

Intervista con Dennis A. Masseit

Esperto in neuro-comunicazione

Direttore per l'Italia della wingwave-Academy Italia e di

www.leggere-emozioni.it

1 - Quanto può essere utile interpretare le micro espressioni facciali per chi si occupa di vendita?

Riconoscere le microespressioni significa comprendere con precisione dalla mimica delle altre persone, ciò che realmente sentono, indipendentemente da quanto affermano. Microespressioni, ovvero espressioni facciali della durata di circa 1/25 di un secondo, appaiono quando una persona cerca di nascondere le emozioni. Vedere una microespressione però non significa automaticamente che la persona stia mentendo.

Vorrei sottolineare che non possiamo leggere i pensieri, bensì solamente vedere come si sente l'altra persona. E quindi riconoscere anche i suoi bisogni. Questo vale per le relazioni con i clienti, i dipendenti o semplicemente con chi ci sta di fronte. Alla fine questa è la base dell'empatia, cioè la compassione.

Siamo in un continuo circuito di feedback con i nostri interlocutori, solo che la maggior parte di noi non ha mai imparato a leggere i segnali. Il volto è come un palcoscenico che rappresenta lo spettacolo completo delle emozioni. In una frazione di secondo, nella forma di microespressioni si dimostra involontariamente l'emozione genuina. Normalmente questo fenomeno è talmente veloce che non viene percepito, poiché è scatenato direttamente dal sistema limbico (cervello emotivo). Questo significa che tali espressioni sono difficilmente governabili consciamente, perché esprimono emozioni nate in quel momento e di cui raramente siamo consapevoli. Non possiamo nascondere le nostre emozioni. Inoltre la contrazione dei muscoli facciali corrispondente a una delle espressioni tipo paura, sorpresa, rabbia, disgusto, tristezza e gioia è sufficiente per attivare immediatamente una corrispondente reazione nel sistema nervoso.

Qualche esempio? Aggrottare le sopracciglia verso il centro e contemporaneamente alzare le palpebra superiori è sufficiente per far partire nel sangue la composizione chimica tipica per la rabbia. Segue immediatamente la risposta fisiologica: aumento del battito cardiaco e della temperatura corporea, aumento del tono muscolare ecc. Durante la produzione dei nostri training online abbiamo riscontrato che persone che hanno difficoltà nel riprodurre le varie espressioni, hanno anche un accesso limitato alle proprie emozioni. Ovvio, perché le nostre espressioni influiscono sulle nostre emozioni e viceversa le emozioni influiscono sulle espressioni facciali. Io devo essere in grado di sentire me stesso per poter sentire gli altri.



2 - Cultura, sesso, lingua,...: non ci sono differenze nelle micro-espressioni facciali?

Lo scienziato statunitense Paul Ekman ha catalogato le varie espressioni e definito 7 emozioni di base le cui espressioni sono universali in tutte le culture. Le microespressioni della paura di una persona di origine africana ha le stesse caratteristiche facciali di quelle di un europeo o di un cinese e anche di una persona che non ha mai avuto contatti con il mondo esterno, come nel caso di alcune tribù isolate in Sudamerica.

3 - Che impegno, economico e in termini di tempo, richiedono i vostri corsi?

Nella nostra formazione abbiamo sviluppato vari tipi di training che si distinguono principalmente in training in aula e il nostro training online www.leggere-emozioni.it con più di 140 esercizi, spiegazioni e video istruzioni. Inoltre pubblicheremo fra poco un nuovo corso online che sarà unico a livello mondiale e comprende oltre all'introduzione e al training delle espressioni sottili una parte legata solo all'anatomia facciale, il sistema di decodifica delle espressioni facciali (Facial Action Coding System) ed il loro significato. Già in un'ora di training si fa un notevole progresso. Il costo è inferiore ai 70 Euro.

Invece i training aziendali sono più individuali e consistono in varie componenti che possano essere "Valutazione della credibilità dell'Interlocutore", o "wingwave – emozioni e economia" un training con l'obiettivo di trovare i fattori stressanti dei venditori e il superamento degli stessi. Abbiamo riscontrato che nella formazione di manager, dirigenti, venditori ecc. viene dato troppo poco spazio alle emozioni, pur sapendo che ogni persona reagisce prima emozionalmente, con il sistema limbico e solo dopo cognitivamente con la corteccia cerebrale che si trova intorno ad esso.

BOX:

Dennis A. Masseit è nato in Germania e vive in Italia a Padova da 5 anni.

Attualmente riveste questi incarichi:

Direttore per l'Italia della wingwave-Academy Italia, Accademia per la formazione con focus sulle emozioni.

Direttore per l'Italia di www.Leggere-Emozioni.it, l'unico portale in lingua italiana che insegna a interpretare le espressioni facciali.

Punto focale della sua attività di "ricerca" è lo studio di come le modalità delle emozioni e delle proprie convinzioni influiscano nella relazione con se stessi e con le altre persone e come si possa intervenire per diventare più autonomi.

Ha introdotto per primo la tecnica wingwave in Italia. Questo metodo, sviluppato da due psicologi tedeschi, integra tra loro le tecniche più efficaci per identificare gli stressori (le cause e le origini dello stress) e permette di superarli e viene applicato. Dennis A. Masseit ha acquisito la tecnica wingwave direttamente dagli stessi ideatori ad Amburgo in Germania.

Contatto:

wingwave Academy Italia
c/o Leggere Emozioni
Dennis A. Masseit
Via I. Nievo 15 a
35018 Padova / Italia

info@leggere-emozioni.it

www.leggere-emozioni.it
www.wingwave.it

