

# La comunicazione interpersonale

*Una serata con Claudio Maffei per capire, farsi capire ed ascoltare gli altri.*

di MANUEL FURLANI

L'incontro con Claudio Maffei di giovedì 29 gennaio a Villa Madruzzo ha costituito per i Giovani Industriali di Trento l'occasione di affrontare un tema di grande attualità e di indubbio interesse: la comunicazione interpersonale. Maffei è infatti considerato nel mondo della formazione uno degli esperti più noti nel campo delle relazioni interpersonali. Consulente di manager e politici, svolge anche l'attività di docenza in alcuni Master post-laurea ed è direttore di *Comunico*, bimestrale di cultura della comunicazione.

Più che di una piacevole conversazione - queste infatti erano le premesse - si è trattato di assi-



*Claudio Maffei*

stere ad una vera e propria *performance*, che ha unito doti di attore (Maffei ha maturato

esperienze artistiche negli anni dell'Università) a solide conoscenze specifiche.

Dopo un inizio ad effetto sul potere della parola, Maffei ha sottolineato l'importanza nella comunicazione del non-detto, dei messaggi cioè trasmessi attraverso atteggiamenti, gesti volontari e involontari e naturalmente anche attraverso il *look* perché ogni comportamento è comunicazione.

Un fuoco di fila di battute e *gags* ha colpito non solo i più frequenti equivoci comunicativi - perché, al di là delle barriere linguistiche, arabi e americani oppure giapponesi e italiani non si capiscono? - ma anche la mancanza di originalità e, dunque, di



## Chi è Claudio Maffei

*Nato a Milano nel 1952, è oggi considerato, dal mondo della formazione, uno degli esperti più noti nel campo delle relazioni interpersonali.*

*Svolge un'intensa attività di docenza, presso aziende e enti pubblici, sulle competenze di comunicazione: parlare e scrivere con efficacia, motivazione e cambiamento.*

*È stato ed è consulente di politici, manager pubblici e privati ai massimi livelli nazionali.*

*Durante gli anni dell'Università ha maturato esperienze in campo artistico, teatrale e televisivo sia come autore sia come attore.*

*È quindi entrato, con una sua struttura, nel mondo della comunicazione.*

*Per oltre vent'anni è stato al vertice delle associazioni professionali del settore.*

*Presidente della Ferpi (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana) e dell'I.C.I. (Interassociazione della Comunicazione d'Impresa), membro del consiglio direttivo di IPR (Istituto per le Relazioni Pubbliche) e del consiglio europeo della CERP (Confédération des Relations Publiques).*

*L'attività di consulenza abbraccia i più svariati settori. Dall'industria alla politica, dal turismo alla pubblica amministrazione.*

*Per molti anni coordinatore didattico presso l'Istituto Superiore di Comunicazione di Milano, è professore a contratto in alcuni Master Universitari post laurea.*

*Direttore responsabile di Comunico, bimestrale di cultura della comunicazione, collabora con periodici nazionali e testate specializzate.*

*È autore e coautore di libri, dispense universitarie e altre pubblicazioni.*

efficacia di molti messaggi scritti, ripetuti in maniera sempre identica.

Particolare importanza è stata data, inoltre, al saper ascoltare gli altri, una capacità che chi vuole comunicare in modo efficace deve costantemente affinare, infatti il risultato della comunicazione è la risposta dell'altro. Il modello di "comunicatore" al quale Maffei si ispira prevede, sorprendentemente, un recupero

della retorica classica ciceroniana e, dunque, oltre alla conoscenza degli argomenti e alla loro disposizione nel discorso, anche la memorizzazione – bando ai discorsi letti in pubblico!- e lo stile nel rivolgerli, che deve essere il più possibile naturale, ma non per questo lasciato al caso. Le domande del pubblico, piacevolmente intrattenuto dalla *verve* di Maffei, hanno riguardato, tra l'altro, anche la comuni-

cazione via Internet e le recenti acquisizioni americane della programmazione neuro-linguistica.

Comunicare con gli altri è un atto di umiltà, bisogna ascoltare con amore e parlare con amore. La serata è poi proseguita in forma conviviale, per esercitarsi fin da subito con le nuove nozioni apprese.



*Claudio Maffei terrà un corso a Trento "La comunicazione interpersonale: comunicare, farsi capire, ascoltare gli altri" per i Giovani Industriali nei giorni 7-8 aprile. Per chi fosse interessato, ulteriori informazioni sono disponibili sul sito: [www.comuniconline.it](http://www.comuniconline.it).*

*Informazioni sull'attività e le iniziative del Gruppo Giovani Industriali sono disponibili sul sito: [www.gitn.it](http://www.gitn.it)*