

Indice

Prologo

Sguardo panoramico

Ognuno è un pianeta a parte

Gli inciampi relazionali: perché stare con gli altri è difficile

Il potere del linguaggio e il vortice mentale

Come (non) farsi male con le parole e guadagnarsi la fiducia

Armi a doppio taglio: i sottintesi

I principi per comunicare in modo autentico e costruttivo

Gli strumenti di comunicazione per esprimersi e connettersi

Gli strumenti di comunicazione per dialogare, evitare la negatività e creare accordi

- Ascoltare e domandare

- Fare scelte linguistiche appropriate

- Meta-comunicare

- Riformulare

- Apprezzare e criticare

- Comporre il conflitto

Epilogo

Riferimenti bibliografici per approfondire

Prologo

“Sì certo, ma dovevi dirmelo prima...”

“Mi dispiace, non è come dici tu...”

“D’accordo però...”

“Fammi finire, mi interrompi sempre...”

“Da parte tua non è corretto agire così...”

“Ma allora non vuoi capire...”

“Avresti dovuto saperlo...”

“E’ inutile, non mi ascolti; quante volte te l’ho già detto?”

“Non diciamo sciocchezze, per favore...”

“Hai fatto un buon lavoro, però devi essere più veloce...”

“Vi avevo già detto che domani non potevo, evidentemente ve ne siete dimenticati...”

“Tanto per cambiare sei in ritardo...”

“OK ma adesso parliamo dei veri problemi...”

“Ti piaccia o no, le cose stanno così...”

“Sarà anche come dici tu, secondo me invece...”

“Dici sempre le stesse cose...”

“Il problema è che sei il solito egoista...”

“Non ti puoi permettere di parlarmi in questo modo...”

“Il tuo discorso non sta in piedi e adesso te lo dimostro...”

“Se tu fossi onesto, non mi diresti questo...”

“Sei riuscito ancora una volta a dimenticarti di spedire la corrispondenza...”

“Ora non farla tanto lunga per una sciocchezza del genere...”

“Da te mi aspettavo di meglio...”

“Non è colpa mia se non riesci a organizzarti...”

“Se non la smetti, ti accorgerai delle conseguenze...”

“Sarebbe meglio che tu ordinassi la documentazione, invece di perdere inutilmente tempo a telefonare...”

“Almeno potresti metterti avanti con la contabilità, visto che, come sempre, sei indietro su tutto...”

“Non lo so, vedi tu, fai come credi, tanto fai comunque di testa tua...”

“Secondo me hai dei problemi, ma non vuoi ammetterlo...”

L’elenco potrebbe essere molto lungo.

Fraasi pronunciate e sentite pronunciare centinaia di volte, da tutti noi.

Fraasi normali e doverose in certi frangenti, specie se qualcuno “ci fa arrabbiare” e non si “comporta come dovrebbe”? Cosa ne pensate?

Mettetevi nei panni di chi le riceve. Che effetto vi fanno?

Sono parole che invitano alla cooperazione e comunicano rispetto?

A me sembrano parole che nella migliore delle ipotesi allontanano, nella peggiore fanno scontrare o progettare la vendetta. Se vi soffermate, vi accorgete che sono funzionali all'attacco/contrattacco, giudicano, interpretano, accusano, etichettano, insinuano, colpevolizzano, mirano a dominare, intimorire e svilire.

È come se gli altri fossero dei concorrenti da combattere con tutti i mezzi, nella logica ferrea vincitori o perdenti. Il presupposto di questo duello è pensare che la propria opinione sia "oggettivamente vera" e che gli altri "semplicemente" dovrebbero rendersene conto e darci ragione. Tutto sarebbe più facile e si eviterebbero inutili discussioni! Ma come mai le persone non lo capiscono?

Ecco come, senza neanche accorgercene, spesso concepiamo e agiamo la relazione con gli altri, specialmente quando ci sembra che una nostra esigenza sia frustrata, quando incontriamo impedimenti verso gli obiettivi, quando siamo a corto di energie e di tempo.

C'è un'altra possibilità.

Non si tratta di diventare "ingenui pacifisti a tutti i costi", di perdere in mordente e di farsi mettere i piedi in testa. Si tratta di saper scegliere e dosare le parole, con consapevolezza, responsabilità e rispetto.

Consapevolezza del contesto, degli effetti del linguaggio, delle proprie e altrui emozioni.

Responsabilità sulla riuscita della comunicazione.

Rispetto di sé e dell'altro.

Di tutto ciò si occupa questo breve libro. Il motivo per occuparsene è che la nostra esistenza, in gran parte, è il risultato del modo di relazionarci col prossimo nelle varie situazioni.

Meglio farlo appropriatamente, tessendo relazioni autentiche e costruttive.

È una questione molto importante per tutti, tutti i giorni: lavoratori, dirigenti, imprenditori, insegnanti, genitori, medici, infermieri, studenti.

Si tratta di ascoltare e osservare gli altri, impegnarsi a comprendere, esprimere in modo chiaro e franco pensieri ed emozioni, impiegare correttamente le risorse del codice linguistico, accogliere e confrontare le differenze, evitare e/o comporre il conflitto.

Oggi, in tutti gli ambiti, c'è un grande bisogno di persone capaci di collaborare e comunicare con chiunque, di entrare rapidamente in sintonia con soggetti anche assai diversi per tratti di personalità ed estrazione socio-professionale, di affrontare il contraddittorio promuovendo la sintesi consensuale.

La nostra vita è impregnata di comunicazione e di essa siamo tutti artigiani: i nostri attrezzi di lavoro sono le parole¹. Come fanno i bravi artigiani, dobbiamo scegliere l'attrezzo adeguato per ogni intervento, evitando di allearci con l'abitudine, la pigrizia, l'approssimazione e agli stati d'animo distruttivi. È attraverso la parola che il nostro pensiero si costruisce e poi si trasmette. Anche quando non parliamo, dentro la nostra testa, i pensieri prendono forma grazie alla lingua. Senza servirci delle parole non riusciamo a mettere in relazione ragionamenti diversi e a trarne deduzioni. Con le parole informiamo e veniamo informati sui fatti del mondo, con le parole creiamo e gestiamo i rapporti con i nostri simili.

Le parole possono essere carezze o pugni, proposte o comandi; possono emozionare e convincere oppure scatenare un netto rifiuto. Mettere insieme le parole giuste è un'arte sottile e potente, troppo spesso ignorata.

Attenzione. Essere abili nella comunicazione non significa apparire gentili e aperti per meglio approfittare degli altri, né porgere l'altra guancia, rinunciando alla difesa dei propri diritti o dei propri obiettivi, in nome della buona educazione e dei buoni rapporti.

Comunicare significa, invece, saper impiegare le risorse del linguaggio verbale (e non verbale), contenendo al minimo i costi psicologici e sociali dell'inevitabile diversità e conflittualità che esiste fra gli esseri umani.

Dato un certo linguaggio, comunicare essenzialmente consiste nel sintonizzarsi sulle differenze di significato e di rilevanza che le persone attribuiscono a obiettivi, ruoli, responsabilità, priorità, regole, interessi, idee, problemi, soluzioni, informazioni, atteggiamenti, comportamenti, valori.

Sembrerebbe cosa ovvia e automaticamente conquistabile, da affidare al semplice buon senso.

La nostra esperienza è invece costellata di fraintendimenti e conflitti che rendono difficile e instabile la vita di relazione, dalla famiglia, al condominio, al lavoro, alla comunità sociale intera.

Avviare e mantenere relazioni positive è tutt'altro che scontato, specialmente quando si è stanchi, si va di fretta e ci si confronta con differenze di carattere e cultura (cioè quasi sempre).

Ecco perché vale la pena studiarci sopra e allenarsi a nuove modalità di comunicazione.

Una cosa è certa: l'impegno verrà ampiamente ripagato. Guadagnerete in lucidità, stabilità emotiva e autorevolezza. Buon proseguimento!

¹ Accanto alle parole, come noto, agiscono gli elementi non verbali della comunicazione.