



NEGOZIAZIONE
Strumenti e Strategie
per Consulenti e Valutatori

RUBRICA E-VALUATIONS

Rubrica E-Valuations: **NEGOZIAZIONE: Strumenti e Strategie per Consulenti e Valutatori**

A cura dell'Arch. Lorenzo Scaglione

Socio E-Valuations n.1207

La conoscenza del nostro interlocutore

Con chi dovremo negoziare?

Al tavolo della negoziazione come possiamo capire chi abbiamo di fronte?

Questa è la domanda che dobbiamo porci a seguito dei dati appresi dalle nostre precedenti indagini conoscitive, oltre che sul tema negoziale che dovremo trattare, anche sul nostro interlocutore.

Ricordiamo innanzitutto che nella relazione tra le persone, con riferimento alla comunicazione, esistono due tipologie di linguaggio:

- il linguaggio verbale ovvero quello delle parole e che viene usato per dare informazioni e dati,
- il linguaggio non verbale, fatto di gesti, atteggiamenti e silenzi con cui si arricchiscono le parole pronunciate e si manifestano le emozioni più profonde e più vere.

È impossibile non comunicare, anche il silenzio è una forma di comunicazione: ogni rapporto tra due persone è una comunicazione sia che essa sia fatta solo di gesti o di totale staticità. Ecco allora che i primissimi momenti di un incontro *de visu* possono dare – soprattutto in maniera involontaria – informazioni utili a tutti i soggetti presenti al tavolo della negoziazione ... ma come leggere e interpretare tali informazioni che principalmente percepiamo visivamente?

Oscar Wilde asseriva che “... *non avrai mai una seconda occasione per fare un’ottima prima impressione*” e questa affermazione può tornare utile nel dare le prime indicazioni di partenza, infatti, da studi effettuati – che ci piaccia o no e che lo riteniamo giusto o meno – i giudizi basati sull’aspetto e sulla prima impressione che diamo di noi giocano un ruolo fondamentale sia nel modo in cui veniamo considerati dagli altri che nel modo in cui veniamo trattati. Da diversi studi di psicologia emerge ad esempio che le persone attraenti ottengono risultati migliori praticamente in tutti i settori della vita e si ipotizza altresì che bastino solo i primi 7 secondi affinché una persona si faccia già un giudizio su di noi basata sulla prima impressione.

Un aiuto importante viene dalla fisiognomica (dal greco *fysiognomia* ovvero *fysis* = natura, aspetto esteriore e *gnomon* = interprete, conoscitore) ossia l’arte di riconoscere dai tratti del volto il carattere di una persona, le sue disposizioni naturali, le sue capacità, il

suo modo di pensare ecc. perché esiste un rapporto molto stretto tra l'aspetto visivo esteriore di una persona e il suo modo di essere interno cioè tra il dentro e il fuori che viene identificato con quello che viene denominato TEMPERAMENTO.

Ma cosa si intende per i temperamenti umani? E quali sono? E soprattutto come li colleghiamo con la fisiognomica?

Iniziamo prima con un breve excursus storico: in Occidente il primo ad aver avuto l'intuizione sui temperamenti è stato Ippocrate, quattro o cinque secoli prima di Cristo, alla scuola medica di Kos. All'intuizione dei temperamenti Ippocrate non è arrivato partendo dall'uomo (fisiognomica, postura ecc.), ma dall'osservazione del cosmo per poi arrivare all'uomo, perché la medicina coglieva molto di più la connessione con il cosmo. Partendo dalla considerazione che si distinguono 4 elementi (aria, fuoco, terra, acqua) e che in ogni uomo questi elementi sono mescolati in proporzioni diverse e che da questa mescolanza scaturisce un temperamento rispetto agli altri, il percorso di Ippocrate si può riassumere in:

4 elementi che ci sono nel mondo: **ARIA**, **FUOCO**, **TERRA** e **ACQUA**, che si trovano dentro l'uomo attraverso 4 umori cioè i liquidi che circolano nell'uomo: BILE GIALLA, BILE NERA, FLEGMA e SANGUE. Nel susseguirsi delle 4 stagioni: PRIMAVERA, ESTATE, AUTUNNO e INVERNO fino ad arrivare ai 4 temperamenti.

Ippocrate considerava quindi una interconnessione tra i 4 elementi primordiali cosmici/terrestri e i 4 temperamenti umani e tramite la corrispondenza tra COSMO, VITA e UOMO, si è identificato il temperamento-tipo quello cioè puro, tipico, il modello. Sei secoli dopo, il medico romano Galeno, dopo studi sulla salute dell'epoca, afferma che nessuno ha il temperamento-tipo e che ogni persona ha un dominante e un collaterale. Quindi ... comincia a inquadrare i temperamenti con uno schema semplice, intuitivo e utile per il suo scopo medico:

- 1) estate, bile gialla, secco/caldo, **fuoco**: temperamento COLLERICO (al tempo BILIOSO) tendenza a MALATTIE BILIOSE
- 2) primavera, sangue, umido/caldo, **aria**: temperamento SANGUINICO tendenza a MALATTIE SANGUINICHE
- 3) autunno, bile nera, secco/freddo, **terra**: temperamento MALINCONICO tendenza a MALATTIE DIATESICHE
- 4) inverno, flegma, umido/freddo, **acqua**: temperamento FLEMMATICO tendenza a MALATTIE CATARRALI.

I quattro temperamenti secondo il linguaggio tradizionale sono quindi:

COLLERICO – SANGUINICO – MALINCONICO - FLEMMATICO

Questi termini oggi non sono più abituali nell'espressione contemporanea e, nel corso del tempo, a seconda dei vari studiosi, sono stati rinominati e sostituiti con altre parole. Ad esempio, negli anni '20-'30 del secolo scorso due studiosi francesi, Sigmaud-Corman, hanno utilizzato i seguenti termini:

MOTORIO (collerico), RESPIRATORIO (sanguinico), CEREBRALE (malinconico)
DIGESTIVO (flemmatico).

Nei primi anni 2000 invece delle maestre di una scuola elementare, per identificare i temperamenti dei loro alunni, hanno utilizzato la seguente terminologia:

ATTIVO (collerico), OPEROSO (sanguinico), RIFLESSIVO (malinconico), QUIETO (flemmatico).

Nella realtà, e soprattutto per gli adulti, non esiste un puro COLLERICO, un puro SANGUINICO, un puro MALINCONICO o un puro FLEMMATICO perché gli elementi presenti nei caratteri umani sono "temperati" in differenti modi. Bisogna quindi prendere coscienza dei 4 temperamenti che, in modo di solito non equilibrato, accompagnano l'uomo nel corso della sua vita. In linea di massima possiamo affermare che c'è sempre un temperamento dominante e uno collaterale anche se, nella stragrande maggioranza dei casi, è più semplice individuare il temperamento che un soggetto non ha.

Un primo esempio di collegamento tra Temperamenti e Fisiognomica è stata affrontata da Norbert Glas (1897 – 1986), un maestro steineriano tedesco, che scegliendo la sola analisi visiva ha cercato di cogliere i temperamenti delle persone tramite la fisiognomica guardando e osservando la persona nei minimi dettagli (come increspa le labbra, com'è fatto il naso, come inclina lo sguardo, come cammina ecc.) per comprendere, da questa osservazione della pura apparenza di una persona, il suo temperamento. Il lavoro svolto da Glas, in particolare la sua ricerca sui temperamenti, è stato fatto da un punto di vista puramente fisiognomico partendo da alcune immagini classiche (quadri o fotografie) di uomini illustri quali Napoleone, Mozart, Raffaello ecc. ... cercando di individuare delle caratteristiche esteriori comuni per coglierne e identificarne i temperamenti. Qui di seguito alcune sue considerazioni, utilissime anche oggi, per identificare chi si ha di fronte:

I collerici (i "più difficili" in un certo senso da cogliere):

- 1) l'attaccatura del collo è taurina come, ad esempio, Napoleone che è il classico collo taurino. Il collerico tendenzialmente sembra "rincagnito";
- 2) nella parte bassa del viso ha un ghigno deciso, come ad esempio quello di Napoleone. Al collerico non piace molto mangiare, è tendenzialmente un soggetto che "stringe";

- 3) il collerico ha arti solitamente rattappiti perché ha dentro una gran forza. Non ha le dita affusolate, ma sono volitive così come le mani, e la loro potenza rende bene l'idea nel concetto di "sberla";
- 4) le spalle del collerico, hanno una posizione equilibrata, non sono appoggiate su se stesse; un ornamento tipico dell'abbigliamento del collerico è ad esempio l'imbottitura delle spalle delle giacche;
- 5) "scaraventa" tutto indietro, l'attaccatura dei capelli è alta e all'indietro.

I sanguinici:

- 1) gli occhi che brillano, al di là del colore, come lucenti e mobili gemme. Sono ben aperti e guardano in tutte le direzioni;
- 2) le labbra paiono sempre sul punto di aprirsi per dire qualcosa e la lingua trova subito una risposta;
- 3) il naso del sanguinico è in su;
- 4) il sanguinico, per la sua eccessiva mobilità, non riesce a stare fermo (tra le degenerazioni, infatti, rientrano le malattie di tipo cardiache-nervose);
- 5) sono belli, per loro è importante il movimento, non solo degli animi interiori, ma anche il movimento esteriore come ad esempio la danza

I malinconici:

- 1) gli occhi sono ciò da cui sovente si riconoscono: guardano con scarso interesse il mondo intorno a loro, non hanno occhi vividi, né penetranti né mobili; il malinconico ha l'occhio tendenzialmente spento cioè è un occhio che in realtà guarda dentro di sé e non al di fuori;
- 2) i loro occhi non sono abituati a stare bene aperti, tendono spesso a socchiuderli e di conseguenza la loro forma è spesso a mandorla;
- 3) le labbra del malinconico sono chiuse tendenzialmente;
- 4) si affatica di più: non sta bene in piedi, e cerca un posto riparato ed in penombra perché gli viene naturale, non essere né in prima linea né in piena luce;
- 4) la fronte di un malinconico è molto ampia non soltanto estesa, è come se si inspessisse, ma non è un inspessimento osseo, bensì della pelle e delle rughe: la fronte corrugata tipica di chi sta pensando e sono la manifestazione di una persona rabbiuita;
- 5) del naso si distinguono due forme: classico che presenta un dorso lungo e sottile con alette non fortemente prominenti, oppure con la punta del naso orientata verso il basso, come a chiudersi;
- 6) le guance del malinconico sono particolarmente piatte – non tonde, non rosee – e scavate;
- 7) le membra, le dita e le mani sono lunghe e affusolate.

I flemmatici:

- 1) si riconoscono quando siedono a tavola per mangiare e bere: amano vivere nell'atto dell'assaporamento del cibo;
- 2) il flemmatico tipo, una volta a tavola, non vede altro che la pietanza davanti a sé perché ritorna così a sperimentare la sensazione piacevole che innestano dentro di lui i processi del ricambio;
- 3) nel parlare è tendenzialmente prolisso perché gli piace ascoltarsi;
- 4) le dita e le mani sono grassocce e tonde;
- 5) hanno la tendenza di adagiarsi comodamente nella propria vita e avere poco interesse per l'esterno: tipica persona che dove la metti sta. Non si può sbagliare, è l'uomo pacioccone anche se il grasso in eccesso potrebbe essere anche un fatto non necessariamente presente. Il cuore del temperamento flemmatico è il rapporto che lui ha con il cibo.

Tutte queste indicazioni possono essere veramente utili per capire fin da subito, anche guardando semplicemente in viso prima ancora di scambiarsi una parola, chi si ha di fronte per instaurare le basi per creare empatia.

Concludo riportandovi un disegno riepilogativo che ritengo prezioso per intuire le caratteristiche specifiche del temperamento di una persona (stampatelo e portatelo con voi in sede negoziale senza che però l'interlocutore lo veda!).



Stay Tuned su E-Valuations!