

# **“COMUNICARE MAGICAMENTE”**

Strumenti e strategie per comunicare

in maniera *veramente* efficace

con se stessi e con gli altri

---

***MANUALE***

## **“COMUNICARE MAGICAMENTE”**

---

*Strumenti e strategie per comunicare in maniera veramente efficace con se stessi e con gli altri.*

### **1° DVD – CIO’ CHE DEVI SAPERE SULLA COMUNICAZIONE**

1. Le fondamenta della comunicazione.
2. L’infinito della comunicazione.
3. Come generiamo la nostra “mappa” del mondo.
4. La comunicazione crea la nostra realtà.
5. Comunicare bene con noi stessi.
6. Comunicare efficacemente con gli altri.

### **2° DVD – SIAMO IL FRUTTO DEI NOSTRI PENSIERI**

1. Siamo il frutto dei nostri pensieri.
2. La cabina dei comandi: istruzioni per l’uso.
3. La bussola della nostra vita.
4. Aprire nuove strade nella nostra mente.
5. Definire con precisione la nostra destinazione.
6. Il vento nelle vele.

### **3° DVD – LE STRADE CHE PORTANO VERSO GLI ALTRI**

1. I binari su cui si muove la comunicazione.
2. Pronti per il viaggio: chi guida?
3. Sincronizzarsi con l’altro: il rispecchiamento.
4. Come costruire ponti di comunicazione.
5. Individuazione di strade alternative attraverso nuove mappe.

## INTRODUZIONE

Quando abbiamo deciso di produrre dei videocorsi sulla comunicazione interpersonale, avevamo l'intenzione di racchiudere l'essenza dei nostri corsi di formazione, il meglio dell'esperienza maturata in tanti anni di lavoro e di studio ed anche il nostro personale stile comunicativo.

Ci siamo posti nei panni dei fruitori di tali videocorsi e immediatamente è nata l'esigenza di accompagnare il materiale audiovisivo con un altro mezzo, cartaceo, proprio come facciamo al termine di ogni nostro corso dal vivo.

Abbiamo quindi pensato di elaborare un "*manuale*" che seguisse, capitolo per capitolo, tutti gli argomenti trattati nel videocorso, in modo da renderlo ancora più ricco ed efficace.

Abbiamo inoltre ideato una serie di interessanti esercitazioni pratiche che abbiamo inserito al termine di ogni capitolo per consentirti di mettere immediatamente a frutto gli strumenti appresi.

Scopo dell'intera collana di videocorsi infatti non è la semplice conoscenza teorica, ma il "*saper fare*" determinate cose, poiché riteniamo che questo sia l'unico vero modo che consenta ad ognuno di noi di cambiare la realtà che ci circonda.

Per questo motivo è importante che vengano seguite tutte le esercitazioni indicate, anche quelle che possono sembrare apparentemente poco utili o che si riferiscono a concetti che ritieni già consolidati. Non basta sapere a livello concettuale, **è fondamentale fare, sperimentare, praticare!**

Questo lavoro è frutto dell'esperienza acquisita in anni di formazione e dei modelli concreti appresi e rielaborati dai migliori formatori e trainer sulla scena internazionale.

Infatti il modello principale di riferimento che utilizziamo è la Programmazione Neuro Linguistica (PNL), disciplina dello sviluppo personale, nata negli Stati Uniti negli anni '70 ed ormai conosciuta in tutto il mondo per l'innovativa capacità di attivazione delle risorse umane, per l'approccio pratico, concreto, semplice e per i risultati immediati.

Inoltre ogni tipo di lavoro che proponiamo lo abbiamo testato prima direttamente su noi stessi e poi sviluppato e perfezionato sulle persone che a noi si affidano ottenendo **risultati straordinari!**

Riponendo fiducia in questo strumento e, seguendone i passi così come li abbiamo proposti, si rimarrà stupefatti dai progressi che ne conseguiranno.

E' probabile che al termine di ogni DVD venga voglia di approfondire ulteriormente determinati temi ed è per questo che abbiamo previsto anche un'ampia bibliografia dove potrete saziare la vostra sete di conoscenza al fine di proseguire questo percorso di crescita e di miglioramento personale.

Ora che sapete come utilizzare al meglio questo manuale, vi auguriamo buon viaggio!

Danilo Carboni

*Formatore di PNL e Business & Personal Coach*

## 1° DVD

### - CIO' CHE DEVI SAPERE SULLA COMUNICAZIONE -

*“L'ultimo passo della ragione, e' il riconoscere che ci sono un'infinita' di cose che la sorpassano.» (Pascal)*

#### 1. Le fondamenta della comunicazione

Salve e benvenuti!

Questo è il primo dei tre DVD che compongono la collana di **“comunicare magicamente”!**

Vi è mai capitato di sentire parlare una persona e rimanere affascinati dal suo modo di comunicare?

Vi sarà certamente capitato anche di provare la sgradevole sensazione di essere costretti ad ascoltare qualcuno e che non vi piaceva come si relazionava con voi!

Tutti abbiamo ben chiare in mente le cose che ci piacciono e quelle che non ci piacciono, la domanda è una sola: cosa è che rende un modo di comunicare piacevole, interessante e persino divertente ed un altro invece noioso, antipatico, ansiogeno?!?

Quello che intendiamo fare in questo primo DVD è capire innanzitutto perchè avvengono determinate cose e nello stesso tempo individueremo quelli che sono i meccanismi di funzionamento di un'efficace comunicazione e di un'inefficace comunicazione.

Prima di tutto è importante chiarire un concetto di base: ***non si può non comunicare.***

Ogni comportamento infatti è comunicazione; pensate ad una tipica situazione su un qualsiasi mezzo pubblico. Le persone non si conoscono e non parlano tra loro, eppure nei loro sguardi, nel loro modo di muoversi, trasmettono il loro stato d'animo, i loro pensieri, quindi in qualche modo comunicano!

Infatti a volte riusciamo a percepire che tipo di messaggio stia ricevendo una persona mentre legge un messaggio al cellulare, pur non

conoscendone il contenuto, ma semplicemente osservando con attenzione la sua espressione.

Non solo è impossibile non comunicare, ma ogni cosa facciamo, o non facciamo, provoca comunque una reazione nell'altro!

Questa reazione o risposta si chiama in gergo tecnico "**feedback**".

Immaginate due amici che si incontrano per strada: il primo saluta il secondo e quest'ultimo, distratto da altri pensieri, risponde senza troppo entusiasmo. Molto probabilmente il primo reagirà a questa risposta di saluto interpretandolo in una determinata maniera e chiedendo all'altro: "*c'è forse qualcosa che non va...?*"

Dunque ogni nostro atteggiamento, ogni nostro modo di comunicare genera inevitabilmente una risposta, un feedback.

**La responsabilità** di questo feedback è la nostra perché è frutto del nostro modo di comunicare e non dell'altrui modo di interpretare.

Se non ci assumiamo "in primis" la responsabilità di ciò che avviene sarà molto difficile che lo faccia il nostro interlocutore. Infatti il primo passo per poter condurre una comunicazione efficace, al contrario di quello che comunemente si pensa, è assumersi per primi la responsabilità del processo comunicativo.

Se dicessimo ad un'altra persona: "*non mi hai capito*" automaticamente attribuiremmo all'altro l'insuccesso della nostra comunicazione e ciò comporterebbe una duplice reazione: noi difficilmente ci sforzeremo di trovare frasi più appropriate per esprimere il nostro pensiero perché daremo per scontato che qualsiasi cosa possiamo dire probabilmente l'altro non capirebbe; nello stesso tempo il nostro interlocutore, avendo dato per scontato la sua incapacità di capire, non sarà ben disposto ad ascoltarci con più attenzione.

Ma se noi invece dicessimo: "*non mi sono spiegato bene, provo a farlo meglio*" allora si capovolgerebbe la situazione, ed entrambi, anziché perdere energie nel dimostrarci l'un l'altro le nostre ragioni, chi ha torto e chi ragione, ci impegneremo nella stessa direzione di una maggiore e vicendevole comprensione.

***“Il significato della comunicazione non sta nell’intenzione ma nel risultato che se ne ottiene!”***

Le strade che portano all’inferno sono lastricate di buone intenzioni...

Le intenzioni infatti non sono sufficienti; se vogliamo innescare un processo di miglioramento costante della nostra comunicazione dobbiamo pensare in termini molto più concreti di risultati.

Immaginiamo di voler conquistare una persona e di fare di tutto per piacerle ed apparire ai suoi occhi nella maniera migliore. Quando ci presentiamo però la persona non ci degna di uno sguardo e malgrado tutte le belle parole che spendiamo nei suoi confronti sembra rifiutarci.

Potremmo pensare che questa persona non sa apprezzare il nostro interesse, la nostra buona volontà e le nostre intenzioni positive, ma così facendo non cambieremmo la realtà del suo rifiuto.

Probabilmente invece chiedendoci cosa abbiamo fatto che non ha funzionato con quella persona, ci metteremo nella giusta direzione per capire realmente le sue esigenze, avere una visione più ampia e trovare una chiave diversa per conquistarla.

Questa è la differenza tra chi è concentrato sulle proprie buone intenzioni e chi invece è costantemente attento al risultato delle proprie azioni.

Tenuto conto di questi primi presupposti fondamentali della comunicazione, rimangono comunque delle domande a cui dare una risposta:

*Perché anche se siamo animati dalle migliori intenzioni spesso non riusciamo ad ottenere una buona relazione con gli altri?*

*Perché si generano conflitti tra noi ed i nostri interlocutori?*

*Perché spesso il nostro stato emotivo sfugge al nostro controllo?*

*E’ possibile controllarlo?*

*Come fare per modificare in meglio tutto questo?*

## **Esercitazioni**

Cominciamo dalle cose più importanti!

Tutto ciò che faremo in seguito non solo non funzionerà, ma non avrà senso se non mettiamo in pratica sempre queste prime regole fondamentali:

### **1. Esercizio**

Prestiamo attenzione al feedback!

Nelle nostre conversazioni quotidiane cominciamo a fare caso alle reazioni comunicative che provochiamo.

### **2. Esercizio**

Assumiamoci la responsabilità di ciò che accade anche quando la cosa non ci piace, avendo la consapevolezza che solo in questo modo avremo l'opportunità di migliorarci per diventare degli ottimi comunicatori!

Abituiamoci a dire:

*“non mi sono spiegato”, anziché “non hai capito”*

Abituiamoci a pensare:

*“se non sono riuscito ad ottenere quello che volevo, devo semplicemente cambiare strategia comunicativa”*

Responsabilità vuol dire “abilità di risposta”. Nella comunicazione chi ha più modi di rispondere, quindi più scelte, è vincente!

### **3. Esercizio**

In tutto questo ricordiamoci sempre che non è importante la nostra intenzione, per quanto buona, ma il risultato che riusciamo ad ottenere.

Controlliamo costantemente cosa accade quando comunichiamo con gli altri e al termine chiediamoci: era quello che volevo ottenere? Se sì, siamo sulla buona strada, se no, dovremo reimpostare il nostro modo di comunicare.

## 2. L'Infinito della comunicazione

Nel primo capitolo abbiamo parlato della comunicazione come un processo circolare e non lineare come spesso si è portati a pensare. Il mittente invia un messaggio al ricevente e torna indietro una risposta, ma in realtà il processo non finisce qui, continua.

Infatti quella risposta genera una nuova reazione di risposta che ne produce un'altra ancora e così via, creando un vero e proprio *infinito comunicazionale* che può essere generativo di risorse o degenerativo!

Non solo, in questo infinito subentrano alcuni concetti chiave che ci sarà utile conoscere bene prima di passare alla parte più operativa del nostro videocorso.

Uno di questi aspetti chiave è sintetizzato in uno dei postulati più famosi e fondamentali della comunicazione umana: **la mappa non è il territorio!**

Questa metafora sintetizza in modo lampante un concetto che ci condiziona fortemente nella nostra vita e le nostre relazioni; la “mappa” infatti consiste nel nostro modo di rappresentarci la realtà nella quale viviamo che nella metafora è definito “territorio”.

Le difficoltà di comunicazione tra esseri umani in generale, nascono proprio dalla cattiva interpretazione della mappa altrui e dalla confusione in cui tutti incorriamo tra il modello della nostra realtà (la mappa) e la realtà stessa!

Facciamo un esempio: è una domenica d'estate e piove...

Probabilmente se avevamo in mente di passare una bella giornata al mare rimarremo delusi e non esiteremo a definire quella giornata di pioggia come pessima, negativa e sfortunata!

Per un contadino che non vede pioggia da diverse settimane, oppure ha appena seminato, quella apparirà come una giornata fantastica, fortunata, benedetta da Dio!

Qual è la realtà? Chi ha ragione?

Possiamo dire che l'unica cosa oggettiva è il fatto che quel determinato giorno piova.

Ma quello su cui ci scontriamo è generato dalla nostra rappresentazione di quella giornata che differirà necessariamente da quella di tutti gli altri. Infatti ognuno di noi ha una propria, personalissima idea del mondo che lo circonda, il problema è che spesso tende a considerarlo l'unico possibile, come se fosse l'unica vera realtà!

Facciamo un altro esempio: organizzate una vacanza con gli amici. Voi siete convinti di aver fatto la cosa migliore prenotando in un bellissimo albergo, pieno di comfort e a due passi dal mare.

Sembrerebbe tutto perfetto, solo troppo tardi vi accorgete che i vostri amici avrebbero preferito una vacanza diversa, più a contatto con la natura, più economica e con la possibilità di non essere legati ad un posto fisso.

Probabilmente ognuno di voi si sarà fatto un'idea della propria vacanza ideale e si troverà più o meno d'accordo sul tipo di vacanza precedentemente descritta o su quella che invece sogna di fare.

Saremo comunque tutti quanti d'accordo che non esiste una risposta giusta ed una sbagliata, ma semplicemente punti di vista o mappe diverse!

Che tipo di significato diamo ad una giornata di pioggia, ad una vacanza e ad ogni cosa con cui interagiamo?

Dunque la mappa non è altro che la nostra **rappresentazione interna** della realtà (**R.I.**) che costruiamo dalla nostra esperienza, mentre il territorio è la **realtà esterna** (**R.E.**) o oggettiva a cui però nessuno di noi ha possibilità di accedere direttamente, possiamo quindi affermare che **R.E. ≠ R.I.**

Inoltre, la nostra mappa o R.I. per essere comunicata deve essere espressa verbalmente attraverso una nuova rappresentazione che differisce ancora di più da quella originaria, dove vengono applicati ulteriori filtri quali **cancellazioni, generalizzazioni e distorsioni linguistiche** che trasformano la realtà comunicata o **rappresentazione linguistica** (**R.L.**) rendendola molto diversa dalla R.E. come riportato qui di seguito: **R.E. ≠ R.I. ≠ R.L.** Notiamo ora la profonda lontananza tra la realtà dei fatti e la nostra traduzione linguistica!

Pensiamo ora al contadino di prima:

**R.E.** Sono 2 mesi che non piove, l'acqua nelle riserve idriche scarseggia e non riesce ad irrigare adeguatamente i suoi campi di pomodori che stanno soffrendo il caldo.

**R.I.** Il contadino pensa tra sé e sé il futuro possibile continuando di questo passo, immagina i campi distrutti dalla siccità, la sua economia familiare messa in grave pericolo e comincia a chiedersi come potrà fare per andare avanti, provando un misto tra rabbia e rassegnazione.

**R.L.** Rivolgendosi ad un amico potrebbe dire: “sai, ogni anno va **sempre peggio**, il raccolto è **semidistrutto** e **sono certo** che non ce la faremo a superare il prossimo mese! Non ce la faccio **più**, sono **proprio** stanco di questo dannato lavoro che crea **solo** preoccupazioni e **nient’altro**.”

E’ facile rendersi conto quanto la R.L. del contadino, seppure comprensibile, sia nettamente distorta rispetto alla realtà iniziale dei fatti.

Ecco che il nostro infinito della comunicazione può diventare una spirale di errori nella trasmissione del messaggio come nel gioco del telefono senza fili in cui si sviluppano un tale numero di fraintendimenti a catena che alla fine ci si può perdere.

\* \* \*

Ora goditi il filmato che troverai nel secondo capitolo del 1° DVD.

Quello che accade in questo filmato è un vero problema se non ci si accorge per tempo di cosa sta accadendo...

\* \* \*

Nel prossimo capitolo scopriremo come creiamo il nostro modo di rappresentarci la realtà.

## Esercitazioni

Anche in questo capitolo siamo di fronte a dei principi della comunicazione su cui è il caso di riflettere e lavorare. Pensate ad uno sportivo professionista di calcio quanto si sofferma sui fondamentali esplorando ogni possibilità di tiro o di dribbling prima di diventare un vero campione, o a quanto un pianista possa esercitarsi sulle tecniche di “cadute”, di “scale”, prima di diventare un maestro!

## **1. ESERCIZIO**

Divertitevi a confrontare con i vostri familiari, amici, colleghi di lavoro, ecc. l'idea che avete su alcuni concetti chiave quali “amore” e “lavoro”, attraverso una serie di aggettivi che li definiscano.

Vi accorgete di come alcuni pensino al lavoro in termini di “passione, crescita, gratificazioni, guadagno” ed altri in termini totalmente opposti come “fatica, sacrificio, noia, stress” così come per il termine amore, e ... ne scoprirai delle belle!

## **2. ESERCIZIO**

Fate caso a come spesso mentre parlate create dei modelli linguistici molto differenti dalla realtà e come spesso questi siano la vera causa delle difficoltà di comunicazione.

Riflettete in particolar modo su parole che assolutizzano la realtà generalizzandola: “*sempre, mai, ogni volta, tutti, è così, la verità è..., ecc.*”, e sostituitele con “*molto spesso, di rado, diverse volte, molti, è possibile che..., è probabile che..., ecc.*”