indeed

# Cos’è l’intelligenza emotiva e come coltivarla: breve guida per i professionisti della Talent Acquisition

Nel mondo del lavoro, l’intelligenza emotiva ha sempre ricoperto un ruolo importante. Ma in questi tempi difficili, in cui abbiamo assistito a una pandemia globale, a una crisi economica, a proteste sociali contro il razzismo sistemico e al cambiamento climatico, e in cui siamo stati travolti da molti altri fattori di stress, l’interesse verso questo concetto è più forte che mai, afferma Marc Brackett, PhD, fondatore e direttore dello Yale Center for Emotional Intelligence nonché autore di “Permission to Feel”.

A prova di ciò, Brackett cita una conferenza virtuale globale che ha tenuto sul tema dell’intelligenza emotiva nel mondo del lavoro. All’incontro hanno preso parte ben 4.000 persone, tra cui leader senior di grandi società e rappresentanti di piccole aziende. L’interesse verso l’intelligenza emotiva sta crescendo anche a livello internazionale. In veste di formatore e consulente per l’intelligenza emotiva, Brackett conferma che al momento sta lavorando moltissimo con clienti in Cina, Italia, Spagna, Australia, Thailandia e Stati Uniti.

“La vita reale ha messo tutti noi di fronte a una prova estrema di intelligenza emotiva”, continua Brackett, ma troppe persone non stanno riuscendo a superarla. “Hanno paura di parlare di ciò che provano, soprattutto sul lavoro, luogo in cui credono che le emozioni debbano essere lasciate fuori dalla porta. Ma questa cosa non può andare avanti molto a lungo”.

Negli ultimi tempi, un’emozione predominante è l’ansia. Molte persone in tutto il mondo sono stressate a causa della pandemia. Secondo un sondaggio nazionale svolto in Italia, i livelli di stress, ansia e depressione sono aumentati da quando è scoppiata la pandemia da COVID-19. Lo studio sembra indicare che lo stress sia aumentato tra i lavoratori essenziali impossibilitati a lavorare da casa e che i livelli di depressione siano in crescita soprattutto tra i giovani. Un sondaggio di Yale condotto all’inizio della pandemia su oltre 5.000 persone in tutto il mondo ha rivelato che circa il 95% dei partecipanti ha utilizzato parole come “ansia”, “paura”, “preoccupazione” e “sopraffazione” per descrivere i sentimenti provati in quel momento.

Che tu ti occupi di gestire le risorse umane, attirare talenti o fare colloqui ai candidati, è probabile che i tuoi livelli di stress e isolamento siano più elevati rispetto a prima. E pare che le due cose vadano di pari passo: il senso di isolamento generato dal lavoro da remoto sta portando lo stress a livelli esasperanti, osserva Richard Boyatzis, PhD, professore di Comportamento organizzativo alla Case Western University.

Boyatzis spiega che, sul posto di lavoro, lo stress spesso si attenua grazie agli scambi interpersonali, che si tratti di un breve incontro in corridoio, una pausa caffè o un drink dopo il lavoro, tutte situazioni che, a causa dello smart working e del distanziamento sociale, non si stanno verificando più. Allo stesso tempo, le videochiamate, le email e i messaggi non sempre ci permettono di percepire la risposta empatica dell’interlocutore, e questo ci fa sentire ancora più isolati.

L’interesse verso l’intelligenza emotiva è molto forte, ma non tutti sanno che cosa sia esattamente e in che modo la si possa applicare ai rapporti di lavoro. Indeed sostiene che i leader della Talent Acquisition, i manager e i professionisti delle risorse umane debbano sviluppare tale abilità come competenza lavorativa, soprattutto in questo momento storico. L’obiettivo di questo ebook è permetterti subito di comprendere l’intelligenza emotiva sul lavoro, inclusa la scienza dietro il funzionamento delle emozioni. Abbiamo anche intervistato esperti internazionali di intelligenza emotiva, come Brackett, Boyatzis e Michele Nevarez, CEO e Chief Education Officer della Goleman EI, per aiutarti a mettere in pratica i nove passaggi per svilupparla. Registrati qui sotto per accedere a questo e ad altri ebook su Lead with Indeed.

### Passaggio 1

## Capire che cos’è l’intelligenza emotiva

Chi ha sviluppato l’intelligenza emotiva riesce a identificare più facilmente i propri trigger emotivi e ad allineare meglio i propri valori alle proprie azioni. Ma soprattutto è capace di individuare i trigger emotivi e i valori degli altri, migliorando quindi i rapporti sul lavoro e, di conseguenza, l’esecuzione dei compiti previsti dal ruolo, che si tratti di gestire un team, negoziare con i candidati, collaborare con i colleghi, fornire consulenza ai manager o dirigere l’assunzione di persone per posizioni di alto livello.

Il concetto di intelligenza emotiva risale alla metà degli anni ‘60, ma l’interesse esplose solo negli anni ‘90, quando i professori Peter Salovey (Yale) e John Mayer (University of New Hampshire) pubblicarono una ricerca determinante su tale argomento che ne gettò le basi teoriche. Lo scrittore e psicologo Daniel Goleman rese nota la nozione di intelligenza emotiva nel suo libro “Intelligenza emotiva: che cos’è e perché può renderci felici” (1995), che 25 anni dopo risulta ancora essere un best seller (nel marzo 2021 occupava la prima posizione nella classifica Amazon dei testi di filosofia in Italia).

L’interesse verso l’intelligenza emotiva si è sviluppato negli Stati Uniti e si è poi diffuso in tutto il mondo. Infatti, la partecipazione ai corsi di formazione di Goleman EI, realizzati in collaborazione con Daniel Goleman, è ancora maggiore al di fuori dell’America con un coinvolgimento di vari settori e industrie, afferma Nevarez, CEO dell’azienda. Tra i clienti cita come esempio l’Accademia Europea di Dermatologia e Venereologia (EADV), con sede in Svizzera. Alla fine del 2019, Goleman EI ha tenuto corsi di formazione intensivi di persona e online per i medici associati alla EADV. “La richiesta non sarebbe potuta arrivare in un momento migliore perché, poco tempo dopo, molti di questi medici si sono ritrovati a lottare in prima linea contro il COVID-19 nelle unità dedicate dei rispettivi Paesi”, afferma Nevarez. “Molti di loro ci hanno confermato che il corso è stato davvero essenziale”.

### Passaggio 2

## Imparare a identificare il “sequestro dell’amigdala”

Per sviluppare l’intelligenza emotiva bisogna innanzitutto comprendere le emozioni, poi capire come gestirle. Ma prima di iniziare è fondamentale conoscere i meccanismi di risposta del cervello alle emozioni.

Un trigger emotivo è un evento che ci mette a disagio e causa reazioni come rabbia, paura o tristezza. Vicino alla base del cervello c’è l’amigdala, un nucleo di cellule che controlla le emozioni. Si tratta dell’area che assegna un significato alle emozioni, le memorizza e le collega ad associazioni e risposte. Quando l’amigdala avverte ciò che noi percepiamo come trigger positivo, viviamo emozioni positive. Al contrario, quando identifica un evento negativo, invia un segnale per comunicare la presenza di una minaccia al resto del cervello e del corpo, innescando quindi una risposta fisiologica.

> **I trigger emotivi possono portare a ciò che Goleman definisce “sequestro dell’amigdala”, cioè una risposta immediata e spesso travolgente, dalle proporzioni superiori rispetto a quelle del trigger emotivo che l’ha scatenata**.

Parlando in termini scientifici, durante un episodio di sequestro dell’amigdala si interrompe la connessione alla corteccia prefrontale, l’area del cervello che controlla le capacità di ragionamento e che ci consente di valutare la situazione generale. Ti è mai capitato che qualcuno ti abbia improvvisamente tagliato la strada mentre eri in mezzo al traffico e subito dopo hai iniziato a suonare rabbiosamente il clacson? Significa che la tua amigdala è stata sequestrata.

Durante un episodio di sequestro dell’amigdala, la capacità di prendere decisioni complesse risulta spesso condizionata. La memoria viene compromessa: non riusciamo a pensare a nulla di positivo riguardo alla situazione o alla persona con cui siamo in conflitto. Non ricordiamo come ci sentivamo giusto un momento prima perché il cervello è completamente concentrato sulla minaccia percepita.

In poche parole, un sequestro dell’amigdala può portare a reazioni sproporzionate, ovvero a compiere azioni o a dire cose che non si farebbero o direbbero se ci si trovasse in situazioni di calma e tranquillità e si riuscisse a ragionare razionalmente. Una volta sviluppata l’intelligenza emotiva, sarai capace di identificare più facilmente i trigger e le emozioni innescate da questi ultimi. Riuscirai a controbattere alle reazioni istintive con risposte riflessive appropriate alla minaccia percepita, evitando comportamenti di cui potresti pentirti in un secondo momento. Come sostiene Psychology Today, l’intelligenza emotiva aiuta a sviluppare una forte coscienza interiore con cui affrontare i conflitti.

L’intelligenza emotiva si trova al capo opposto di un sequestro dell’amigdala. Le persone dotate di questa competenza hanno sviluppato connessioni solide tra il centro emozionale del cervello e quello esecutivo (cioè l’area del pensiero). L’intelligenza emotiva ti offre gli strumenti per identificare e ridimensionare le tue emozioni in tempo reale, in modo da poter scegliere una risposta adeguata e produttiva anziché una impulsiva.

### Passaggio 3

## Scoprire le quattro dimensioni dell’intelligenza emotiva

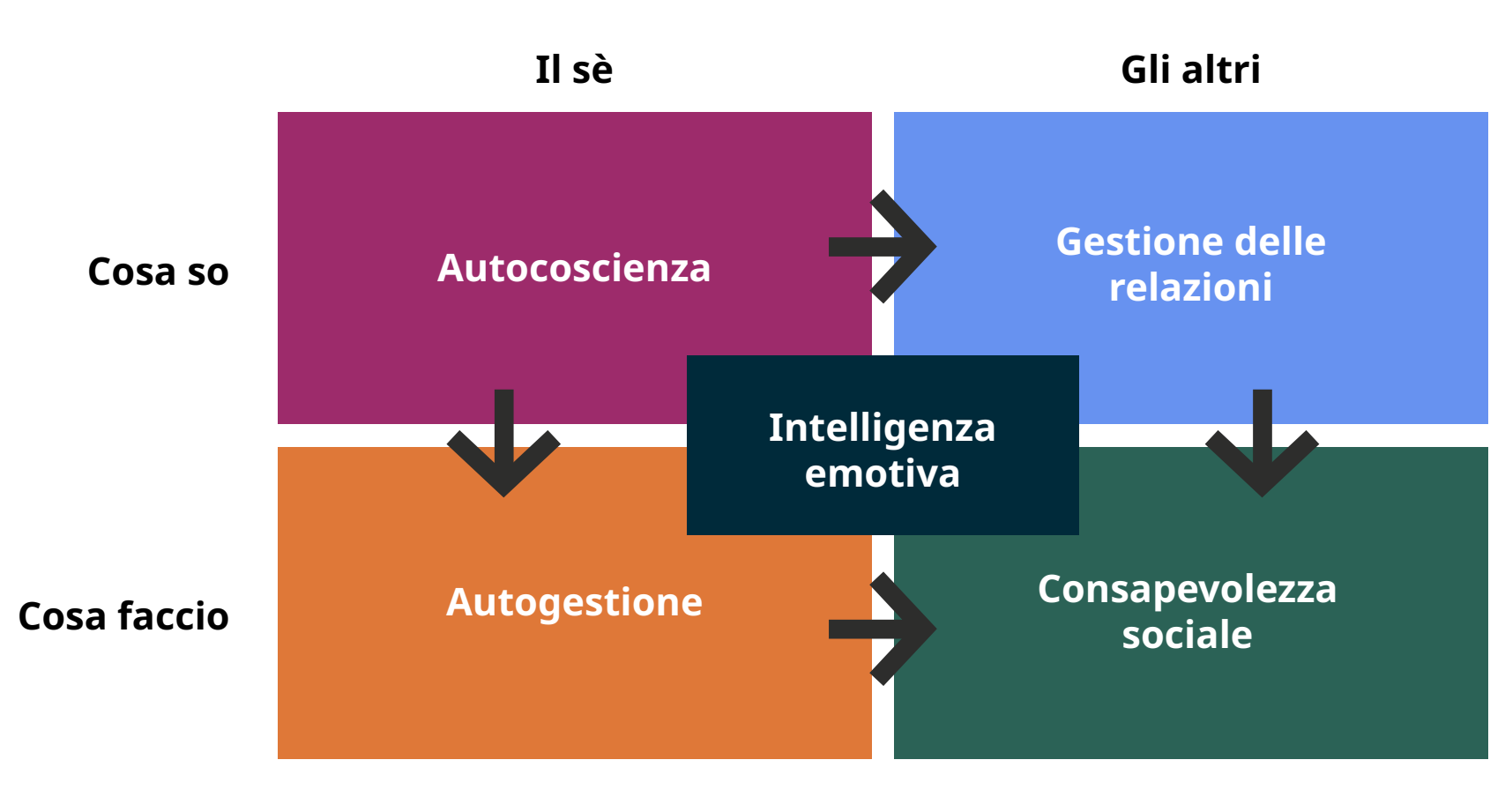
Per capire meglio che cos’è l’intelligenza emotiva, bisogna conoscerne le quattro dimensioni, delineate da Goleman:

**Autocoscienza**, cioè la capacità di riconoscere le proprie emozioni e il loro impatto, sapere quali sono i propri punti di forza e i propri limiti e avere una forte fiducia in sé.

**Autogestione,** che deriva dall’uso dell’autocoscienza per regolare e gestire le emozioni.

**Consapevolezza sociale,** ovvero la capacità di gestire le relazioni e l’abilità di mostrare empatia nei confronti dei bisogni e dei sentimenti degli altri.

**Gestione delle relazioni,** o l’inclinazione a indurre risposte desiderate negli altri utilizzando le proprie doti di leader in grado di ispirare, spingere per il cambiamento, esercitare la propria influenza, negoziare e risolvere i conflitti.



### Passaggio 4

## identificare i tuoi valori

A questo punto, identifica i tuoi valori personali più importanti nell’ambito del modello delle quattro dimensioni di Goleman.

I valori sono convinzioni o ideali fondamentali che definiscono le qualità buone e quelle cattive. Gentilezza, rispetto, responsabilità, lealtà, competenza e lavoro di squadra sono tutti esempi di valori di una persona. I valori influiscono molto sul nostro comportamento e sulla nostra attitudine e ci indicano cosa fare nella maggior parte delle situazioni. Ci aiutano a prendere decisioni, stabilire le priorità e interagire correttamente con gli altri.

Quando ci serviamo dei nostri valori per condurre le nostre vite, ci sentiamo appagati e felici. Ma quando tali valori vengono messi in discussione o a dura prova, ci esponiamo al rischio di soccombere al sequestro dell’amigdala.

I passaggi successivi ti aiuteranno a capire meglio il ruolo che i valori assumono durante un conflitto e in che modo sono associati al modello delle quattro dimensioni di Goleman.

### Passaggio 5

## Identificare i valori chiave per acquisire autocoscienza

I valori possono innescare sia emozioni positive sia negative, quindi il primo passaggio per diventare più consapevole di te è identificare quali sono i tuoi valori fondamentali. Leggi gli esempi riportati di seguito e prova a individuarne cinque.

| Successo | Creatività | Gioia | Stima |
|---|---|---|---|
| Avventura | Dati | Gentilezza | Rispetto |
| Autenticità | Determinazione | Conoscenza | Responsabilità |
| Autorità | Efficienza | Leadership | Sicurezza |
| Consapevolezza | Equità | Amore | Rispetto di sé |
| Equilibrio | Amicizie | Lealtà | Supporto |
| Bellezza | Divertimento | Lavoro significativo | Spiritualità |
| Caos | Umorismo | Pace | Sostanza |
| Competenza | Influenza | Popolarità | Lavoro di squadra |
| Controllo | Integrità | Qualità | Saggezza |

- Dopo aver individuato i tuoi cinque valori fondamentali, prova a cimentarti con un esercizio da svolgere in autonomia o insieme al tuo team. Chiedi ai componenti di trovare i loro cinque valori fondamentali, poi poni delle domande per aiutarli ad acquisire una migliore autocoscienza. Esempio:
- Questi cinque valori fondamentali guidano le vostre decisioni e priorità?
- In che modo questi valori si manifestano nella vostra vita lavorativa?
- I vostri colleghi o subordinati sono d’accordo riguardo ai cinque valori fondamentali scelti da voi?
- Ecco altri esercizi da provare:
- Ripensa ai conflitti vissuti negli ultimi mesi e a come li hai affrontati sia nella tua vita professionale che in quella personale. Ad esempio, che cosa hai detto quando un recruiter del tuo team ha scartato un candidato perfettamente adatto a una posizione difficile da ricoprire? Come hai risposto alla persona che ti ha urlato contro per aver parcheggiato troppo vicino alla sua macchina? Pensando obiettivamente al modo in cui hai reagito agli scontri passati, al motivo per cui hai adottato quel comportamento e ai valori coinvolti, puoi iniziare a trovare risposte appropriate per gli eventi futuri.
- Un esercizio simile prevede di prendere nota, per i prossimi 30 giorni, dei momenti in cui vivi una reazione fisiologica. Quali dei tuoi valori si sono attivati e perché? Pensa a un modo per cambiare la tua reazione alla situazione. Puoi anche tenere un diario in cui segnare gli eventi scatenanti, le relative risposte e altri sistemi da usare in futuro per reagire diversamente.

### Passaggio 6

## Sviluppa delle strategie di autogestione

Una volta acquisita una migliore autocoscienza, il passaggio successivo è provare a gestire le tue emozioni in modo più positivo.

Pensa all’ultima volta in cui hai vissuto un trigger emotivo sul lavoro. Ad esempio, quando hai scoperto che il tuo budget è stato nuovamente dimezzato, costringendoti a sospendere tutte le assunzioni e a dover raggiungere i tuoi obiettivi ambiziosi con meno persone. Come hai reagito? Hai perso le staffe per poi pentirtene? Hai avuto una reazione fisica, come l’arrossamento del viso, l’accelerazione del battito cardiaco o una scarica di adrenalina?

Se l’autocoscienza riguarda la consapevolezza dei valori fondamentali, l’autogestione concerne lo sviluppo e l’impiego di una serie di reazioni riflessive e produttive nel momento in cui tali valori vengono messi alla prova. L’obiettivo è imparare ad affidarsi a queste reazioni positive quando ci troviamo di fronte a trigger emotivi negativi.

**Ma in che modo? Ecco alcune strategie di autogestione:**

- Imparare a identificare le tue emozioni in tempo reale e l’impatto che hanno su di te.
- Fare respiri profondi.
- Esercitare la consapevolezza.
- Prenderti del tempo per assumere il controllo delle tue emozioni prima di rispondere.
- Pensare ai passaggi logici successivi per risolvere un conflitto.

### Passaggio 7

## Imparare a individuare i valori degli altri per acquisire la consapevolezza sociale

Nell’ambito dell’intelligenza emotiva, lo sviluppo della consapevolezza sociale implica, oltre alla conoscenza dei tuoi valori personali, lo sforzo di capire anche quelli degli altri. Ad esempio, quando vivi un conflitto, utilizzi la consapevolezza sociale per individuare i valori dell’altra persona ed entrare in empatia con quest’ultima. Invece di sentirti sotto attacco, pensa alla situazione attuale come uno scontro fra valori. In questo modo, puoi gestire più efficacemente le emozioni che potrebbero nascere dalle interazioni con gli altri.

**Per aumentare la tua consapevolezza sociale, poniti queste domande:**

- Quali sono i valori dell’altra persona, per quel che ti è sembrato di capire?
- In che modo il comportamento di questa persona riflette i suoi valori?
- Pensi che questi valori guidino le sue decisioni e priorità?

Prova anche a misurare il livello di intelligenza emotiva delle altre persone. Se, ad esempio, lavori come recruiter o manager, Brackett suggerisce di chiedere ai candidati (facendo molta attenzione) cosa fanno quando si sentono stressati o sopraffatti. L’obiettivo non è individuare i candidati ansiosi, anche perché devono affrontare un colloquio ed è molto probabile che lo siano, ma valutare il grado di intelligenza emotiva. Potresti anche chiedere loro che cosa pensano delle emozioni sul lavoro: è giusto manifestarle o devono essere lasciate “fuori dalla porta”?

**Nevarez aggiunge che, per valutare l’intelligenza emotiva dei candidati durante i colloqui, è bene cercare di capire il loro livello di autocoscienza e autogestione. Esempio:**

- Nevarez consiglia di proporre scenari reali che un candidato potrebbe dover affrontare sul lavoro e di chiedergli come li gestirebbe. Oltre a consentirti di farti un’idea su come potrebbe reagire, ciò permette al candidato di capire concretamente che cosa prevede la posizione.
- Prova ad aiutare i candidati a riflettere sia sulle competenze che sentono di avere per natura sia su quelle su cui hanno lavorato per migliorarle e a individuare le abilità che agevolerebbero la gestione di tali scenari.
- Nevarez suggerisce anche di chiedere ai candidati quale sarebbe il giudizio delle persone che li conoscono bene sulle loro competenze di gestione degli scenari proposti. La risposta a questa domanda può fornire delle indicazioni sulla loro autocoscienza e su come credono che gli altri li percepiscano.
- Inoltre, Nevarez esorta a chiedere ai candidati di raccontare delle situazioni in cui hanno reagito in modo diverso da quello desiderato e di indicare il tempo impiegato a riprendersi. Le risposte possono aiutarti a capire il loro livello di sensibilità e resilienza.

### Passaggio 8

## Esercitarsi nella gestione delle relazioni, soprattutto quando sorgono conflitti

Ovviamente lo sviluppo dell’autocoscienza non avviene dalla sera alla mattina. Ma una volta accresciuta, potrai gestire meglio le tue emozioni perché riuscirai a metterti più facilmente nei panni degli altri. Di conseguenza, sarai in grado di gestire le relazioni sfruttando l’intelligenza emotiva.

Ad esempio, immagina che Jack, il manager di un altro team, corra da te per un’emergenza che ritiene necessiti della tua immediata attenzione. Come per le altre volte, la crisi è stata provocata dalla cattiva gestione degli affari da parte del team di Jack, ma comunque ha bisogno che tu interrompa ciò che stai facendo e lo aiuti a trovare una soluzione. Durante una videochiamata con Jack, provi rabbia e hai la tentazione di attaccarlo, ma riesci a contenerti. Provi ad arrivare alla radice del problema, collabori con Jack e lo risolvi.

Tuttavia, hai intenzione di fare in modo che ciò non succeda più. Hai svolto gli esercizi per perfezionare la tua intelligenza emotiva, quindi dopo la crisi ti prendi qualche minuto per pensare rapidamente ai tuoi cinque valori fondamentali: competenza, creatività, umorismo, lavoro significativo e responsabilità. Poi, cerchi di individuare quelli che pensi siano i cinque valori fondamentali di Jack: avventura, caos, amicizie, umorismo e lavoro significativo. Così trovi subito due valori condivisi (umorismo e lavoro significativo) e utilizzi questa intuizione per gestire il rapporto con Jack.

Dopo aver riflettuto a fondo, videochiami Jack per conoscere gli aggiornamenti. Sciogli immediatamente la tensione con una battuta, così che lui possa sentirsi più a suo agio. Il lavoro significativo è un valore condiviso, per cui entrambi vi impegnate a fare ciò che è meglio per i rispettivi team. Spieghi in che modo la crisi del suo team influisce sul lavoro del tuo. Jack comprende ed è d’accordo a trovare dei sistemi per identificare e risolvere i problemi prima che possano colpire il tuo team. Grazie alla tua intelligenza emotiva, hai gestito efficacemente il rapporto con Jack e ottenuto un risultato più soddisfacente per tutte le parti coinvolte.

A proposito di videochiamate, Nevarez afferma che in questo periodo la tecnologia gioca un ruolo favorevole e, allo stesso tempo, potenzialmente problematico. Da un lato, le attività di insegnamento e formazione relative all’intelligenza emotiva sono molto più scalabili e accessibili quando erogate in modalità online. Dall’altro, però, gli strumenti tecnologici, soprattutto le videochiamate, possono ostacolare l’utilizzo di questa competenza conquistata con fatica.

Come afferma Nevarez, “attraverso una webcam è difficile rilevare emozioni che invece coglieresti di persona, ed è anche più facile nasconderle”, aspetto che rende l’intelligenza emotiva ben sviluppata un elemento ancora più importante durante le videochiamate.

Ad esempio, considerato che sempre più colloqui si svolgono online, avere una forte intelligenza emotiva aiuta a essere maggiormente in armonia con le emozioni di un candidato. Di conseguenza, è più facile mostrare empatia per la situazione o essere in grado di anticipare eventuali richieste speciali del candidato.

“In questo periodo stressante è importante prestare costantemente attenzione all’aspetto umano del recruiting”, osserva Scott Bonneau, Vicepresidente dell’acquisizione di talenti di Indeed. “L’empatia e la comprensione aiutano a mettere i candidati a loro agio e offrono loro la possibilità di eccellere e avere successo durante il colloquio”.

In altre parole, tra gli altri innumerevoli vantaggi, l’intelligenza emotiva aiuta il candidato a vivere un’esperienza positiva.

### Passaggio 9

## Non avere paura di esprimere o mostrare le tue emozioni

In qualità di manager o leader, è fondamentale che tu ti renda disponibile a parlare delle situazioni difficili e delle emozioni scaturite da queste ultime, afferma Brackett. Una semplice domanda, ad esempio “Come va?” o “Come ti senti?”, può aprire la porta a conversazioni ricche di significato con colleghi e subordinati, soprattutto in un periodo di forte stress come quello che stiamo vivendo. E se lavori come leader delle risorse umane o dell’acquisizione di talenti, chiedi ai tuoi manager se sono a conoscenza di ciò che i loro referenti diretti provano, prosegue Brackett. Ascolta attentamente le loro risposte.

Mettere in pratica l’intelligenza emotiva in momenti difficili significa, soprattutto, avere il coraggio di essere aperti e sinceri verso le proprie debolezze. Infatti, se gestita in modo appropriato, una leadership vulnerabile spesso si rivela un punto di forza.

“Mi è capitato di dire che, da quando è iniziata la pandemia, mi sento più ansioso di quanto non lo sia stato in tutta la mia vita”, dice Brackett. “Spesso le persone reagiscono con affermazioni del tipo ‘Ma tu sei il direttore del centro per l’intelligenza emotiva!’, a cui io rispondo che questo è solo il mio ruolo. La verità è che in questo periodo ho gli stessi problemi di qualsiasi altra persona. La differenza è che, avendo l’intelligenza emotiva, dispongo delle competenze per evitare di esserne travolto”.

## Perché l’intelligenza emotiva può essere più importante del quoziente intellettivo

Solide relazioni sono la chiave del successo di ogni leader addetto all’acquisizione di talenti. Una volta sviluppata l’intelligenza emotiva, riuscirai a instaurare più facilmente rapporti duraturi e positivi con manager, recruiter e colleghi.

L’influenza sulle altre persone è un altro elemento essenziale per un recruiter o qualsiasi altro professionista dell’acquisizione di talenti. Che tu stia tentando di suscitare l’interesse di un candidato per una posizione o a persuadere un manager a valutare un candidato forte ma non scontato, l’intelligenza emotiva ti dà un ottimo vantaggio.

Detto in altro modo, per parafrasare Goleman, i professionisti dell’acquisizione di talenti possono ritenere l’intelligenza emotiva più importante del quoziente intellettivo. Se acquisirai questa competenza, sarai capace di scovare i fattori scatenanti sensibili nel momento in cui si manifestano. Svilupperai una forte coscienza interiore che ti aiuterà a evitare le reazioni impulsive favorendo così le risposte positive. In sostanza, l’intelligenza emotiva ti aiuterà a essere un professionista dell’acquisizione di talenti ancora più efficace, il che gioverà alla tua carriera, ai candidati con cui ti interfacci e alla capacità della tua azienda di attrarre e fidelizzare i candidati ideali.

---

## L’aiuto di Indeed

Per offrire la migliore esperienza possibile ai candidati, non basta soltanto sviluppare l’intelligenza emotiva. Indeed Interview automatizza le attività principali di selezione che precedono il colloquio e fornisce un’esperienza integrata per i colloqui video. Eliminando questi compiti ripetitivi, puoi assumere in minor tempo, concentrarti sull’aspetto umano del processo di assunzione e creare un ambiente in cui i candidati adatti possano davvero eccellere. Scopri come funziona Indeed Interview.

Indeed Italy S.r.l. | Piazzale Biancamano 8, Milano CAP 20154