



I Manuali di Autostima.net
"Comunicazione Efficace!"

COMUNICAZIONE EFFICACE!
A cura di Alessandro Gatti

Henry Ford soleva dire “Il consulente è un tizio che, per dirti che ore sono, usa il tuo orologio e poi se lo tiene in pagamento della parcella”.

Sono molte le persone che la pensano così e sono molte le persone che la pensano in modo diverso. Per alcuni il consulente è solo un venditore particolarmente esoso che si è messo il vestito della festa, per altri il consulente è una specie di superuomo sceso sulla terra per donare la luce ai poveri mortali. Possono aver ragione gli uni come gli altri, vedremo in seguito di approfondire meglio la questione. Prima voglio porvi una domanda: voi cosa pensate di essere, consulenti o venditori?

In realtà, tecnicamente, il consulente è, per esempio, un medico. Il medico ti dice che stai bene, non ti serve nessuna cura, adesso però passa dalla segretaria e dalle come minimo €100 per la visita. Al consulente puro paghiamo il tempo che ci dedica, a prescindere dai risultati che produca la sua opera, purché rispetti la deontologia professionale. Il venditore è, ad esempio, il farmacista, a cui pago una commissione solamente se poi, alla fine, compro qualcosa. Come fa però il consulente a farsi pagare da noi per il suo tempo? Vendendoci la sua professionalità. Andrete voi da un medico di cui non vi fidate? Il risultato finale è che, alla fine siamo tutti un poco venditori, l’immagine che trasmettiamo dipende dalla nostra professionalità, dal nostro atteggiamento e dalla nostra comunicazione. Cerchiamo di capire meglio cosa significano il secondo ed il terzo punto, visto che il primo non rientra nel nostro tema odierno. Ma qual è il nostro tema odierno? Immaginate un palazzo, un altissimo grattacielo all’americana. Per terminarlo hanno dovuto prima realizzare le mura esterne, prima ancora i solai, prima ancora i pilastri, e così via, fino alle fondamenta. Prima di realizzare le fondamenta, hanno dovuto scavare. Bene, io sono qui, con la zappa in mano. Il primo che dica “era ora” sarà un ottimo volontario per tutti gli esercizi che svolgeremo oggi.

INTRODUZIONE

Tutti i fondatori di religioni hanno detto, più o meno, che il nostro atteggiamento mentale influenzava in modo determinante la nostra vita, fino ad un tale il quale affermò che il risultato delle nostre azioni dipendeva dalla nostra fede e, in secondo luogo, dai nostri pensieri, dalle nostre parole, dalle nostre opere. Duemila anni dopo, giorno più, giorno meno, visto l'indubbio successo del giro di conferenze tenuto da quel tale, altra gente ha cercato di analizzare meglio questi concetti e di adattarli anche ad aspetti più terreni della nostra vita. Il risultato scaturito è contenuto in tomi giganteschi che parlano di atteggiamento mentale ed, in secondo luogo, di fisiologia, linguaggio e credenze. Per dirla con Grinder e Bandler, autori di alcuni di questi tomi, il nostro atteggiamento mentale influisce sui risultati che otteniamo: un atteggiamento mentale positivo tende ad attrarre risultati che la persona interessata giudica positivi, un atteggiamento mentale negativo tende ad attirare risultati che la persona interessata giudica negativi. Cerchiamo di capire se ed in che misura questo è vero. Mi rendo conto che ancora non abbiamo parlato di numeri: bisogna rimediare, altrimenti un discorso che non contenga statistiche e non contenga parole in inglese non sembra professionale.



I Manuali di Autostima.net
“Comunicazione Efficace!”

Nel primo impatto (sottolineo al primo impatto) noi siamo colpiti al 7% da ciò che il nostro interlocutore dice, al 38% da come lo dice ed al 55% da cose che non c'entrano un beato cavolo con ciò che sta dicendo, come la postura e l'atteggiamento, in breve, il non verbale. Porca miseria, ma io mi sono studiato per anni la materia, vado lì e gli snocciolo i benchmark del mercato estremo orientale e quell'infame che ho davanti pensa a come mi sono fatto la barba la mattina? Ad un primo impatto è così. Posso capovolgere, nel discorso, una prima impressione negativa, ma farlo è difficile e mi costa energia, una energia che potrei meglio impiegare. Come posso fare a volgere questo a mio favore? Datemi due o tre pareri.

Una risposta che sintetizza tutto è atteggiamento mentale.

Quello che è produttivo tenere a mente, sempre, è che, quando sto comunicando, ciò che conta non è l'intenzione che ho, ma il risultato, non importa ciò che comunico, ma cosa rimane, alla fine, all'interlocutore.

Anni fa, in pieno rinascimento, un tale, il cui nome in latino era Cartesio, notò queste incongruenze e notò che la percezione di qualcosa di ogni singolo individuo era diversa, magari di poco, ma diversa. Gli venne quindi un dubbio: ma la realtà che ho intorno esiste veramente o me la sono sognata, come mi sogno quei toponi verdi quando mangio troppo a cena? La risposta che si diede era che il buon Dio una bastardata come quella di illuderci che esistono cose che non ci sono non l'avrebbe mai fatta, quindi la realtà è reale. Questa risposta non soddisfece troppo gli altri filosofi che per trecento anni si scannarono su questo. Un bel giorno un tal Immanuel Kant notò che c'erano sì differenze nel modo in cui ognuno di noi percepisce la realtà, ma le differenze erano lievi. La spiegazione era semplice: la realtà esiste, ma noi la percepiamo esclusivamente attraverso un filtro, i nostri cinque sensi, e per di più ciò che percepiamo viene poi elaborato dal nostro cervello, influenzato dai nostri pensieri e dalle nostre emozioni. La stessa cosa avviene nel gioco del telefono senza fili: io racconto una storiella ad una persona, che la racconta ad un'altra, che la racconta ad un'altra ancora e così via. L'ultima persona riferisce a tutti ciò che ha sentito e ne esce fuori una storia che assomiglia solamente a quella iniziale.

In sostanza, direte voi, come mi aiuta questo ad avere un rapporto empatico con un cliente? Mi aiuta eccome. Per arrivare ad avere una competenza, devo prima capire cosa non so fare, quindi imparare come farla bene quella cosa, quindi fare esperienza finché il comportamento non diviene automatico, sono cioè capace di fare qualcosa senza dovermi concentrare su ciò che sto facendo.

Rendiamoci conto quindi del punto in cui siamo: se cioè sappiamo o no fare attenzione alle sfumature diverse nel modo di comunicare di una persona. Per aiutarci a farlo, suggerisco un gioco apparentemente sciocco, che però può servirci a comprendere alcune cose. Nel gioco, ho bisogno della collaborazione di un mio amico di peluche: eccolo. Per vincere, dovrete sapermi dire se questo mio amico è contento o è arrabbiato e, naturalmente, perché. Onde evitare barabonde, per prenotarvi a parlare, alzate la mano e parlate uno alla volta. (Il pupazzo è contento se io gli chiedo il permesso prima di esporlo agli altri, altrimenti è arrabbiato).

Da questo gioco cosa abbiamo imparato? Che a volte siamo più concentrati su noi stessi che sull'altra persona e che a volte tendiamo ad usare solamente lo schema di rappresentazione prevalente: con un trucco io ho portato la vostra attenzione sulla vista e voi solo sulla vista vi siete concentrati, dimenticando gli altri quattro sensi. Come ovviare a questo? Semplice, consapevolezza ed atteggiamento mentale.

DI COSA STIAMO PARLANDO?

Prima entrare nel merito, è meglio che ci facciamo subito una domanda, onde sgombrare il campo da dubbi. La questione è semplice: tutti noi comunichiamo, lo facciamo da quando siamo nati, e molti di noi lo fanno anche bene. Perché cambiare? Sì, rapporto empatico, è bello, a parlarne ti fa sentire buono, politically correct, new age, multibrand e full optional (non c'entra niente, ma un po' d'inglese fa sempre scena), ma io ho da lavorare, la famiglia, la casa, i pensieri, non ho tempo da perdere, tutto ciò è bello, ma l'America è lontana, dall'altra parte della luna.

Capisco alla perfezione chi possa pensarla così, anche io ho tanta roba per la testa che non voglio aggiungercene altra; proprio per questo mi interessa a tutto ciò che mi semplifica la vita, che mi permette di rilassarmi. Tutti i giorni abbiamo da lavorare, tutti i giorni abbiamo cose da fare, tutti i giorni ci accade qualcosa che mette a dura prova i nostri nervi, ma se vogliamo tutti i giorni possiamo permetterci di rilassarci, di risparmiare energie da utilizzare per realizzare i nostri sogni più nascosti. Proviamo a vedere un metodo classico con cui impieghiamo energia che ci farebbe altrimenti comodo.

Voi sapete cosa è la Kinesiologia? Sono contento che qualcuno lo sappia, perché io non ne ho idea. O meglio, so che è qualcosa che ha a che fare con la medicina cinese e che, fra le altre cose, si occupa dei rapporti fra corpo, mente ed energia. Adesso voglio barbaramente usare per i miei fini una tecnica della Kinesiologia, presa, tolta dal suo contesto e messa in un altro contesto in cui non c'entra niente. Non so dirvi se questo procedimento sia corretto o meno, ma lo uso ugualmente perché mi permette di dare una dimostrazione di quello che ho appena detto.

Alzatevi in piedi e mettetevi a coppie. Scegliete chi è A e chi è B. A adesso alzi un braccio, lo metta in parallelo con il pavimento e faccia forza per mantenerlo in posizione. B fa forza per fargli abbassare il braccio. Possibilmente B eviti di divellere il braccio di A dalla sua posizione naturale. Adesso A dica a voce alta il suo nome, poi B riprovi a fargli abbassare il braccio. Bene. Ora A dica a voce alta: "Io mi chiamo Lorella e conduco un programma della RAI!", poi B riprovi a fargli abbassare il braccio.

Con questo esercizio cosa ho provato a dimostrare? Prima di tutto che se alcuni di noi, diritto in piedi, tengono un braccio parallelo al pavimento e gli altri cercano di abbassarglielo a forza, sembriamo tutti un bel gruppo di deficienti. In secondo luogo volevo dimostrare che, se non siamo convinti di ciò che diciamo o facciamo, il nostro corpo dispone di meno energia. Non ho idea del perché questo accada, ma so che accade. Avete tutti visto la dimostrazione. Ritorniamo quindi al filo rosso che oggi ci conduce, il fatto che, quando vogliamo, possiamo permetterci di rilassarci e di metterci comodi. Perché dovrei buttare energia, se posso evitarlo? Se imparare una tecnica nuova mi è costato energia, ma adesso me ne fa risparmiare, si è trattato indubbiamente di un buon investimento. Un buon film è sempre un buon film, anche se lo guardo in piedi, sotto la pioggia, su un televisore che è in una vetrina di un negozio; ma se sono in poltrona, al caldo, con una bottiglia di birra in una mano ed un sacco di pop corn nell'altra me lo gusto di più.

COMUNICAZIONE E VAK

Vi ho detto che se una tecnica mi fa risparmiare energia, probabilmente me ne costa un pochino impararla; per vedere un film in poltrona, devo prima comperare televisore e poltrona, e magari lavorare per avere i soldi necessari; bene, ora viene il momento di lavorare, cioè di sentire un po' di teoria. Qualche nozione è indispensabile, se non altro per acquisire consapevolezza di cosa stiamo facendo.

Abbiamo detto che i cinque sensi sono il filtro tramite il quale prendiamo coscienza del mondo che ci circonda e comunichiamo con gli altri; per comodità raggruppiamo i sensi in tre gruppi, cioè la vista, l'udito ed i sensi del movimento, cioè gusto, tatto e olfatto. Ognuno di noi ha a disposizione questi sensi e li usa continuamente. Allo stesso modo ognuno di noi ha due braccia e due mani. Per scrivere, però, ognuno di noi tende ad usare sempre la stessa mano. Alzi la mano che scrive con la destra. Ora chi scrive con la sinistra. Ora gli ambidestri. Accidenti, così pochi ambidestri? Ma non avete due mani? Perché scrivete solamente con una? Rispondo io: perché è più comodo. Troviamo più comodo scrivere sempre con la stessa mano, anziché imparare ad usarle entrambe. Allo stesso modo tendiamo ad usare di più un senso che gli altri, perché lo troviamo più comodo.

Di solito chi usa di più la vista, detto visivo, tende ad avere una postura più diritta e ad avere lo sguardo rivolto in alto, tende a parlare velocemente con tono e volume di voce alti, tende a parlare per concetti, saltando il ragionamento che ha portato a quel concetto, con un ritmo rapido, utilizzando termini come vedi, guarda, è chiaro che e tutti quei verbi, sostantivi e aggettivi legati alla vista. In genere si innervosisce se l'interlocutore non va subito al dunque in un discorso.

Di solito chi usa di più l'udito, detto uditivo, tende ad avere una postura meno diritta ed a guardare davanti, tende poi a parlare seguendo passo passo il ragionamento, utilizzando tutto il tempo che serve, e se viene interrotto tende a ricominciare da dove era rimasto, tende a variare il tono ed il volume della voce per sottolineare ciò che dice, senza mai però forzarli troppo; tende ad usare verbi, sostantivi ed aggettivi legati all'udito. Tende ad innervosirsi se gli si mette fretta mentre parla e se l'interlocutore non segue un filo logico nel discorso.

Di solito chi usa di più i sensi del movimento, detto cinestesico, tende ad avere una postura rilassata e morbida ed a guardare in basso, tende a parlare lentamente, senza seguire un ragionamento preciso, ma riferendo le sue sensazioni, tende ad usare un tono, volume e ritmo di voce bassi, tende ad utilizzare verbi, sostantivi ed aggettivi legati al sentire. In genere si innervosisce se non si pone attenzione a ciò che sente e se l'interlocutore non riferisce le proprie sensazioni.

Attenti: tutto questo non ha a che fare con sensibilità, brillantezza ed intelligenza, ma solamente con gli schemi di comunicazione, non commettiamo l'errore di giudicare una persona in base alle sue tecniche di comunicazione.

Bene. Ora ditemi: Secondo voi, nella pratica, a cosa vi serve saper esattamente distinguere un visivo da un uditivo e da un cinestesico?

La risposta è semplice. Assolutamente a nulla. Perché, allora vi ho spiegato rapidamente le caratteristiche e le differenze fra i vari sistemi rappresentazionali (cioè le differenze fra il visivo, l'uditivo ed il cinestesico)? Semplice. Non vi serve sapere se una persona rientra di più in una categoria o in un'altra, può farvi comodo però sapere che queste caratteristiche esistono e sfruttare questa consapevolezza per favorire la vostra comunicazione. Se state parlando con una persona, non vi serve sapere a quale figura astratta si avvicina di più, vi serve però avvicinarvi al suo stile di comunicazione perché il vostro messaggio arrivi con più chiarezza possibile. Ricordate? Nella comunicazione l'importante è il risultato, cioè il messaggio che arriva, perché il messaggio sia più chiaro possibile è più produttivo comunicarlo con lo stile più vicino possibile a quello del destinatario. Si tratta, quindi, alla fine, sempre di atteggiamento mentale, della voglia cioè di entrare il più possibile in empatia con la persona che abbiamo davanti. Se c'è questa volontà, a volte l'avvicinamento degli stili di comunicazione risulta naturale, a volte subentrano le tecniche imparate ed assimilate: la chiave è sempre quella, l'atteggiamento mentale.

Comunicare con uno stile quanto più vicino possibile a quello dell'interlocutore. Torniamo per un momento all'atteggiamento mentale: perché dovrei? Io sono così, se gli va bene ok, altrimenti ciccia! Perché dovrei perdere la mia identità?

Semplice. Capisco il dubbio, ma qui non stiamo parlando di identità: parliamo solamente di stile di comunicazione. Diventa molto più facile per una persona ascoltarci e fidarsi di noi se noi facciamo uno sforzo. Teniamo presente un dato di fatto, la mappa non è il territorio, cioè le mie convinzioni e credenze riguardo alla realtà non corrispondono alla realtà: vi ricordate di Kant? La mappa del mio interlocutore ha sempre la stessa dignità e merita lo stesso rispetto, almeno inizialmente, della mia. Ciò non significa che io debba cambiare valori e convinzioni ad ogni piè sospinto; accidenti, se io ho una identità mia, posso anche cambiarla, almeno in parte, ma serve un motivo davvero forte per farlo! Parliamo della mia identità, non della mia camicia! Il rispetto per la mappa dell'altro significa questo: prima di effettuare giudizi, guardiamola bene, prendiamo le misure, poi diremo qui è più corretta la mia mappa, qui la sua, qui, più probabilmente, sono differenti ma entrambe corrette. Se la mia mappa è fisica, sulla Valle d'Aosta vedo tanti monti ed una vallata. Se la mappa di uno di voi è politica, questa persona vede un colore uniforme, tanti puntini per le città ed una linea tratteggiata per i confini. Quale delle due mappe è sbagliata? Sono entrambe corrette, servono a scopi diversi.

TECNICA DEL RICALCO

Fatto un bel pistolotto su mappe e territori, ora facciamo un bell'esercizio: prendete un foglio di carta, una penna e disegnate una mappa della penisola del Gujarat. Sto scherzando, immaginate, piuttosto, di avere una casa bellissima, che vi fa impazzire, dove vivete benissimo. Telefonate ad un amico per invitarlo e questo vi risponde che anche lui ha una casa bellissima e che siete voi a dover andare da lui. Cosa fate, rimanete per due mesi al telefono, finché non finiscono le provviste in casa? O magari ingaggiate un braccio di ferro finché uno dei due non cede e va a casa dell'altro incavolato come un puma? La soluzione più semplice è andare a vedere per primi, quindi dire "Ok, io sono venuto a vedere, adesso vieni tu!". Esistono persone particolarmente chiuse che non verranno comunque, ma in ogni caso tutti, anche i più chiusi, si sentono meglio disposti di fronte ad un atteggiamento di questo genere. Una M, vista da un'altra angolazione, diventa una W. Se io vado a vedere la W, diventa più semplice far muovere l'altro affinché venga a vedere la M. Il fatto che io vada a vedere la W non significa che io debba cambiare idea ed assumere l'idea dell'altro: significa una disponibilità a sentire le sue ragioni. Questo mi dà un vantaggio innegabile: a sua volta l'altro si sentirà meglio disposto ad ascoltare me. Questo atteggiamento mentale è la base di tutto il procedimento, ma come fare a comunicare esattamente la nostra disponibilità all'interlocutore?

La prima tecnica è la più antica del mondo, ma anche una delle meno sfruttate. Come fare a conoscere le idee di un'altra persona? Semplice, basta ascoltarlo. Però occorre ascoltarlo davvero, non lasciarlo parlare pensando a cosa dire poi, interrompendolo magari a metà discorso, per fare un'affermazione che non c'entra nulla con ciò che l'altro ha appena detto.

Facciamo un semplice esercizio, due minuti di tempo. Mettetevi a coppie, possibilmente con qualcuno con cui non avete lavorato finora, ed a turno uno parli, di qualunque cosa gli frulli per la testa, e l'altro lo ascolti. Il succo dell'esercizio è ascoltare attivamente, senza proferir parola, ma facendo capire che si sta ascoltando con tutta l'attenzione possibile. Poi commenteremo.

Fatto questo esercizio, vi siete resi conto della difficoltà e della importanza di un buon ascolto. Le prime tre tecniche da utilizzare per creare un buon rapporto empatico sono quindi l'ascolto, in secondo luogo l'ascolto ed in terzo luogo l'ascolto. La quarta tecnica è l'ascolto. Con un ascolto attivo, già si è a buon punto. Abbiamo però detto prima quanto siano legati corpo e mente, ricordate l'esercizio tratto dalla kinesiologia? Bene, sappiamo quindi come sia importante comunicare anche con il corpo, oltre che con la voce. Come fare a comunicare con tutto il nostro corpo che stiamo prestando attenzione alla persona che abbiamo di fronte? Con una tecnica detta del ricalco. Andiamo a ricalcare tono di voce, postura, modo di comunicare del nostro interlocutore, in modo da farlo sentire "a casa". Cosa vuol dire ricalco? Non vuol dire imitare pedissequamente l'altra persona: vi piacerebbe avere di fronte Teo Teocoli o Maurizio Crozza che vi rifanno il verso? Ricalcare vuol dire utilizzare schemi di comunicazione simili a quelli della persona che abbiamo di fronte. Vuol dire fare attenzione a chi abbiamo davanti e cercare di farlo sentire a proprio agio. Vuol dire pensare al risultato della comunicazione. Per farlo bene, in primo luogo occorre essere tranquilli e rilassati. Ricordate, possiamo sempre permetterci di rilassarci.

TIPOLOGIE DI RICALCO

Iniziamo dalle forme di ricalco più semplici. Ricordate la statistica che vi avevo dato prima? Ad un primo impatto, ciò che colpisce di più l'interlocutore è la comunicazione non verbale, cioè la postura.

L'interlocutore, inizialmente, può avere posture di chiusura, rigide, e può essere infastidito da posture eccessivamente rilassate o di apertura. Non occorre copiarlo pedissequamente, anzi, se è molto chiuso o rigido è meglio non imitarlo troppo, ma limitarsi ad essere più cauti del normale.

Per quanto riguarda il paraverbale, cioè il volume, il tono ed il ritmo della voce, bisogna porre grande attenzione, in quanto si tratta di una forma di ricalco meno semplice di quanto appaia. Ricordate sempre: noi siamo abituati a noi stessi, quindi non ci percepiamo come ci percepiscono gli altri. Facciamo un piccolo esercizio. Alzate tutti il braccio destro ed odoratevi l'ascella, così, come faccio io. Avete sentito puzze particolari? No? Eppure potrei garantirvi che... va bene, lasciamo perdere. La stessa cosa riguarda la voce, che oltre tutto noi percepiamo dall'interno, non solo tramite le orecchie, e quindi noi sentiamo in modo completamente diverso da come sentono gli altri. Mi raccomando, attenzione! Chi di voi tende a parlare velocemente? Pensate a quanto fastidio vi da chi parla lentamente, con molte pause, e naturalmente viceversa, quanto fastidio da chi parla velocemente a che è abituato ad articolare un discorso con calma e con molte pause. Quando capitano queste cose, come pure quando trovate qualcuno che parla ad un tono di voce molto più alto o più basso di voi, semplicemente provate ad avvicinarvi. Perché dovrete farlo? Ormai credo lo sappiate. Perché ci piace la vita comoda. Perché, se vogliamo, possiamo permetterci di rilassarci.

Terminiamo con il ricalco verbale, il più sottile. Sottile perché è impensabile parlare esattamente come l'interlocutore; vi immaginate? Lui che parla ed io che ripeto pari pari quello che ha appena detto? Cosa pensereste, che sono bravo a ricalcare o che sono un deficiente? Si tratta, come sempre, di assumere stili di comunicazione simili. Prima di tutto: quanto sono grandi i pezzi di informazione che utilizzate? A questo punto, prima di rispondere, sorge spontaneo un quesito. Che accidenti sono i pezzi di informazione? Semplice. Quando comunicate una informazione, quanti dettagli date? Ad esempio, per dire che ho pagato la bolletta del telefono, io dico che ho pagato la bolletta del telefono. Mia moglie dice cosa ha indossato, poi la strada che ha fatto, quindi descrive la fila che ha trovato in posta, quindi parla della cassiera, a questo punto mi dice quale era il conto corrente postale, poi mi chiede se forse era meglio andare in banca, poi basta che non sono più capace di andare avanti, io, perché lei andrebbe avanti per ore. Risultato, io mi innervosisco perché lei mi tiene lì ore, lei si innervosisce perché le metto fretta.

Un ricalco ancora più complesso è quello culturale. Si tratta di un ricalco complesso perché ognuno di noi ha una propria storia. Se io cercassi di copiare esattamente il livello culturale di un'altra persona, a prescindere dal fatto che sia più elevato o meno, inevitabilmente finirei per scimmiozzarla, facendola innervosire. Porsi però su di un livello totalmente diverso inevitabilmente rende difficoltosa la comunicazione. La ricetta è sempre la stessa, cercare di restare se stessi adeguandosi, però, il più possibile all'interlocutore.

Tutto ciò è difficile, perché dovrei cambiare me stesso, divenendo una specie di Zelig, un imitatore del prossimo? Questi dubbi sono comprensibili, anche io voglio mantenere la mia identità, non sono disposto a cambiarla facilmente. Mi piace, per esempio, pensare a me stesso come ad una persona che usa la sua energia quando è necessario, dando sempre il massimo, ma la risparmia quando si può, in modo di disporne quando serve. Mi piace pensare a me stesso come ad una persona che si cura degli altri. Mi piace pensare a me stesso come ad una persona che si dà il permesso di rilassarsi. Per questi motivi, quando comunico, mi piace cercare di mandare un messaggio in modo che possa essere recepito al massimo e cercare, per questo, di adeguarmi il più possibile al mio interlocutore. Per quanto riguarda la difficoltà e la spontaneità, la prima volta che mi sono rasato mi sono tagliato in otto punti, irritando ogni centimetro di pelle del mio viso. Adesso, però, sono anni che mi rado la barba tutti i giorni senza fatica. Come è stato possibile questo cambiamento? Semplice, Pratica, pratica, pratica. Non c'è altro modo. Alla fine, il metodo di comunicare diverrà spontaneo. Facciamo un esercizio breve. Mettiamoci in gruppi di tre: A, B e C. Due persone comunicano per tre minuti ed una ricalca l'altra. Il terzo osserva ed alla fine esprime le sue osservazioni. Quindi ditemi cosa ne pensate.

Bene. Dopo anni di esercizio sono diventato bravissimo a ricalcare, un genio del ricalco. Un bel giorno incontro un tale con cui ho interesse ad instaurare un rapporto empatico. Questo tale inizia a dirmi che si vuole suicidare. Io lo ricalco. Poi questo tizio prende una pistola e mi dice che vuole usare quella per suicidarsi. Bene, iniziano i dubbi, lo ricalco oppure no? Poi prende la pistola e la porta alla tempia, che faccio, proseguo con il ricalco?

Fuori del paradosso, il ricalco, per quanto importante, è la prima metà di una buona comunicazione. Ricordate l'esempio iniziale? Io ed il mio amico litighiamo per sapere chi deve andare a visitare la casa di chi? Bene, io vado a visitare la casa del mio amico, ma questo a senso solamente se poi l'amico viene a vedere casa mia. Dal ricalco, cioè, piano piano si passa alla guida. Una volta stabilita l'empatia con il ricalco, inizio ad allontanarmi dagli stili dell'altro per avvicinarmi ai miei. Ad esempio, parlando con una persona molto chiusa, posso iniziare a parlare mantenendomi molto cauto, poi fare un tentativo ed aprirmi. Se lui non si apre, ricomincio da capo e così via, fino a far sì che lui si apra. Potrebbe sembrare un discorso puramente teorico, ma non è così: quando si crea empatia fra due persone, un certo adeguamento allo stile dell'altro è naturale, avviene spontaneamente. Una volta che io mi sono adeguato allo stile dell'altra persona, probabilmente questa tenderà ad adeguarsi a piccole modifiche che io apporti allo stile comune adottato. Di solito, chi è che tende a guidare l'altro? Chi ha un obiettivo. Se abbiamo un obiettivo preciso e l'altra persona no, tendiamo noi ad essere la guida, se siamo consapevoli di questo e ci prendiamo la responsabilità di quello che avviene.

Cosa succede se entrambi gli interlocutori hanno un obiettivo preciso? Semplice, tende ad avere la guida chi ha idee più precise circa la propria identità. Se io ho ben chiari i miei valori, le mie credenze e chi voglio essere, posso tranquillamente tenere un atteggiamento morbido, andare a vedere la W per poi dire “Ora, vieni a vedere la M!” Se io invece non mi sento sicuro, devo fare il duro, devo essere aggressivo, altrimenti rischio di mettere in mostra la mia debolezza. Potendo essere più empatico, chi ha più certezze riguardo alla propria identità tende a divenire guida.

Di solito a questo punto le obiezioni sono due. Sentiamo ad esempio quali sono le vostre.

La prima obiezione è che questo è un bel discorso teorico, ma la pratica è un'altra cosa, ma l'America è lontana, dall'altra parte della luna. Capisco questa obiezione, accidenti, io ho vissuto fino ad oggi con delle convinzioni, mi sono fatto delle esperienze, poi arriva uno e mi dice di cambiare tutto. Proprio perché avete delle esperienze, cercate bene di osservare: la nascita di un rapporto empatico ed il successivo sviluppo, qualunque sia il contesto, avviene proprio in questo modo: ricalco e guida. Vi suggerisco semplicemente di applicare sempre, con consapevolezza, schemi che applicate solamente in alcune circostanze, a seconda dei casi, e di divenire esperti utilizzatori di questi schemi.

La seconda obiezione che ricorre è che in questo modo si fa manipolazione. Anche questo è un dubbio che comprendo e proprio per questo ho ragionato bene su queste tecniche. Tralasciando quanto detto prima, cioè che questi sono schemi spesso inconsapevolmente utilizzati, il punto centrale sta nell'obiettivo: qual è l'obiettivo che mi pongo nel creare rapporto empatico sfruttando schemi di ricalco e guida? Se il mio obiettivo è quello di far fare all'altro cose che non farebbe a mio esclusivo vantaggio, faccio manipolazione. Se cerca di sviluppare interessi comuni per avere vantaggi condivisi, si tratta di un normale rapporto empatico. Immaginate che io cerchi di abordare una ragazza ad una festa. Se io utilizzo questi schemi per fare porcate inenarrabili con una ragazza che sta solo pensando di andare a dormire da sola, faccio manipolazione. Usate ancora di più l'immaginazione, spero che tra voi ci siano appassionati di fantascienza, ed immaginate invece che anche io interessi alla ragazza in questione. L'uso di tali schemi in tal caso non è volto a manipolare l'altra persona, ma solo a raggiungere risultati di reciproco godimento, se mi passate il termine.

CONCLUSIONE

Imparare nuove tecniche non è sempre semplice, inizialmente non vengono spontanee, bisogna fare pratica. Fatta la pratica, le tecniche divengono spontanee. Il nocciolo sta nella motivazione, nel motivo per cui impariamo. Vorrei farvi un esempio per spiegarlo meglio.

Qualche tempo, in estate, fa volevo tanto andare a vedere il film “Il gladiatore”, che mi ero perso in inverno. Non potevo lasciare a nessuno la mia bimba, che aveva da poco compiuto un anno e dieci chili, così decisi di portarla, ma visto che il film non mi sembrava adattissimo, decisi di portarmela mettendola nello zaino, che lei preferiva al passeggino. Era una serata splendida, ed il cinema era un’arena all’aperto ricavata nel giardino di un castello svevo: tutto sembrava ideale. Ad un tratto, però, mia figlia inizia a lamentarsi, così devo alzarmi in piedi. Passa il tempo e mia figlia continua a lamentarsi, così devo iniziare a camminare avanti ed indietro con la figlia nello zaino. Il film durava oltre tre ore. Dopo un’ora e mezzo ho alzato bandiera bianca e sono andato via.

Qual è la morale del racconto? Semplice, che se vado al cinema non me dovete da rompere... no, scherzavo, la morale è che per gustare un film, per quanto spettacolare, è meglio stare spaparanzati in poltrona con una birra in una mano ed un sacco di pop corn nell’altra. Cioè, se scegliete la vita comoda un intoppo, ad esempio il popcorn cattivo o la birra calda non vi rovina il film, tanto ci sono tutti gli altri fattori a posto; se invece scegliete una strada scomoda, come ho fatto io quando sono andato a vedere quel film, basta un intoppo ed il godimento salta completamente.