

Comunicare in maniera empatica: NeuroComunicAzione* = Empatia5.0

Tempo di lettura 6 minuti

Il grande dono di noi esseri umani è che abbiamo il potere dell'empatia, tutti noi possiamo percepire un misterioso legame che ci unisce.

(Meryl Streep)

Empatia: cosa è?

Il termine empatia deriva dal greco antico *empathia*, composto di *en* (in, dentro) e *pathos* (passione, sentimento, sofferenza, affezione) e significa letteralmente «sentire dentro», «sentire dall'interno».

Il termine era utilizzato in relazione all'intenso rapporto che gli attori erano in grado di instaurare con chi li ascoltava, per definire il rapporto di compartecipazione emotiva tra l'artista e lo spettatore. È proprio grazie all'empatia, infatti, che l'attore diventa capace di avvicinare chi lo ascolta e trasportarlo nel suo mondo. Così, attraverso la postura del corpo, il tono di voce, i suoi gesti, i suoi sguardi, la sinuosità o l'irruenza dei movimenti, l'attore rende visibile l'invisibile: il *pathos*. E la platea partecipa a questo suo «sentire», sino all'immedesimazione e all'identificazione, in un coinvolgimento profondo.

In psicologia, già Carl Rogers, definiva l'empatia come la capacità di entrare in sintonia con il mondo interiore altrui, in termini di emozioni, ma anche di pensieri e di prospettiva senza avere, allo stesso tempo, una fusione con l'altro. Un concetto di empatia, quindi, che parte dalla presenza di una relazione interpersonale basata sulla risposta emotiva che si attiva nel momento in cui si percepisce ciò che un'altra persona sta provando.

Daniel Goleman, più recentemente, padre e autore della moderna Intelligenza Emotiva, presenta l'empatia come una delle competenze fondamentali per l'uomo, distinguendola tra cognitiva ed emotiva.

In particolare, l'empatia cognitiva *“ci permette di assumere il punto di vista di un'altra persona, di comprendere il suo stato mentale e di provare a gestire le nostre emozioni mentre consideriamo le sue.”* L'empatia cognitiva fa così in modo che possiamo comprendere il punto di vista di un'altra persona, il suo modo di vedere le cose e di pensare, quindi, di percepire la sua prospettiva per comprenderne i pensieri e le sue azioni senza necessariamente una condivisione emotiva. Quindi, *“capisco ciò che stai vivendo”*.

* Modello esclusivo ideato dal dott. Amadeo Furlan

L'empatia emotiva, invece, è la capacità di provare ciò che altre persone provano, di comprendere di sentire lo stato d'animo altrui, di percepire lo stato emotivo e la "qualità" del vissuto dell'altra persona. Quindi, "provo quello che provi tu".

Da un punto di vista biologico, l'empatia trova le sue ragioni nella socialità dell'essere umano, nella sua strategia di evoluzione e di sopravvivenza, come se fossimo stati programmati per sintonizzarci con tutti i nostri simili, per creare connessioni e relazioni.

Di conseguenza, l'empatia non è solo "mettersi nei panni dell'altro" o all'inglese "*in your shoes*", ma si basa su una relazione di scambio, in cui l'individuo nel comprendere le esperienze e le percezioni altrui accoglie e comprende se stesso la propria realtà e il proprio vissuto attraverso un nuovo punto di vista.

Possiamo quindi affermare che l'empatia sia quel movimento che ci proietta verso l'altro, che ci dà un effettivo accesso alla sua realtà per conoscere ciò che questi sente e sta vivendo ma allo stesso tempo ci consente di conoscere meglio noi stessi proprio grazie alla conoscenza dell'altro.

Empatia e comunicazione il modello 5.0

Da quanto sopra detto, è facile comprendere che nella comunicazione è importante entrare in relazione con il nostro interlocutore in maniera empatica.

Ma come farlo? Quali sono le abilità da avere e da acquisire?

Per rispondere a queste domande, si parte, innanzitutto, nel riconoscere come l'atteggiamento empatico sia mettersi nei panni dell'altro, e di conseguenza, il saper identificare e riconoscere l'emozione che l'altro prova. Ma per fare questo è fondamentale riuscire a riconoscere le proprie emozioni, negative e positive che siano, e porci in ascolto sincero dell'altro.

Una volta riconosciute le emozioni, occorre anche conoscerle per poterle individuare e percepire nell'altro. In pratica, dobbiamo sapere cos'è la tristezza, o la rabbia, ad esempio, prima di poterla attribuire ad un'altra persona.

In secondo luogo, è importante essere capaci di sintonizzarsi con il vissuto dell'altro, sia a livello cognitivo che emotivo, mettendosi sullo stesso piano. "Sentirsi" come si sente l'altro nelle emozioni, nelle sensazioni e nei pensieri che l'altro prova e sperimenta. In pratica, mettere in campo quello che viene definito "ascolto attivo" cioè la capacità di prestare attenzione a tutti gli aspetti della comunicazione del proprio interlocutore a partire dai bisogni che questi esprime, con l'intenzione di entrare nel suo mondo, sospendendo eventuali pregiudizi e giudizi di valore. È fondamentale essere in grado di leggere i segnali inviati da chi ci è di fronte e controllare quelli da noi emessi. Saper ascoltare significa essere aperti allo scambio, all'interazione e alla crescita personale, ma ciò richiede la messa in campo di tutta l'attenzione, la sensibilità, la comprensione di cui siamo capaci. Per questo motivo, bisogna sempre tener a mente che non si ascoltano solo i contenuti espressi attraverso le parole, ma si può "ascoltare" anche attraverso la comunicazione non verbale e l'osservazione di come questi contenuti sono trasmessi. Ciò può avvenire solo

attraverso l'attenzione ai contenuti e la comprensione degli stati d'animo, evitando di ricorrere a interpretazioni e/o giudizi. Chi ascolta attivamente non è più un ricevente passivo ma qualcuno che agisce per facilitare la comunicazione e che invia continuamente feedback non solo attraverso riformulazioni verbali, ma anche di rispecchiamento del non verbale e del para-verbale per comunicare all'altro la nostra presenza nella relazione e instaurando con l'altro un clima di fiducia e di comprensione.

Ecco, quindi, come una volta interiorizzato lo stato dell'altro, bisogna essere in grado di riformulare e rispecchiare il vissuto interiore dell'altro, permettendogli di "vedersi dall'esterno" e di percepire che non è più solo. Noi siamo con lui, sappiamo cosa prova, ma allo stesso tempo siamo anche consapevoli che quella emozione che riconosciamo nell'altro e che comprendiamo, non è la nostra. Ci riconosciamo quindi, quella capacità che potremmo definire di autoregolazione emotiva che ci permette sia di non confondere l'emozione dell'altro come la nostra sia di mettere confini sani per evitare di venire "inghiottiti" nel mondo dell'altro.

Da tutto questo, la PNL prende spunto da questo proprio per stabilire che il valore della comunicazione sta nel responso che se ne ottiene fra i due interlocutori e non dalle loro intenzioni con la precisazione che dipende dallo stato d'animo sia di chi invia la comunicazione sia da quello che lo riceve.

Ecco che viene di conseguenza la domanda: Ma oggi nella società della quarta rivoluzione industriale, dove abbiamo infinite possibilità di accesso alle informazioni, dove il protagonismo individuale è esasperato, dove l'automazione e l'intelligenza artificiale stanno guidando l'intera essenza umana, le abilità comunicazionali emotive avranno ancora senso?

Lo studio approfondito e scientifico della comunicazione, mi ha portato a creare un nuovo modello che ho chiamato **NeuroComunicAzione** e **NeuroNegoziazione**, che ha come compito quello riconoscere le caratteristiche comunicazionali del nostro interlocutore (asimmetria del viso, struttura delle rughe, altezza e forma degli occhi, ampiezza della fronte, forma del naso, struttura delle orecchie, posizione del corpo durante la stretta di mano: "negoziatura spaziale direzionale" e altro ancora) per entrare in relazione in forma approfondita e scientificamente validata. Questo modello rende le soft skill più richieste ancor più dinamiche ed effervescenti.

Ecco le 10 soft skill che il modello di NeuroComunicAzione e NeuroNegoziazione rende più solide e performanti:

1. **PROBLEM SOLVING:** con maggior facilità di unire logicità e creatività per arrivare alla ricerca della soluzione in forma originale e fuori dagli schemi.
2. **CREATIVITA':** non più basata sul cosa fare di nuovo, ma innovare ciò che abbiamo e renderlo ancor più funzionale per il futuro
3. **LATERAL THINKING:** imparare ad usare con maggior forza il pensiero laterale per osservare, comprendere e risolvere i problemi da diverse angolazioni
4. **NEGOZIAZIONE:** tra le 10 skill è quella più complessa da apprendere, perché necessita di grande capacità di ascolto, comprendere i reali bisogni dell'interlocutore. A questo proposito ho realizzato un modello di NeuroComunicAzione, capace di leggere dalle asimmetrie del volto, dalle rughe, dalla struttura del viso, dalla conformazione del naso, mento, occhi,

orecchie e forma del mento il vissuto dell'interlocutore ed entrare in rapport profondo eliminando ogni diffidenza e dubbio durante la negoziazione. Un modello rivoluzionario e scientificamente vincente.

5. **INTELLIGENZA EMOTIVA:** questa skill è integrata nel modello di NeuroComunicAzione e permette all'interlocutore di riconoscere, comprendere e gestire in modo conscio e consapevole le proprie emozioni e quelle dell'interlocutore, valorizzando la relazione in modo unico e straordinario. Questa skill è fondamentale per gestire team ad alta performance, dove diventa indispensabile nel raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali, oltre che migliorare il clima, l'umore e lo stato d'animo di tutti gli appartenenti al progetto.
6. **CAPACITA' DECISIONALE:** questa skill è legata alla capacità di analisi di un determinato problema, di definizione delle priorità, alla pianificazione e organizzazione delle azioni, che ci permette di identificare il possibile percorso che evita le perdite di processo. Questo significa imparare a prendere le giuste decisioni senza procrastinare. Anche in questo caso ho creato uno schema molto preciso che prende il nome di AF TIME CONTROL MODEL.
7. **PENSIERO CRITICO:** costruire un pensiero critico da parte di un collaboratore è determinante ed è legato ad un preciso archetipo comunicativo. Saper questo profilo ci permette di posizionare il collaboratore nella giusta posizione, con il giusto ruolo e renderlo produttivo al 200%.
8. **PROATTIVITA':** altra skill che unita alla capacità decisionale, al pensiero critico, all'intelligenza emotiva e capacità negoziale, rende il collaboratore proattivo e quindi capace di non subire l'iniziativa altrui o che altri decidano e agiscano per lui.
9. **GESTIONE DELLO STRESS:** il modello dell'algoritmo di nascita, ci permette di capire quando un individuo può essere capace di resistere allo stress, diventano non solo resiliente, ma soprattutto antifratile. Saper resistere allo stress significa acquisire consapevolezza dei propri talenti.
10. **TEAM MANAGEMENT:** anche in questo caso ho realizzato un nuovo modello di gestione e valorizzazione delle risorse umane, che si chiama FOUR DRIVE (Develop, Deliver, Decide, Drive), che prende in considerazione tutti gli elementi visti prima. Un buon DRIVER (parliamo non più di leadership, ma di DRIVERSHIP), è in grado di riconoscere, comprende e gestire la componente emotiva, logica del proprio team di lavoro, con l'obiettivo di minimizzare le perdite di processo e arrivare rapidamente all'obiettivo strategico prefissato.

NeuroComunicAzione i nuovi assiomi dell'Empatia 4.0

I nuovi contesti aziendali, contraddistinti dall'avvento del COVID, sono diventati velocissimi, mutevoli (dovuti ai continui cambiamenti di regole e leggi che vengono imposti) e complessi, hanno letteralmente sconquassato tutti i modelli organizzativi, di leadership e di comunicazione, fino ad oggi visti. Siamo passati dalla resilienza, all'antifrilità, dalla relazione con contatto a quella

distanziata e con la mascherina, tutti elementi che hanno minato l'espressività facciale, il tono e il volume della voce (con la mascherina dobbiamo alzare il volume, con le riunioni via web, lo stesso computer altera la voce rendendola diversa da quella a cui eravamo abituati) e quindi anche la relazione emotiva con gravi conseguenze sulla fiducia e la sostenibilità dei risultati.

Oggi dobbiamo pensare all'essere umano con una visione più olistica, meno razionale, meno strutturata solo sulle soft skill che lo legano alle competenze.

Pensare con i nuovi concetti espressi dalle neuroscienze diventa il focus per cambiare direzione e lavorare sulla visione di un individuo strutturato su diversi livelli: cognitivo, razionale, emotivo, spirituale e corporeo, un individuo che nelle sue esperienze ha memorizzato in "bottoni somatici" comportamenti e apprendimenti che lo strutturano dal punto di vista comportamentale.

Conoscere i "bottoni somatici emotivi", significa capire in forma matematica come risponde a determinate sollecitazioni e quali strategie attua per prendere decisioni efficaci, risolvere problemi in breve tempo e come comunica i suoi reali bisogni.

La NeuroComunicazione e la NeuroNegoziazione ha come obiettivo portare l'individuo alla sua piena consapevolezza nelle relazioni e delle sue capacità, così da creare un ambiente di benessere i cui cardini sono la fiducia e l'innovazione.

Per capire come comunicare meglio, migliorare la propria capacità empatica e imparare ad applicare l'ascolto attivo ho realizzato diversi corsi/laboratori emozionali per acquisire consapevolezza di sé delle proprie potenzialità, come ad esempio: "La NeuroComunicazione Empatica 5.0".

Quattro appuntamenti per diventare consapevoli su quale atteggiamento mentale ed emozionale, mettiamo in atto, in ogni situazione critica e disarmonica della propria vita.

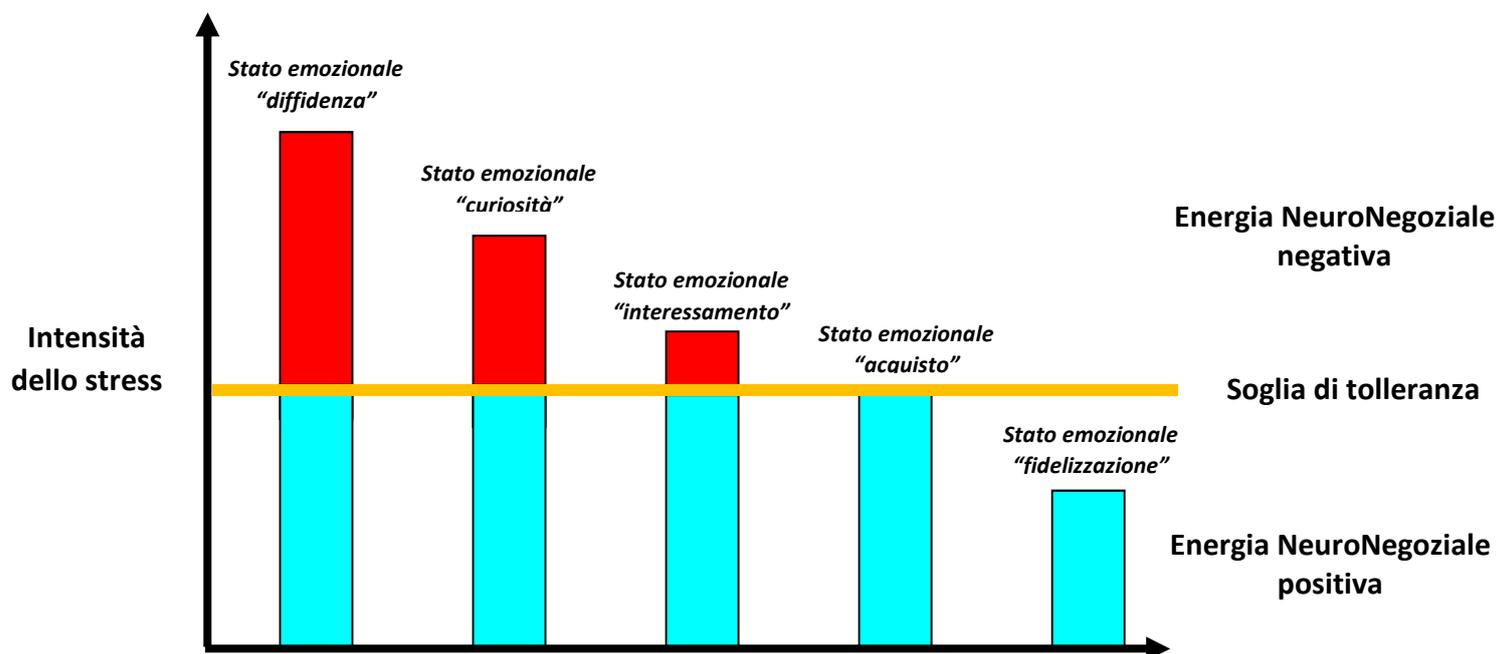
L'obiettivo di questi laboratori emozionali, della durata di tre giorni per sessione, è di apprendere modelli di lavoro con tecniche e strumenti altamente performanti atti a migliorare e rendere efficace la propria comunicazione emotiva/relazionale, non solo nei rapporti familiari e amicali, ma anche in ambito professionale e lavorativo.

Tutti strumenti sperimentati e utilizzati in attività terapeutiche, di coaching one to one, mentoring. Sperimentazione eseguita anche nel mondo aziendale per creare spirito di gruppo, migliorare comunicazione aziendale, ed infine migliorare la fidelizzazione con i clienti.

Come si applica il modello di NeuroComunicazione

Nel modulo di "NeuroComunicazione: Empatia 5.0", ci alleniamo con esercizio straordinario di ricalco logico/emozionale, capace di cambiare l'assetto neurofisiologico del nostro interlocutore e metterlo nello stato emotivo di maggiore ascolto, eliminando ogni forma di giudizio e muro emotivo.

Grafico dell'energia della NeuroComunicazione logico – mozionale (copyright 2022)



Per spiegare in forma pratica tutto ciò, vi faccio un esempio concreto.

Chiedete ad un vostro collaboratore o amico di completare la tabella dove sono presenti tre parole chiave: ORGANIZZAZIONE, TEAM, PERFORMANCE.

Supponiamo che in queste tre colonne (vedi quella sotto riportata) il vostro collaboratore o amico

ORGANIZZAZIONE	TEAM	PERFORMANCE
Precisa (1)	Sicurezza (4)	Obiettivi (1)
Strutturata (3)	Condivisione (2)	Determinazione (4)
Ruoli (2)	Energia (3)	Impegno (2)
Lealtà (4)	Sostegno (1)	Orientamento (3)

abbia scritto le seguenti parole che per lui sono importanti per ogni colonna.

Chiedete ora per ogni colonna di mettere le parole in ordine di importanza e formulate utilizzando lo stesso tono e la stessa velocità della parlata del vostro interlocutore, una frase in cui trasformerete le "hot word" (precisa, ruoli, sostegno, condivisione, impegno) in "key word" (frase logico emozionale) come sotto riportato:

Frase che trasforma le hot word in key word:

*"Ho chiesto a te di seguire questo importante progetto perché sei una persona **precisa** che capisce il significato che in questa azienda diamo ai **ruoli**. Il tuo **sostegno** al team sarà determinante per la performance e per il raggiungimento degli obiettivi strategici che ci siamo posti. So che la tua grande forza è la **condivisione** e farai tutto questo con grande **impegno**".*

* Modello esclusivo ideato dal dott. Amadeo Furlan

Gli innumerevoli test e studi sulla variazione fisiologica letta nel volto delle persone e del loro non verbale e il feed back ricevuto (mediante questionari) dalle persone sottoposte a questa fase sperimentale, ci hanno fornito tutti i dati scientifici sull'importanza del ricalco logico emotivo (modello R.I.D., Ricercare, Indagare e Dirigere).

Perché siamo sicuri di tutto ciò?

Semplicemente perché utilizzando le parole “valoriali”, attiviamo bottoni somatici emozionali presenti nel cervello limbico, che stimolati mandano all'ipotalamo un preciso segnale elettrico, che attiva l'amigdala e successivamente l'ipofisi determinando una produzione neuro trasmettitori e ormoni “corretto” alla generazione del rapport profondo che stimola “l'ascolto attivo”.

Chiudo questo articolo con un altro esempio, legato invece al modello di NeuroNegoziazione.

Supponiamo che il vostro cliente vi dica durante la trattativa:

“Tutto molto interessante, ma la mia sicurezza verso il mondo bancario, anche se non sempre sono stati con me onestissimi in termini di costi, lo preferisco, amo ancora le cose strutturate in forma tradizionale, piuttosto che sperimentare cose nuove, di cui non ho totale controllo”.

Utilizzando la tecnica R.I.D. (fa parte della metodologia di NeuroNegoziazione), Ricercare, Indagare e Dirigere, possiamo rispondere in questo modo:

*“Sapere che ha trovato la mia presentazione **interessante**, è un ottimo inizio, ma per me non è abbastanza, perché il mio compito è dimostrare la consistenza di questo progetto in termini di **sicurezza** e soprattutto in termini di **costi**, dove la **banca** attualmente non performa secondo il suo desiderio (questa fase nel modello prende nome di ricalco delle Hot word logico/emotivo). Ovviamente dimostrandole quanto invece lei qui nel mio progetto, non solo è più sicuro, ma ha il pieno **controllo** di tutto.*

*Quindi le pongo altre due domande che mi aiuteranno a darle **sicurezza** sul concetto di **sperimentare** cose nuove e totale **controllo** (questa fase è quella di “indagine”).*

*Che cosa ha trovato di realmente **interessante** nel mio progetto (fase attuativa e di rinforzo)?*

*Che cosa significa per lei **sicurezza** (conoscenza del significato esperienziale della parola sicurezza)?*

*E che cosa deve accadere per sentirsi realmente **sicuro** di quello che le sto proponendo (fase di guida con “super domande” che servono a bypassare la struttura superficiale e andare nella struttura profonda dove ci sono i dati “puri” di desiderio di acquisto)?”*

Di esempi ne possiamo farne di infiniti, ma se volete esseri i “migliori” nella NeuroComunicazione empatica5.0, allora contattatemi per una sessione di “Psico Business Coaching” nell'ambito aziendale e/o in quello della vendita (NeuroComunicazione e NeuroNegoziazione).

Potete sfruttare la NeuroComunicazione empatica5.0, anche per migliorare le relazioni personali con coniugi, figli, amici e con i vostri collaboratori.

Amadeo Furlan

* **Modello esclusivo ideato dal dott. Amadeo Furlan**