagamente assimilabile alla ram di un computer; tale consapevolezza disponibile è una capacità umana normalmente destinata ad affrontare eventi nuovi e a gestire nuove informazioni. Pertanto, la mente stessa infila nell'ampio sacco dei "lo so" le esperienze già note e le conoscenze di cui siamo diventati padroni: è il sacco dell'inconscio, il nostro enorme hard disk in cui precipitano i ricordi sopiti e dove trovano terreno fertile le nostre abitudini. E tra abitudini e luoghi comuni il passo può essere davvero breve. Dobbiamo convincerci che talvolta la mente... mente.

La mente interpreta i moti dell'anima, ma non può impedire al corpo di dire la verità. Voglio che tu presti attenzione a due sindromi che rischiano di far soccombere chiunque: la SIMULAZIONE -apparire ciò che non si è- e la DISSIMULAZIONE -non apparire ciò che si è-. Mi spiego con un esempio di vita lavorativa: la professione del medico; tu trasponilo verso la tua esperienza personale o professionale. Nel primo caso, la SIMULAZIONE, il camice di lavoro aiuta appunto a simulare l'atteggiamento della persona che si identifica talmente tanto nella propria professione da dover apparire necessariamente votata ad una missione -ecco un grande luogo comune!-; nel secondo, la sindrome da DISSIMULAZIONE, la fa da padrona in molte esperienze lavorative in cui ci si sente particolarmente demotivati, il cosiddetto *burnout* e, quindi, la perdita di interesse per il lavoro che si svolge. Si cerca di dissimulare il proprio disagio e ogni aspetto lavorativo diventa un pesante dovere, tanto da sbolognare ad altri il fardello di molte responsabilità e operatività.

Nell'uno e nell'altro caso la mente reagisce alle percezioni emotive dell'anima ma non riuscirà mai a trattenere il corpo, i suoi comportamenti, i suoi segnali. In questi casi, pertanto, la mente condiziona il modo di relazionarci e diventa la nostra trappola da cui è difficile uscirne con le forze personali. La comunicazione circolare diviene, così, l'attività principe per mettere in scacco la mente e andare verso esperienze di relazione sane e funzionali.

DOMANDE MERAVIGLIOSE

Migliorare quotidianamente il rapporto con la propria mente non è difficile. Fallo in tre mosse.

- Alzati al mattino con una domanda essenziale: Cosa si aspettano gli altri da me?

- Addormentati alla sera con una domanda profonda: Come ci si sente a stare con me?

- E nei tuoi dialoghi prova a sostituire un'affermazione ricorrente con una domanda. Rifletterai e ti sentirai meglio.

CAPITOLO 3

L'anima ascolta

*“L'anima è come un campo, se non ci
semini tu ci semina il vento, allora non
saprai cosa nascerà*

- Roberto Assagioli -

Prendersi cura della propria anima... Va bene, ma da dove incominciare? Ti suggerisco una pratica tanto preziosa quanto di immediata applicazione: impara ad ascoltare. L'ascolto è merce rara; l'ascolto ci nutre di sfumature impensabili e ci arricchisce nello spirito; l'ascolto ci rende benvenuti, ovunque! Chi educa ascolta e osserva, prima di insegnare, e ciascuno di noi vorrebbe per insegnante non semplicemente una persona competente, bensì un soggetto capace di adattarsi a chi ha di fronte, che si relaziona con flessibilità e senza ostentazioni.

Proviamo, infatti, a chiederci: innanzi a noi, colui che ha un'esigenza di cosa ha effettivamente bisogno? Per trovare risposte adeguate abbiamo necessità di un ingrediente fondamentale: l'empatia. Comunicare senza empatia è un'illusione; in effetti, in carenza di empatia “sentiremmo parole” senza mettere al centro della nostra attenzione l'altro. Coltivare l'empatia conviene, è la dote dell'animo buono.



D'altronde un vero amico sa ascoltare. Qualità rarissima, come rari sono i veri amici. E questo perché ognuno di noi ha anche capacità di giudizio, e la mente l'antepone troppo spesso a tutto il resto. Eppure tutti abbiamo sperimentato come chi ci ascolta profondamente abbia la capacità di farci sentire bene con noi stessi. Tutti abbiamo preferito, in un momento di sconforto, l'amico che ha ascoltato il nostro sfogo in silenzio all'amico che, nel mentre, ci forniva pillole della sua saggezza e consigli, seppur di buon senso. Per di più, chi ha capacità di ascolto è considerato persona di fiducia da chi parla, e la fiducia viene preferita alla stessa esperienza... Insomma, imparare ad ascoltare conviene. Ecco un ulteriore vantaggio della circolarità della comunicazione.

Ma quali atteggiamenti personali alimentano la nostra anima favorendo una corretta abilità comunicativa? In aggiunta all'empatia e alla fiducia riscontriamo sicuramente la diplomazia, la sicurezza, la stabilità emotiva,...

A relazionarsi bene c'è davvero tanto da guadagnare e comunicare bene cambia la vita, a te e a chi ti sta vicino.

COSASUCCEDERE SE URLI?

L'urlo corrisponde ad un lasciar andare il controllo di se stessi. Indotto da terzi o meno, in quel momento ci trasformiamo e ci rendiamo irriconoscibili. Una forza esplosiva emerge e ci fa perdere contatto con la realtà circostante. Tutto viene travolto.

- Ci sono cause/persona specifiche che ti fanno perdere il controllo, urlando? Perché?

- Sei sicuro di aver perfettamente compreso cosa desiderano i tuoi interlocutori, prima delle tue urla?

- Qual è il tuo stato d'animo dopo esserti sfogato?

- Quali vantaggi hai ottenuto attraverso la tua esplosione?

- Cosa hai innescato? Quali dinamiche hai provocato?

BIBLIOGRAFIA

- Bovero A., *Le 3 anime della comunicazione*, Tecniche nuove, 2015
- Goleman D., *Intelligenza emotiva*, Biblioteca Universale Rizzoli, 1999
- Salvato G., *Farmacisti di Successo*, Koinè Comunicazione, 2012
- Salvato G., *Perché le aziende non crescono ...e le persone neppure*, Koinè Comunicazione, 2016
- Salvato G., *Dica 33: evoluzione della specie, in I cardini di una sanità più umana – Umanizzazione delle cure*, Quaderni del Filèremo, n.4/2016.

Dedicato a chi?

A nessuna mamma, figlio o amico che sia. Questo e-book è dedicato a te, perché migliorarsi nell'arte della comunicazione significa prendersi indubbiamente cura di se stessi e della propria serenità d'animo, ovvero stimolare la gratitudine di un collega/cliente/amico/familiare attraverso un sincero interesse nei suoi confronti in quanto persona, o incrementare il grado di motivazione con cui si affrontano le occorrenze quotidiane.

Lavori in un gruppo dove pensi si possa migliorare il clima? Intendi perseguire autorevolezza e leadership? Sei un giovane che desidera proporsi al meglio? Sei un genitore che non sempre riesce a comunicare efficacemente con i propri figli? Ti senti demotivato o disorientato?

Insegni, e fatichi sempre più nel farlo?

Ti vuoi più semplicemente regalare un rilassante percorso di miglioramento personale?

Che tu voglia gestire aspetti di per sé semplici quanto trascurati da troppo tempo, ovvero più complessi, confrontati e poniti le domande che ti proponiamo, osserva le risposte. Le tue esperienze viste da una prospettiva diversa ti renderanno una persona migliore.

Ti aspettiamo!

COMUNICARE E' NATURALE

- Comunicare è una capacità umana: allenala
 - Per avere successo, migliorala
 - Potenzia le abilità del cervello: persevera
 - Se vivi nel mondo, relazionati con il mondo
 - Impara il silenzio: è una elevata forma di comunicazione
 - Chi sa ascoltare ha già fatto più della metà del percorso
 - Usa in modo consapevole il corpo e la voce quando
comunichi
 - L'efficacia comunicativa è un risultato: i tuoi atteggiamenti
contano
 - Per comunicare bene con gli altri comunica bene con te
stesso
 - Le tue emozioni diventano le mie emozioni
-

Chi siamo?



Claudia Poppi

Curiosa ed eclettica, co-creatrice di insights. Naturalmente usa un approccio educativo con approccio esperienziale per realizzare una formazione basata sul *learning by doing*. Esperienza ventennale nel campo dell'educazione al cambiamento che mette volentieri a disposizione per le PMI e privati disposti a mettersi in gioco per migliorare i propri stili di vita.

Coach e counselor ad indirizzo psicosomatico. Creatrice del metodo Biodieta - la dieta della Felicità per imparare ad usare l'ansia a proprio favore.

Emiliana di origine, cittadina del mondo la sensazione che la accompagna. Si dice che il terremoto mai la troverà sotto un tetto perché eterna viaggiatrice.

www.claudiapoppi.it



Giuseppe Salvato

Convinto sostenitore che la qualità dell'aria che si respira nei luoghi di lavoro sia la medesima di quella che i collaboratori fanno respirare ai clienti dell'impresa, propone da anni iniziative per migliorare il destino delle PMI. Frequenta quegli imprenditori che vogliono condividere la follia di cambiare questa aria trovando insieme a loro soluzioni innovative in un mondo dominato sempre più dall'economia e, allo stesso tempo, dall'economia stessa reso sempre più complesso.

Pugliese, autore dalla penna facile che trova tempo per scrivere libri come l'ultimo: *Perché le aziende non crescono ...e le persone neppure* e articoli per riviste specializzate e blog.

www.giuseppesalvato.it

Questa è un'opera divulgativa, non va considerata una consulenza, una diagnosi medica o psicologica.

Per conoscere in anteprima le straordinarie offerte del prossimo corso

Comunicare è un casino

accertati di essere nella mailing list di Hasya

www.hasya.it

Edizioni Hasya • 2017

Versione 1.0

Chi siamo?

HASYA - Bologna

Ente di Formazione Operatore Olistico, Accademia di
Counseling Umanistico Metadimensionale.

PerCorsi e Programmi formAttivi

Comunicare è un casino - di Claudia Poppi e Giuseppe Salvato

foto a pag. 1 capitolo 1 E. Forli

LA TORRE DI BABELE, 1998 di TOMEI Claudio

disegno, in matita e pastello su carta, cm. 50x40