



# 1. LE REGOLE BASE DELLA COMUNICAZIONE:

Comunicare bene è sicuramente un'impresa non facile. Tutti noi infatti riteniamo di spiegare in modo chiaro ed esaustivo le nostre idee, purtroppo nella maggior parte dei casi non è così; ciò avviene per molti differenti motivi, ad esempio il fatto che ogni parola può essere interpretata in modi diversi, il contesto in cui ci si trova a comunicare influenza il modo in cui il messaggio viene recepito e ancora l'interlocutore ha un modo di assimilare le informazioni diverso dal nostro.

Poter migliorare la comprensione e la gestione della comunicazione risulta oggi più che mai fondamentale. Ecco allora di seguito alcuni suggerimenti pratici per iniziare a riflettere sul vostro modo di comunicare.

Alcune regole base della comunicazione sono:

- Ascoltare attivamente
- Evitare pregiudizi
- Porre sempre al centro il PROBLEMA e non la persona
- Evitare di utilizzare la seconda persona singolare (TU hai fatto, TU hai detto..)

Cerchiamo di capire insieme cosa significhino nella realtà i punti sopra indicati.

**L'ascolto** è la prima e più importante azione da imparare per poter migliorare la propria capacità di entrare in contatto con gli altri. Tutti noi abbiamo un infinito bisogno di ascolto, solo pochi però sono capaci per prima cosa di ascoltare a loro volta l'interlocutore. Ascoltare attivamente significa proiettarsi sull'altro, prestare attenzione non solo a ciò che dice ma a **COME** lo dice. Per poter fare questo è necessario attivare tutti i sensi e quindi sentire con le orecchie ma anche con tutto il corpo e osservare attentamente.

Provate ad esercitarvi nell'arte di ascoltare attivamente e scoprirete che spesso dietro alle parole si celano messaggi e bisogni che mai avreste immaginato!



#### ESERCIZIO:

Dedicate 5/10 minuti al giorno ad ASCOLTARE una persona tra quelle care che si trovano più vicine a voi. Sforzatevi di attivare tutti i sensi e annotate cosa riuscite a percepire di diverso. Ognuno di noi attiva più facilmente alcuni sensi. Quelli che faticate ad attivare saranno quelli da esercitare maggiormente in maniera selettiva. Se ad esempio notate che per ascoltare davvero dovete evitare di osservare, esercitatevi successivamente magari davanti al televisore ad osservare escludendo l'audio.

**Il pregiudizio** è spesso causa di fraintendimenti ed errori clamorosi in termini comunicativi. Quando incontriamo una persona per la prima volta in base alle poche informazioni che abbiamo e a COME si presenta a noi ci facciamo un'idea su di essa. L'impressione che si ha nei primi 3/5 minuti di conoscenza è in genere quella che ci si porta dietro per tutto il tempo successivo. Difficilmente si cambia la prima impressione a meno che la persona non compia azioni clamorosamente in disaccordo con quanto pensavamo di lei. Questo meccanismo istintivo che nella maggior parte dei casi funziona abbastanza bene a volte porta a commettere gravi errori. Se infatti imposto una comunicazione sulla base di un pregiudizio difficilmente riuscirò ad ascoltare attivamente la persona e a comprenderne davvero le ragioni.

#### ESERCIZIO:

Provate la prossima volta che vi capita una discussione con qualcuno che vi sta antipatico e con il quale siete in totale disaccordo a pensare che DAL SUO PUNTO DI VISTA ha ragione. Sforzatevi di mettervi nei suoi panni, cercate di capire davvero come la pensa e solo dopo formulate dei giudizi. Non è facile ma potete provarci, solo il tentativo porterà già dei progressi nel vostro modo di comunicare con quella persona.

N.B. evitare il pregiudizio NON significa che si debba andare d'accordo con tutti. E' necessario però comprendere davvero prima di giudicare e/o etichettare una persona; inoltre purtroppo o per fortuna ci troviamo spesso di fronte a persone con le quali dobbiamo avere a che fare per forza pertanto che lo vogliate o no dovete trovare il modo di comprenderle.

Farlo sarà vantaggioso per voi perché se riuscite a comprendere gli altri potete anche gestire in modo migliore le situazioni in cui essi sono coinvolti.

In genere la comunicazione funziona abbastanza bene fino a quando non ci si trova di fronte ad un **problema**.



Quando qualcosa va storto si cerca spesso di trovare un responsabile sul quale poi saranno scaricate critiche e giudizi. Questo atteggiamento sicuramente normale e comprensibile ha però due difetti: sprecate energie che non vengono utilizzate per la risoluzione del problema e compromettete il rapporto con la persona che ha commesso l'errore.

Tra le regole base della comunicazione abbiamo visto che è meglio mettere al centro della discussione il PROBLEMA, sospendendo il giudizio sulla persona che lo ha creato. Colui il quale è stato causa di errori o problemi, se non viene additato, è più probabile che si attivi per trovare nel minor tempo possibile una soluzione. Diversamente il "colpevole" cercherà di giustificarsi, di scaricare la colpa facendovi arrabbiare ancora di più e senza che entrambi lavoriate per porre rimedio a quanto accaduto.

#### ESERCIZIO:

La prossima volta che nel vostro ufficio o in casa qualcuno dimentica di fare qualcosa o commette un qualsiasi errore anziché dire "tu dovevi fare quella cosa..." provate a dire "c'era quella cosa da fare che però non è stata ancora fatta..." E provate a vedere come reagisce chi avrebbe dovuto occuparsene!

Imparare a gestire in modo efficace piccole tecniche di comunicazione vi aiuterà molto sia in famiglia che sul lavoro.

Per concludere questa prima parte legata ad alcune tecniche per migliorare la comunicazione soprattutto nei momenti problematici vi suggerisco quella che viene chiamata TECNICA DELL'AVVOCATO DELL'ANGELO.

Questa tecnica si basa su un principio fondamentalmente semplice: quando trovo un apparente modo per dare ragione ad un interlocutore con cui sono in disaccordo è più probabile che mi stia ad ascoltare e che insieme si possa trovare una qualche forma di compromesso.

Mi spiego meglio: se di fronte a voi avete una persona che dice cose sulle quali dissentite pienamente, trovate un dettaglio anche piccolo sul quale poter essere in accordo.

Ad esempio potreste dire: " Sono d'accordo con te sul fatto che le nostre posizioni sono diametralmente opposte, **E** sono altresì convinto che possiamo trovare un ponte di collegamento tra i nostri differenti modi di vedere le cose".



Una simile espressione crea nell'interlocutore apertura perché inconsciamente ciò che recepisce è che gli avete dato ragione ("sono d'accordo con te"), il bello e difficile sarà poi stabilire COME creare il ponte. Se però foste partiti dicendo: "Non sono assolutamente d'accordo con te perché la tua idea è sbagliata su tutta la linea" difficilmente avreste avuto la possibilità quantomeno di cercare di costruire un collegamento o di trovare una posizione intermedia fra il vostro punto di vista e quello dell'interlocutore. Nell'esempio precedente ho evidenziato in rosso la "E" perché è fondamentale che impariate ad usarla al posto del "MA". Infatti il "MA" è avversativo e pertanto cancella quanto è stato detto in precedenza. Vanifichereste quindi l'effetto dell'affermazione precedente che aveva aperto uno spiraglio di comunicazione.



## 2. MODELLI DI COMUNICAZIONE:

Abbiamo appena iniziato ad approfondire le regole base della comunicazione efficace e penso che già sia chiaro che le componenti da considerare sono davvero molte. Prima di procedere oltre vorrei chiarire un concetto secondo me molto importante: la vostra comunicazione deve essere il più possibile serena e istintiva, libera da condizionamenti e pensieri. Le tecniche che discutiamo in questa breve dispensa sono semplicemente STRUMENTI da utilizzare all'occorrenza. Metodi efficaci che vi possono essere utili quando qualcosa si spezza, quando sembra di parlare un'altra lingua perché qualsiasi cosa si dice viene male interpretata. In quei momenti vi può essere utile se non quasi vitale comprendere e conoscere tecniche comunicazionali.

Detto ciò vorrei spiegare in modo semplice e sintetico due modelli di comunicazione molto utili:

**☒ MODELLO “SLOGAN”:** Questo modello sostanzialmente vi consiglia di creare sintonia con l'interlocutore pronunciando frasi generiche sulle quali sia praticamente impossibile non essere d'accordo. Questo procedimento è utile per predisporre l'altro ad ascoltarvi valutando il vostro punto di vista. Se ci pensate la maggior parte degli slogan pubblicitari crea ampio consenso con messaggi tendenzialmente generici che quindi vengono recepiti da moltissime persone di razze, culture, abitudini ed età diverse. Impariamo dunque un po' dai pubblicitari! Faccio un esempio pratico per rendere meglio l'idea di quanto si sta discutendo. Di fronte ad un genitore che lamenta problematiche scolastiche del figlio criticando il modo della scuola di gestirlo un docente può dire : “Entrambi siamo qui per accompagnare la crescita di suo figlio affinché sia educato, istruito e sostenuto”. Capite bene che su una frase del genere difficilmente un genitore potrà dissentire. La parte successiva è quella più interessante. Una volta aperta la mente dell'interlocutore bisogna stare attenti a non farla richiudere. Entriamo nell'ingresso del cervello in punta di piedi e cerchiamo di capire cosa si può fare insieme.

Il passo successivo pertanto potrebbe essere: “posto che siamo d'accordo su quanto detto prima, ritengo che ci si debba chiarire bene sulla strada da percorrere per raggiungere l'obiettivo che è comune”. Fatto questo docente e genitore sono positivamente predisposti per cercare di discutere in modo costruttivo. Certamente questa non è la “bacchetta magica” che come per incanto permetterà sempre di trovare soluzioni ottimali, di sicuro però è un modo per impostare una discussione evitando di chiudere immediatamente il canale di comunicazione.



☒ **MODELLO “PIGNOLO”**: Questo modello fa l’esatto contrario del precedente; anziché rimanere su livelli generali cerca di entrare il più possibile nel particolare. Spiego meglio cosa si intende: la nostra mente funziona in modo molto singolare; ogni giorno viene bombardata da milioni di informazioni, una parte di esse viene cancellata, la restante parte viene distorta, immagazzinata e generalizzata per creare l’esperienza. A volte questo meccanismo si inceppa e crea una esperienza sulla base di pochissime informazioni, generalizzando cose che magari sono capitate una sola volta. In casi simili è necessario riportare la persona a comprendere che le sue generalizzazioni sono errate. Facciamo un esempio pratico: di fronte ad un genitore che sostiene che nessuno è mai stato in grado di comprendere il figlio, che tutti i docenti che hanno incontrato erano ignoranti e superficiali sarebbe ideale iniziare a fare domande specifiche; ad esempio: “non ha MAI incontrato nessun docente che è riuscito nemmeno in parte a comprenderla?”. Probabilmente ad una domanda così specifica il genitore scaverà nella mente e troverà anche esempi di casi positivi in cui ha incontrato persone che lo hanno aiutato e compreso. Basta anche un solo episodio a cui aggrapparsi per iniziare a minare la convinzione limitante e poter aprire uno spiraglio di comunicazione.



### **3. MODELLI DI COMUNICAZIONE:**

Oltre ai modelli precedentemente illustrati, per migliorare la propria comunicazione è necessario accennare ai differenti stili che le persone possono utilizzare quando parlano e si relazionano. Riuscire ad individuarli e comprenderli è infatti fondamentale per poter strutturare messaggi che siano compresi pienamente dal nostro interlocutore e per evitare in parte fraintendimenti.

Ogni persona comunica attraverso i 5 sensi: vista, udito, tatto, gusto e olfatto. A seconda del contesto, delle preferenze, delle abitudini e del carattere ognuno generalmente predilige l'utilizzo in prevalenza di un senso piuttosto che un altro per dare e ricevere informazioni. Più precisamente ci sono persone che comunicano e ricevono prevalentemente attraverso la vista; sono cioè maggiormente colpite da ciò che possono vedere, immaginarsi, figurarsi piuttosto che da ciò che ascoltano. Altre invece prediligono l'ascolto e quindi sono attratte di più dal tipo di parole usate, dal tono e dal ritmo della voce dell'interlocutore. Infine c'è una ristretta cerchia di persone che prendono le informazioni attraverso quella che viene chiamata componente cenestesica, legata ai rimanenti tre sensi (tatto, gusto ed olfatto).

Posto che tutti abbiamo i 5 sensi quasi sempre attivi, il canale che preferiamo modifica sensibilmente il modo in cui comunichiamo ed interpretiamo le informazioni ricevute. Conoscere quindi le diverse modalità di comunicazione legate ai tre canali preferenziali è decisamente significativo per migliorare le relazioni.

Vediamo quindi nel dettaglio quali sono le principali caratteristiche dei tre canali preferenziali e come è possibile identificarli.

#### **CANALE VISIVO:**

Chi predilige il canale visivo è abituato a osservare quasi prima che ascoltare. Raccoglie le informazioni attraverso la vista, notando particolari, colori, luci, segni, espressioni, ecc. Queste persone in genere creano il contatto con l'interlocutore attraverso la vista, amano perciò guardare ed essere guardati negli occhi.

Quando questo non avviene provano una sensazione di sospetto o scarsa fiducia. Inoltre proprio perché creano il contatto con la vista amano mantenere libero il loro spazio vitale; si sentono dunque a disagio se l'interlocutore si avvicina troppo a loro.



Altra caratteristica importante delle persone con questo canale preferenziale è che parlano molto velocemente poiché quando raccontano in genere parlano di ciò che immaginano. E' come se "vedessero" un film e lo dovessero in contemporanea raccontare. Nel parlare gesticolano molto tenendo le mani verso l'alto. Infine è caratteristico di questo stile comunicativo rivolgere spesso lo sguardo in alto alla ricerca delle immagini e dei pensieri che poi andranno a raccontare. Nel loro lessico sono presenti spesso espressioni, modi di dire e predicati che rimandano alla sfera visiva.

### **CANALE Uditivo:**

Le persone con questo canale preferenziale sono molto sensibili al suono. Tono e ritmo di voce sono molto importanti per loro. Quando devono richiamare alla mente un ricordo in genere mantengono lo sguardo sulla linea dell'orizzonte e spostano gli occhi verso destra o sinistra inclinando la testa verso l'orecchio preferito. Per quanto riguarda la gestione degli spazi, le persone con questo canale diversamente dalle precedenti non si sentono infastidite se l'interlocutore si avvicina. Difficilmente però si avvicinano o guardano negli occhi l'interlocutore, prestano però molta attenzione alle parole utilizzate. Infine nel loro lessico ricorrono spesso predicati, modi dire, espressioni che rimandano alla sfera uditiva.

### **CANALE CENESTESICO:**

Questo canale preferenziale è tipico di persone che prediligono il FARE, le sensazioni fisiche e l'azione. Queste persone non amano più di tanto essere guardate negli occhi perché abitualmente creano un collegamento attraverso la vicinanza ed il contatto fisico. Le persone che hanno canale preferenziale cenestesico hanno bisogno di fare per poter acquisire le informazioni e comunicano molto attraverso sensazioni fisiche. Difficilmente guardano negli occhi e quando devono richiamare qualcosa alla mente è molto probabile che guardino verso il basso. Sono facilmente riconoscibili perché sono persone molto attive, sempre in movimento e capaci di svolgere più compiti contemporaneamente. Questa modalità comunicativa è distintiva dei bambini piccoli che infatti nei primi anni di vita esplorano toccando, gustando e annusando il mondo che li circonda.

Abbiamo quindi presentato alcuni tratti identificativi dei differenti canali comunicativi, evidenziando che l'utilizzo prevalente di uno in particolare distingue differenti modalità di porsi in relazione con gli interlocutori.

Perché è così importante conoscere quanto sopra esposto?





Possiamo spiegarlo con un esempio: sicuramente vi sarà capitato di incontrare una persona mai vista e dopo 5 minuti di conversazione pensare “mi sembra di conoscerlo da una vita, siamo assolutamente in sintonia”. Questo accade tipicamente quando di fronte a noi abbiamo una persona che ha lo stesso nostro canale prevalente; pertanto la nostra conversazione sarà chiara e comprensibile perché posta sullo stesso canale. All’opposto proviamo a pensare di incontrare una persona che ha un canale molto differente dal nostro: dialogare sarà decisamente più difficile. Provate a pensare una persona con canale preferenziale visivo insieme ad una che ha invece canale cenestesico: la prima cerca lo sguardo e vuole spazio; la seconda non guarda e si avvicina. La prima descrive situazioni mentre la seconda parla di come si sente fisicamente in quella situazione. Le parole utilizzate sono diverse e attivano aree del cervello differenti. Pensate a come può risultare complicata la loro relazione.

La comunicazione per fortuna è un processo straordinariamente vario e complesso pertanto non è mia intenzione ridurre le problematiche della stessa ad un semplice utilizzo di spazi, parole, sguardi e gesti. Quello che desidero però sottolineare è che imparare a conoscere il proprio ed altrui canale preferenziale è un valido aiuto per migliorare in parte la comunicazione.

Spieghiamo bene come e in che contesti. Innanzitutto la comunicazione DEVE essere il più possibile NATURALE e libera da condizionamenti. Ci sono però dei momenti particolari in cui il nostro interlocutore sembra essere su un altro pianeta e noi abbiamo assoluto bisogno di farci comprendere o perlomeno di essere sicuri di inviare un messaggio che sia recepito in modo corretto. Solo in questi rari casi può essere interessante provare ad identificare il canale preferenziale dell’interlocutore e provare a ripetere l’informazione utilizzando noi stessi il suo canale.

Facciamo un esempio pratico in modo da chiarire ulteriormente.

Io ho un canale preferenziale cenestesico e sto parlando con una mamma che mi illustra la situazione disastrosa del figlio. Ci sono già stati altri colloqui in precedenza nei quali la mamma ha ribadito sempre le stesse informazioni e io ho provato a dare risposte sempre più approfondite per chiarirle bene quanto svolto. Io parlo di sensazioni, di cose fatte, di esercizio, di strategie attuate mentre la mamma descrive scenari, illustra situazioni accadute. Come posso modificare la mia comunicazione per provare a farle capire la mia posizione?



Cerco di descrivere dal punto di vista visivo ciò che fino ad ora ho esposto solo attraverso le mie sensazioni. Mi faccio forza e cerco di guardare qualche volta la mamma negli occhi, mantengo una certa distanza e uso parole, termini, predicati che rimandino alla sfera visiva.

Questa strategia non pretende certo di essere il magico rimedio a tutti i problemi di comunicazione, permette però di sintonizzarsi in parte sul canale dell'interlocutore per aiutarlo a comprendere meglio come stanno le cose.

Per poter fare questo dobbiamo quindi imparare a riconoscere i differenti canali preferenziali. Questo può essere fatto con esercizio osservando, ascoltando e raccogliendo piccole informazioni sulle persone che ci circondano.

#### ESERCIZIO:

Per iniziare ad identificare il vostro canale preferenziale provate a pensare a cosa fate quando dovete imparare qualcosa di nuovo: dovete osservare, immaginare, fare schemi? Avete bisogno di riascoltare la vostra o altrui voce che spiega cosa fare? Avete la necessità di provare direttamente ciò che imparate?

Potete anche annotare le vostre espressioni più ricorrenti e verificate a quale senso fanno riferimento.

Analogamente potrete poi fare anche con gli altri. Nel caso dei nostri interlocutori è anche utile osservare dove guardano quando devono richiamare alla mente un pensiero. Se lo sguardo corre verso l'alto è probabile che il canale preferenziale sia visivo, sulla linea dell'orizzonte auditivo, in basso cenestesico.

Sottolineo il fatto che è necessario fare esercizio e mettere insieme più osservazioni per poter formulare UNA IPOTESI sul canale preferenziale dell'altra persona! Mi raccomando non affrettatevi e non crediate che questa teoria possa essere libera da errori o possibili interpretazioni!



## 4. MEDIAZIONE:

Migliorare la propria comunicazione è utile e fondamentale per poter imparare ad utilizzare tecniche di mediazione e negoziazione. Tali competenze sono sempre più utili in tutti gli ambiti da quello lavorativo a quello familiare.

Cerchiamo quindi di vedere insieme quali sono le basi della mediazione e come possono essere utilizzate in ambito scolastico ed educativo.

Il primo passo per imparare a mediare è apprendere l'arte dell'ascolto attivo. Tutti abbiamo necessità di essere ascoltati, quando ci capita di trovare qualcuno che lo fa davvero con interesse e senza pregiudizi siamo positivamente predisposti. Per ascoltare attivamente bisogna innanzitutto proiettare tutti i propri sensi sull'interlocutore: ascoltare, osservare e percepire.

Questo primo passo che pare banale non lo è affatto. In genere la nostra attenzione nei confronti dell'altro dura poco; dopo alcuni minuti di conversazione stiamo già pensando ad altro, alla risposta che daremo, a ciò che pensiamo dirà l'interlocutore e quindi perdiamo buona parte della sua conversazione finendo poi per rispondere su un livello che c'entra solo in parte con quanto ci ha detto.

Una tecnica molto utile legata all'ascolto attivo è la RIFORMULAZIONE. Questa strategia consiste nell'ascoltare l'altra persona e poi ripeterle con parole nostre quanto ci ha detto. In questo modo si ottengono alcuni risultati interessanti: la persona sarà certa che l'avete ascoltata, potrà confermare se avete compreso bene ciò che voleva dirvi, eventualmente aggiungere o modificare quanto detto e alla fine sarete certi di aver compreso il suo punto di vista.

Ascoltare attivamente serve anche ad identificare i REALI BISOGNI delle altre persone che spesso si celano dietro le parole e non sono sempre immediatamente manifesti.

Una volta identificati i reali bisogni, possiamo iniziare a valutare delle possibili soluzioni. Anche questo momento è molto importante in un processo di mediazione e negoziazione.

Spesso infatti non vengono valutate tutte le soluzioni perché si parte dal presupposto che alcune strade siano impossibili o impraticabili. La tentazione in tal senso è forte, prima però di scartare a priori una soluzione chiedetevi perché lo fate. Siete sicuri che sia impossibile? Oppure è impraticabile perché alcuni degli attori coinvolti non vogliono fare il necessario per renderla possibile? Potete influire sulle altre persone?



Potete modificare in qualche modo le vostre azioni per favorire una soluzione? Certo non sempre la soluzione c'è, per esperienza però vi dico che i casi decisamente senza soluzione sono molti meno di quanto si voglia far pensare!

La mediazione ha inoltre una caratteristica davvero vitale per chi svolge un compito educativo: ha come obiettivo primo quello di PRESERVARE I RAPPORTI E LE RELAZIONI. Capite bene che per un docente o per un genitore questo è veramente irrinunciabile. Se si deve accompagnare la crescita di un bambino coloro che lo aiutano devono comunicare e trovare un accordo e/o un punto di incontro.

Alla fine di questo processo si prepara un accordo evidenziando le ipotetiche soluzioni trovate e si ipotizza una sorta di carta di intenti dove le persone coinvolte si impegnano a compiere determinate azioni.

Un ultimo punto importante sul quale soffermarsi è la modalità con la quale si verificheranno i risultati ottenuti con la mediazione. Mi spiego meglio: ipotizziamo di aver trovato un accordo sulla gestione di una situazione, come faremo a valutare successivamente se la situazione è realmente cambiata? Sulla base di quali risultati potremo ritenerci soddisfatti o meno?

Sottolineo questa cosa perché come abbiamo evidenziato fino ad ora il modo di vedere la realtà è decisamente diverso per ciascuno di noi. Oltre che trovare un punto di incontro sulle AZIONI da fare è necessario decidere insieme quali saranno gli indicatori sulla base dei quali valuteremo quanto sarà fatto.

Ricapitolando i passi di un percorso di mediazione possono essere:

- ASCOLTO ATTIVO
- RIFORMULAZIONE
- INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI
- VALUTAZIONE DELLE POSSIBILI SOLUZIONI (sondando anche quelle che a prima vista paiono impossibili)
- RICERCA DI UNA SOLUZIONE SODISFACENTE PER TUTTI GLI ATTORI COINVOLTI



- ☒ STESURA DI UN “PIANO DI AZIONE” (il termine tecnico sarebbe “ACCORDO” ma trovo più efficace parlare di piano di azioni dato che deve essere evidente che per risolvere una questione tutti devono fare (o non fare) qualcosa!)
- ☒ INDIVIDUAZIONE DEI CRITERI DI VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DEL TEMPO IN CUI CI SI ASPETTA DI OTTENERLI.

Quanto sopra esposto è un percorso possibile, non è certamente l'unico; in ogni caso è una delle modalità forse più semplici per iniziare ad esercitarsi nell'arte della mediazione.

Un ultimo suggerimento: per negoziare e mediare spesso è necessario rinunciare al desiderio di “stravincere” o “vincere ad ogni costo” e invece focalizzarsi sulla necessità di preservare rapporti e relazioni che con fatica si sono costituiti nel tempo e che spesso purtroppo vengono frantumati in pochi secondi con un enorme dispendio di energie emotive, economiche e fisiche. Infine, anche se immagino possa non essere semplice visto quanto si affronta ogni giorno, **SORRIDETE!** Affrontare una persona con una faccia positiva e sorridente aiuta, mantenere un'espressione facciale positiva tiene lontani molti pensieri negativi e aiuta a vedere le cose in modo più produttivo ed efficace!

Provate a sorridere e vedete che tipo di pensieri formulate, se ci fate caso vedrete che appena un pensiero negativo vi sfiora gli angoli della bocca scendono. Un piccolo e lieve sorriso invece può proteggervi da pensieri negativi e predisporre meglio le persone che vi incontrano.

Grazie per aver seguito la mia lezione e per aver letto quanto ho scritto fino a qui! Vi auguro...BUONA VITA!

Ely Galante

