

# La psicologia



## La psicologia

Perchè, per diventare estetiste, è importante acquisire la conoscenza dei concetti base della psicologia?

Perchè il lavoro dell'estetista si realizza prevalentemente nell'ambito del rapporto con la cliente. Questo rapporto, a partire dal quale si sviluppa l'attività economica e commerciale del centro, si esplica attraverso l'uso di funzioni «mentali», quali:

- *la capacità introspettiva da parte dell'estetista, cioè la capacità di auto-analizzarsi;*
- *la capacità di capire la cliente (i suoi bisogni, le sue aspettative);*
- *la conoscenza dei comportamenti del consumatore;*
- *la capacità di gestire le risorse umane operanti nel centro estetico.*

Tutte queste facoltà rientrano nella sfera di competenza della psicologia.

In sintesi, si può affermare che la psicologia è la scienza che studia la psiche dell'uomo, cioè la sua «anima», quindi il suo comportamento, i suoi modi di sentire e di percepire.

Il comportamento umano comprende le modalità con le quali l'individuo interagisce con il mondo che lo circonda (ad esempio, attraverso la comunicazione verbale e non verbale, i gesti, le parole, ecc.).

Le modalità di interazione dipendono dall'attività psichica e dai suoi processi, che si possono distinguere in: *processi sensoriali* e *processi cognitivi*.

**Processi sensoriali.** Sono i processi tramite i quali conosciamo ed entriamo in contatto con il mondo, vale a dire con l'ambiente circostante. Possiamo qui riferirci a due processi fondamentali: **la percezione** e **l'attenzione**.

*La percezione* è un processo mediante il quale, attraverso gli organi di senso, riceviamo informazioni provenienti dall'ambiente che ci circonda.

La selezione e l'organizzazione dei dati sensoriali è determinata fortemente, oltre che dal sistema nervoso, anche dalla storia e dall'esperienza del soggetto, dai suoi bisogni e dai suoi desideri.

Questo spiega perchè non ci comportiamo tutti allo stesso modo di fronte agli stessi stimoli, e quindi nelle varie situazioni, determinando l'unicità di ogni persona.

*L'attenzione* è quel processo secondo il quale selezioniamo quegli stimoli, che verranno immagazzinati nel deposito della memoria (memoria a breve termine e poi memoria a lungo termine). L'attenzione può essere volontaria o involontaria, selettiva o diffusa. Anche l'attenzione, come la percezione, è influenzata da fattori propri dell'individuo, ad esempio dai suoi interessi, dalle motivazioni, ecc.

**Processi cognitivi.** Sono i processi secondo i quali riceviamo segnali dal mondo che ci circonda, acquisiamo informazioni e quindi interagiamo con gli altri. Nei processi cognitivi rientra la comunicazione, che approfondiremo più avanti.

## Lo scopo

Lo scopo della psicologia è di capire il comportamento degli individui. Per conseguire tale scopo è necessario analizzare, cioè descrivere con precisione ciò che succede e ricercare il perchè dei fatti, le cause che determinano un comportamento. L'analisi dei comportamenti collettivi è uno strumento essenziale del marketing, che esplora le tendenze, i gusti e le preferenze del pubblico per individuare i prodotti e le tecniche di vendita più efficaci.

## I metodi

I metodi che si riferiscono principalmente all'attività dell'estetista, sono: **introspezione, osservazione e colloquio.**

*L'introspezione* è osservare se stessi: auto-analizzarsi. È un'indagine sul proprio io, sui propri atteggiamenti, sui propri sentimenti e sulle proprie emozioni. Serve a raggiungere una maggiore consapevolezza di sé e a gestire in modo più razionale il rapporto con gli altri.

*L'osservazione.* Consiste nel registrare ed esaminare con cura ciò che sta avvenendo, senza interferire e quindi senza modificare l'avvenimento che si sta osservando; si tratta perciò di essere osservatori imparziali per capire il significato di ciò che si sta osservando.