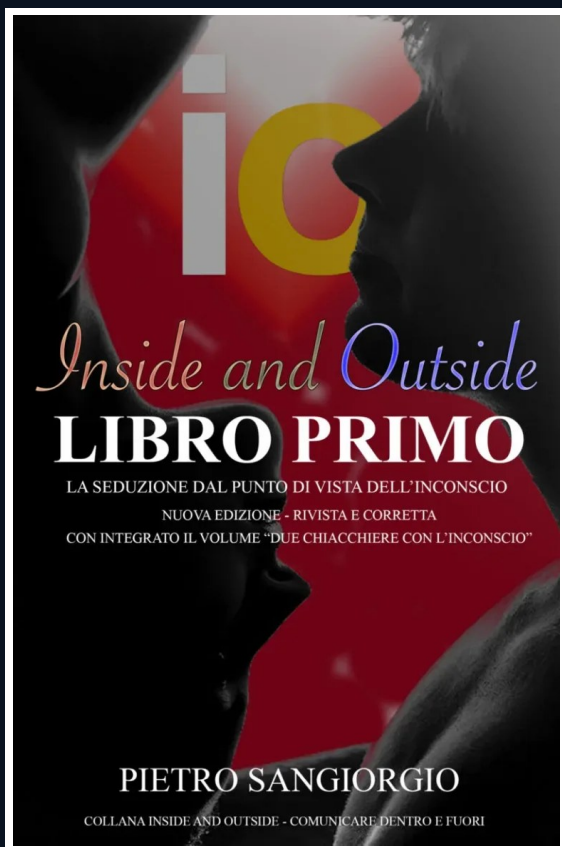

METODO E.D.S. | PIETRO SANGIORGIO

ESTRATTO GRATUITO



Libro Primo – Tecniche di Comunicazione Persuasiva

Comunicazione persuasiva, linguaggio non verbale e Discipline Analogiche spiegati attraverso teoria, esempi ed esercizi

Pietro Sangiorgio

CAPITOLO 03- L'empatia, questa sconosciuta capacità

La capacità di entrare in empatia con le persone dipende dalla modalità di comunicazione prima che dai contenuti. Quando la si è stabilita, la strada per il successo è già spianata.

Entrare in empatia migliora la presenza sui Social Networks, garantisce conversazioni di successo, stimola la fiducia tra individui e soprattutto permette di stabilire relazioni più proficue con le persone che ci stanno attorno.

L'empatia, quindi, è la cartina al tornasole della nostra capacità comunicativa. Perché? E soprattutto, quali sono i vantaggi che una relazione empatica può portare?

Prima di continuare cercherò di definirla. Molto sintetica-mente, l'empatia è la capacità di comprendere emozioni e stati d'animo di un'altra persona o, come meglio si direbbe in PNL, la capacità di comprendere come quella persona vede e vive quella situazione e, più in generale, il mondo che le sta attorno (la sua mappa del mondo, la sua realtà).

Come si fa per stabilirla? Non esiste una regola universale ma se dovessi seguire in pratica gli insegnamenti della Programmazione Neuro Linguistica direi di creare Rapport, seguendo appunto le regole del Rispecchiamento, Ricalco, Guida, Calibrazione.

Quello che cerco di comunicarti con questa guida è proprio il fatto che, con l'esperienza acquisita studiando la Programmazione Neuro Linguistica, la Comunicazione Non Verbale e altre affascinanti discipline, ho scoperto che non sono applicabili a qualsiasi individuo ma alla maggior parte.

Restano comunque fuori individui con i quali per un motivo o per un altro queste tecniche non funzionano, anzi hanno un effetto devastante in alcuni casi e ciò rappresenta le lacune di cui parlavo nella prefazione "Comunicare fa schifo", lacune che ho colmato grazie all'aiuto del dott. Stefano Benemeglio e delle sue Discipline

Analogiche.

Tra qualche capitolo vedremo; per il momento vediamo come creare empatia con l'aiuto della Programmazione Neuro Linguistica.

Il Rapport (rapporto). Nella lingua italiana, il termine rapporto significa "relazione tra due persone" e relazione "vincolo di affetto e affari, conoscenze o aderenze". Il concetto mostra evidente la sua importanza se applicato al momento della comunicazione.

Lascia che ti spieghi: il rapport non è uno stato, ma qualcosa di dinamico, un processo che si svolge quando si interagisce. Senza rapport sarà difficile ottenere quello che si vuole da un'altra persona: non riuscirà neppure a farsi ascoltare, non si otterranno i propri risultati e non si aiuteranno neanche gli altri a raggiungere i propri.

Ogni persona ha il proprio modo di verificare se è in rapport con chi si sta relazionando. La maggior parte delle persone percepisce di far presa sull'interlocutore e sente un clima di comprensione reciproca. Una cosa è certa: si nota chiaramente quando il rapport manca o viene meno.

Oltre a non raggiungere il proprio obiettivo, sarà impossibile stabilire una comunicazione chiara, scorrevole, soddisfacente.

Non tutti hanno l'apertura mentale o caratteriale per accettare immediatamente o di buon grado uno sconosciuto. L'esperienza, il carattere ereditato o costruito nella vita, gli stati d'animo del momento, portano a volte a tempi lunghi per accettare un dialogo sereno con un'altra persona.

In alcuni casi avviene spontaneamente, si crea quella sintonia, quel feeling quasi misterioso. In verità si sono attivati dei meccanismi inconsci che hanno creato a livello subliminale quel rapport immediato. Ad esempio, sicuramente ti sarà capitato di conoscere una persona e, pur senza sapere niente di lei, hai fatto affermazioni del tipo: "A pelle mi è simpatica" oppure "anche se la conosco da poco ci sto bene".

Questo avviene quando il rapport si innesca spontaneamente e

quindi ci troveremo di fronte a due persone che inconsciamente eseguiranno gli stessi movimenti del corpo, stessa gestualità, stessa andatura durante una camminata...

Nel momento in cui si crea questa speciale intesa tra due persone, l'uno sarà portato inconsciamente e più facilmente a rispondere in modo positivo agli stimoli dell'altro e alla sua persona in generale.

Possiamo allora decidere di accelerare questi tempi di avvicinamento e creare rapport tramite l'utilizzo di una tecnica, quella che in PNL prende il nome di "Rispecchiamento". Esso è una qualità che viene inconsciamente utilizzata da persone o coppie con un buon grado di affiatamento.

Ne sono indicatori la stessa gestualità, la stessa postura durante un dialogo, la stessa andatura durante una passeggiata... Il rispecchiamento è il punto di partenza per mettersi sulla stessa frequenza del nostro interlocutore ed entrare in un rapporto positivo con lui.

Nel momento in cui si crea questa speciale intesa tra due persone, l'uno sarà portato inconsciamente e più facilmente a rispondere in modo positivo agli stimoli dell'altro e alla sua persona in generale.

Attraverso il rispecchiamento rimandiamo all'individuo, con il nostro atteggiamento, lo stesso comportamento che appartiene al modello della sua realtà.

Praticamente diventare uno specchio dell'altro riflettendone la posizione corporea e questo verrà percepito dall'inconscio dell'individuo come empatia, somiglianza, affinità. Si possono abbattere i muri che ostacolano la comunicazione se si impara ad ascoltare, osservare e "sentire" l'altro.

Rispecchiare non vuol dire "scimmiettare" ma entrare in sintonia, sempre con il rispetto e la delicatezza dovuti. L'altro individuo può percepire rispecchiato in noi il suo stato d'animo, sentendoci vicino al suo modo di essere. Si possono rispecchiare: tono e tempo di voce, respiro, movimenti e posizioni del corpo.

Alcuni esempi di rispecchiamento sono:

- ✓ La postura: È rigido o rilassato? Il corpo è in avanti o in dietro? Come sono disposte le mani, le braccia e le gambe?
- ✓ Respirazione: La sua respirazione è toracica o addominale? Il ritmo è lento veloce o tranquillo? Con che intensità respira? (respiri profondi o leggeri?)
- ✓ Movimenti: Qual è la sua gestualità? Come tiene le mani? Come muove la testa? (ad esempio: annuisce mentre parla?)
- ✓ Il modo di parlare: il tono è basso o squillante? Che ritmo di voce ha? Gergo. Con che velocità parla?

Inoltre se entri in modalità rapport, presterai più attenzione a chi hai di fronte, ai suoi comportamenti e soprattutto alle loro variazioni.

Sarai in grado di recepire meglio i segnali di interesse che la persona ti manda, il suo linguaggio del corpo, se le fa piacere la tua argomentazione e le emozioni che sta provando in quel momento.

La postura e la fisiologia di una persona sono strettamente legati al suo stato d'animo, quindi se sei in grado di leggerli sarai anche capace di capire i sentimenti di chi ti sta di fronte.

In pratica, tramite il rispecchiamento simuliamo la rappresentazione della realtà del nostro interlocutore che ci percepisce simile, un suo pari e ci dà accesso alla sua visione della realtà. Tutto questo accresce le possibilità che esso veda in noi un buon interlocutore, una persona vicina al suo modo di essere.

Sostanzialmente posso affermare che ricalcare l'interlocutore vuol dire stare al passo con la sua esperienza. Rispecchiando i suoi atteggiamenti ed i suoi stati d'animo ricalchiamo le tracce che l'individuo inevitabilmente lascia (comunicando) lungo il tragitto nella sua rappresentazione territoriale interiore dell'esperienza in corso.

Stare al passo della sua esperienza implica non solo consentirgli di provare empatia nei nostri confronti, ma offre anche a chi ricalca di potersi porre nei panni dell'altro e di vedere le cose secondo la sua

angolatura, di condividere in qualche modo la sua esperienza in corso o, quanto meno, il modo in cui egli sperimenta la sua esperienza, nella forma più che nel contenuto.

CAPITOLO 14- La comunicazione non verbale - CNV

Una donna che si annoda i capelli su un dito, giocherella con l'anello o con la collana, una persona che si gratta la nuca, un sopracciglio, che si accarezza il collo, si aggiusta un polsino, o che apre o chiude la giacca e numerosi altri comportamenti simili, sono tutti segnali che produciamo di continuo, centinaia di volte al giorno. Tutto ciò lo facciamo quasi interamente senza rendercene conto e senza l'intenzione di trasmettere alcunché.

Solitamente nelle nostre interazioni quotidiane ignoriamo e giudichiamo questi segnali senza alcun senso, purtroppo però questo non significa che questi segnali non vengano colti e che non producano effetti. Questo processo avviene per lo più al di fuori della nostra consapevolezza.

Perché questo succede?

Come ormai avrai inteso dal capitolo precedente, l'individuo è come diviso in due entità diverse, una razionale, l'altra inconscia e nel 99% dei casi non sono assolutamente allineate, che significa?

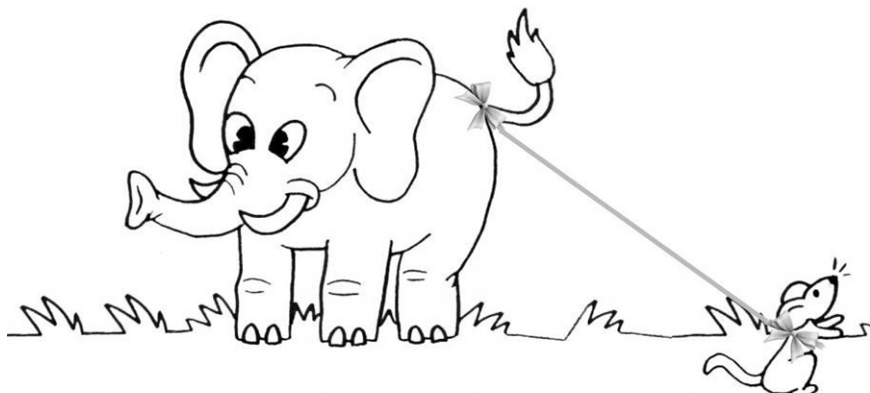
La parte razionale o istanza logica, la quale comunica attraverso il linguaggio verbale, fa ragionamenti, pianifica, analizza. Per intenderci è quella che ci fa usare il galateo, quella che ci fa essere educati con le altre persone, quella che durante una conversazione con una persona antipatica ci fa mantenere il controllo, quella che quando siamo in compagnia di una persona che ci piace fa in modo che non commettiamo "sciocchezze" e così via...

La parte inconscia, che è emotiva o se preferisci "l'istinto", si esprime attraverso il linguaggio non verbale, anche detto simbolico o analogico. Questa gestisce appunto le regole che determinano l'emotività, essa detta le nostre aspirazioni fondamentali, i nostri gusti e le nostre scelte di vita.

Puoi immaginare che nella società moderna, difficilmente queste due parti sono "allineate", proprio per questo l'individuo tipo, colui

che noi riteniamo una persona nella norma, vive un costante senso di infelicità.

Permettimi di farti un'allegoria per spiegarmi meglio; immagina un topino legato ad un elefante, il topino tira verso destra e l'elefante verso sinistra, secondo te chi avrà la meglio?



Senza ombra di dubbio sarai d'accordo con me che quello più forte è l'elefante!

Ecco, quello che cerco di dirti è che l'elefante rappresenta la parte inconscia, e il topino la parte razionale; il topino cerca di districarsi nel mondo dell'apparenza mentre l'elefante trionfa dentro di noi.

Ovviamente questo è solo un mio modo per rappresentare la forza della nostra parte emotiva e spero tu voglia perdonare questo mio elementare sistema di rappresentare questa complessa materia. Il mio obiettivo è quello di renderti semplice acquisire le basi per poter, se lo vorrai, approfondire lo studio di questa fantastica scienza che è la Psicologia Analogica.

La nostra parte inconscia non si limita a esternare i nostri desideri, disagi o quant'altro tramite il linguaggio del corpo, lo fa anche tramite il nostro comportamento, e il linguaggio para verbale.

Mi spiego meglio, metti per esempio che per far contenti i miei genitori ho scelto razionalmente (il topino), la facoltà di ingegneria, mentre il mio desiderio è quello di fare psicologia, nonostante i miei sforzi nello studio e la volontà di superare gli esami con buoni voti,

il mio inconscio (l'elefante) mi farà fare tardi all'esame, potrà farmi abbassare la voce durante l'esame, mi procurerà blocchi di memoria, non mi farà concentrare durante lo studio, insomma mi metterà i bastoni fra le ruote. Questo è solo un esempio, ma spero di aver reso l'idea.

Non credo ci sia bisogno di aggiungere che questo renda l'individuo infelice, anche se vedremo il topino sorridente. Queste due pagine introduttive alla CNV, le ho ritenute necessarie, in quanto tu comprenda che la prima utilità della CNV è quella di fornirti informazioni sullo stato emotivo del tuo interlocutore e conoscere le sue esigenze emotive. In particolare, per imparare a comunicare in modo persuasivo, quello che ti interessa conoscere della CNV, sono tutti quei gesti che ci informano in tempo reale dello stato emotivo del tuo interlocutore.

Potremmo classificarli nel modo seguente:

- Segnali di tensione
- Segnali di gradimento
- Segnali di rifiuto
- Segnali iconici

Il processo si svolge con un determinato percorso:

1. Si riceve uno stimolo (tramite un canale: uditivo, visivo o cinestetico)
2. La parte emotiva viene sollecitata col ricordo per analogia di un'esigenza o di una frustrazione
3. Nasce uno stato di tensione
4. Risposta con uno scarico tensionale (tramite la CNV con i segnali sopra elencati)

Questo processo è quello che succede costantemente da quando apriamo gli occhi il mattino a quando ci addormentiamo la sera. Riceviamo stimoli di continuo, non ne siamo consapevoli, ma questo al nostro inconscio poco importa, lui ha costantemente bisogno di

questi stimoli.

In che modo la CNV mi aiuta a raggiungere il mio obiettivo? Essa è il tuo strumento di controllo per calibrare la comunicazione. Controllando la CNV del tuo interlocutore capisci esattamente che stimoli fornirgli e se sei nell'indice di tolleranza (vedi: i punti distonici dell'individuo), valutando i segnali di tensione, di gradimento, di rifiuto e iconici.

Per provocare più risposte emotive da parte dell'interlocutore devo sollecitarlo tramite apposite stimolazioni, che chiameremo penalizzazioni (andando avanti con la lettura capirai perché chiamarle così), ogni penalizzazione è un passo verso il raggiungimento dell'obiettivo.

Puoi stimolare l'individuo tramite:

- Parole, brevi frasi (verbalmente)
- Con la prossemica (lo spazio tra te e il tuo interlocutore)
- La cinesica (il tuo linguaggio del corpo)
- I toccamenti (per esempio toccare un braccio, una mano, il viso)
- Paralinguistica (intonazione della voce)
- Immagini o disegni

Le risposte agli stimoli sono scarichi emotivi, che ti appariranno nel corso della conversazione sempre più specifici, fornendo informazioni sempre più dettagliate.

Un primo livello di informazioni li ricevi dai segnali di tensioni o scarichi tensionali, questi ti informano che hai toccato il tasto giusto, significa che la stimolazione ha un potere di coinvolgimento della parte emotiva.

Prima di proseguire devi sapere che, l'inconscio come già accennato prima, ha bisogno di queste tensioni, fatto sta che non gli interessa se sono positive o negative (per come lo intendiamo noi), a lui interessa solo ricevere tensioni, in pratica è coinvolto dall'amore come

dall'odio, dal senso di colpa come dal risentimento.

Quindi come fai a sapere la qualità dell'emozione che hai toccato? Sarà coinvolgimento positivo o ansiogeno? Ancora non puoi saperlo, devi continuare a stimolare per avere altri segnali non verbali e quindi avere dati più precisi.

Immagina di giocare a battaglia navale, un segnale di tensione ti dà la conferma di aver colpito una casella, per affondare la nave devi continuare a lanciare siluri. I segnali di tensione sono i seguenti:

Grattamenti o pruriti e tensione approssimativa prodotta (%)

Grattamenti:

✓ Frontali	30%
✓ Parietali	20%
✓ Occipitali	25%
✓ Retroauricolari	25%
✓ Palpebre e sopracciglia	40%
✓ Zona lacrimale	35%
✓ Naso	100%
✓ Pressione delle narici	100%

Pruriti:

✓ Collo	10%
✓ Braccia o spalle	5%
✓ Sterno	10%
✓ Polso	10%
✓ Dorso della mano	10%
✓ Zona scapolare	5%

Postura:

Dondolio, l'interlocutore oscilla, prevalentemente da seduto

Cambio del piede di appoggio, cambiando posizione, anche da seduto

Viso: tensione approssimativa prodotta (%)

✓ Sorriso nervoso	100%
✓ Deglutizione	100%
✓ Abbassamento o fuga dello sguardo	10-40%
✓ Irrigidimento o contrazione mascellare	30-90%

Para verbale: tensione approssimativa prodotta (%)

✓ Raschiamento della gola	100%
✓ Respirazione nasale accelerata	30%
✓ Riduzione del tono fino all'afonia	0-100%

Variazioni neurofisiologiche

- ✓ Rossore
- ✓ Pallore
- ✓ Tachicardia
- ✓ Ipersudorazione
- ✓ Accapponamento della pelle
- ✓ Respirazione affannosa
- ✓ Blocco della secrezione salivare
- ✓ Tremore

In pratica...

Quando conversando con il nostro interlocutore notiamo uno scarico tensionale, dobbiamo continuare a proporre lo stimolo che l'ha causato.

Ti faccio un esempio: nel corso di una conversazione con una persona appena conosciuta pronuncio la parola "libertà". «Ieri ho visto un documentario che parlava di gazzelle che correvano in piena libertà» e questa ha un prurito, un cambio di postura o uno qualsiasi dei segnali di tensione descritti sopra.

Memorizzo l'informazione, probabilmente l'argomento libertà per lei è significativo, potrebbe essere un desiderio, non lo so ancora, quindi devo insistere in modo subliminale e capire se la tensione per lei è positiva o negativa, se dovesse essere negativa devo immediatamente cambiare argomento, lavorando bene sarà lei poi a parlarne.

Posso continuare inserendo l'argomento e suoi sinonimi nella conversazione per capire anche in che contesto l'argomento crea tensione, tipo:

Lavoro:

«Il mio lavoro mi piace tanto perché mi permette di avere molta autonomia»

Amore:

«Sono stato cinque anni con una donna emancipata»

Sociale:

«Con il mio miglior amico Angelo, quando andiamo in vacanza siamo molto indipendenti, entrambi abbiamo la facoltà di scelta sui posti da visitare»

Famiglia:

«Sai in famiglia non è facile, a volte i genitori dimenticano che i figli godono del libero arbitrio»

Ti prego di perdonarmi per gli esempi elementari, sono per darti un'idea di come funziona. Ora ne approfitto per darti un'altra

Vuoi continuare?

Libro Primo – Tecniche di Comunicazione Persuasiva

Comunicazione persuasiva, linguaggio non verbale e Discipline Analogiche spiegati attraverso teoria, esempi ed esercizi

Hai letto 12 pagine selezionate dal volume originale. L'estratto serve a farti valutare direttamente stile, metodo e profondità del testo. Il percorso completo continua nel libro.

Scopri il libro completo su pietrosangiorgio.it

Acquista il cartaceo su Amazon