

La comunicazione consapevole

I contenuti del presente libro hanno finalità esclusivamente informative, formative e divulgative. Le informazioni e le metodologie descritte non costituiscono consulenza professionale, psicologica, medica o aziendale. L'autore e l'editore non garantiscono specifici risultati personali, professionali o economici derivanti dall'applicazione dei contenuti trattati e declinano ogni responsabilità per eventuali utilizzi impropri delle informazioni contenute nel testo. Eventuali marchi, nomi commerciali, metodologie o denominazioni citati appartengono ai rispettivi proprietari e sono utilizzati nel presente volume a solo scopo informativo e descrittivo.

Giampietro Trivini Bellini

**LA COMUNICAZIONE
CONSAPEVOLE**

Crescita Personale

BOOK
SPRINT
EDIZIONI

www.booksprintedizioni.it

Copyright © 2026
Giampietro Trivini Bellini
Tutti i diritti riservati

*Dedico questo libro a mia moglie **Giulia**,
musa ispiratrice e supporto fondamentale
nella pratica quotidiana del suo contenuto,
sia in aula che nella vita.*

*Alle mie figlie **Martina, Anna e Angela**,
per l'amore che mi dimostrano in ogni momento
e alla mia nipotina **Asia** luce delle mie giornate.*

Prefazione

del Dott. Diego Ingrassia

Ho conosciuto Giampietro più di 10 anni fa, durante un mio intervento sulle competenze emotive. Fin dai primi scambi mi ha colpito la sua grande passione verso il mondo della formazione e dello sviluppo personale. Questo libro ne rappresenta un'ulteriore conferma. La passione e la volontà di tradurre i concetti formativi in strumenti concreti è qualcosa che ci ha legato sin dai nostri primi incontri. È anche grazie a questo intento che è nata la nostra collaborazione e che nel tempo si è trasformata in un progetto comune: rendere osservabile, allenabile e alla portata di tutti, ciò che spesso rimane astratto quando si parla di comunicazione, emozioni e comportamento.

“La comunicazione consapevole” offre una mappa chiara per orientarsi nelle relazioni, in azienda e in famiglia, con i clienti, con i colleghi e, prima di tutto, con se stessi. I modelli e i contenuti su cui si fonda nascono dal workshop **“The Persuasive Communicator”** di Persona Global, società che rappresento in Italia e che oggi ho il piacere di sviluppare insieme a Giampietro. L'intento che abbiamo è quello di mettere a disposizione un sistema che consente a ogni persona di riconoscersi in uno stile comportamentale prevalente, di dare un nome al proprio modo di comunicare e di comprendere meglio l'impatto che il proprio stile ha su chi possiede stili diversi. Non si tratta di chiudere le persone in una categoria, ma di fornire una lente per capire come entriamo in relazione e quanto spazio di scelta abbiamo nel modo in cui ci presentiamo agli altri.

La scienza ci ricorda in modo costante che senza consapevolezza non esiste cambiamento duraturo. Nelle relazioni questo principio è particolarmente evidente: i nostri automatismi emer-

gono in ciò che notiamo e tralasciamo, in come interpretiamo le intenzioni altrui e nelle risposte che mettiamo in atto, spesso, senza accorgercene. Cambiare il primo passo di questa catena apre la strada a trasformazioni più profonde nel nostro sentire, nelle nostre emozioni, nei nostri pensieri e di conseguenza nei nostri comportamenti.

Le neuroscienze mostrano con chiarezza che le decisioni non nascono in una bolla puramente razionale. Il cervello integra costantemente informazioni cognitive ed emotive e, nelle situazioni complesse o ambigue, i segnali emotivi guidano l'attenzione e influenzano in modo potente le nostre scelte. Gli studi sui danni ad alcune aree della corteccia prefrontale confermano che si possono mantenere intatte le capacità intellettive e perdere al tempo stesso la capacità di prendere decisioni efficaci nella vita reale. In altre parole: la razionalità senza emozione perde efficacia. La teoria dei "somatic markers" descrive bene questo processo: le emozioni, attraverso le sensazioni corporee, marcano alcune opzioni come più attraenti o più rischiose, spesso prima che noi ne siamo pienamente consapevoli. In questo senso non esiste una razionalità "pura", separata dalle emozioni; esiste piuttosto una collaborazione continua tra ciò che sentiamo e ciò che pensiamo.

Se questo è vero per le scelte importanti, lo è ancora di più per le micro-decisioni che costellano le nostre giornate: interrompere o ascoltare, reagire o domandare, chiarire o dare per scontato, affrontare un tema o rimandarlo. Ogni conversazione è un susseguirsi di scelte invisibili che nascono dentro un ciclo molto semplice: emozione, valutazione, comportamento, conseguenza, nuova emozione. Quando questo ciclo si ripete in modo simile in contesti diversi, si trasforma in uno stile; se quello stile si irrigidisce, finisce per guidare gran parte del nostro destino relazionale. I nostri stili comportamentali nascono da questo processo, ma non esauriscono la nostra identità. Attraverso la consapevolezza e la conoscenza degli altri stili, diventa possibile ampliare il repertorio, integrare elementi diversi nelle nostre preferenze comportamentali e sviluppare una flessibilità che ci rende capaci di interagire con efficacia, anche con persone che esprimono modalità molto lontane dalle nostre. Il cervello, infatti, non è un organo "fisso" che smette di cambiare una volta raggiunta l'età

adulta. La plasticità neurale mostra che esperienza, allenamento e contesto modificano nel tempo le connessioni e le priorità del sistema nervoso. Ogni volta che ripetiamo un comportamento in modo intenzionale rafforziamo una traccia, e ogni volta che cambiamo ambiente rendiamo più semplice o più difficile la messa in atto di un certo tipo di risposta. È su questo principio che si fonda ogni percorso serio di crescita personale e professionale: non ci limitiamo a capire diversamente, iniziamo a scegliere diversamente.

Persona Global si colloca precisamente in questo spazio. Prima aiuta le persone a vedere il proprio stile e l'effetto che produce sugli altri, poi offre strumenti per ampliare le possibilità di risposta. L'obiettivo non è trovare lo stile "migliore" né costruirsi un'immagine che non ci appartiene; il senso di un percorso di miglioramento personale è sviluppare maggiore consapevolezza e flessibilità. Un leader efficace non rinnega il proprio tratto dominante, ma lo riconosce, lo modula e lo adatta al contesto e all'interlocutore. Allo stesso modo, un genitore, un insegnante, un professionista della relazione di aiuto imparano a distinguere quando il proprio automatismo è funzionale e quando invece richiede un adeguamento al contesto o all'interlocutore.

È in questo meccanismo che entra in gioco il tema delle competenze emotive. Percepire in modo accurato le emozioni, usarle per orientare il pensiero, comprenderne il linguaggio e regolarle in funzione di obiettivi e valori. La regolazione emotiva non coincide con il controllo rigido o con la negazione di ciò che sentiamo, ma con la capacità di scegliere la risposta più utile. Significa influenzare quali emozioni proviamo, quanto durano e come le esprimiamo, senza subirle passivamente e senza reprimerle in modo cronico.

La ricerca mostra che un gesto molto semplice, come dare un nome preciso a ciò che proviamo, ha effetti importanti sul nostro cervello. "Rabbia", "frustrazione", "rancore" o "seccatura" non descrivono lo stesso vissuto emotivo. Cambia il modo in cui il corpo reagisce, cambia il tipo di pensieri che attiva, cambia l'impulso all'azione e, naturalmente, cambiano i comportamenti che agiamo. Studi sull'"affect labeling" indicano che mettere le emozioni in parole riduce la reattività delle strutture più antiche,

come l'amigdala, e favorisce il coinvolgimento delle aree prefrontali, più implicate nella scelta consapevole. Per un manager questo significa, in termini molto concreti, che nominare in modo preciso ciò che sente in una situazione critica, aumenta la probabilità di restare lucido e prendere decisioni migliori.

Tutto questo diventa visibile nell'interazione, perché lo stile comportamentale non resta nella mente, ma si manifesta nella comunicazione. Ogni messaggio passa attraverso più canali: il contenuto verbale, il tono della voce, la velocità con cui parliamo, il ritmo delle pause, la postura, lo sguardo, le espressioni del volto, i gesti, la respirazione e tanti altri segnali che in ogni relazione notiamo in modo più o meno consapevole. La comunicazione non verbale non è un "accessorio" del linguaggio, è parte integrante del significato che costruiamo insieme agli altri. Un singolo gesto o un'espressione isolata dicono poco; sono il pattern, la coerenza o incoerenza tra i segnali, il contesto in cui avvengono, a renderli davvero informativi.

Le ricerche sulle espressioni facciali hanno contribuito a mostrare che alcune configurazioni ricorrono in molte culture, il che suggerisce una base biologica per almeno una parte del nostro linguaggio emotivo. Strumenti come il *Facial Action Coding System* hanno reso più oggettiva l'osservazione del volto, spostandola dal semplice "mi sembra arrabbiato" alla descrizione precisa dei movimenti muscolari coinvolti. Allo stesso tempo, la scienza mette in guardia da un uso ingenuo di queste conoscenze. Non esiste un "codice segreto" che permette di leggere nel pensiero dell'altro; esiste piuttosto la possibilità di aumentare la sensibilità, di notare segnali prima invisibili, di fare domande migliori e costruire conversazioni più oneste.

La letteratura sulla valutazione della menzogna ci ricorda, infatti, che senza un metodo rigoroso e una formazione specifica, la nostra capacità di distinguere tra verità e falsità resta solo di poco superiore al caso. La vera competenza non consiste nello "smascherare" l'interlocutore, ma nel riconoscere incongruenze tra verbale e non verbale, come spunti di approfondimento. Aiuta a sospendere il giudizio, ad aprire uno spazio di domanda e a esplorare in modo rispettoso ciò che non torna, invece di saltare a conclusioni affrettate.

Quando queste dinamiche entrano in un'organizzazione, l'impatto si amplifica. Le emozioni non rimangono confinate nel singolo individuo, ma si propagano nei team, influenzano il clima, la collaborazione, il conflitto e persino la percezione di giustizia interna. Un leader gestisce processi, ruoli, obiettivi, ma nello stesso tempo gestisce stati emotivi individuali e collettivi. Un commento secco in riunione, uno sguardo di disapprovazione, una mancanza di riconoscimento, generano onde che si muovono silenziose nelle relazioni quotidiane.

Tutto ciò avviene in un'epoca in cui la velocità è diventata norma. Comuniciamo con messaggi brevi, risposte rapide, notifiche continue. Il cervello, esposto a un flusso costante di stimoli, ricorre sempre più spesso a scorciatoie mentali per risparmiare energie: euristiche e bias che, in molte situazioni, permettono di decidere rapidamente ma a volte ci portano a interpretazioni distorte. Una mail letta di fretta si trasforma in un presunto attacco personale, un silenzio viene interpretato come disinteresse, un ritardo come mancanza di rispetto. In questo scenario, la capacità di fermarsi, osservare meglio i segnali, distinguere fatti e interpretazioni, torna a essere un vantaggio competitivo e umano.

In tutte queste dinamiche relazionali, l'aspetto più visibile e più facile da decifrare riguarda le nostre reazioni comportamentali, il nostro agire. Il comportamento parla molto di noi e, se osservato con metodo, permette una lettura più scientifica e un'interpretazione meno soggettiva. Il lavoro che svolgiamo con il metodo *The Persuasive Communicator*, all'interno dei workshop *Persona Global*, va esattamente in questa direzione e il libro di Giampietro porta l'attenzione sul luogo dove tutto diventa visibile: l'interazione. La persuasione viene liberata dall'idea di manipolazione e riportata al suo significato più sano: influenzare in modo etico, costruire fiducia, creare chiarezza, ridurre bias e di conseguenza evitare conflitti inutili. Non riguarda solo chi guida un'azienda o un team; riguarda chiunque desideri relazioni più autentiche, discussioni meno difensive, collaborazioni più stabili, sia nella vita professionale sia in quella privata. Il contributo di questo libro sta proprio nel rendere visibile ciò che spesso agisce sottotraccia. Collega stile comportamentale e impatto relazionale, integra strumenti pratici e offre spunti utili a chi

guida persone, a chi lavora nella relazione di aiuto e a chi desidera semplicemente vivere relazioni più sane e consapevoli. In un'epoca che corre verso la digitalizzazione e l'intelligenza artificiale, sono queste competenze che ci permettono di rimanere pienamente umani e di differenziarci da ciò che è puramente automatico.

Mi auguro che le pagine che seguono diventino, per chi le leggerà, un'occasione per osservare se stesso con più lucidità, per comprendere meglio gli altri e per allenare ogni giorno quella forma di intelligenza relazionale che ci unisce e che, alla fine, definisce la qualità della nostra vita.

Buona lettura.

*Dott. Diego Ingrassia*¹

¹ CEO I&G Management
MCC – Master Certified Coach ICF
Master Trainer Paul Ekman Academy
Direttore Emotional Competencies Coaching School
Autore dei libri “Il Cuore nella Mente” e “Dizionario delle Emozioni”