

Studio Carlo Luigi Ciapetti
22° CONVEGNO SUL RISCHIO BENE NEL LEASING
Alla confluenza fra imprenditoria e finanza
Hotel Albani - Firenze - 20 Ottobre 2011

I modelli comportamentali dell'interlocutore

Dr. Valter Bencini - Istituto di Psicologia Funzionale (Sif) Wilhelm Reich

Perché una società di leasing dovrebbe avere interesse a comprendere i modelli comportamentali dell'interlocutore ?

Migliorare la qualità del rapporto tra colleghi e con il cliente, è indubbiamente un obiettivo umanamente apprezzabile e auspicabile, indipendentemente dall'esigenze lavorative.

E' innegabile però che la cura del dettaglio, compreso quello di comprendere gli aspetti psicologici di chi ci sta di fronte, oltre a migliorare la qualità della prestazione lavorativa è anche un elemento importante per raggiungere il "risultato" prefissato.

I modelli comportamentali, se da una parte rappresentano, in positivo o in negativo, il **condizionamento ricevuto** durante la nostra formazione ed educazione, dall'ambiente genitoriale, scolastico e dei media, dall'altra sono indubbiamente un **momento molto importante del percorso di integrazione, di identificazione e di socializzazione dell'individuo.**

Il modello comportamentale è fondamentale nel **Processo Comunicativo.**

Secondo Watzlawick :

- **“E' impossibile non comunicare”**
- Ogni comportamento esprime una comunicazione: poiché non esiste un “non comportamento”, non può esistere la “non comunicazione”. Anche il **silenzio** comunica qualcosa. Anche l'**assenza** comunica qualcosa.

Nel definire la comunicazione bisogna comprendere, con molta umiltà, che **IL MESSAGGIO NON E' CIO' CHE IO COMUNICO, MA CIO' CHE L'ALTRO COMPRENDE!!!**

Norbert Wiener, matematico statunitense padre della cibernetica, era solito dire *“Non so esattamente cosa ho detto prima di sentire la risposta a quello che ho detto”*.

Molte sono le variabili che interferiscono nella comunicazione; ciò che comprendo, dipende anche dal mio umore, da come mi sento, da come mi pongo all'ascolto e all'osservazione!

La **COMUNICAZIONE** si compone di:

- **CONTENUTO** espresso con parole.
- **RELAZIONE** espressa con la “metacomunicazione”.

La **Metacomunicazione** è l'insieme dei “segni” con i quali accompagniamo e attraverso i quali **connotiamo** la comunicazione. Fanno parte della Metacomunicazione:

- **GLI ASPETTI PARAVERBALI**
- **IL LINGUAGGIO DEL CORPO** (C.n.V.)(comunicazione non verbale)

Mehrabian, psicologo americano, ha stabilito le percentuali, ormai universalmente accettate, del tipo di linguaggio che entra in gioco nella comunicazione: verbale 7%, paraverbale 38%, non verbale 55%..

Gli aspetti paraverbali (importanti anche in una semplice comunicazione telefonica ad es...) sono rappresentati da:

- **QUALITA' DELLA VOCE** (tono, volume, timbro, ritmo...)
- **VOCALIZZAZIONI** (sospirare, ridere, piangere, sbadigliare, inspirare, tossire ...)
- Il linguaggio corporeo si manifesta invece con:

SGUARDO

- Il contatto visivo ha **un'intensità emotiva** più alta del contatto verbale
- La **durata e la frequenza** del contatto visivo colorano emotivamente le nostre interazioni
- E' uno dei più **potenti** mezzi espressivi

MIMICA FACCIALE

- **Accompagna e sostiene il discorso** e lascia trasparire le nostre emozioni
- Quando si prova un'emozione, **i muscoli del volto si attivano automaticamente** (occhi, sopracciglia e bocca hanno una rilevanza maggiore rispetto a mascelle, fronte e naso)
- Le espressioni autentiche restano sul volto non più di **qualche secondo**

POSTURA E ORIENTAMENTO SPAZIALE

- La posizione della testa capo, del tronco, delle gambe, delle braccia spesso **"parlano"**.
- Non c'è bisogno di essere psicoterapeuti corporei per intuire che la postura eretta, le mani sui fianchi, il capo all'indietro esprimono chiaramente **dominanza** e status sociale, la testa bassa esprime **sottomissione**, le spalle incassate un senso di **sconfitta**, il piede che si agita indica **nervosismo o noia** etc

PROSSEMICA

- Ognuno ha uno spazio, **una "bolla territoriale"** od **"Aura"** che lo separa dal resto del mondo
- La "bolla" varia a seconda del **livello di intimità** con le persone con le quali entriamo in relazione
- La bolla deriva dalla nostra **"animalità"**: è il raggio della distanza di sicurezza, la distanza al di sotto della quale l'animale si sente "aggredito"

GESTI

- **EMBLEMATICI**: possono sostituire le parole
- **ILLUSTRATORI**: sottolineano ciò che si dice o cercano di meglio definirlo
- **REGOLATORI**: mantengono il flusso comunicativo (cenno di comprensione o perplessità)
- **ADATTATORI**: soddisfano le emozioni, proprie (toccarsi i capelli, il naso ...) o altrui (toccare il braccio ...)

Nelle dinamiche relazionali, sono molto importanti gli stili di comportamento:

Comportamenti Manipolativi

- Apparente interesse per gli altri mirato a raggiungere i propri fini
- Alterazione, distorsione, ambiguità, trasmissione parziale delle informazioni
- Seduzione, dissimulazione delle proprie emozioni e pensieri
- Far leva sulle emozioni altrui stimolando sensi di colpa, di inadeguatezza, di vergogna, di orgoglio o di prestigio

Comportamenti Passivi

- La rinuncia a esprimere le proprie idee, magari per paura di offendere
- La rinuncia a far valere i propri diritti, magari per difficoltà a riconoscerli
- Farsi carico di compiti e problemi altrui, per il desiderio di compiacere o di proteggere, per il timore di perdere l'approvazione degli altri
- Fuga da impegni e responsabilità, da conflitti o contrapposizioni forti
- Tendenza a non intervenire, a lasciar fare, a non richiamare collaboratori o colleghi, a non assumere posizioni decise
-

Comportamenti Aggressivi

- Supervalutazione di se stessi e sottovalutazione degli altri, tendenza **esagerata** all'efficienza, atteggiamento giudicante
- Riconoscimento dei propri diritti, misconoscimento dei diritti altrui
- Esigenze di affermazione, volontà di mettere gli altri in condizione di inferiorità
- Insofferenza verso atteggiamenti di debolezza, che spinge ad anticipare l'attacco temuto
- Squalifiche nei confronti degli altri
- Esasperato bisogno di far valere la propria idea, posizione, ragione
- Tendenza ad usare il ricatto o la minaccia come mezzi per ottenere qualcosa

Comportamenti Assertivi

- Affermare, senza ansietà non necessarie, i propri valori, idee, posizioni e rispettare quelle altrui
- Rispettare se stessi e gli altri, con un atteggiamento franco e disponibile all'ascolto empatico
- Esprimere, senza timori non necessari, attese, bisogni, desideri, essere pronti a recepire quelli altrui e saper accettare i rifiuti
- Riconoscere la differenza tra la persona e il suo comportamento
- Rispettare le regole di cortesia e di cooperazione

La visione dell'individuo della psicologia funzionale, in cui sono specializzato, è olistica, con 4 aree fortemente interconnesse tra loro: cognitiva, emotiva, posturale-muscolare e fisiologica. Gli studi più recenti dell'infanzia dimostrano che l'individuo umano all'inizio della sua vita è perfettamente integrato in queste 4 aree. Oltre alla base genetica individuale assicurata dal dna, i condizionamenti familiari, scolastici e sociali in genere contribuiscono a far perdere quell'integrazione primitiva e a renderci esseri unici, ognuno con una propria "mappa" di elementi positivi ma anche di scissioni, ipertrofie, ipotrofie, sclerotizzazioni all'interno di queste aree funzionali.

- Conoscere il **MODELLO COMPORTAMENTALE** è probabilmente l'ambizione della psicologia moderna e di alcuni settori lavorativi dell'industria, della finanza etc.
- I vantaggi di questa conoscenza sono nulli se non teniamo presente che il nostro interlocutore è **UN ESSERE UMANO UNICO E IRRIPETIBILE** con tutte le sue ansie, certezze, aspettative, gioie e dolori
- Non è possibile infine non considerare le risposte che tali comportamenti evocano in noi, attraverso la **COMUNICAZIONE**.

>>>0<<<