



## Relazioni allo specchio

Chiara Lupi

12 giugno, ore 9.20. Sto per avviare i lavori di un evento. La sala si riempie, tra qualche minuto darò il benvenuto ai partecipanti. Un po' di tensione c'è sempre, ma eventi esterni, a volte, acuiscono un normale stato di ansia. L'idraulico infatti deve passare da casa per una riparazione. Nei giorni precedenti aveva stazionato da noi per un lungo lavoro: arrivava al mattino e se ne andava la sera. In casa ci sono i miei figli: gli aprono la porta ed escono, danno per scontato si tratterrà a lungo. Peccato che il solerte artigiano finisca subito e si trovi chiuso dentro. Quindi scatta la telefonata, non rispondo. Arriva il messaggio, guardo con la coda dell'occhio: "Sono chiuso in casa, i tuoi figli sono usciti". Nel momento in cui si prefigura il reato di sequestro di persona devo occuparmi del mio lavoro. Ed è quel che faccio, con relativa serenità. Fortuna vuole che Roberto Rasia abbia pubblicato da poco il suo nuovo libro *I trucchi della comunicazione efficace* e, avendo avuto il tempo di leggere il capitolo 2, ho potuto sperimentare la concentrazione immersiva. L'autore sostiene non vi sia nulla di magico, ma chiudere le porte a qualsiasi pensiero non ha nulla a che fare con quanto stiamo facendo e potenzia le nostre performance. Un esercizio non facile: i momenti di attenzione sono parentesi all'interno di una bolla distraente fatta di cellulari, social network, notifiche... Ma torniamo a noi. L'evento finisce e guardo il cellulare. I miei figli, rientrati dopo colazione, hanno rimesso in libertà il malcapitato. Purtroppo la mia lettura del libro si era fermata al secondo capitolo e, una volta a casa, è scoppiata una 'rissa' degna delle migliori tradizioni western. Se avessi letto il capitolo 21 avrei avuto gli strumenti per gestire diversamente un evento banale -l'arrivo di un idraulico in mia assenza- evitando l'inutile dispersione di energie che una colluttazione con due 20enni richiede. Il capitolo 21 era lontano, ma come sarebbe stata diversa la nostra giornata se la sera prima, invece di comunicare frettolosamente "Domani mattina viene l'idraulico", avessi detto: "Ragazzi, domattina arriva Ruggero per una riparazione, credo si trattenga poco, seguite voi la cosa". Semplice. Invece non è andata così e a distanza di mesi ho ancora in mente la litigata -furiosamente inutile- che si è scatenata. Roberto Rasia è un comunicatore e formatore esperto, lavora con le parole e ci fa riflettere sulla potenza del loro



uso, sulle potenzialità che racchiudono se solo cerchiamo di entrare consapevolmente in relazione con chi abbiamo di fronte. E qui entra in gioco la scienza e, con precisione, la scoperta dei neuroni specchio. Giacomo Rizzolatti ha scoperto che quando attiviamo un processo relazionale, non solo vediamo la persona, ma siamo in grado di sentire, e quindi condividere, le sensazioni di chi abbiamo di fronte. Come lo stesso Rizzolatti ci racconta nella Storia di copertina della nostra rivista, basta guardare per attivare gli stessi centri cerebrali che sarebbero coinvolti nel caso fosse il soggetto a compiere un'azione.

Roberto ha analizzato gli effetti, potentissimi, dei neuroni specchio nei processi di comunicazione e soffermarci sulla scoperta può esserci di grandissimo aiuto. Quando parliamo con un cliente, con un collega o discutiamo in famiglia siamo consapevoli del fatto che chi sta di fronte a noi può arrivare a provare le nostre stesse emozioni? Siamo consapevoli del fatto che la nostra disponibilità a entrare in relazione con l'altro viene percepita e determinerà le reazioni dell'altro? "La gentilezza crea fatturato", scrive pragmaticamente. Se è la scienza ad averlo dimostrato, dovremmo prendere le parole dell'autore molto sul serio. Il libro è un'esortazione a fermarci, ad abbandonare un atteggiamento schizofrenico mutuato dalle conversazioni in chat per entrare in una dimensione più pacata e riflessiva -"controllatevi", scrive- perché, oltretutto, il comportamento e il linguaggio ci consentono di prevedere le emozioni degli altri. Pensiamo a quanti conflitti potremmo evitare se solo fossimo più consapevoli degli effetti del nostro modo di comunicare. I device tecnologici ci consentono di spargere parole nella Rete, ma comunicare è un'altra cosa. Comunicare significa aprirsi all'altro, dedicargli tempo, attenzioni, testa e cuore. Chiunque può scrivere un messaggio su una tastiera. Pochi sanno creare una relazione empatica dalla quale trarre valore. Ma sono queste le relazioni che ci fanno crescere. E Roberto ci insegna a coltivarle.

Visita [www.dirigentidisperate.it](http://www.dirigentidisperate.it)  
il blog di Chiara Lupi!

