

AUTOSTIMA E *SOFT SKILLS*:
UN SALTO OLTRE LA *COMFORT ZONE*

a cura di
Silvia Toniolo

Con scritti di :
Cristina Algranati, Anita Ghane, Roberta Giurco,
Sabine C. Stricker, Silvia Toniolo, Chiara Vulcan

Silvia Toniolo (a cura di), *Autostima e soft skills: un salto oltre la comfort zone*
Copyright © 2017 Tangram Edizioni Scientifiche
Gruppo Editoriale Tangram Srl – Via Verdi, 9/ A – 38122 Trento
www.edizioni-tangram.it
info@edizioni-tangram.it

Prima edizione: novembre 2017, *Printed in EU*

ISBN 978-88-6458-170-5

In copertina: Kristopher Roller, unsplash.com

Stampa su carta ecologica proveniente da zone in silvicoltura, totalmente priva di cloro.
Non contiene sbiancanti ottici, è acid free con riserva alcalina.

INTRODUZIONE 9
Silvia Toniolo

Pronti a mettervi in gioco? 9

IL VERO VIAGGIO INIZIA QUANDO USCIAMO
DALLA NOSTRA “ZONA DI COMFORT” 13
Roberta Giurco

Quanto ti conosci? 13
I primi ingredienti 16
Le *soft skills* cognitive 19
Le *soft skills* relazionali 24
Le *soft skills* realizzative 30
Le *soft skills* manageriali 33
Bibliografia 37

LA PIÙ PERICOLOSA VISIONE DEL MONDO È QUELLA DI CHI IL MONDO
NON LO VUOLE VEDERE 39
Cristina Algranati

Siete pronti a mettervi in viaggio? 39
Il viaggio è fatale al pregiudizio 42
Il saper “essere”, il viaggio come esperienza formativa 43
Il viaggio: la migliore forma di allenamento del pensiero 44
Oltre la “zona di comfort” 45
La paura è cattiva consigliera 47
Dall’emozione alla competenza emotiva 47
Bibliografia 51

CONSAPEVOLEZZA LINGUISTICA E CROSS-CULTURALITÀ 53
Silvia Toniolo

E tu, quanto cross-culturale sei? 53
Per vincere una paura, devi correre dei rischi! 55
Agisci o aspetti per paura di sbagliare? 58
Inizia! La sola intenzione non basta 59
Imparo, come? 60
Nessuno è perfetto! Fatti coraggio, rischia, osa! 62
Tante piccole tappe intermedie: per giungere a grandi risultati 63
Tempi e modi: il *troppo stroppia*, non voler capire tutto, subito! 64
Il traguardo: *ti sentirai a casa nel mondo* 65
Cross-culturalità, quale migliore allenamento alla flessibilità? 66
Ogni lingua è come la punta di un iceberg 70

Ridurre lo <i>shock culturale</i> e vedere il mondo dalla prospettiva degli altri!	
Quale migliore allenamento per l'empatia?	73
Prima inizi, meglio è!	76
Bibliografia	80

L'INSEGNANTE È COME UN EQUILIBRISTA... 83

Sabine C. Stricker

L'insegnante che crea contesti di apprendimento	83
Cosa si intende per <i>soft skills</i> in questo contesto specifico?	87
L'insegnante come comunicatore	88
L'insegnante come apprendente	92
Bibliografia	97

NON È MAI TROPPO PRESTO PER INIZIARE AD ALLENARE LE *SOFT SKILLS* 99

Chiara Vulcan

Skills for life: iniziate ad allenarle da piccoli e usatele per tutta la vita!	99
<i>Skill, re-skill and re-skill!</i>	104
Latte, biscotti e un cucchiaino di educazione emotiva	109
Genitori come allenatori emotivi	112
Radici e ali: dare sicurezza e concedere autonomia	113
E gli insegnanti dove li mettiamo?	115
Non una ma molte intelligenze	116
Il ruolo dell'insegnante	118
Bibliografia	120

LA PERCEZIONE DEL MONDO ATTRAVERSO L'ARTE 123

Anita Ghane

Un nuovo modo di concepire l'arte	126
L'effetto dell'arte sulla nostra personalità	128
Amore a seconda vista: l'illusionismo di René Magritte	129
Vivere la vita degli altri: l'empatia di Daniel Libeskind	133
Osservare con occhio critico: il mondo di Banksy	137
Affrontare se stessi: lo specchio di Marina Abramovic	141
Spezzare le catene: la libertà di Zenos Frudakis	144
Bibliografia	146

LE AUTRICI 147

AUTOSTIMA E *SOFT SKILLS*:
UN SALTO OLTRE LA *COMFORT ZONE*

INTRODUZIONE

Silvia Toniolo

Le persone competenti sul piano emozionale, quelle che sanno gestire i propri sentimenti e leggere quelli degli altri si trovano avvantaggiate in tutti gli ambiti della vita, sia nelle relazioni personali che nel cogliere le regole implicite che portano al successo

Daniel Goleman

PRONTI A METTERVI IN GIOCO?

Quando avete una questione da far valere, in famiglia, al lavoro o con gli amici e volete essere gentili e al contempo decisi. Quando affrontate un esame e volete dimostrare la vostra competenza in modo convincente, senza farvi cogliere dal panico dalla domanda “imprevista”. Quando sostenete un colloquio di lavoro e dovete gestire l’ansia da “ce la farò” a dare il meglio di me e, comunque vadano le cose, a non crollare nel cinismo o nello sconforto. Quando sarete “nuovi” nel posto di lavoro e dovrete far squadra. Quando insegnate e volete catturare l’attenzione dei vostri interlocutori e creare un buon clima di lavoro. Quando avete una questione spinosa da risolvere in ambito lavorativo e dovete trovare il coraggio di farvi valere con le parole e il “modo” giusto di parlare. Quando i vostri progetti non funzionano da piano A ma devono prevedere un piano B o C. Quando intraprendete un viaggio per studio o lavoro e non sapete a cosa andrete incontro, incluse la lingua e il nuovo contesto, non familiare. Quando imparate una nuova lingua o dovrete sostenere una conversazione o una trattativa di lavoro in una lingua in cui non vi sentite “sicuri”. In tutte queste occasioni le *soft skills*¹ sono il fattore chiave

¹ Le *soft skills* sono competenze trasversali, dette “dolci”, più di tipo umano che tecnico. Sono competenze cognitive, emotive-relazionali e realizzative che ci consentono di affrontare in maniera equilibrata e flessibile i rapidi cambiamenti che caratterizzano la nostra vita quotidiana e lavorativa. Tali *skills* rappresentano l’insieme delle competenze che vanno oltre alla preparazione specialistica necessaria in qualsiasi settore. Esse ci aiutano a gestire situazioni impreviste e di stress mettendoci in relazione “armoniosa”

per agire in armonia tra competenza tecnica e competenza emozionale² e in *integrity*³ con voi stessi e il mondo circostante, nel raggiungimento dei vostri obiettivi senza andare *in tilt*. Esse sono competenze trasversali, spesso erroneamente sottovalutate, poiché non acquisibili direttamente sui libri e difficili da misurare (nell'immediato) ma sono proprio tali competenze a fare la differenza nell'atteggiamento (positivo o conflittuale-negativo) tra persona e persona. Sono proprio queste competenze a entrare in gioco quando dobbiamo decidere in autonomia ed essere incisivi. Sono queste le competenze che vi fanno diventare unici e una risorsa preziosa nel mondo del lavoro. La mera competenza tecnica, per quanto eccelsa essa sia, rischia di capitolare proprio quando andiamo in *tilt* perché non riusciamo a gestire situazioni impreviste e di stress a livello emotivo. Questo vale nello studio, nel lavoro o nel privato. Il risultato è il medesimo: la frustrazione e un danno all'autostima.

Conforta che tali *skills* possano venire allenate, esattamente come fossero delle fasce muscolari. Come? Riconoscendole e potenziandole quanto prima possibile. Uscendo innanzitutto dalla cosiddetta *comfort zone*, costituita da pseudo certezze, ma costruita da altri per noi, che da un lato sembra proteggerci e dare sicurezze, dall'altro paradossalmente ci si può però ritorcere contro, immobilizzandoci. È la mancanza di consapevolezza di restare immobili nella "zona di comfort", senza riconoscerla, che porta a rimpianti basati sul "se avessi detto, se avessi fatto, se fossi andato" e blocca il progresso.

con noi stessi, con il nostro "sapere tecnico" e con gli altri. Tali competenze "dolci" sono fondamentali in ambito universitario e lavorativo e indispensabili per agire in autonomia e calzare al meglio in un mondo in rapida e continua evoluzione. Cfr. C. CIAPPEI, M. CINQUE (2014), *Soft skills per il governo dell'agire*, Milano, Franco Angeli.

² Daniel Goleman, psicologo specializzato in "psicologia clinica e sviluppo della personalità", docente presso la Harvard University, ha scritto per il New York Times numerosi contributi sulle scienze comportamentali. Gli sono stati conferiti numerosi premi e riconoscimenti nonché due *nominations* al Premio Pulitzer per i suoi articoli. L'opera più conosciuta di Goleman è *Emotional Intelligence* del 1995 tutt'ora in ristampa. In questo libro Goleman afferma, tra l'altro, che la conoscenza di sé, la persistenza e l'empatia vanno a costituire l'intelligenza emozionale, tuttavia un tempo sottovalutate, ignorate o non considerate come elemento rilevante nel computo del noto ma ridimensionato *testing* del quoziente di intelligenza (QI). Cfr. D. GOLEMAN (2016), *Intelligenza emotiva*, Milano, BUR Rizzoli.

³ Cfr. "Integrity is a matter of a person's word – nothing more and nothing less" Michael Jensen explains, pp. 16-20, Rotman Magazine, Toronto, Rotman School of Management.

Per sbloccare quanto prima il processo di consapevolezza, le autrici, partendo dall'esperienza maturata nei loro ambiti di specificità professionale e ispirandosi alla teoria di Gardner – padre della teoria delle intelligenze multiple, a cui va il merito di aver sottolineato come non esista un solo tipo di intelligenza ma una molteplicità di forme della stessa e soprattutto come, pur condizionate da fattori genetici, queste intelligenze possano potenziarsi grazie a opportunità di allenamento e di apprendimento – propongono una gamma di ambiti per esemplificare cosa significhi lasciare la “zona di comfort”, per eventualmente rientrarvi, arricchiti tuttavia da esperienze proprie che necessitano di un allenamento che inizia fin dalla scuola dell'infanzia. I loro contributi, raccolti nel presente libro, vogliono essere un invito a far riflettere, a porsi tante domande, nell'ottica della critica costruttiva. Il presente libro non vuole essere un saggio scientifico né può esserlo in quanto non è questa la finalità di questo libro; non aspira a essere completo e necessita di approfondimenti che le autrici propongono in altre sedi. Ciò che vuole essere è un impulso per tutti coloro vogliono rivedere e “aggiornare” il loro personale modo di essere e di relazionarsi al mondo, trovando innanzitutto il coraggio per compiere il salto oltre la “zona di comfort”.

È dalla consapevolezza del peso che la gestione delle nostre emozioni ha su quelle che sono le nostre scelte “razionali” e dalla volontà di rendere fruibili a molti, idee attuali nel mondo accademico, che è nata l'idea di questo libro con l'obiettivo di fornire spunti di riflessione a chiunque abbia voglia di “agire”, mettendosi in gioco e abbia voglia di riconoscere e sviluppare il proprio potenziale, abbandonando il mondo delle mere intenzioni e dei “se” e dei “ma”.

In 6 capitoli, le autrici, in un team⁴ di professionalità interdisciplinari che si intersecano, propongono spunti di (auto)riflessione da applicare a vari ambiti: lo studio, il lavoro, l'apprendimento di una lingua straniera, l'insegnamento, il viaggio “formativo” e l'arte.

Il libro si rivolge in particolare a studenti e a insegnanti ma anche a tutti coloro vogliono sperimentarsi in un percorso di (auto)riflessione e avvia-

⁴ Le autrici: Roberta Giurco, psicologa e psicoterapeuta; Silvia Toniolo, docente di Lingua Tedesca e di Comunicazione Cross-Culturale; Cristina Algranati, docente di Lingua Tedesca e Traduttrice; Sabine Stricker, docente di Lingua Tedesca e Formatrice Insegnanti; Anita Ghane, docente di Lingua Tedesca e di CLIL Lingua e Arte; Chiara Vulcan, formatrice in metodologie pedagogiche e insegnante della scuola dell'infanzia.

re un cambiamento di “atteggiamento” in senso positivo i cui effetti persistano nel tempo.

Nel lungo termine, di fatto, l’auspicio è che la consapevolezza dei propri punti di forza e dei punti di criticità da ottimizzare vadano di pari passo con il coraggio di sperimentare il nuovo in una “veste alleggerita” da condizionamenti, spesso obsoleti, per giungere a nuove forme di consapevolezza.

IL VERO VIAGGIO INIZIA QUANDO USCIAMO DALLA NOSTRA “ZONA DI COMFORT”

Roberta Giurco

Cogito ergo sum

Cartesio

QUANTO TI CONOSCI?

La “zona di comfort”⁵ è formata da tutte quelle situazioni, a cui sei abituato, e che danno forma alla tua routine. Essa impedisce di porti delle domande, di pensare, di prendere delle decisioni. L’unico beneficio che ti procura è questo: ti muovi per inerzia, senza dover decidere, senza rischiare.

La “zona di comfort” è come una “bolla ambientale” nella quale rimani affinché tutto continui a essere uguale a prima. Ti lamenti, rimugini, maturi frustrazione eppure continui a stare lì, per paura, ed è probabilissimo che tale paura si trasformi in una abitudine che ti porta all’immobilità. Il prezzo da pagare, nel lungo termine, è alto. Non abbandonare la “zona di comfort” significa praticamente rinunciare alla crescita. Continuando a stare per comodità in situazioni che altri hanno definito per te, gli anni passano e la tua vita perde sempre più senso.

Quando scoprirai che l’unica cosa che ti manca è prendere una decisione e che sei capace di molte più cose di quelle che credevi, aumenterà anche la fiducia in te stesso e inizierai ad aver voglia di sperimentare tutto quello che all’inizio ti faceva paura, in altri termini a vivere la tua, di vita. L’insicurezza si alimenta principalmente dalla cosiddetta ruminazione⁶ e pianificazione di ipotesi che mai hai il coraggio di trasformare in realtà. L’antidoto: scendi dal divano e inizia a porti piccoli obiettivi, agisci!

⁵ *Tiptoeing Out of One’s Comfort Zone (and of Course, Back In)*, in <http://www.nytimes.com/2011/02/12/your-money/12shortcuts.html>.

⁶ Nolen Hoeksema (1991) definiva la ruminazione come uno stile di pensiero caratterizzato da immagini negative e pessimistiche che riguardano eventi del passato. I ruminatori mentali tendono a interrogarsi soprattutto sul perché tali eventi si sono verificati proprio a loro.

4. Prima mi laureo, meglio è! Il resto accadrà "dopo". Le esperienze di lavoro e di soggiorno all'estero le farò quando avrò concluso gli studi perché non voglio perdere tempo!

	1	2	3	4	5	
Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Moltissimo

5. Trascorro/trascorrerei volentieri un periodo di studio (fuori sede) per espormi a nuove esperienze in un contesto nuovo e adeguarmi a nuove situazioni anche nel caso di condivisione di spazio con nuovi coinquilini.

	1	2	3	4	5	
Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Moltissimo

6. I miei genitori non hanno mai fatto un viaggio, non lo faccio nemmeno io, avranno ragione loro, è pericoloso muoversi da soli!

	1	2	3	4	5	
Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Moltissimo

7. Se qualcuno mi sovrasta con i suoi argomenti rimango pietrificata/o e non riesco a replicare! Poi però mi pento di non aver trovato il modo adeguato di argomentare.

	1	2	3	4	5	
Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Moltissimo

8. Quando qualcuno la pensa diversamente da me vado su tutte le furie e "sbotto!"

	1	2	3	4	5	
Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Moltissimo

9. Mi piace cimentarmi in attività nuove e persevero anche se i risultati non si vedono subito!

	1	2	3	4	5	
Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Moltissimo

10. Se non riesco subito vuol dire che non vi sono portata/o.

	1	2	3	4	5	
Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Moltissimo

I PRIMI INGREDIENTI

Le *soft skills* sono competenze, dette trasversali, legate al “saper essere”, al “saper fare” e al “saper relazionarsi” agli altri.

Tra di esse si collocano quelle ascrivibili al nostro *modo di pensare*, come risultato della nostra esperienza e riflessione; quelle legate al *saper fare* ovvero all’abilità di riuscire a trasformare in azioni concrete quanto abbiamo progettato nella nostra testa con flessibilità e tolleranza allo stress senza riversarlo sugli altri e quelle relazionali, legate al *modo* in cui ci *relazioniamo* agli altri, tra cui l’empatia, la capacità di mettersi rispettosamente e in maniera non giudicante nei panni dell’altro, trovando punti di contatto, per avviare un’interazione costruttiva.

L’adeguatezza del nostro linguaggio – verbale e non verbale – alla situazione, alle persone e al contesto saranno gli ingredienti indispensabili per risultare efficaci nel conseguimento dei nostri obiettivi⁷.

Trattasi dunque di *skills*, più umane che tecniche, di tipo cognitivo, operativo e comunicativo-relazionale. Tali *skills* sono già presenti nel nostro hardware hanno solo bisogno di essere identificate e allenate.

Conoscete le *soft skills*?

Per facilitare il loro riconoscimento è possibile suddividerle in quattro grandi categorie:

- 1) Le *soft skills cognitive* riguardano la mia intelligenza intrapersonale ovvero la capacità di guardarmi dentro e di riflettere su quello che “sono”, su quello che “sono stato” e su quello che “vorrò essere e diventare”.

⁷ Se non ci poniamo domande rispetto al contesto e ai punti di contatto ovvero gli interessi comuni con il nostro interlocutore, il rischio sarà quello di fare gaffe o di risultare dei pedanti. Interagire significa non tenere monologhi su temi che momentaneamente appassionano solo “noi” bensì trovare argomenti di comune interesse con l’interlocutore e adeguati al contesto situazionale.

Riguardano anche la capacità di capire se quello che sono ora è semplicemente il risultato quello che “imito” perché l’ho sempre sentito dire e visto fare così e non essere ancora “farina del mio sacco” e pertanto potrebbe non essermi calzante, starmi “stretto”. Non da ultimo le *skills cognitive* riguardano la capacità di capire cosa devo “aggiornare” se voglio trovare un mio equilibrio interiore e vivere una vita consapevole e felice.

✓ Come penso?

✓ So di commettere degli errori durante i miei pensieri?

- 2) Le *soft skills relazionali* riguardano la mia intelligenza intra- e interpersonale ovvero la capacità di relazionarmi con equilibrio a me stessa e agli altri. Solo se sono in equilibrio con me stessa, riesco a relazionarmi in maniera equilibrata agli altri; nel caso in cui il mio equilibrio interiore è precario, molto probabilmente lo sarà anche il mio modo di rapportarmi al mio mondo circostante con il risultato di trovarmi costantemente in situazioni di conflitto che portano a delusione, insoddisfazione e che in termini aziendali “costano troppo”.

✓ Come comunico?

✓ So rapportarmi (rispettosamente) agli altri?

- 3) Le *soft skills realizzative* (operative) riguardano la mia intelligenza operativa ovvero la mia capacità di riuscire a “fare” mettendo in pratica quello che “so” e quello che “sono” (per esempio far valere e fruttare i miei punti di forza, riconoscendo e rinforzando i miei punti di criticità), in considerazione di un dato contesto nel raggiungimento di obiettivi in tempi realistici.

✓ So fare?

✓ So pianificare, considerando degli obiettivi concreti?

- 4) Le *soft skills manageriali* riguardano la mia intelligenza nella gestione degli obiettivi micro e macro⁸ specifici, realistici e realizzabili in un

⁸ Come leggerete nei seguenti capitoli di questo libro, in ogni ambito della vostra vita personale e professionale, di insegnamento o di apprendimento di una lingua o di uno sport e in ogni età, è fondamentale fissare obiettivi efficienti (specifici, misurabili, attuabili, realistici, definibili nel tempo) ed efficaci grazie ad azioni mirate, considerando molto bene voi stessi nel vostro contesto di partenza. Il rischio altrimenti è quello fissare obiettivi micro e macro troppo grandi (correre una maratona in un mese, senza aver mai corso in vita vostra) irrealizzabili e di abbandonare i vostri progetti, talvolta addirittura i vostri “sogni nel cassetto”, trovando varie scuse (mancanza di tempo, risorse o altro) solo perché in realtà non li avete pianificati bene non considerando a sufficienza il contesto di partenza e come, a piccoli passi, potevate cercare di realizzarli.

lasso di tempo adeguato per me stessa e per le persone con cui collaboro.

- ✓ Mi so gestire e affrontare difficoltà anche impreviste nel raggiungimento dei miei obiettivi di crescita personali e/o professionali?
- ✓ Lo so fare rispettando gli altri?

Perché le *soft skills* servono?

Le *soft skills* sono legate all'intelligenza emotiva tematizzata da Daniel Goleman⁹ e sono necessarie a ogni studente, insegnante, collaboratore, impiegato e imprenditore che lavori in un team e che voglia essere incisivo. Il presente libro propone ambiti di allenamento indispensabili per trovare un equilibrio "flessibile" in costante aggiornamento proprio nell'era in cui i cittadini del domani saranno sempre più chiamati a essere dei *global players*¹⁰, a formarsi (si pensi ai progetti Erasmus, Leonardo), a trasferirsi per affinare lingue e competenze (si pensi all'anno di volontariato sociale o a tirocini formativi all'estero) o a collaborare in contesti nazionali e internazionali, in costante mutamento.

Partendo dal presupposto che oggi sia difficile ipotizzare persone di successo, incapaci di gestire se stesse e le relazioni con persone con cui si trovano in contatto ancorché poco "sostenibili" e gestibili, nel lungo termine, coloro che non vogliono imparare a imparare e a gestire il proprio (mal)buonumore nei contesti in cui si trovano a instaurare relazioni interpersonali, nei seguenti capitoli abbiamo affrontato il mondo delle *soft skills* da prospettive e diverse tuttavia con un denominatore comune: proporre un allenamento per lo sviluppo di consapevolezza di poter scegliere e decidere, come si vuole essere e come si vuole diventare. L'importante è iniziare e mettersi in gioco!

⁹ D. GOLEMAN (2012), *Leadership emotiva*, Milano, Rizzoli. L'opera più conosciuta di Goleman è *Emotional Intelligence* del 1995. In questo libro l'autore afferma che la conoscenza di sé, la persistenza e l'empatia sono elementi che probabilmente influenzano maggiormente la vita dell'uomo. Queste competenze, che vanno a costituire l'intelligenza emotionale, erano un tempo sottovalutate, ignorate o non considerate come elemento rilevante nel computo del noto ma ridimensionato e rivisto *testing* del cosiddetto quoziente di intelligenza (QI).

¹⁰ Cfr. <https://www.communicaid.com/cross-cultural-training/blog/can-you-lead-internationally/>.

Avete mai pensato ai condizionamenti che forse possono ingabbiarvi?

Quali sono gli antidoti? Sapervi fermare quando notate che le cose non vanno come voi vorreste, guardarvi dentro e affrontare la situazione con coraggio anziché addossarne le responsabilità a qualcun altro e iniziare a covare frustrazione che in un modo o l'altro è probabile scoppierà, è il primo passo necessario per attivare le *skills*. Esse sono come dei muscoli da esercitare: più ti alleni più diventano forti. L'importante è riconoscerle e allenarle, iniziando a piccoli passi!

Ci sono studenti o imprenditori che hanno innumerevoli difficoltà nel gestire situazioni di stress e momenti complicati al punto da risentirne fisicamente e psicologicamente. Altri invece che in situazioni di stress sanno restare lucidi e calmi. Non si lasciano sopraffare dalle avversità. Sembrano persone nate con queste competenze, in realtà molte di queste persone hanno imparato a essere così. Come? Allenandosi.

Come ci sono riuscite? Hanno capito che è il nostro "atteggiamento", ovvero quell'energia interna, non tangibile, ma che emerge dalle nostre risposte e dal modo di affrontare la quotidianità a ridurre (o aumentare) i livelli di ansia che influiscono sulle nostre scelte.

Il nostro atteggiamento è definito da una componente cognitiva, una affettiva e una comportamentale ed è il risultato di un processo che si basa sulle esperienze che viviamo; non si crea dall'oggi al domani ed è pertanto fondamentale esserne consapevoli poiché è il nostro atteggiamento (positivo o negativo) a definire noi stessi e le scelte che facciamo.

Ecco perché è bene cominciare il prima possibile a esporci a esperienze!

LE *SOFT SKILLS* COGNITIVE

LA CAPACITÀ DI RIUSCIRE A GUARDARTI DENTRO E RIVEDERE EVENTUALI SCHEMI OBSOLETI, PRESI IN "EREDITÀ"

Come penso? Il pensiero è l'attività mentale che ci consente di elaborare le informazioni provenienti dal mondo esterno, di metterle in relazione tra di loro e con le conoscenze di cui disponiamo per risolvere problemi, elaborare nuove informazioni e prendere decisioni. Un atteggiamento rassegnato, basato sulla cautela e sul ricordo costante di errori (propri o peggio ancora altrui) o esperienze negative del passato farà vivere una

realtà chiusa e basata sull'autoprotezione. Al contrario le persone resilienti che fanno esperienze proprie e le sanno elaborare positivamente vedono la vita come fonte continua di opportunità, e adotteranno un atteggiamento aperto verso tutto ciò che è nuovo, senza temerlo. Imparano a imparare.

Le distorsioni cognitive, se le riconosco, le evito! So “essere?” Ma, come penso davvero? Dunque, come sono davvero?

Avete mai riflettuto seriamente se le vostre affermazioni sono veramente frutto delle vostre esperienze e del vostro ragionamento o se sono piuttosto inferenze spesso “ereditate” dal contesto familiare e sociale di cui non siete nemmeno consapevoli e che oggi per voi potrebbero essere né calzanti né attuali se non addirittura prive di senso e mettervi in situazioni di imbarazzo e ingabbiarvi con voi stessi e gli altri? Ai fini di ottimizzare il vostro dialogo interno ed esterno vale la pena riflettere con attenzione su quello che dite.

Perché diventa fondamentale riconoscere eventuali distorsioni cognitive¹¹ nel proprio modo di ragionare¹²?

- ✓ *Perché i pensieri diventano parole e ogni parola lascia un segno di noi.* Il pedante e il “so tutto io” potrebbe compromettere ogni tipo di relazione (amicale, familiare, lavorativa) e trasforma la persona in un giudice che emette costantemente sentenze non richieste e a sproposito. Vi è mai capitato di trarre conclusioni in mancanza di evidenze sufficienti? (*inferenza arbitraria*).
- ✓ *Perché è altresì vero che attraverso le parole diamo forma al nostro pensiero e atteggiamento* (positivo o negativo). A parità di accadimenti alcuni si lamentano e diventano passivi, altri aggressivi, altri ne fan-

¹¹ Le distorsioni cognitive sono schemi di pensiero rigidi ed erronei a cui ricorre la nostra mente durante il processo di elaborazione del pensiero. Se tali distorsioni sono ricorrenti, generano dei problemi a livello di rapporti interpersonali, oltre che malessere psicologico e difficoltà in termini di sviluppo personale.

¹² Cfr. GREENBERG D., PADESKY A. (2007), *Penso dunque mi sento meglio*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson.

no tesoro. Il risultato trapela dallo stile comunicativo che adottiamo (passivo, aggressivo o assertivo) di cui parleremo (*attenzione selettiva*).

- ✓ *Perché dire la cosa adatta al momento giusto impatta positivamente, crea empatia, e preserva da imbarazzi.* Vi è mai capitato di parlare per cliché, generalizzazioni o "sentito dire" ereditate in svariate situazioni senza nemmeno interrogarvi su quanto state ripetendo? Il rischio è di risultare fuori luogo e inopportuni. Esempio tipico di un'eccessiva generalizzazione sono gli stereotipi o proverbi. Con uno stereotipo o un proverbio attribuiamo a un'intera categoria di persone delle caratteristiche senza verificarle. Nell'elaborare generalizzazioni dovremmo verificare se quello che stiamo per dire è un retaggio familiare (magari un tuo familiare a te caro diceva questo) o sociale che ripetiamo a "pappagallo" senza renderci veramente conto di cosa stiamo dicendo, parole sentite e interiorizzate senza veramente averne mai verificato il significato; dovremmo riflettere prima di parlare per evitare di perpetuare stereotipi o fare gaffe che ci metterebbero in forte imbarazzo e da cui a posteriori sarebbe difficile uscire, oltre a rischiare di trasmettere un'idea di noi che non ci appartiene veramente ma da cui, in seconda battuta, sarà difficile liberarsi (*sovrageneralizzazione*).
- ✓ *Per vedere i fatti oggettivi per come sono senza l'uso di lenti (iper)graduate che ingigantiscono tutto!* Vi è mai capitato di esaltare o ridurre l'importanza di eventi e situazioni? Di vedere un piccolo dettaglio come un accadimento fantastico e un piccolo errore come una catastrofe? Minimizzare è un processo simile a quello della svalutazione in cui le esperienze positive non vengono considerate in quanto prive di valore. In genere ingigantite gli aspetti negativi e minimizzate quelli positivi. Accade spesso quando la consapevolezza dei nostri punti di forza e punti deboli da ottimizzare non è ben allenata. Vengono ingigantite le critiche (possono essere vissute molto male, con un eccessivo senso di colpa per aver sbagliato) e minimizzate le lusinghe! (*ingigantire/minimizzare forme di estremismo*).
- ✓ *Per mantenere un pensiero aperto e non cadere nella pericolosa ruminazione mentale che può ferirvi e non cadere nella "personalizzazione" in*

cui vi sentite al centro dell'universo e nell'etichettatura negativa per tutto. Vi è mai capitato attribuire a voi stessi l'impatto negativo di eventi esterni in cui di fatto non avreste potuto intervenire sulla base di evidenze plausibili? Pensiamo: Eh, se avessi fatto, se avessi detto, magari quella cosa non sarebbe successa... (personalizzazione).

- ✓ *Per preservarvi dalla trappola della "lettura del pensiero" e di credervi "dei veggenti". Vi è mai capitato di essere convinti che le persone abbiano determinati pensieri o provino determinate emozioni in assenza di prove? Questa distorsione cognitiva porta ad agire in risposta a un'informazione che noi supponiamo ma che non esiste veramente. Pensiamo: So che non mi chiama perché è invidiosa/o ma so che vorrebbe tanto parlare con me... So che tornerà, ma io non ci sarò... L'interlocutore è probabilmente semplicemente impegnato in altro o effettivamente non ha voglia di parlare con noi, non perché ci invidia, ma perché non ci sopporta! In questo senso sarebbe meglio quindi che optaste per un dialogo aperto e assertivo, preparandovi a un feedback che potrebbe mettervi in discussione ed essere utile al fine di migliorare il vostro modo di relazionarvi agli altri. Un feedback costruttivo è sempre un'occasione di crescita, poiché persone a cui siete in qualche modo legate, potrebbero notare cose di voi che voi stessi non siete in grado di vedere ma che potrebbero "salvarvi" dal ritrovarvi costantemente in situazioni di incomprensione e conflitto. Anziché perdere tempo con ipotesi "da veggenti" che non hanno fondamento, sarebbe meglio trovare il coraggio di (ac)cogliere tali opportunità di crescita (lettura del pensiero).*
- ✓ *Per alimentare la flessibilità ed evitare il pensiero dicotomico. Vi è mai capitato di collocare le esperienze in una o due categorie opposte? (pensiero dicotomico) Quante volte nella nostra vita vi è capitato di ignorare l'esistenza del grigio, e di vedere o il bianco e il nero? Il pensiero dicotomico può essere riferito a come noi vorremmo essere (o/o) a qualcosa che noi facciamo (o prendo 30 all'esame oppure tanto vale rifiutare il voto), alle persone che ci sono care (o ci sei sempre, o non ci sei) o infine possono anche essere riferite al mondo che ci circonda (o una cosa è giusta o non lo è). Il pensiero dicotomico divide il mondo in due, semplificandone la complessità ed eliminando le sfumature. Quando pensiamo "o/o" tale modalità di pensiero è molto rigida.*

- ✓ *Per non complicarvi la vita con le vostre stesse mani.* Vi è mai capitato di imporvi costantemente qualcosa che in realtà non corrisponde a quello che siete, sentite o per cui vi sentite portati? (*doverizzazioni*). Le doverizzazioni si manifestano con affermazioni e pensieri quali: "devo essere il migliore", "devo essere un collega o capo perfetto", "non mi è consentito sbagliare, devo fare tutto in modo perfetto", altrimenti... Pensiamo: "Devo essere perfetto altrimenti non piacerò abbastanza" o "devo riuscirci alla perfezione altrimenti nessuno avrà stima di me"...devo, devo, devo la domanda è altrimenti cosa accadrebbe davvero? Spesso tale modalità rigida di pensiero la imponiamo anche a chi ci sta vicino con il risultato di complicare ogni forma di relazione ottenendo spesso risultati opposti e controproducenti rispetto a quanto desiderato.
- ✓ *Per prevenire il catastrofismo.* Capita di pensare che è inutile provare a fare una determinata cosa, perché tanto tutto andrà male e non ci sarà modo di uscirne (*pensiero catastrofico*). Pensiamo: "Non è andata bene fino a ora non mi andrà mai bene niente", "non ho mai trovato un vero amico, l'amicizia non esiste"...Tale modalità deresponsabilizzante di pensiero è paralizzante. Tutto cambia se iniziate a chiedervi il perché delle situazioni e a rimboccarvi le maniche, frequentando magari un corso di aggiornamento, provando con dei lauretti all'estero per migliorare la lingua, variando i contesti amicali se quelli che frequentate non vi fanno sentire a vostro agio anziché restare fossilizzati sempre in un unico contesto; iniziando voi stessi a chiarire come volete essere e come vorreste gli altri fossero con voi.
- ✓ *Per non agire d'impulso per poi pentirvene.* A volte se non riusciamo a esprimere assertivamente le nostre esigenze lasciamo che siano le nostre emozioni a prendere il sopravvento e senza che ce ne rendiamo conto "esplodiamo". Provare ansia viene visto come prova del fatto che c'è effettivamente bisogno di preoccuparsi anziché di occuparsi per obiettivi micro e macro di ciò che ci preoccupa con tempi e modalità adeguate alla situazione.

Se capite come funzionano i vostri pensieri, farete il passo necessario per oltrepassarne i limiti. Se lavorate quotidianamente per contrastare le distorsioni cognitive, vi sentirete padroni dei vostri pensieri, liberi dai pregiudizi "ereditati" e pronti a vivere una vita, davvero vostra.

LE SOFT SKILLS RELAZIONALI

CONOSCI IL TUO STILE COMUNICATIVO?

Come comunico? So relazionarmi da amico, da collega, da studente, da insegnante, da leader di me stesso e/o di un gruppo di lavoro?

Analizziamo queste informazioni: Chi comunica con chi, con quale intenzione e in quale contesto situazionale? Considero abbastanza gli interessi dell'interlocutore? Riesco a creare punti di contatto o parlo solo di quello che interessa a me?

La situazione e l'obiettivo comunicativo determinano la scelta delle mie parole (il registro linguistico) nonché la modulazione della mia voce e del linguaggio non verbale.

Tra amici e in famiglia il mio registro sarà informale. All'università e sul posto di lavoro il mio registro sarà formale. Il rischio di fare gaffe è alto se non riconosco il contesto situazionale in cui parlo. E recuperare un'iniziale figuraccia è molto più laborioso che riflettere prima di parlare.

I seguenti fondamenti caratterizzano la comunicazione¹³:

- 1) Non si può non comunicare; anche il silenzio è comunicazione.
- 2) Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione. Spesso ci si ricorda di un evento non tanto per le parole o per il contenuto quanto per la relazione e le emozioni associate al fatto stesso (Mi sono appassionato a una materia, perché l'insegnante era coinvolgente e mi "riconosceva" in quanto persona.)
- 3) Ogni azione comunicativa influenza ed è influenzata dal comportamento verbale e non verbale dell'interlocutore (Non posso esprimere a parole il mio entusiasmo, se il mio volto e la mia gestualità non parlano con me.)
- 4) Tutti noi comunichiamo sia con il codice verbale che con quello non verbale.

Gli aspetti principali del linguaggio non verbale sono:

- Il tono della voce: dà la connotazione emotiva del messaggio.

¹³ Paul Watzlawick (Villach, 25 luglio 1921 – Paolo Alto, 31 marzo 2007) è stato uno psicologo e filosofo *naturalizzato statunitense*, esponente di spicco della Scuola di Paolo Alto statunitense. Conoscitore di sette lingue, viene ricordato soprattutto per essere l'autore principale di "Pragmatica della comunicazione umana", pietra miliare della psicologia che si occupa degli effetti pratici della comunicazione.