



ABC

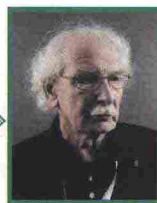
di Lucia Ingrosso,
l.ingrosso@millionaire.it

VENDI E COMUNICHI BENE? MERITO DEI NEURONI SPECCHIO

Fai il salto di qualità con i neuroni specchio. Se in passato si cercava di conquistare il cliente con le tecniche, oggi lo si fa con l'empatia. Ma come si crea questa empatia? Grazie ai neuroni specchio, scoperti dal neurologo Giacomo Rizzolatti. Cosa sono e perché dovrebbero aiutarci a comunicare meglio e vendere di più?



I neuroni specchio sono un particolare tipo di neuroni, scoperti in origine nella corteccia motoria delle scimmie, che si attivano sia quando le scimmie fanno un movimento sia quando lo osservano. La loro importanza sta nel fatto che rendono un tutt'uno quello che osserviamo venire fatto dagli altri con le nostre percezioni. Invece di avere due mondi separati, un cervello che capisce e un cervello che sa fare, possiamo metterli insieme e avere una visione unitaria» spiega il neurologo Giacomo Rizzolatti, che nei primi anni 90 ha fatto questa scoperta. Spieghiamo con un esempio: se la scimmia A mangia una banana, nel suo



cervello si attivano zone ben precise. Ma (ed è questa la conclusione a cui si è giunti grazie ai neuroni specchio) le stesse zone si attivano se la scimmia A vede la scimmia B mangiare la stessa banana. Dalle scimmie agli esseri umani, dalla scienza al marketing: il cervello umano non distingue perfettamente un'esperienza realmente vissuta da una intensamente immaginata. Un film, un libro, un sogno possono farci sentire come se le vicende narrate o sognate le vivessimo davvero. Nello stesso modo, grazie all'osservazione di ciò che fanno gli altri possiamo imparare molto: dal suonare uno strumento al praticare uno sport.

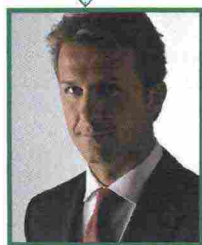


DALLA TEORIA ALLA PRATICA

«Q

uando ho scoperto e approfondito gli studi sui neuroni specchio, ho trovato il fondamento teorico di comportamenti che mettevano in atto da quasi 20 anni come formatore e presentatore professionale.

Il punto è che, per comunicare in modo efficace, è necessario mettersi nei panni dell'interlocutore. Non si tratta di dargli ragione, ma di vedere il mondo dal suo punto di vista» spiega Roberto Rasia dal Polo, autore del libro *I trucchi della comunicazione efficace* (5 copie gratis per i lettori, vedere box). Finora discipline come la Pnl o tecniche come il *mirroring* ci hanno suggerito di replicare gli atteggiamenti del nostro interlocutore (fino addirittura alla sintonizzazione del respiro) per migliorare il nostro rapporto con lui/lei (e aumentare le chance di successo di un'eventuale trattativa). Adesso si tratta di andare oltre: creare un'empatia emotiva (e addirittura



una predittiva). Ma come rendere la teoria dei neuroni specchio una freccia al nostro arco nella partita della comunicazione, della vendita e dei rapporti personali? Ecco alcuni consigli di Rasia dal Polo.

1 COMUNICARE È VENDERE.

Tutti comunichiamo: con parole, gesti, comportamenti. «Comunicare è inevitabile, come respirare, tanto vale imparare a farlo al meglio e consapevolmente. Comunicare bene fa vivere meglio, ma non viene naturale. Dobbiamo studiare». Comunicazione e vendita in parte coincidono. Chi vende non può prescindere da una comunicazione corretta. Chi comunica, "vende" qualcosa: idee, opinioni, proposte...

2 OSSERVA CHI HAI DAVANTI.

La buona notizia è che la nostra comunicazione sa essere molto più adattiva di quanto immaginiamo. La chiave? Badare alla persona che abbiamo davanti, osservare i dettagli, le posture, il linguaggio. E agire di conseguenza. ►►

m NEURONI SPECCHIO

PER SAPERNE DI PIÙ

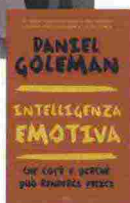
3 ASCOLTA IN MODO ASSOLUTO. «Lo diceva Freud: siamo tutti concentrati su noi stessi. Il "trucco" è concentrarsi sull'altro con un "ascolto assoluto". Esperimento: la prossima volta in cui parliamo con qualcuno, ascoltiamo con il massimo interesse, concentrandoci al 100% e osservandolo con attenzione. Se l'interlocutore si stupirà, vuol dire che abbiamo davvero messo in atto l'ascolto assoluto. Nessuno è più abituato a essere ascoltato con questa attenzione e ne sarà conquistato».

4 GUARDA IL MONDO CON OCCHI ALTRUI. La conseguenza dell'ascolto assoluto è l'intelligenza emotiva, raccontata dallo psicologo Daniel Goleman: vedere il mondo con gli occhi dell'altro e comprendere le motivazioni che lo spingono verso certi pensieri e certe azioni. Ma Leil Lowndes è andata oltre, parlando di predizione emotiva, cioè della capacità di prevedere le emozioni e i comportamenti altrui.

5 SAPER SPIEGARE. «Oggi qualsiasi professionista non deve più solo saper fare il suo lavoro, ma deve anche saperlo spiegare. Nel farlo, se usa il mio punto di vista e non il suo, avrà molte più probabilità di convincermi a fargli fare il lavoro». Perciò il professionista deve spiegarsi con un linguaggio comprensibile ed evidenziare ciò che interessa al cliente (benefici, costi...) e non a lui.

6 NON DIRE COSÌ. Comunicazione sbagliata: "La presente per informarla che i costi del suo c/c passano da 60 a 120 euro l'anno". Comunicazione corretta: "La sicurezza è una priorità, a fronte di investimenti per ammodernare il sistema, crediamo che l'aumento di 60 euro all'anno per ogni correntista sia un giusto contributo".

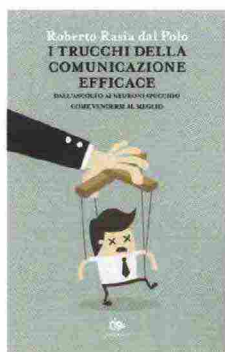
7 DIVERGENZA DI OPINIONE? A un evento aziendale, presentato da Rasia dal Polo, il presidente voleva salire sul palco per primo, ma la prassi vuole che sia il presentatore ad aprire e chiudere i lavori. Come convincerlo? «Mi sono chiesto quale fosse



- La teoria sui neuroni specchio spiegata in tre minuti da Giacomo Rizzolatti (www.treccani.it/magazine/webtv/videos/Int_Giacomo_Rizzolatti_neuroni_specchio.html).
- Un libro che illustra le applicazioni della teoria: *I neuroni specchio. Come capiamo ciò che fanno gli altri*, di Marco Iacoboni, Bollati Boringhieri, 22 euro.
- Due testi sull'intelligenza emotiva: *Intelligenza emotiva. Che cos'è e perché può renderci felici e Lavorare con intelligenza emotiva*, entrambi di Daniel Goleman.

il suo punto di vista, poi ho detto: "Presidente, ho una proposta da farle. Fare come dice lei è perfetto. In alternativa, possiamo aggiungere un dettaglio che arricchirebbe l'inizio. Come a una festa è il maggiordomo ad accogliere gli ospiti, in una convention tocca al presentatore fare gli onori di casa e presentare lei, la persona più rilevante, che così acquisterà l'importanza che le compete..."

8 CON LE PERSONE OSTILI. «In quel caso, le nostre chance di successo non superano il 10%. Se subiamo un attacco, siamo a un bivio: rispondere a tono o riprendere le parole dell'altro e usarle a nostro vantaggio». Alla presentazione del suo libro, una persona ha obiettato: «Ma i neuroni specchio esistono da una vita!». E Rasia ha ribattuto: «Ha ragione, dei neuroni specchio si parla dal 1992, tuttavia l'applicazione in ambito comportamentale è molto più recente...». INFO: www.RobertoRasia.it



SCRIVICI, TI REGALIAMO IL LIBRO

Per i lettori di *Millionaire*, sono disponibili 5 copie gratis del manuale (utile e divertente) di Roberto Rasia dal Polo: *I trucchi della comunicazione efficace. Dall'ascolto ai neuroni specchio come venderli al meglio* (Jouvence, 16 euro, su www.itrucchidellaComunicazioneEfficace.it disponibile a 13, spedizione compresa). Per avere una copia, scrivere entro il 30 settembre un'email a: esperto@millionaire.it, mettendo in oggetto "neuroni specchio" e aggiungendo motivazione e indirizzo.