

Un saggio sui sistemi più utili per trasmettere messaggi

Le tecniche della Pnl per la comunicazione

Oggi si lavora freneticamente con *smartphone*, *e-mail*, *iPad* e così via. Cresce la tecnologia ma si riduce la capacità di comunicare. E, così facendo, si logorano i rapporti tra le persone, che finiscono per odiare il proprio mestiere e i propri colleghi. *Comunicare con la PNL* - Per avere successo nel lavoro con la PNL e le tecniche di comunicazione non verbale, scritto da Antonio Meridda e Fabio Pandiscia per FrancoAngeli, insegna a comprendere gli altri per comunicare davvero e al meglio, per avere successo nel proprio lavoro (e non solo). Del resto, se migliora la comunicazione, migliorano le relazioni con gli altri. E, se i rapporti con gli altri si sciogliono, si ottengono sia benefici diretti (come riuscire

a lavorare meglio e di più, o ottenere aumenti di stipendio), sia benefici indiretti (ad esempio, si potrà godere della compagnia dei colleghi e vivere con più serenità). Nel prezioso volume sono indicati i sistemi più pratici e utili per capire i colleghi, compresi quelli del sesso opposto, è possibile interpretare il linguaggio del corpo e presentarsi nel modo più corretto ed efficace, si impara a capire chi si ha davanti - italiano o straniero che sia - per evitare *gaffe* e poter sfruttare meglio la situazione. Perché una buona comunicazione è la base per relazionarsi con successo.

FABIO TRAVERSA

Comunicare con la PNL
Per avere successo nel lavoro con la PNL e le tecniche di comunicazione non verbale

Autore: Antonio Meridda e Fabio Pandiscia

Editore: FrancoAngeli

Collana: Trend

Pubblicazione: 1a edizione 2011

Numero di pagine: 192

Prezzo: € 19



L'intervista – Antonio Meridda, personal coach

“Ecco nuovi modelli per evitare le gaffe”

Antonio Meridda, formatore di PNL, esperto di linguaggio del corpo, comunicazione avanzata ed efficace, è autore di diversi libri sulla comunicazione. *Personal coach*, giornalista scientifico e collaboratore (con Fabio Pandiscia) nella scuola *Formamentis*, ha pubblicato (con Pandiscia) *Prova a mentirmi. Imparare il linguaggio del corpo per capire gli altri* (2011).

Com'è nata l'idea del libro e a quale pubblico si rivolge?

“Il libro illustra come si comunica al lavoro a tutti i livelli e si rivolge a chi non ha ricevuto un'adeguata istruzione sulla comunicazione con i superiori, i sottoposti o i colleghi. Obiettivo: istruirlo su come svolgere al meglio l'attività utilizzando nuove tecniche, puntualmente illustrate nel volume. Io e Pandiscia siamo esperti di comunicazione avanzata (dal linguaggio del corpo alla comunicazione non verbale) e in questa nuova ‘creazione’ abbiamo riportato esempi pratici, disegni e confronti con i popoli di altri Paesi con cui gli italiani sono particolarmente a contatto: dall'Europa alla Cina, dal Giappone agli Stati Uniti d'America fino al Brasile e all'Argentina”.

Dal confronto cosa emerge? Siamo consapevoli del linguaggio del corpo?

“Del nostro sì, di quello degli altri no. Spesso gli italiani sono ‘abili’ a fare *gaffe* terrificanti. Ciò è dovuto al fatto che nel nostro Paese il linguaggio del corpo è fondamentale per esprimersi (gli unici che non lo usano quando parlano sono i conduttori dei tg). Nel 1977 Desmond Morris, considerato il massimo esperto del linguaggio del corpo, diceva che, se a un italiano si legano le braccia dietro la schiena, è come legargli la bocca perché non può più ‘parlare’. Per altri popoli non c'è quest'importanza. Inglese, americani, tedeschi fanno pochissimi gesti e con loro è opportuno limitare la gestualità: il muovere le mani è quasi considerato un'aggressione”.

Quanto le tecnologie stanno influenzando la capacità di comunicare?

“In senso positivo perché è possibile comunicare a tutti i livelli (si può parlare con il mondo a un costo identico a quello che spendiamo per interagire con il vicino di casa). In senso negativo perché non si esplicita il linguaggio del corpo, sostituito allora da *emotions* ossia faccine che rendono l'idea del tono con cui si sottolinea qualcosa”.

Da personal coach le è capitato qualche episodio curioso legato al linguaggio del corpo?

“A livello personale non ho avuto problemi di comunicazione perché ho sempre avuto contatti con italiani. Di sicuro, però, li osservo molto attentamente e noto spesso alcune *gaffe* marcate. Mi sono anche imbattuto in un americano e in un giapponese che colloquiavano: quando il primo faceva un passo indietro per allontanarsi il secondo si spostava per avvicinarsi perché, come l'italiano, è abituato a parlare a breve distanza. L'effetto era quello di un ballo”.



ANTONIO MERIDDA



Il “bacio” tra Asia e Sud America

Gestualità e riti degli altri popoli



Offendere gli altri popoli o essere fraintesi è così semplice che sembra impossibile trovare un'intesa. Nel libro vengono riassunti alcuni gesti dei popoli. E così è ricordato che in Paesi come India, Corea e Vietnam è considerato molto maleducato toccare la testa di qualcuno perché questa è la sede del settimo *chakra*, ovvero la base dell'energia. In Grecia, ex Jugoslavia, Turchia, Iran e Bulgaria “no” si fa con la testa da giù a su e “sì” oscillando da una parte all'altra. In alcune zone della Grecia, per indicare “sì” e “no”, si danno dei colpetti con la testa: verso l'alto è “no”, verso il basso è “sì”. In India dondolare la testa è il segnale per indicare attenzione. In Polonia toccarsi con un dito indica che si invitano gli amici a bere insieme. In Bolivia battere una mano sulla nuca vuol dire che si è contenti. In Australia l'occholino, se rivolto a una donna, è un gesto volgare e maleducato.

In Perù alzare all'improvviso le sopracciglia significa che si vogliono dei soldi. Quanto ai baci in molte zone dell'Asia non si danno mai in pubblico, in alcuni Paesi del Sudamerica è permesso scambiarseli solo tra uomini sulle guance e indicare “pace”; come saluto in Europa c'è un bacio per parte, in genere sulla guancia, in America Latina un solo bacio, in Russia tre baci sulle guance altrui, in Medio Oriente baci veri e propri sulle guance. Schiacciare le labbra come se si stesse dando un bacio in Europa è volgare se fatto da un uomo verso una donna, in Messico è usato per richiamare l'attenzione del cameriere, nelle Filippine è utilizzato dagli ambulanti per richiamare i clienti. E sputare? In Cina è considerato normale mentre è ritenuto orribile usare un fazzoletto. Davvero curioso come tutte le consuetudini precedenti.

Quanto conta una buona ed efficace presentazione

L'essenzialità dei modi nel primo incontro

“L'abito fa il monaco”, diceva Manuel Fontoni nel film *Borat*. E probabilmente aveva ragione. Capita molto spesso di giudicare qualcuno “a pelle” o di provare per istinto simpatia o ribrezzo per un soggetto. Di sicuro ciò che conta è la presentazione. È provato che i primi due minuti di un incontro (alcuni sostengono addirittura 20-30 secondi) condizionano le emozioni, i pensieri e il giudizio che ognuno di noi si fa dell'altro. E un'importante assioma della comunicazione afferma che “non hai mai una seconda occasione per dare una buona prima impressione”. Nel libro si sottolinea che il gesto più osato in Occidente per presentarsi è darsi la mano. A seconda di come è data la mano esprime dominanza, sottomissione, uguaglianza, timidezza, sicurezza, virilità, prepotenza. Segue l'esibizione del biglietto da visita. Di certo le persone che vanno d'accordo tendono a comportarsi in modo simile: camminano alla stessa velocità, assumono lo stesso ritmo, lo stesso linguaggio del corpo, a volte anche gli stessi abiti. Questo comportamento è definito “eco gestuale”.

La mente è predisposta, in poche parole, a fare quello che fanno gli altri che si ritengono simili. E così un ottimo e semplice modo di fare amicizia o legarsi a qualcuno è usare la tecnica del ricalco. Il segreto di un'ottima presentazione sta, allora, nell'attenzione che si rivolge all'altro. Spesso, invece, si fa l'esatto contrario e il risultato è drammatico: c'è chi dimentica anche il nome dell'interlocutore. Ognuno, poi, ha un proprio spazio personale privato. Gli scienziati definiscono la gestione di tale spazio con il nome di *prosemica*, scienza che si occupa di capire quanto misurano e come funzionano questi spazi. Mentre è bello abbracciare il proprio partner e stare a stretto contatto con lui/lei la cosa non è la stessa quando bisogna stare in ascensore assieme ad altre 4 persone sconosciute. Questa è una classica violazione *prosemica*. Avvicinarsi o allontanarsi di colpo è un segnale molto potente. Il primo indica che piace ciò che l'altro dice o fa, il secondo che non si è d'accordo o non piace quella persona. Uomini e donne, inoltre, hanno una diversa bolla: le donne più larga ai lati, gli uomini più ampia sul fronte. Quindi, quando si parla con un uomo, è bene non stargli proprio davanti, specie se si è uomini, perché questo gesto è minaccioso e poco gradito. Meglio mettersi a 45 gradi rispetto a lui. Con una donna è più indicato occupare la posizione diretta di fronte per non apparire sfuggente e poco sincero se ci si posiziona di lato. Le donne tendono ad avere una bolla meno sviluppata di quella maschile e a parlare a una distanza inferiore. Eppure sono molto sensibili a ogni invasione, specie se da parte di un uomo.

Ma cosa serve per comunicare? La fonte (colui che parla), la codifica (il codice usato dalla fonte per trasmettere il suo messaggio), il canale (il mezzo usato per comunicare, per esempio le parole, un cartello, un'espressione del viso), la decodifica (l'interpretazione del messaggio da parte del ricevente) e il ricevente (colui che riceve il messaggio).

ft.

ft.

ft.