

# CAPIRE GLI ALTRI IN 5 SECONDI

Strumenti pratici per riconoscere  
velocemente stereotipi e personalità

**Biografia  
di Filippo Zizzadoro  
raccontata  
da GianLuca Marino**

**FrancoAngeli**  
Trend



## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



# Trend

Le guide in un mondo che cambia

In testi agili, di noti esperti, le conoscenze indispensabili nella società di domani.

---

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

# CAPIRE GLI ALTRI IN 5 SECONDI

Strumenti pratici per riconoscere  
velocemente stereotipi e personalità

**Biografia di Filippo Zizzadoro  
raccontata da GianLuca Marino**

**FrancoAngeli** Trend

*Grafica della copertina:* Elena Pellegrini

Copyright © 2019 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

# Indice

Premessa. Perché gli stereotipi? di <i>Filippo Zizzadoro</i>	pag.	7
1. Le mie origini	»	11
2. Il marines	»	25
3. Il turista	»	37
4. Il prigioniero	»	49
5. Il sabotatore	»	67
6. L'artigiano	»	77
7. Una strana telefonata	»	87
8. La notte	»	95
Conclusioni	»	103
Gli autori	»	107



# Premessa.

## Perché gli stereotipi?

Da circa ventimila ore faccio il formatore in moltissime aziende italiane e straniere, ho conosciuto centinaia di persone, tanto che spesso mi sembra di aver già incontrato volti che in realtà vedo in quel momento per la prima volta. I miei interventi sono spesso così rapidi, che necessitano di una velocità estrema nel capire chi ho di fronte e comprendere quale approccio utilizzare per ottenere il risultato richiesto.

In questi anni, mi sono sempre di più reso conto che molte persone si assomigliano, non tanto fisicamente, ma nei modi, nelle aspettative, nel considerare giusto o sbagliato un principio, nel commentare una situazione. Ho cominciato così a dare dei nomi a queste persone che avevano tratti ricorrenti, soprannomi che spesso cambiavano, fino a che, quella definizione rendeva sempre più rapida l'interpretazione a me e ai miei allievi. Ne-

gli anni sono diventati cinque stereotipi e nei miei corsi essi sono un vero e proprio tormentone, che all'inizio fa ridere, riflettere, poi fa crescere nell'utilizzo della psicologia, leggendone i bisogni occulti, le leve di comunicazione, le spinte motivazionali, le cose da evitare. Gli stereotipi, quasi sempre diventano rapidamente un codice condizionale per riconoscere e riconoscersi che, una volta appreso, sottende una quantità enorme di informazioni e di sfumature con cui "classificare" tipi di personalità differenti, che molte persone da sole non avrebbero mai colto.

Per questo motivo questo mio terzo libro, ha voluto mettere a disposizione di tutti questo modello così efficace, così gradito e anche così semplice, che ha aiutato decine di persone a gestire meglio i loro collaboratori, a trattare più efficacemente coi loro clienti, ma anche con i famigliari o i figli. Ho deciso insieme a Gian Luca Marino, che sarebbe stato ancora più efficace descrivere questo modello con un approccio storytelling, che racconta degli episodi realmente accaduti in questi anni di attività con cui narro esempi di applicazione del metodo. È una sorta di romanzo formativo, che include anche una vita piena di in-

contri interessanti, di luoghi incantevoli, che non sempre riesco a condividere. Questo libro è un tentativo di dare un piccolo assaggio di quella che è la mia vita. Buona lettura.

*Filippo Zizzadoro*



# 1. Le mie origini

Tutte le volte che entro nella camera di un hotel, ancora prima di disfare la valigia, mi dirigo verso la porta del balcone, la apro e mi affaccio per osservare la città dall'alto e per respirare la sua atmosfera.

Mi piace avere una visione di insieme, adoro osservare le persone che camminano per le vie, tra i palazzi, nelle piazze e agli incroci. Ognuno di loro ha una storia da raccontare, bella, brutta, divertente, malinconica, costruttiva, distruttiva, non mi importa. Perché so che in ognuno di quegli sguardi c'è un frammento di esistenza, di vita.

Io mi occupo di persone. Le aiuto a trovare la loro strada. Insegno loro a realizzare quei sogni che rimangono nella mente senza passare dall'anima, senza trasformarsi in azione.

Guido le persone al passaggio da pensiero ad azione attraverso le emozioni e le motivazioni. Lo considero come un percorso alchemico perché, se

riesco bene nel mio lavoro, il desiderio di un uomo, di una donna, si trasforma in qualcosa di reale, tangibile e concreto. Il pensiero crea la materia attraverso l'azione.

Non sono un mago, non sono un ermetico, sono uno psicologo, un formatore.

Quella sera, anni fa, mi trovavo in una città che è tra le mie preferite per la sua eleganza, storia, posizione tra terra e acqua e per il suo fascino. Una città che ho conosciuto bene perché l'ho percorsa tante volte attraversandola durante lunghe passeggiate notturne: Venezia.

Ero arrivato da poco in città raggiungendo subito l'hotel dove di solito alloggiavo. La ragazza della reception mi aveva dato il benvenuto come lo si rivolge ad un cliente abituale con quel tocco di gentilezza e familiarità in più rispetto ad un atteggiamento garbato ma asettico.

Il profumo della reception di quell'hotel mi era familiare come le eleganti poltrone in pelle, i tavolini in vetro di Murano, il bancone del bar e i quadri alle pareti con le scene della Venezia ai tempi del Doge e il Canal Grande brulicante di gondole.

La stagione non era più quella di agosto e anche se in una città come Venezia c'è sempre tu-

rismo, nell'hotel circolavano meno persone. Un gruppo di inglesi stava sorseggiando Bellini e Negrone seduti sugli sgabelli al bancone del bar.

Sbrigate le formalità uno dei portieri mi accompagnò fino alla mia camera portandomi il bagaglio.

Mi aprì la porta, lo congedai con una mancia. Quella camera non era casa ma aveva un'atmosfera calda e intima con il suo arredo elegante, le tinte color ocra e la finestra del balcone che dava direttamente sulla Laguna.

L'aria fresca dell'autunno non mi impedì di accomodarmi sul terrazzo a godermi il panorama. Le architetture veneziane mi incantarono ancora una volta mentre le luci dei vaporetto che attraversavano i canali e i gruppi di persone che entravano e uscivano dai negozi e dai locali, mi ricordavano che ero in una delle città più belle del mondo.

Chiamai la reception per farmi portare un the caldo.

Mentre chiudevo gli occhi, seduto su una poltrona in vimini con un morbido e profumato cuscino in seta e velluto sotto la testa, godendomi quella magnifica vista e i movimenti delle persone inconsapevoli attori dello spettacolo che stavo os-

servando, mi ricordai il motivo preciso per cui mi trovavo a Venezia.

A pochi passi dal mio hotel, all'interno di un edificio di pregevole fascino storico e architettonico, il mattino dopo, era in programma un mio corso per conto di una società di Singapore che mi aveva contattato per formare il personale che avrebbe lavorato in Italia. A quel pensiero mi assalì una strana sensazione: un misto di euforia, adrenalina, ansia e paura.

Da tanti anni svolgo quel lavoro, la mia professione. Ma tutte le volte, prima di salire sulla mia postazione, mi viene a trovare quella sensazione. Ormai ci ho fatto l'abitudine. Anzi, lascio che quei sentori lavorino per me perché essi mi suggeriscono la frase di chiusura dei miei interventi, un momento particolarmente delicato, fondamentale per lasciare un ottimo o pessimo ricordo.

Improvvisamente qualcuno bussò con decisione alla porta e quel rumore mi fece sobbalzare.

“Servizio in camera signore. Le ho portato il suo the”.

Aprii e un uomo vestito in un'elegante divisa bianca entrò con un vassoio sul quale era appoggiato un servizio da the in argento.

Chiesi al cameriere se poteva servirmi la mia bevanda calda in balcone.

Quel signore aveva qualcosa di familiare. Anche se non l'avevo mai notato in hotel, la sua barba bianca e ben curata, contrastava con la carnagione scura. I suoi lineamenti mi ricordavano tanto qualcuno, anche se non riuscivo a focalizzare chi.

Mentre sorseggiavo il the il mio sguardo si posò sulla valigetta dove custodivo il mio computer portatile. Istintivamente pensai che dopo cena mi sarei messo al lavoro per dare un'ultima occhiata alle slide preparate per il giorno dopo.

Terminata la mia tazza di the improvvisamente ebbi come un flash mentale che mi permise di associare il volto del cameriere con un viso del mio passato, quello del professore con il quale avevo sostenuto il mio primo esame universitario.

“Ma perché proprio psicologia? Non potresti iscriverti a ingegneria o medicina che sono lauree con un posto di lavoro sicuro? Cosa andrai a fare dopo l'università?”.

Le parole di mio padre, pronunciate ormai decenni fa, mi ridondavano ancora nella mente. Stavo sorridendo a quel pensiero ma, ai tempi, mi avevano creato non pochi problemi.

Non sapevo ancora, anche se qualcosa percepivo, che quella scelta avrebbe influenzato in maniera netta la mia vita e i frammenti esistenziali di molte altre persone.

Erano i favolosi anni Ottanta e al liceo io e i miei compagni pensavamo più al divertimento che a studiare. Ero giovane, esuberante, i miei risultati erano tutto sommato buoni.

All'ultimo anno, all'avvicinarsi del fatidico esame di maturità, iniziai seriamente a pensare quale sarebbe stato il mio percorso accademico. Il dilemma era molto semplice ma estremamente complicato:

“Quale facoltà scegliere?”.

L'interrogativo mi fece trascorrere qualche notte insonne.

Il periodo di transizione dagli studi superiori all'università è, nella vita di ogni studente, un passaggio delicato e una fase esistenziale unica nel suo genere. Potenzialmente abbiamo tutte le scelte di fronte, possiamo decidere se essere ingegneri, medici, avvocati, finanziari, storici, umanisti, letterati, ma la nostra scelta, e sottolineo nostra, sarà un'importante impronta per il nostro futuro.

Al quinto anno di liceo, durante l'ora di lezione in una materia che non mi coinvolgeva particolar-

mente, stavo chiacchierando sotto voce con il mio compagno di banco che improvvisamente mi disse: “Sai che ti vedrei bene come psicologo?”.

Effettivamente la psicologia era un ramo del sapere che mi interessava molto. Ci pensai per qualche giorno e iniziai a cercare le università che proponevano quel corso di laurea mettendomi sulle tracce degli atenei migliori.

Tempo dopo manifestai in modo molto chiaro e diretto la mia intenzione di intraprendere gli studi di psicologia a mio padre.

Apriti cielo!

In quel periodo psicologia era percepita come una laurea debole, gli psicologi non godevano di grande considerazione. Insomma, in tempi in cui si sceglieva economia, giurisprudenza, ingegneria o medicina, io decisi di intraprendere un percorso di studi fuori dagli schemi e che sulla carta non soddisfaceva le aspettative della mia famiglia.

In mio soccorso arrivò una zia che, con fare affettuoso, mediò la mia scelta universitaria con l’atteggiamento scettico di mio padre.

In tal modo, vincendo le reticenze di impronta paterna e prendendomi una buona dose di responsabilità personale, mi iscrissi all’Università di Padova e dopo qualche tempo a quella di To-

rino che nel frattempo aveva avviato un corso in psicologia.

Ero felice di aver intrapreso quel percorso di studi. Lo affrontai con molto impegno, interesse e passione.

Ricordo ancora le lezioni in aula, la vita da studente universitario che non era più scandita dall'orario preciso delle lezioni ma esigeva autonomia e capacità organizzativa, per seguire il proprio piano di studi, senza perdersi nel girone goliardico delle uscite serali e delle feste.

In particolare mi coinvolgevano materie come psicologia del lavoro il cui docente era il professor Quaglino che lavorava come consulente delle risorse umane in Fiat.

Spinto anche da una sorta di competizione con mio padre, ma soprattutto da tanto interesse e passione per gli insegnamenti che durante gli anni universitari psicologia mi offriva, impegnandomi a fondo e con costanza nello studio, a ventiquattro anni discutevo la mia tesi di laurea.

Il pezzo di carta fu solo l'inizio, il vero obiettivo era quello di trovare una buona strada professionale.

Sul treno per Torino si poteva ancora fumare e quel mattino avevo trovato posto solo nello scom-

partimento fumatori. Era ancora presto ma molte persone avevano la sigaretta accesa e la nuvola di fumo, mista ad un forte odore di tabacco, saturava il vagone mentre altra gente, leggeva tranquillamente i quotidiani. L'era dello smartphone era ancora lontana.

Sul sedile accanto al mio era seduto un signore. Si notava che aveva un aspetto distinto dall'abbigliamento particolarmente curato. Portava con sé una valigetta ventiquattrore in pelle dalla quale tirò fuori degli enormi faldoni di carta. Con la coda dell'occhio stavo osservando la scena, incuriosito da quella mole incredibile di documenti. L'uomo se ne accorse e sorridendo mi confidò: "Guardi che oggi la carta è ancora poca, a volte mi capita di perdere documenti importanti in treno e poi chi lo sente il mio capo".

Parlammo fino alla stazione di Torino Porta Nuova.

Quel signore era un consulente aziendale. Chiacchierando venne fuori che io mi ero da poco laureato in psicologia e stavo cercando un'occupazione.

Si creò una buona empatia tanto che l'uomo decise di farmi incontrare il suo responsabile che aveva una società di consulenza a Torino.