

# L'ANALISI EMOTIVO COMPORTAMENTALE

/ DIEGO INGRASSIA /

## TUTTO CIÒ CHE DICIAMO, SCRIVIAMO O COMUNICHIAMO CON IL CORPO È IL RISULTATO DI UN FLUSSO EMOTIVO PRECEDENTE: UN METODO CI INSEGNA A INTERPRETARE QUESTI SEGNALI

L'Analisi Emotivo Comportamentale è un metodo interattivo che integra un insieme di competenze finalizzate a comprendere a fondo il vissuto emotivo di un soggetto attraverso tecniche valutative di analisi che prendono in esame 6 diversi canali di comunicazione. L'osservazione del comportamento non verbale può attingere da studi basati su evidenze scientifiche importanti. Altre volte su queste pagine abbiamo spiegato che, a partire dal lavoro di ricerca di Paul Ekman, disponiamo di conoscenze precise su alcune specifiche emozioni. In particolare, sappiamo che esistono segnali

inequivocabili e molto attendibili che possono essere osservati. Ci riferiamo ad alcune mimiche del volto definite "espressioni facciali universali", associate a 7 emozioni principali: rabbia, paura, disgusto, disprezzo, sorpresa, felicità, tristezza, ma sono in corso studi per valutare, come "universali", altre emozioni, quali la vergogna e il senso di colpa. Alcune di queste sono definite "secondarie", perché attivano connessioni sistematiche tra emozioni primarie e processi di comprensione cognitiva che coinvolgono elementi di carattere sia soggettivo che culturale. I segnali che le accompagnano possono essere spesso generati da un mix di emozioni di natura diversa.

Chi è addestrato a cogliere questi rapidi micro-segnali dispone di uno strumento molto efficace: può infatti ricavare preziose informazioni correlate alle emozioni, che il suo interlocutore non è consapevole di manifestare e verificarle all'istante mediante domande mirate. Si tratta di uno strumento importante, che può trovare applicazione in diversi contesti professionali.

Il volto è certamente la regione principale che attrae la nostra attenzione durante l'interazione; rappresenta il sistema primario attraverso il quale passano i segnali relativi alla comunicazione emozionale. È anche il primo canale che naturalmente osserviamo nel cercare di cogliere atteggiamenti, umori e intenzioni. È indispensabile, però, ricordare che, nonostante la sua importanza, si tratta soltanto di uno dei canali di comunicazione osservabili. Estendere la nostra osservazione ad altre componenti ci aiuta, tra l'altro, a non affidare la nostra valutazione a un unico segnale, correndo il rischio di commettere errori di interpretazione. Per questa ragione il metodo dell'Analisi Emotivo Comportamentale, derivato dagli studi e dalle ricerche di Ekman, si basa sull'osservazione e la valutazione di 6 canali di comunicazione:

- *espressioni facciali*: decodifica dei segnali (FACS);
- *linguaggio del corpo*: lo sguardo, le reazioni posturali; la relazione con lo spazio, la distanza e le forme di contatto con gli altri (prossemica e aptica); la gestualità con le sue diverse tipologie (gesti: regolatori, illustratori, emblematici, adattatori);
- *voce*: ritmo; velocità; volume (intensità); frequenza (altezza); timbro (qualità);

“  
CIÒ CHE CI ATTIRA  
DI PIÙ IN UN  
INTERLOCUTORE  
È IL VOLTO

- *contenuto verbale*: inteso come il resoconto narrativo verbalizzato dall'interlocutore e la ricerca di parole chiave rivelatrici di aspetti valoriali e motivazionali;
- *stile verbale*: pause; cambio di pronomi; modi di dire, slang culturalmente correlati; balbettamenti o ripetizioni; frasi evasive;
- *sistema nervoso autonomo*: non tutti gli elementi di questo canale sono osservabili normalmente dall'esterno, possiamo tuttavia registrare: variazioni della respirazione; sudorazione; pallore o rossore in viso; lacrimazione; tremori; dilatazione delle pupille.

L'osservazione di tali elementi è basata sulla discrepanza tra lo stile naturale della persona (baseline) e i comportamenti messi in atto durante alcune fasi del colloquio. Identificare la base-line della persona è fondamentale rispetto a tutti i canali che abbiamo elencato, quindi anche per lo stile verbale e il contenuto verbale. Solo mediante questa operazione possiamo separare i segnali che appartengono alla "normalità" del

soggetto da quelli che sarà importante indagare.

Il metodo prevede di vagliare differenti ipotesi che prendono in esame: le caratteristiche individuali del soggetto, i fattori ambientali e naturalmente il contesto (lo sfondo su cui si staglia la relazione e che ne influenza le dinamiche). Dopo avere raccolto i dati a seguito di tale osservazione, e formulato le relative ipotesi, la competenza che è necessario utilizzare contempla un uso puntuale e strategico delle domande che saranno mirate a valutare le ipotesi formulate nel corso dell'intervista. Il valutatore emotivo comportamentale non è dunque una figura asettica che si limiti a osservare il comportamento: per poter svolgere un'analisi accurata ha il bisogno di interagire con il soggetto valutato; solo così l'attendibilità della valutazione può raggiungere percentuali elevate. Ogni forma di comunicazione verbale, para-verbale, non verbale o mediata dalle nuove tecnologie è preceduta e guidata da un'emozione. Tutto ciò che diciamo, scriviamo, al di là del fatto di essere

immediatamente comprensibile o

meno, è il risultato di un flusso emotivo precedente. Dunque, risulta di fondamentale importanza sapere cosa osservare, per poter riconoscere tali manifestazioni emotive e focalizzare la nostra attenzione su alcuni specifici punti chiave.

Il metodo di valutazione che stiamo descrivendo si applica percorrendo 3 passaggi:

1. raccolta di segnali, dati e informazioni;
2. formulazione di ipotesi e verifica tramite domande;
3. valutazione finale.

I primi due passaggi si configurano come "circolari" durante tutta la fase di osservazione e colloquio, mentre il terzo si completerà con la valutazione finale.

Il fondamento di questa competenza professionale è la capacità di comprendere il ruolo che le emozioni svolgono all'interno di svariati processi di relazione possibili. Si tratta di una metodologia, fondata su importanti ricerche concernenti le emozioni, i processi di comunicazione, lo studio del comportamento, che può essere posta al servizio di diverse tipologie di professionisti interessate a valutare le emozioni e la credibilità di un interlocutore.



**DIEGO INGRASSIA**, CEO di I&G Management, si è specializzato in Executive Coaching e si occupa di Assessment e Formazione comportamentale e manageriale presso importanti realtà multinazionali.

Per gli abbonati, la versione audio su [www.psicologiacontemporanea.it](http://www.psicologiacontemporanea.it)