

GESTIONE DEI COLLABORATORI

Perché il buon umore del capo è così importante



Anne M. Schüller

I pensieri positivi mettono le ali al successo. E i sentimenti sono contagiosi. Sono i neuroni specchio dell'architettura del nostro cervello ad esserne responsabili. Ci mettono in condizione di percepire i pensieri degli altri come se fossero i nostri. Perciò l'umore del capo ha un effetto diretto sull'umore dei collaboratori e da questi su quello dei clienti. E questo effetto si fa poi sentire più tardi sulla riduzione degli incassi.

Le persone prendono automaticamente su di sé i sentimenti degli altri. E le emozioni si adattano. La buona notizia: i sentimenti positivi si propagano più facilmente. «Il buon umore è contagioso», dice il buon senso popolare. Questa partecipazione è innata in noi. Sempre quando siamo in contatto con altre persone, i nostri cervelli si incontrano. Le celle nervose particolari nella nostra mente, i cosiddetti neuroni specchio, ne sono responsabili.

Il segreto dei neuroni specchio

Grazie ai neuroni specchio viviamo quello che altri sentono in una simulazione interna.

Siamo così collegati che agiamo con chi ci sta intorno. «La stessa lunghezza d'onda», così viene anche chiamata. In tal modo le preoccupazioni dei capi contagiano anche gli altri. Nel positivo funziona alla stessa maniera.

Se si arriva ad una situazione di concordia ed armonia, allora sarà più facile dire di sì – sia al collaboratore che alla cliente. Dove regna il buon umore alla fine si ottengono anche i risultati.

Avere le celle specchio, che riflettono veramente, sarà quindi oltremodo d'aiuto sia nel contatto con i collaboratori che in quello con i clienti. Condividere i sentimenti degli altri e saper reagire di conseguenza sembra sia una caratteristica chiave nel creare simpatia e fiducia. La mancanza di capacità di immedesimazione invece è forse una delle più importanti cause per un comportamento gestionale incompetente e per scarsi risultati nella vendita.

Come si allenano i neuroni specchio

«Use it or lose it», questo il principio dell'architettura del cervello. Perciò dobbiamo anche allenare i neuroni specchio per poter brillare. La capacità di percepire esatta-

mente quello che altri sentono, significa colpire empaticamente nel segno. Secondo studi fatti da William Ickes, Professore di psicologia all'Università del Texas, questa capacità è di circa il 20 per cento fra amici e di circa il 35 per cento fra coppie sposate. Solo pochi hanno raggiunto valori superiori al 50 per cento. A meno che ci si alleni. Come funziona? Se negli altri percepite delle emozioni, allora

- le sentite anche in voi.
- date alla sensazione un altro nome.
- la valutate in una scala da 1 a 10.
- osservate come si esprime sul viso dell'altro.
- attentamente quale sia il suo effetto sulla sua posizione del corpo.
- se necessario cercate di cambiarla positivamente.
- apprezzate il risultato.

Con l'aiuto di questo esercizio aguzzate la vostra intuizione e il vostro sano buon senso. Tutto questo fa sì che siate un buon conoscitore di persone. In questo modo avrete molto più successo.

ANNE M. SCHÜLLER, MONACO