

ANDREW NEWBERG
MARK ROBERT WALDMAN

CUVINTELE ÎȚI MODELEAZĂ CREIERUL

12 strategii de conversație menite
să dea încredere, să aplaneze conflictele
și să consolideze intimitatea





Cuprins

<i>Mulțumiri</i>	9
<i>Nota autorului</i>	11

PARTEA I DOVEZILE

Neuroștiința comunicării, a conștiinței, a cooperării și a încrederii

Capitolul 1	
Un nou fel de a conversa	15
Capitolul 2	
Puterea cuvintelor	38
Capitolul 3	
Multiplele limbaje ale creierului	58
Capitolul 4	
Limbajul conștiinței	75
Capitolul 5	
Limbajul cooperării	103
Capitolul 6	
Limbajul încrederii	115

PARTEA A II-A STRATEGIILE

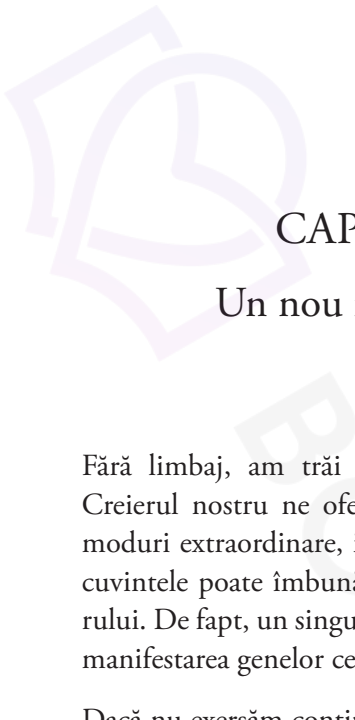
Dezvoltarea unor noi abilități de comunicare

Capitolul 7	
Valorile interioare, fundamentul existenței conștiente . .	133
Capitolul 8	
12 pași spre intimitate, cooperare și încredere.	152
Capitolul 9	
Comunicarea Empatică: exersează-ți creierul social. . . .	182

PARTEA A III-A APLICAȚII PRACTICE

Cum să comunici eficient cu cei din jur

Capitolul 10	
Comunicarea Empatică cu cei dragi	203
Capitolul 11	
Comunicarea Empatică la locul de muncă	223
Capitolul 12	
Comunicarea Empatică cu cei mici	240
Anexa A	
Training în Comunicarea Empatică: CD-uri, mp3-uri, cărți cu exerciții, seminare online și workshop-uri	253
Anexa B	
Comunicarea Empatică: protocol pentru exercițiile în cuplu	256
Anexa C	
Comunicarea Empatică: lucrare de cercetare.	260
<i>Note</i>	263
<i>Indice</i>	303



CAPITOLUL 1

Un nou fel de a conversa

Fără limbaj, am trăi într-o stare de haos emoțional. Creierul nostru ne oferă potențialul de a comunica în moduri extraordinare, iar felul în care alegem să folosim cuvintele poate îmbunătăți funcționarea neurală a creierului. De fapt, un singur cuvânt are puterea de a influența manifestarea genelor ce reglează stresul fizic și emoțional.

Dacă nu exersăm continuu centrul de limbaj al creierului, ne slăbim abilitatea neurologică de a face față problemelor pe care le întâlnim zi de zi. Limbajul ne formează comportamentul și fiecare cuvânt pe care îl folosim este încărcat de semnificații personale. Cuvintele potrivite, rostite în felul potrivit, ne pot aduce iubire, bani și respect, în timp ce cuvintele greșite – sau chiar și cuvintele potrivite, dar rostite într-un fel nepotrivit – pot conduce o țară către război. Trebuie să ne orchestrăm cu multă atenție limbajul, dacă vrem să ne atingem scopurile și să ne împlinim visurile.

Deși ne naștem cu darul vorbirii, cercetările arată că suntem surprinzător de nepricepuți când vine vorba de comunicarea cu ceilalți. Adesea, ne alegem cuvintele fără să gândim, fără să conștientizăm efectele pe care le pot avea asupra celorlalți. Vorbim mai mult decât este nevoie.

Fără să ne dăm seama, nu îi ascultăm bine pe ceilalți și, de cele mai multe ori, nu dăm atenție înțeleșurilor subtile transmise prin expresiile faciale, limbajul corpului sau tonul și cadența vocii – elemente ale comunicării care sunt adesea mai importante decât cuvintele pe care le rostim.

Aceste puncte slabe în procesul de comunicare nu sunt cauzate de o proastă educație. Mai degrabă, ele sunt legate de un creier nedevelopat complet, pentru că zonele care controlează conștiința socială, empatia și abilitățile lingvistice corespunzătoare nu sunt complet operaționale decât după ce atingem, cu aproximație, vârsta de 30 de ani. În ciuda acestui handicap neural, studiile științifice arată că oricine – fie că este tânăr, fie în vârstă – își poate exersa centrul limbajului și pe cei care au legătură cu conștiința socială, îmbunătățindu-și astfel capacitatea de a comunica mai eficient cu ceilalți.

Până astăzi, am identificat și documentat 12 strategii care pot îmbunătăți dinamica oricărei conversații, chiar și pe cele purtate cu străini. Aceste strategii pot stimula o empatie profundă și încredere în creierul ascultătorului și pot fi folosite pentru a întrerupe tiparele de gândire negativă care, atunci când sunt necontrolate, pot chiar să dăuneze circuitelor creierului care reglează emoțiile.

În această carte, îți vom explica cum să folosești asemenea strategii pentru a dezvolta rapid relații profunde și de durată, acasă și la locul de muncă. Vei învăța cum să-ți întrerupi discursul interior care generează anxietate, teamă și îndoială de sine. Vei construi mai multe relații intime în viața personală și vei avea relații mai bune cu angajații, clienții și colegii tăi. Vei genera colaborări distractive și productive la locul de muncă; îți vei îmbunătăți

abilitățile de management, iar acest lucru se va traduce printr-un venit mai mare și prin mai multe vânzări.

CELE 12 STRATEGII ALE COMUNICĂRII EMPATICE

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1. Relaxează-te. | 7. Observă semnalele nonverbale. |
| 2. Rămâi prezent. | 8. Exprimă-ți aprecierea. |
| 3. Cultivă liniștea interioară. | 9. Vorbește cu căldură. |
| 4. Întărește atitudinea pozitivă. | 10. Vorbește rar. |
| 5. Reflectează asupra celor mai profunde valori ale tale. | 11. Vorbește succint. |
| 6. Accesează o amintire plăcută. | 12. Ascultă în profunzime. |
-

Vei învăța, de asemenea, să recunoști când altă persoană minte și vei descoperi cum să-ți folosești intuiția pentru a ști ce gândesc ceilalți, chiar înainte ca ei să vorbească. Vei descoperi cum tăcerea îți poate întări abilitățile de comunicare.

Îți vom arăta și un mic secret care îți va schimba expresia facială, astfel încât să le inspire mereu celorlalți încredere. Îți vei putea schimba viteza de vorbire pentru a influența felul cum se simte cealaltă persoană și vei putea folosi limbajul trupului pentru a transmite mesaje pe care cuvintele nu le pot reda.

Dacă exersezi aceste strategii chiar și câteva minute pe zi, vei gândi mai clar, îți vei spori creativitatea și vei avea mai multe conversații autentice cu cei din jur. Poți chiar să elimini un conflict înainte ca el să înceapă.

Studiile realizate de noi, bazate pe scanarea creierului – și corelate cu cele mai recente cercetări din domeniul limbajului, al comunicării și al prezenței conștientului –, ne demonstrează că aceste strategii ne pot îmbunătăți memoria și activitatea cognitivă, în același timp coborând nivelurile de stres, anxietate și iritabilitate – factori cunoscuți pentru forța lor de a submina eficiența oricărei conversații sau interacțiuni sociale. Pe măsură ce exersezi zilnic aceste strategii, încrederea ta în tine și satisfacția în viață vor crește într-o manieră măsurabilă în laborator și observabilă acasă.

Noi am reunit aceste strategii sub numele de Comunicare Empatică. Folosindu-le în conversațiile tale, vei descoperi ceva surprinzător: creierul tău începe să se alinieze cu cel al partenerului de conversație. Această legătură specială poartă denumirea de „consonanță neurală“, iar în această stare de armonizare reciprocă doi oameni pot realiza lucruri remarcabile împreună. De ce? Pentru că elimină atitudinea defensivă care există în mod normal când doi oameni conversează.

Elementele Comunicării Empatice pot fi combinate în moduri diferite, pentru a se potrivi unor situații diverse, și pot fi integrate în alte abordări ale comunicării, făcându-le astfel mai eficiente. Poți folosi Comunicarea Empatică și în dialogul cu copiii, ajutându-i astfel să facă față mai bine unor conflicte interpersonale, să discute subiecte dificile și chiar să poată lua note mai mari la școală. Strategiile pot ajuta și membrii familiei și îngrijitorii să converseze mai eficient cu persoanele care suferă de boli mentale sau diverse forme de declin cognitiv. Numeroși psihoterapeuți și grupuri de consiliere au integrat strategiile Comunicării

Empatice în munca lor; ele au fost adoptate de numeroase organizații religioase și spirituale care promovează dialogul între religii și comunicarea nonviolentă.

Comunicarea Empatică la locul de muncă

Comunicarea Empatică a fost inițial dezvoltată ca o unealtă pentru a ajuta cuplurile să-și consolideze intimitatea și să-și rezolve conflictele, dar și-a croit apoi drumul către coridoarele spitalelor și ale unităților ce acordă îngrijire, unde medicii și asistentele o folosesc pentru a-și îmbunătăți interacțiunea cu pacienții și colegii.

Comunicarea Empatică a trezit interesul și în sălile de conferințe ale corporațiilor americane. Ea reduce stresul la locul de muncă, ce compromise productivitatea și, în cele din urmă, duce la epuizare; s-a dovedit, de asemenea, că este deosebit de eficientă pentru a construi echipe de lucru mai unite, pentru a îmbunătăți comunicarea între managementul de top și cel intermediar și pentru a face mai performantă relația cu clienții, rezultând în vânzări sporite și parteneri loiali.

Companiile din domeniile financiar și imobiliar au adoptat, de asemenea, Comunicarea Empatică. Donna Phelan, vicepreședinte și director de investiții în cadrul unei mari bănci, explică:

În ritmul alert al lumii afacerilor și al managementului financiar, cea mai importantă responsabilitate este comunicarea cu clientul. Profesioniștii în domeniul serviciilor au o nevoie pronunțată de a integra în munca lor cele mai eficiente strategii și asta este în mod special valabil pentru cei care lucrează pe piețe financiare