



I SEGRETI DEL LINGUAGGIO DEL CORPO



**IL LINGUAGGIO DEL CORPO NELLA
COMUNICAZIONE EFFICACE**

I SUOI 10 SEGRETI, TRA VERITÀ E BUGIE

I SEGRETI DEL LINGUAGGIO DEL CORPO



IL LINGUAGGIO DEL CORPO NELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

I SUOI 10 SEGRETI, TRA VERITÀ E BUGIE

"L'individuo è Vivo nella misura in cui Comunica"!

Veniamo al mondo "urlando" che siamo arrivati e continuiamo a farlo per tutta la vita. Comuniciamo sempre! Per il semplice fatto di esistere, esercitiamo un'influenza sugli altri, anche non parlando. E oggi che la nostra vita relazionale è sempre più ampia anche in relazione agli strumenti digitali, al lavoro ed in ogni aspetto, LE SOLE COMPETENZE DISTINTIVE DI UN RUOLO NON BASTANO PIU' per essere scelti e seguiti, se non sono unite a grandi COMPETENZE RELAZIONALI, soprattutto se operiamo all'interno di una piccola o media impresa. Perché il mercato è inflazionato, perché c'è poca fidelizzazione, perché realizziamo prodotti e servizi, ma alla fine COMPRIAMO SOPRATTUTTO...RELAZIONI! La comunicazione per una persona e per un'azienda dunque è VITA. Più si comunica e più si è vitali e performanti.

Siamo nell'era della comunicazione diretta ed immediata. La nuova economia è sempre più basata sulla nostra capacità di essere visibili e di distinguerci sul mercato. Le nuove tendenze ci guidano con decisione verso un sistema di fare impresa basato sulla RELAZIONE in RETE, sia essa reale o sul web. Come può un'azienda che fatica persino a comunicare al suo interno anche solo pensare di riuscire a sviluppare alleanze, inclusione e condivisione con il proprio mercato? In parole povere cosa ci fa un imprenditore lì da solo che cerca di farcela, senza comunicare con i suoi collaboratori, clienti, fornitori, potenziali alleati, con il WEB e una vasta comunità di operatori che sono presenti ma che non hanno alcuna relazione con lui?

Non è proprio più possibile!

Saper comunicare è la chiave di volta! Ecco che la capacità di un manager o di un imprenditore di interagire anzitutto con il team interno attraverso incontri personali e riunioni motivanti e coinvolgenti, sono condizioni indispensabili per garantire la creazione di un gruppo che tratti i clienti con vera empatia, aiutandoli a risolvere problemi, necessità e a realizzare i loro desideri...addirittura prima che affacciarsi a loro sul web!

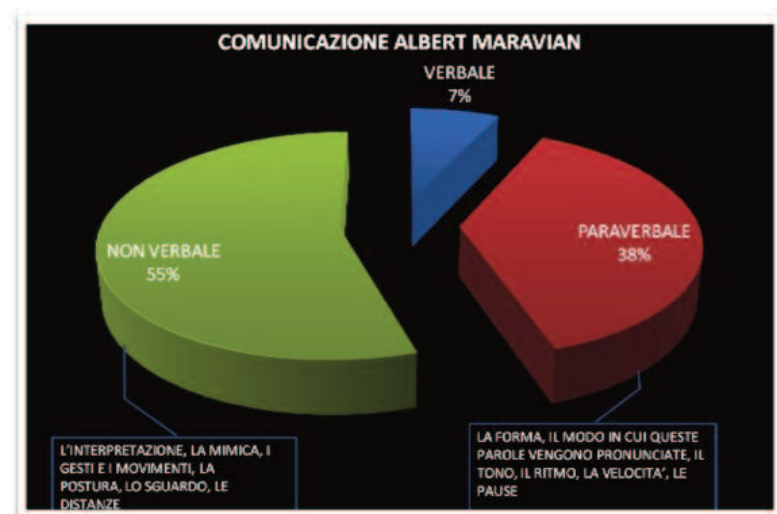
Questo porta al consenso e all'affermazione sul mercato!

Ogni sforzo, quindi di migliorare la propria personale qualità di comunicatore troverà, di riflesso, un miglioramento nella comunicazione personale, professionale, familiare e sociale. Tutto parte da TE!

Decidi di operare un salto in avanti e di metterti in gioco, migliorando la tua abilità di allacciare migliori rapporti interpersonali e di aprirti a un mondo nuovo, diverso e molto più brillante, perché la verità è che alla fine NON E' QUELLO CHE DICI...MA COME ME LO DICI... ed in questo le PAROLE contano in minima parte.

Ci hai mai pensato? Hai mai pensato che spesso i risultati che ottieni dipendono non solo da ciò che dici, ma soprattutto da COME lo dici agli altri? Eppure è così! Qualsiasi sia la tua professione, qualunque prodotto o servizio commercializzi, scambi soprattutto CONVERSAZIONI.

Steve Covey uno dei più grandi formatori al mondo dice che "I tuoi risultati dipendono in massima parte da come stanno le persone dopo che hanno parlato con te". Molti di noi presi dall'ansia del fare invece, spesso diamo ordini, indicazioni, consigli a collaboratori, colleghi...figli, ma spesso otteniamo risultati opposti a quello che desideriamo. Perché? Sono tutte sbagliate le persone o non hanno voglia di fare o siamo noi che non riusciamo a



trovare la chiave giusta per comunicare con loro???

Spesso dipende solo da una nostra errata valutazione circa l'importanza che attribuiamo alla COMUNICAZIONE PERSUASIVA, cioè il risultato del corretto utilizzo della COMUNICAZIONE VERBALE, NON VERBALE e PARAVERBALE, nell'ottenimento dei risultati desiderati.

Qualcuno ha detto che "noi siamo il nostro corpo" dunque, ogni volta che comunichiamo, anche il corpo si esprime. A volte prende addirittura il posto delle parole quale principale via di comunicazione.

Il VERBALE infatti, rappresenta solo il 7% della Comunicazione, il 55% è rappresentato dal NON VERBALE, attraverso l'interpretazione, la mimica, i gesti, i movimenti, la postura, lo sguardo e la gestione degli spazi ed infine il PARAVERBALE con il suo 38% dato dalla forma, il modo in cui le parole vengono pronunciate, il tono, il ritmo, la velocità, le pause. Illuminante e a tratti scioccante, vero?

Ti è mai capitato di dare qualche indicazione stradale a qualcuno che non conosceva la nostra lingua? Oppure di trovarti all'estero e di contrattare per l'acquisto di un souvenir, sapendo a malapena dire "venti" o "cinquanta"? Attraverso quali canali avviene in questi casi la comunicazione?

L'uomo ha la possibilità di usare sia il canale verbale, che si definisce "digitale", sia il canale corporeo, definito "analogico". Qual è la differenza tra i due? I messaggi verbali danno delle informazioni sul contenuto della comunicazione. Ma questo non lo farebbe anche un testo scritto? Che cosa aggiungono allora i messaggi corporei?

Informazioni alle informazioni: ad esempio, se una certa frase è stata pronunciata con intento serio o scherzoso, se sia proprio vero che quel cliente ha ricevuto dalla concorrenza l'offerta straordinaria che dice, se la lode che ricevo dal capo gli venga dal cuore o meno. Non trovi che il significato che diamo ad un messaggio sia importante almeno quanto il messaggio stesso?

E che valga la pena diventare più consapevoli di questa "seconda" forma di linguaggio: **il linguaggio del nostro corpo**? Quali vantaggi trarremmo se potessimo cominciare a comprendere i nostri interlocutori con maggiore profondità e precisione? Anche se solo evitassimo di smentire con un gesto, o con il tono di voce, ciò che con le parole stiamo asserendo?

Un celebre esempio a tal proposito lo fornì, suo malgrado, Richard Nixon durante la guerra del Vietnam. In un primo momento, aveva rifiutato di incontrare una delegazione di studenti che manifestavano contro la guerra poi, spinto dalla pressione dell'opinione pubblica, era stato costretto a cedere. Ma mentre alla televisione pronunciava le parole: "E' naturale che cerco il dialogo con i giovani." con le mani faceva dei chiari movimenti di rifiuto, come per cacciare via gli studenti. Il risultato fu una precipitosa caduta del suo indice di popolarità: non occorre essere degli esperti per saper "leggere" il corpo.

Non ti sembra che se diventiamo più consapevoli, più osservatori, cominceremo a percepire una realtà diversa da prima, in un certo senso più ricca?



Il Valore della Congruenza

Noi riceviamo sempre un duplice messaggio verbale e corporeo, ma diventiamo particolarmente vigili quando non individuiamo lo stesso significato tra i due.

Finché cogliamo messaggi coerenti, lasciamo tutti i sensi aperti alla comunicazione, ci fidiamo dell'interlocutore; quando, come nel caso di Nixon, percepiamo un'incongruenza, qualcosa si blocca. Se trasmettiamo quello che vorremmo, fosse un messaggio positivo, per esempio una assicurazione sul nostro prodotto o servizio ad un cliente, o degli stimoli ai nostri collaboratori riuniti per comunicare loro un impegnativo obiettivo, e lo facciamo con voce fiavole e incerta, sguardo basso, mano sulla bocca, come ci aspettiamo di essere interpretati?

Tutti abbiamo pagato il prezzo dell'incoerenza, quando una parte di noi vuole davvero qualcosa, ma un'altra parte sembra negarlo. E' importante essere congruenti solo quando si comunica con altri o anche con se stessi? Se ad esempio diciamo a noi stessi: "Posso farlo" con capo chino, schiena curva, mani intrecciate alla "Fantozzi", il messaggio che inviamo al nostro inconscio è: NO...non posso farlo!

Se siamo più consapevoli in una comunicazione non influiamo anche con più efficacia? Per evitare di prendere degli "abbagli" ricordiamo che ogni segnale del corpo va visto nel suo contesto, cioè per quella persona, in quella situazione, spesso anche in quell'ambiente culturale. Per diventare "esperti" occorre esercitarsi ad osservare prima di tutto se stessi. Quello che seguono non sono regole fisse, ma stimoli alla consapevolezza e alla ricerca. Quali criteri di osservazione utilizzare?



Per facilitare il nostro compito, possiamo dividere il linguaggio del corpo in 5 categorie di comportamento osservabile.

1. L'Atteggiamento Posturale.
2. La Mimica.
3. La Gestualità.
4. La Prossemica (la Distanza).
5. La Voce.

L'atteggiamento posturale: intendiamo la postura e i movimenti che la modificano: come stiamo eretti o seduti, il dondolarsi sui piedi, l'accavallare le gambe. Quando diciamo di qualcuno che è fermo e stabile, descriviamo spesso sia il suo atteggiamento interiore, sia il suo modo di aderire al suolo.

A tale proposito, uno dei maggiori esperti di linguaggio del corpo, lo psicoanalista Lowen sostiene che: "Il problema della sicurezza emotiva di un individuo non può essere separato dal problema della sua sicurezza fisica, dal suo aderire con i piedi al suolo." Se hai mai praticato un'arte marziale orientale hai con ogni probabilità già fatto i conti con questa affermazione.

Marco Aurelio si rivolgeva così ai suoi: "Siate come lo scoglio contro il quale si frangono le onde, ma che si erge immobile a dominare la furia delle acque." E chi non ha mai sentito dire di qualcuno che ha i "piedi ben piantati per terra"?

La posizione ottimale dovrebbe essere quella per sostenere la quale non occorre alcun sforzo muscolare. Perché? Se è vero che i processi fisici e mentali si influenzano a vicenda, la "tensione" muscolare richiama "tensione" psichica. E' rilassato il nostro interlocutore? Se non lo è, che cosa possiamo dire o fare per indurlo a perdere la sua rigidità? E noi siamo contratti? Com'è il nostro respiro? Veloce e superficiale o profondo e calmo?

Sempre ricordandoci che non ci sono regole fisse, possiamo osservare l'inclinazione del capo: in avanti o all'indietro? Dà l'impressione di essere sicuro chi rivolge il capo verso il basso? All'opposto, chi ti guarda con il capo all'indietro, dall'alto verso il basso, favorisce l'instaurarsi di un clima collaborativo? Può capitare anche a noi di assumere uno di questi atteggiamenti?

Osserviamo ed osserviamoci La posizione appare aperta o chiusa? Le braccia sono libere, proteggono il torace, o reggono fogli e cartelle?

Quando sei al bar, nota: perché c'è chi sembra non poter reggersi in piedi senza appoggiarsi ad un sostegno di qualche tipo e chi, pur potendo farlo, resta eretto senza sforzo? Com'è meglio? Come vuoi essere? Naturalmente dipende dalle circostanze!

Può essere anche interessante notare i movimenti dei piedi: a volte, la parte superiore del corpo sembra dimostrare grande tranquillità, ma i piedi non mentono: ondeggiano, "pestano l'uva", si allenano per la maratona.

Per quanto concerne la posizione seduta, Franz Susmann suggerisce un criterio per prendere coscienza del grado di ascolto del nostro interlocutore, dunque di interesse che stiamo suscitando in lui. Non sarebbe utile, in una trattativa o in un colloquio, avere la percezione istantanea di quanto sia accettato ciò che diciamo? Secondo la teoria di Susmann, la regione pettorale di una persona rivela molto circa i suoi veri interessi, in particolare se confrontata con la direzione dello sguardo.

Se c'è congruenza tra come il petto è rivolto e direzione dello sguardo, abbiamo più probabilità di essere veramente ascoltati. Per ricordare facilmente questa teoria possiamo ricorrere all'abbreviazione "N/O" dove "N" sta per naso e "O" per ombelico. Un esempio illuminante lo viviamo tutti nelle riunioni. Non è forse vero che, in certi momenti di una riunione, quando il nostro interesse è stimolato in modo particolare, ci capita di girarci con tutto il corpo in direzione del conduttore...appunto "naso e ombelico"?



La mimica: Tutto ciò che appare dal volto di una persona

L'espressione che il nostro volto assume, comunica. Finché la mimica è congruente con le dichiarazioni verbali, non la percepiamo in maniera consapevole, se invece c'è una distonia diventiamo "sospettosi". Può bastare una fronte molto corrugata, mentre le parole sono di distensione, uno sguardo di sbieco mentre dice "sì, certo" il capo che ciondola sconsolato con lo sguardo basso in risposta ad un'obiezione.

Si può apprendere controllando molti movimenti del nostro corpo, ma è particolarmente difficile con i muscoli del viso. E' abbastanza facile prendere coscienza che si ha la tendenza a tamburellare con le dita sul tavolo, ma c'è chi resta sconcertato nello scoprire ricevendo dei feedback in un corso, d'avere frequentemente un'espressione scontenta e di malumore. Un'azienda tedesca consiglia alle sue addette all'assistenza clienti telefonica di tenere uno specchietto di fronte a sé, per ricordarsi di sorridere!

Possiamo dividere le nostre riflessioni tra: regione frontale, occhi, bocca. La fronte e le sopracciglia possono darci informazioni sui processi mentali. Le pieghe orizzontali della fronte indicano che l'attenzione è attratta da qualcosa. Si può trattare di difficoltà di comprensione, perplessità, stupore, ansia. Sottolineo ancora che un singolo segnale non ci autorizza a trarre conclusioni: tutto va visto nel contesto globale. E' tuttavia semplice rendersi conto che, nella maggior parte dei casi, abbiamo delle conferme a quanto stiamo dicendo.

Vuoi fare una prova? C'è tra i tuoi colleghi qualcuno che conosce bene una lingua straniera? Prendi un brano musicale un testo o una canzone in quella lingua e chiedigli di aiutarti a tradurla...senza il traduttore. Mentre ci prova, osserva la sua fronte. Le pieghe verticali della fronte indicano che l'attenzione è fortemente concentrata su qualcosa o qualcuno. In che circostanze può esserci utile questa conoscenza? Se un interlocutore con fronte contratta in pieghe verticali ci sta fissando mentre gli trasmettiamo un'informazione, una procedura, istruzioni operative, è molto probabile che stia concentrandosi sul contenuto del nostro messaggio. Se invece, con lo stesso "segnale" in volto, guarda fisso nel vuoto di fronte a sé, può voler dire che sta riflettendo su qualcosa che abbiamo appena detto, che ha dubbi o interrogativi. Potremmo interromperci e chiedergli ad esempio: "C'è qualcosa che vuoi approfondire? Ti torna?"

Più dell'80% degli stimoli arrivano attraverso gli occhi, "finestre sul mondo" e anche "finestre sull'anima". Il contatto visivo viene così definito proprio perché stabilisce un contatto. C'è chi consiglia di tenere lo sguardo fisso alla base del naso, ma più che promuovere sintonia, autenticità e fiducia, metterà l'altro a disagio. Stessa cosa può accadere se ci sforziamo innaturalmente di fissare le pupille del nostro interlocutore senza più muovere le nostre. Chiunque può provare con se stesso allo specchio e accorgersi che in realtà guardare negli occhi vuol dire spostare incessantemente lo sguardo da un occhio all'altro.

A chi non è mai capitato di sentirsi a disagio di fronte ad uno sguardo immobile, magari accompagnato da un sorriso stereotipato? Uno sguardo continuo deve essere anche uno sguardo "vitale". Abbassare totalmente o in parte le palpebre può essere associato

al bisogno di limitare la percezione, per riflettere o per diffidenza. Che cosa fa un bambino di un anno quando gli si dà un nuovo gioco in mano? Per conoscerlo lo porta subito alla bocca. E' la bocca in effetti il nostro primo collegamento con l'esterno. Di conseguenza, possiamo osservare come un forte desiderio di percepire si accompagna all'atto di aprire la bocca, mentre all'opposto, quando "non ne vogliamo sapere", "non vogliamo sentire ragioni" la serriamo.

Una bocca con le labbra strette può anche significare che non ci si vuole lasciare sfuggire qualcosa; infatti ci mordiamo le labbra dopo averlo fatto. Un elemento essenziale nell'espressione di un viso è costituito dall'inclinazione degli angoli della bocca: sollevati, orizzontali e abbassati. Nessuno è in grado di sollevare gli angoli della bocca senza contemporaneamente muovere altri muscoli del viso. Un volto molto allegro e uno triste differiscono tra loro per numerosi segnali visibili dal volto. Ma tutto nasce dal sorriso, cioè dagli angoli della bocca.



I cinesi dicono: "*Uomo che non sorride, non aprire bottega.*" Con ciò intendono affermare che un venditore triste e preoccupato produce un'impressione negativa sui clienti ed anche su se stesso. Come potrà inoltre motivare i suoi collaboratori se non sa motivare se stesso?

Buddha diceva: "*L'estasi comincia con il tenere alzati gli angoli della bocca.*"

Dal momento che il linguaggio del corpo e lo stato d'animo si influenzano reciprocamente, mantenendo un atteggiamento sorridente per 20 secondi, secondo Vera Birkenbihl, lo stato d'animo cambia in positivo e oltre a ciò evitiamo di trasmettere agli altri segnali negativi che li influirebbero provocando una reazione negativa a catena. Vuoi provare ora? Dà, 20 secondi...

William James diceva: "*E' fisicamente impossibile restare depressi manifestando sintomi di gioia.*"



La gestualità

Soprattutto il movimento delle mani.

Immaginiamo una situazione di reclamo da parte di un cliente. Il venditore: "Signor Tardino, sono pronto a fare qualsiasi cosa per riconquistare risolvere il problema." Le mani fanno lo stesso movimento di Nixon già descritto. Che cosa percepirà il cliente? Certo non saprà coscientemente spiegarlo, ma la sua irritazione non diminuirà.

Un capo chiede al collaboratore, con il dito indice puntato verso di lui: "Hai portato la relazione mensile?". Se poi la fronte è corrugata in "pieghe verticali" e il collaboratore ha trascorso il week-end lavorando alla relazione incriminata, come potrebbe aver voglia di rispondere? Prova a togliere quel dito puntato e ad aggiungere un bel sorriso. Percepisci la differenza?

Ecco alcuni esempi, ed altri puoi trarli dall'esperienza quotidiana, di quanto il linguaggio delle mani sia ricco di informazioni sulle nostre disposizioni d'animo e sulla congruenza.

Ti sarà anche capitato di osservare persone i cui gesti non contengono alcuna informazione, le mani si muovono a scatti su e giù, di qua e di là seguendo il ritmo dell'eloquio. Che forza, invece, in un gesto che sottolinei coerentemente un'affermazione!

Se è vero che certi gesti possono essere più ricordati del contenuto delle parole, vogliamo prepararci per il prossimo colloquio, riunione, appuntamento una serie di gesti a sostegno di ciò che diciamo? Se lo troviamo difficile, osserviamo chi ha questa abilità, per esempio tra giornalisti televisivi, attori e personaggi pubblici.

Mimica e gestualità insieme possiedono un potenziale comunicativo ancora maggiore. Lo possiamo notare quando, colti in contropiede, imbarazzati ci accarezziamo i capelli; quando, indecisi su una decisione da prendere, ci tocchiamo il naso; quando ci mordiamo un dito, pentiti di esserci lasciati sfuggire qualcosa che volevamo tenere riservato.



La Prossemica

La delimitazione e la gestione del proprio spazio e la distanza all'interno di una comunicazione, sia verbale sia non verbale. La propria aria di agio. Cambia in relazione alla propria cultura. Spesso ad esempio a nord del mondo c'è più distanza d'interlocuzione, mentre generalmente più a sud si va, più le distanze tendono ad accorciarsi naturalmente. **Altra differenza tra i sessi, i maschi si trovano più a loro agio a lato di una persona, invece le femmine generalmente di fronte.**

Noi non lasciamo che gli altri si avvicinino a noi senza rispettare certe "regole non scritte". Se questo avviene, avvertiamo sentimenti negativi: un senso di disagio o di minaccia. Il nostro inconscio assume un atteggiamento di difesa o di attacco. E' come se attorno al nostro corpo fosse tracciata una linea immaginaria all'interno della quale ci sentiamo sicuri. Se qualcuno la oltrepassa, non ci rispetta come persone. La dimensione della zona "intima" è soggettiva, dipende anche da chi sia l'altra persona.

Indicativamente, potrebbe delinearsi **tra mezzo braccio e un braccio di distanza dal nostro corpo**. Poiché la maggior parte di noi si rende conto solo in modo vago del proprio comportamento riguardante le zone intime proprie e di altri, è molto raro verbalizzare l'eventuale "intrusione". L' avvertiamo e reagiamo, ma per l'altro è difficile associare la reazione negativa con il suo comportamento.

Una volta, durante l'affiancamento ad un consulente jr in visita ad un potenziale cliente, titolare di un'azienda, che si era mostrato molto disponibile ed interessato, notai quanto segue.

Appena seduto, il consulente appoggiò la sua valigetta sulla scrivania del cliente, estraendone del materiale che appoggiò un po' alla rinfusa sulla scrivania dell'imprenditore, che era molto ben ordinata prima del nostro arrivo.

La fronte e la bocca del cliente erano già contratte prima ancora che il consulente iniziasse a fargli domande. Quando poi iniziò a giocherellare, senza dubbio non coscientemente, con il portacenere di cristallo cominciando le sue domande d'indagine, il cliente immediatamente si ritrasse mettendosi in "chiusura".

Sei d'accordo che al di là del contenuto della comunicazione si poteva prevedere già da quell'approccio come sarebbe finita?

Molti manager hanno due possibilità di sistemazione per un colloquio: la loro scrivania e un angolo attrezzato come piccola sala riunioni. E' senz'altro un buon sistema che tiene conto delle differenze di intimità che i diversi tipi di colloquio richiedono. Sempre pensando alle scrivanie, hai mai notato che c'è chi riempie di carte e documenti lo spazio di fronte al possibile interlocutore? In questo modo chi si siede non sa dove appoggiare le sue cose, è costretto a tenerle sulle ginocchia e più roba c'è più la comunicazione è ostacolata dal suo bisogno inconscio dell'interlocutore di "protegersi" o di mantenersi a distanza.

Se ti riconosci in questa descrizione, prova a passare 10 minuti dall'altra parte per sentire come si sta!

A meno che tu non voglia deliberatamente mettere i tuoi interlocutori in difficoltà fin dal principio. Sarebbe utile un sistema che ci consenta di capire chi sia la persona di più elevato "status" in un gruppo? Quella a cui viene concesso più spazio; quella a cui ci si avvicina con più prudenza.



Ho già accennato alle differenze culturali riguardo alle zone intime. Spesso operando al Nord Italia ho notato che lì per un manager tutto l'ufficio diventa zona intima, mentre al Sud solo la scrivania e non di rado ho trovato chi si è seduto insieme a me davanti alla scrivania, come forma di ospitalità e di cortesia.

Per finire, un'esperienza che mi capita spesso durante i corsi interaziendali di due giornate. Cosa succede all'inizio della seconda giornata? Tutti si dirigono naturalmente verso il posto occupato nella prima giornata, perché è già diventato parte della propria zona intima! A volte faccio cambiare volutamente di posto qualche partecipante proprio per vedere la reazione di delusione o di stizza per trovare il "proprio" posto già occupato.

La voce

Tutto ciò che esce dalla bocca a prescindere del significato verbale.

Il linguaggio del corpo dà informazioni sul contenuto del messaggio. Anche il modo di pronunciare le parole può influire sulla relazione. Percepiamo il "**tono**" di una comunicazione almeno altrettanto velocemente di quanto percepiamo il significato.

Possiamo dire ad esempio: "Ora ti dico come si fa" con un tono adirato, didattico, stizzito, tranquillizzante, amichevole, neutro, presuntuoso.

Certamente il tipo di relazione con il nostro interlocutore ne sarà influenzato in modo decisivo.

Il tono può essere variato in alto e in basso, a prescindere dal volume della voce. Al telefono possiamo essere in grado di ricavare una molteplicità di osservazioni dalla "melodia" della voce, molto al di là di ciò che l'altro vorrebbe limitarsi a trasmettere. "Buon giorno, mi fa piacere sentirla" può risultare, a seconda del tono, un esordio sincero, banale, qualcosa che si dice per dovere o convenzione, una presa in giro, una cantilena ripetitiva.

Il ritmo dell'eloquio è scandito dalle **pause**, dai momenti di silenzio. Si può fare una pausa per recuperare l'attenzione di un interlocutore distratto, oppure per dare una particolare enfasi alle parole che precedono o seguono: un modo più elegante di quello di alzare il volume della voce.

Se parliamo con qualcuno che si ferma di sovente, potrebbe anche essere un tipo riflessivo che ha bisogno di raccogliere le idee prima di enunciarle.

Si può anche fare una pausa per indurre l'altro ad esprimersi, magari perché il suo linguaggio del corpo ci fa intuire che vuole parlare (prende fiato, apre la bocca, si protende in avanti o scuote la testa). Come già sappiamo, il silenzio contiene un'enorme potenza comunicativa. Alleniamoci ad usarlo e ad interpretarlo. Ad esempio interrompendoci e chiedendo: *"dimmi!", "ti torna? c'è qualcosa che vuoi approfondire?"*.



La velocità dell'eloquio può variare in funzione dell'emozione momentanea e dell'abitudine a ripetere sempre le stesse cose.

E' tipico di molti centralini pronunciare il nome dell'azienda "mangiandosi le sillabe" tanto che si fa fatica ad assicurarsi di aver composto il numero giusto. Anche chi crede che parlando velocemente si dà prova di sicurezza in ciò che si dice, può avere benefici dal convincersi che invece, meno l'ascoltatore conosce l'argomento, più lentamente dovremmo esporglielo. Chi proprio non riesce a tenere a freno la lingua, può ricordare che anche le pause contribuiscono a dare una impressione di minor velocità.

Il **volume della voce** e la chiarezza ci danno informazioni sui possibili punti deboli degli argomenti del nostro interlocutore. Quando la voce si fa bassa e le parole indistinte, potremmo trovarci in presenza di qualcosa che lo mette un po' in difficoltà o non gli va del tutto a genio.

Le parole o i concetti non del tutto assimilati o condivisi da chi parla vengono a volte espressi in forma non chiara, come se ci si aspettasse delle obiezioni. Pensare di non avere chiarezza su qualcosa impedisce di chiarirla ad altri e la voce perde di potenza e naturalmente tutta la comunicazione perde incisività.



ALLENAMENTO 1

Consigli per Allenarsi ad interpretare il Linguaggio del Corpo

Leggere correttamente il linguaggio del corpo di altre persone ed evitare cantonate è piuttosto complicato e richiede tanto esercizio. Proviamoci!

Se qualcuno incrocia le braccia, ad esempio, potresti presumere che **stia dando un segnale di chiusura**, quando invece potrebbe semplicemente avere freddo.

Detto questo, quando provi a capire che cosa sta davvero pensando una persona aiuta sapere quali gesti ed espressioni del viso bisogna cercare di individuare. Perché a volte, **le manifestazioni non verbali di una persona non combaciano perfettamente con quello che sta dicendo a parole**.

Qui sotto ho messo assieme **alcuni esempi**, risultato di studi scientifici, sul significato del linguaggio del corpo, raccolte in alcune ricerche pubblicate, e alcuni fantastici libri che ho letto e approfondito sul campo in tanti anni.

1. L'alzata di spalle ("fare spallucce") è un segnale universale di chi non sa che cosa sta succedendo



Secondo Barbara e Allan Pease, autori de "Perché mentiamo con gli occhi e ci vergogniamo con i piedi?" tutti alzano le spalle. "È un buon esempio di **gesto universale** che viene usato per mostrare che una persona non sa o non capisce cosa si sta dicendo".

"È un gesto multiplo composto di **tre parti principali**". "Palmi delle mani esposti per mostrare che nulla è stato nascosto nelle mani, alzata di spalle per proteggere la gola da un attacco verbale e sollevamento di sopracciglia che è un universale saluto remissivo".

2. I palmi delle mani aperti sono un'antica manifestazione di onestà.



Quando qualcuno promette di dire la verità in un'aula di tribunale mette una mano su un testo religioso e **solleva l'altra mano in aria, mostrando il palmo** a chiunque stia rivolgendo il giuramento.

Questo perché, scrivono i Pease, un palmo aperto viene associato a "verità, onestà, e fedeltà" da sempre nella storia dell'Occidente.

"Proprio come un cane esporrà la gola per mostrare sottomissione o arrendersi al vincitore", scrivono, "gli esseri umani **usano i loro palmi per dimostrare** che sono disarmati e quindi che non sono una minaccia".

3. La mancanza di rughe intorno agli occhi suggerisce un sorriso potenzialmente falso



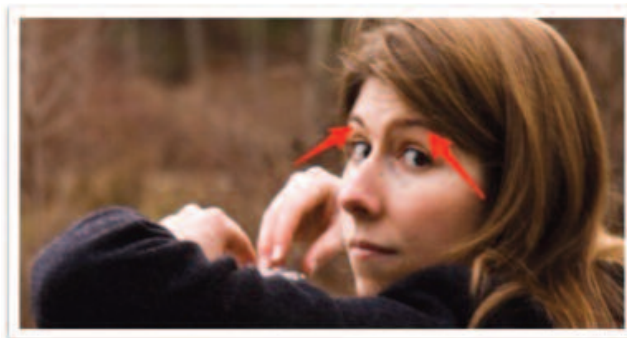
Non è ancora chiaro **se si possa realmente capire se qualcuno stia fingendo** nel fare quel sorriso che gli scienziati chiamano il "sorriso di Duchenne" (dal nome del medico che lo ha descritto per primo). È l'espressione che assumiamo quando stiamo vivendo emozioni davvero positive.

A un certo punto, i ricercatori hanno creduto che **fosse quasi impossibile fingere un sorriso genuino** a comando. Il sorriso, dicevano, si giudica dalle **zampe di gallina intorno agli occhi**. Quando si sorride con gioia, si stringono. Quando si finge, non si stringono. Se qualcuno sta cercando di apparire felice ma in realtà non lo è, non vedremo le rughe.

Più di recente, uno studio condotto dai ricercatori dell'Università Northeastern ha scoperto che **le persone riescono benissimo a falsificare un sorriso di Duchenne**, anche quando non si sentono particolarmente felici.

Possiamo tranquillamente dire che **se le pieghe di espressione non ci sono, la persona probabilmente non è genuinamente felice**. Ma solo perché ci sono le rughe, ciò non vuol dire necessariamente che la persona lo sia.

4. Le sopracciglia sollevate sono spesso segno di disagio.



Nello stesso modo in cui un sorriso fa formare rughe di espressione attorno agli occhi, secondo quanto scrive la professoressa della University of Massachusetts Susan Whitbourne su *Psychology Today*, preoccupazione, sorpresa o paura possono portare le persone a sollevare le sopracciglia dall'imbarazzo.

Quindi se qualcuno ti fa i complimenti per il taglio di capelli o per come sei vestito tenendo le sopracciglia alzate, potrebbe non essere sincero.

5. Un dito puntato con una mano chiusa a pugno è un tentativo di stabilire il dominio



Se qualcuno chiude la mano a pugno e punta il dito, sta cercando di mostrarsi dominante, sebbene non sempre funzioni.

"La mano-chiusa-con-dito-puntato è un pugno in cui il dito puntato viene usato come un bastone simbolico con cui colui che parla colpisce figurativamente i suoi

ascoltatori portandoli alla sottomissione" scrivono i Pease.

"A livello del subconscio **evoca sentimenti negativi negli altri** perché precede un attacco, una mossa primordiale che molti primati usavano in un attacco fisico".

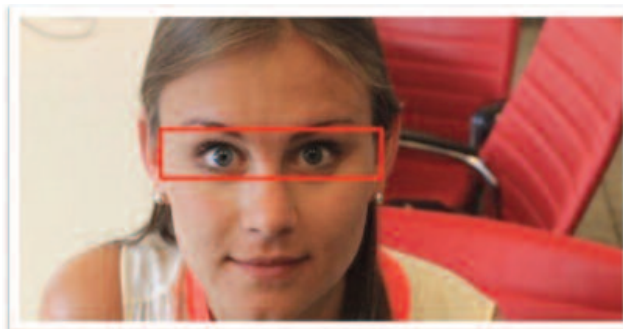
6. Rispecchiamento: se gli altri rispecchiano il nostro linguaggio del corpo, probabilmente la conversazione è ok



Quando due persone vanno d'accordo, **le loro posizioni e movimenti si specchiano**. Quando il nostro migliore amico incrocia le gambe, lo facciamo istintivamente anche noi. Se sei uscito con qualcuno e l'appuntamento sta andando bene, entrambi state facendo gli stessi goffi movimenti con la mano.

"È così perché ci specchiamo quando sentiamo una connessione". dice l'esperta di psicologia Barbara Fredrickson.

7. Sguardo prolungato: se ti guardano negli occhi troppo a lungo, potrebbero mentire



Nel tentativo di evitare di sembrare sfuggenti, alcuni bugiardi ti fisseranno negli occhi intenzionalmente un po' troppo a lungo, in modo da metterti un po' a disagio, secondo l'analista comportamentale e esperta di linguaggio del corpo Lillian Glass. Possono anche stare molto fermi e non batter ciglio.

8. Il contatto visivo mostra interesse – sia positivo che negativo.



Quando si guarda qualcuno negli occhi, questo genera un stato di eccitazione nel corpo.

"Come si interpreta tale eccitazione, tuttavia, dipende dalle parti coinvolte e dalle circostanze", scrive Ronald E. Riggio, psicologo del Claremont McKenna College.

"Essere fissati da uno sconosciuto che appare grosso e antagonista può essere visto come una minaccia e provocare una risposta di paura. Ma lo sguardo di un potenziale partner sessuale provoca un'eccitazione che può essere interpretata positivamente – come invito sessuale".

9. Una posa espansiva segnala potere e successo



Come la gente si pone è un grande indizio di come si senta.

Se qualcuno si appoggia e si distende, probabilmente si sente potente e con il controllo della situazione. Infatti, la ricerca ha scoperto che **anche le persone nate cieche** alzano le braccia in alto formando una V quando vincono una gara.

10. L'attrazione non viene comunicata da un solo gesto, ma da una sequenza



La neuropsicologa Marsha Lucas ne suggerisce una a cui prestare attenzione: "Dopo aver instaurato un **contatto con gli occhi**, lei guarda un po' **verso il basso**, **rac-coglie i capelli** oppure li liscia e poi guarda verso di te, tenendo ancora il mento in giù".

11. Le gambe incrociate sono di solito un segnale di resistenza e di bassa recettività, e sono un segnale negativo in una negoziazione



Su **duemila negoziazioni** videoregistrate da Gerard I. Nierenberg ed Henry H. Calero, autori di "How to Read a Person Like a Book (Come leggere una persona come un libro)", **non c'è stato nessun accordo quando uno dei negoziatori aveva le gambe incrociate.**

"Psicologicamente le gambe incrociate segnalano che una persona è mentalmente, emotivamente e fisicamente chiusa" scrive lo psicologo Travis Bradberry — che potrebbe significare che cederà meno durante una negoziazione.

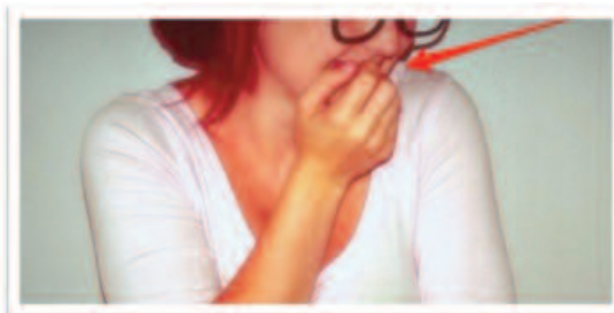
12. Mascella contratta, collo teso o fronte aggrottata mostrano stress



Tutte queste sono "risposte limbiche" cioè associate al sistema limbico nel cervello. "L'emozione, l'individuazione e la reazione alle minacce, oltre al garantire la nostra sopravvivenza, sono tutte responsabilità pesanti del sistema limbico", scrive l'ex agente di contrasto dell'FBI, Joe Navarro.

"L'autobus parte senza di noi, e stringiamo le mascelle, ci strofiniamo il collo. Ci viene chiesto di lavorare un altro fine settimana e le orbite dei nostri occhi si restringono mentre il nostro mento si abbassa". **Gli esseri umani hanno mostrato disagio in questo modo per milioni di anni, dice Navarro.**

13. Se le persone si toccano ripetutamente il viso o le mani, probabilmente sono nervose



Navarro ha detto a Business Insider che ci siamo evoluti per mostrare il nervosismo senza dover usare le parole. Alcune delle manifestazioni più comuni della nostra ansia? Toccarci il viso e strofinare la pelle sulle nostre mani. Entrambi possono essere **comportamenti lenitivi quando ci si sente a disagio**. "È incredibile quanto spesso ci toc-

chiamo sotto stress", ha detto Navarro.

14. Se ridono con te, probabilmente gli **piaci**



Se qualcuno è ricettivo rispetto al nostro umore, probabilmente è interessato a noi. Gli psicologi evuzionisti dicono che l'umorismo – e la ricezione positiva dell'umorismo – svolgono un ruolo fondamentale nello sviluppo umano. Servono come modalità per segnalare desiderio di una relazione, sia platonica che

romantica.

15. Le posizioni espansive e autorevoli mostrano un atteggiamento di leadership



Sia che siano innati o appresi, ci sono un certo numero di segnali e comportamenti che le persone utilizzano quando sentono di essere leader, o almeno tentano di convincere gli altri di esserlo. Tra questi il mantenere una postura eretta, il camminare con decisione, il tamburellare le dita e altri gesti coi palmi delle mani in giù, e general-

mente posizioni corporee aperte ed espansive.

16. Una gamba che si agita segnala uno stato interiore agitato



“Le gambe sono la più grande area del nostro corpo”, afferma Susan Whitbourne, professoressa dell’Università del Massachusetts, “quindi quando si muovono, è difficile per gli altri non notarlo”.

Una gamba che trema segnala ansia, irritazione, o entrambe.

17. Un sorriso accennato insieme a un contatto diretto degli occhi potrebbe essere un tentativo di seduzione



Le ricerche di Riggio suggeriscono che esiste un **tipo di sorriso specifico** quando si cerca di agire in maniera seducente.

Scrivi su Psychology Today: “Tipicamente dimostrano un interesse positivo con un leggero sorriso che accompagna il contatto di-

retto degli occhi, per poi distogliere lentamente lo sguardo, ma mantenendo sempre il sorriso”.

È interessante notare che il sorriso seducente potrebbe **essere accompagnato da un comportamento sottomesso** (inclinando la testa verso il basso), o **da un comportamento dominante** – distogliendo lo sguardo con orgoglio e lentezza.

18. Se gli angoli interni delle sopracciglia non si muovono in su e verso l'interno, probabilmente le persone non sono così tristi come sembrano



Lo psicologo Paul Ekman usa il termine “muscoli affidabili” per i muscoli della faccia che non si possono contrarre volontariamente.

“Se osservi una persona che esprime tristezza sia verbalmente che col volto, ma gli angoli interni delle sopracciglia non si

muovono in basso e verso l'interno, potrebbe non essere triste per niente. È incapace di contrarre quei muscoli volontariamente nonostante i suoi migliori sforzi”.

19. Se un lato del loro volto è più attivo dell'altro lato, le persone potrebbero star fingendo rispetto ai loro sentimenti



Hertstein scrive: *"La stragrande maggioranza delle espressioni facciali di emozioni sono bilaterali, cioè si presentano ugualmente su entrambi i lati del viso"*. La prossima volta che racconti una barzelletta, guarda per vedere se il sorriso di chi ti ascolta è simmetrico quando ride".

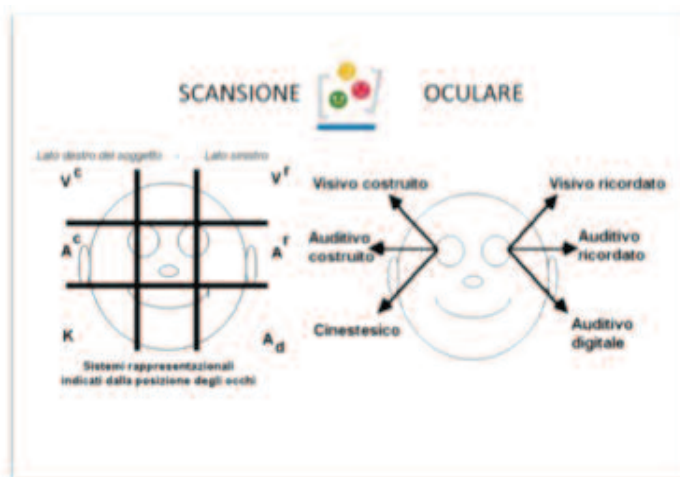
20. Mostrami dove guardi e ti dirò a cosa stai pensando.

Avrai probabilmente notato che quando le persone pensano, tendono a **muovere** gli occhi. Questi spostamenti non sono casuali ma seguono il particolare tipo di processo cognitivo interno.

Il collegamento tra **movimenti oculari e attività mentale** fu inizialmente suggerito dallo psicologo americano William James nel suo libro "Principles of Psychology". Questa relazione fu approfondita nella seconda metà degli anni '70 dai fondatori della Pnl Richard Bandler e John Grinder i quali identificarono con maggiore precisione le associazioni tra rappresentazioni interne e movimenti oculari.

Il diagramma che segue riassume queste correlazioni e si riferisce al tipo di processo mentale collegato ai movimenti oculari inconsci di una persona vista **frontalmente**.

Tenendo presente che il modello è una **generalizzazione** valida secondo Bandler e Grinder per circa l'80-90% delle persone, ecco nel dettaglio a cosa corrispondono le diverse posizioni e alcuni esempi di domande utili a evocare il processo cognitivo associato (per molti mancini il diagramma è **invertito** da sinistra a destra).



VR- Visivo Ricordato (occhi in alto a sinistra o dritti sfuocati come ad oltrepassarti). Si ricordano immagini viste in precedenza.

- Di che colore era la maglia che indossavi ieri?
- Quante finestre ci sono a casa tua?

VC-Visivo Costruito (occhi in alto a destra). Si costruiscono delle immagini mai viste prima.

- Come apparirebbe un elefante verde sopra un grattacielo?
- Come staresti con una lunga barba blu? Mi auguro che tu non l'abbia veramente

AR-Auditivo Ricordato (occhi sul lato sinistro). Si ricordano cose ascoltate in precedenza.

- Com'è il ritornello della tua canzone preferita?
- Qual è la prima parola che ti hanno detto oggi?

AC-Auditivo Costruito (occhi sul lato destro). Si creano suoni mai ascoltati.

- Cosa risponderesti se la professoressa ti chiedesse quella parte dell'esame?
- Come suonerebbe un flauto sott'acqua?

AD-Auditivo Digitale (occhi in basso a sinistra) Questa è la posizione del dialogo interno.

- Come senti la tua voce quando ti parli internamente?

K-Cinestesico (occhi in basso a destra). In questa posizione gli occhi accedono a emozioni o a sensazioni corporee.

- Che sensazione proveresti se del ghiaccio ti si sciogliesse tra le mani?
- Come ti sei sentito l'ultima volta che hai riso a una barzelletta?

21 Leggere le emozioni sul volto.



Dopo gli occhi la faccia è il più potente strumento con cui comunichiamo non verbalmente, essa è un enorme contenitore di informazioni e può dirci davvero molto su chi abbiamo di fronte. Usiamo la faccia per indicare quando stiamo prestando attenzione, per esprimere emozioni o anche per cercare di nasconderle.

Osservando con attenzione un volto puoi anche rintracciare informazioni sulla sua personalità, sull'atteggiamento che ha verso gli altri e sul suo stato di salute.

Le espressioni facciali possono essere usate per rinforzare il messaggio che stiamo dicendo verbalmente oppure possono essere in opposizione con esso e comunicare quindi tutto il contrario di ciò che stiamo dicendo verbalmente (incongruenza).

Gli studi sulle espressioni facciali di Paul Ekman.

Le 7 emozioni base (o primarie): tristezza, sorpresa, rabbia, disgusto, disprezzo, paura e felicità possiedono tutte un'espressione facciale corrispondente che è transculturale e innata. A differenza dei gesti, che raramente sono universali ma variano a seconda della cultura e del paese di provenienza, le espressioni del viso che rappresentano le emozioni primarie sono uguali in tutte le culture e paesi del mondo.



Nel viso sono stati individuati 43 muscoli facciali (action unit) che lavorano in ogni dato momento anche quando un'emozione è passeggera e possiamo non essere consapevoli di essa.

Ekman ha inoltre coniato il concetto di microespressioni facciali, termine usato per indicare delle brevissime espressioni facciali involontarie che solitamente compaiono in situazioni di alta tensione emotiva e che le persone tentano di mascherare o non far notare.

Le microespressioni compaiono in un venticinquesimo di secondo e poi spariscono.

ALLENAMENTO 2

E adesso... prova a registrare

Saper essere grandi **osservatori** era l'incipit di questa prima parte. Hai avuto sufficienti spunti per farlo? Se il materiale ti dovesse sembrare abbondante concentrati solo su di un paio tra le categorie illustrate e parti da quelle. A che fine? **Comprendere meglio gli altri** al di là di ciò che verbalizzano e comunicare agli altri in maniera coerente e totale per aumentare la nostra influenza.

Abbiamo detto che NOI SIAMO IL NOSTRO CORPO. Infatti, corpo e stato d'animo sono indissolubilmente legati. E' pensabile che il corpo, oltre che essere influenzato dallo stato d'animo, lo possa a sua volta influenzare? Abbiamo già parlato, nella prima parte, dell'esperimento del "**sorriso per 20 secondi**" capace di cambiare l'atteggiamento mentale: **hai provato? Dà, prova a rifarlo!**

William James sosteneva: "La via sicura per il buon umore, se lo abbiamo perduto, è di agire e parlare come se fossimo di buon umore."

In altre parole, per modificare i sentimenti che proviamo, possiamo partire con il modificare le nostre azioni, il nostro comportamento, il modo di atteggiarci. E' come se, producendo l'"effetto" si trovi automaticamente la "causa".

Anthony Robbins, uno dei maggiori esperti di psicologia del cambiamento, afferma:

"Se fate vostra una fisiologia vitale, dinamica, esuberante, automaticamente farete vostro uno stato d'animo dello stesso tipo. Fisiologia e rappresentazioni interne sono indissolubilmente connesse. Se cambiate la vostra fisiologia, seduta stante cambierete le vostre rappresentazioni interne e il vostro stato d'animo."

Non è vero che quando il nostro corpo ha un crollo, anche l'energia positiva del nostro stato d'animo subisce la stessa sorte? Saper agire sul nostro portamento, la postura, l'espressione facciale, i movimenti, il modo di respirare, equivale ad essere "padroni" dei propri pensieri. Quando ci sentiamo stanchi o depressi, inconsciamente "facciamo" con il corpo alcune precise azioni: lasciamo cadere le spalle, allentiamo il tono muscolare, chiniamo il capo, lasciamo le braccia inerti. In tal modo, rafforziamo il messaggio al nos-

tro sistema nervoso che siamo stanchi. Se ci diciamo che siamo all'altezza della situazione e assumiamo il portamento corrispondente, è probabile che inizi a cambiare il modo di sentirci.

Sempre Robbins ci sfida a sperimentare questa via:

"Se vi drizzate in su e tenete le spalle erette, se respirate a fondo e tenete lo sguardo alzato, insomma se vi mettete in uno stato di fisiologia produttiva, non potete essere depressi perché il vostro cervello riceve dalla vostra fisiologia il messaggio: devi stare su, essere vitale, pieno di risorse. E il cervello obbedisce."



Hai mai notato una differenza tra il fare una telefonata importante in piedi o seduto? Riesci a dire uno squillante BUONGIORNO... seduto con la schiena curva, la testa fra le spalle e lo sguardo basso? Certe affascinanti ricerche in campo medico ci inducono a riflettere sull'effetto delle nostre espressioni facciali sui nostri sentimenti. La conclusione è che non solo sorridiamo quando ci sentiamo bene e ridiamo quando il nostro umore è allegro, ma anche che sorridere e ridere mettono in moto processi biologici che ci fanno sentire bene.

E' capitato anche a te di essere vittima, all'interno di un contesto serissimo, di un riso contagioso quanto irrefrenabile? E di non saperne neanche il perché, da che cosa o da chi fosse partito? Il corpo influisce innanzi tutto su noi stessi, su come ci sentiamo. Ci può aiutare ad essere vincenti e pieni di energia oppure boicottarci e programmarci a fallire. Sappiamo bene di poter modificare il nostro comportamento modificando le nostre rappresentazioni mentali, ora possiamo anche allenarci ad agire in senso inverso: cambiare le rappresentazioni mentali cominciando con il modificare i movimenti del corpo.

La "magia" del rispecchiamento

Sei d'accordo che la capacità di stabilire con gli altri dei rapporti di fiducia è una delle più importanti di cui possiamo disporre? Qualunque sia il nostro lavoro, possiamo avere rapporti con gli altri che ci favoriscono nel raggiungere le nostre mete o ci rallentano. Generalmente, di chi ci fidiamo prima e ci ritroviamo immediatamente in **empatia**? Chi ci fa subito una buona impressione? Con chi desideriamo condividere più tempo? Chi ci sembra subito fare al caso nostro?

Chi è diverso da noi in tutto e per tutto o chi ci è simile? Quando due individui sono simili tra loro, tendono anche a piacersi a vicenda. Si sono mai viste aziende, circoli, club o associazioni nati sulla base di interessi diversi? Ci si riunisce perché si pratica, si fa lo stesso lavoro, si hanno le stesse passioni, hobby, gusti etc. **L'armonia nasce dall'affinità!** Come ci può aiutare il linguaggio del corpo a stabilire delle affinità? Certo verrebbe più immediato pensare che si possono scoprire delle affinità parlando, facendo domande ed ascoltando; certamente ottimi sistemi.

Ma gli psicologi sostengono che almeno **il 45% della comunicazione è il risultato del linguaggio corporeo**. Se tentiamo di instaurare un rapporto semplicemente attraverso il contenuto della nostra conversazione, rischiamo di trascurare le modalità che possono colpire maggiormente l'inconscio dell'altra persona e produrre la desiderata "affinità". Una delle maniere più efficaci per stabilire un rapporto di accettazione, apertura e fiducia immediata, è nell'assumere una fisiologia, un linguaggio del corpo simile al nostro interlocutore.

Fu per primo il grande ipnoterapeuta Milton Erickson ad affinare l'abilità di "rispecchiare" il portamento, la mimica, la gestualità, il tono di voce degli altri per creare in pochi istanti un totale coinvolgimento. Persone che non lo conoscevano affatto, all'improvviso sentivano di poter riporre in lui assoluta fiducia.



Mentre le parole agiscono sulla mente conscia, la fisiologia agisce sull'inconscio, che invia questo messaggio: "Quella persona è come me. Non può che essere un tipo a posto!" E non si ha consapevolezza del perché.

Come si fa a rispecchiare la fisiologia di un altro e creare l'ideale rapporto con lui? Da che cosa cominciare? Intanto dall'essere degli allenatissimi osservatori, come è sottolineato nella prima parte della dispensa. Che cosa è più immediato osservare per poi rispecchiarlo? Su che cosa concentrarsi? In che posizione si trova il suo corpo? Tende in avanti o all'indietro? A destra o a sinistra? Da che parte reclina il capo? Come muove le braccia? Con che velocità? Come e dove appoggia i gomiti? Con quale ampiezza gesticola? Con quale mano preferibilmente? Ha la penna in mano? Cosa ci fa: scrive, disegna, ci giocherella?

C'è qualche gesto che tende a ripetere più spesso, ad esempio per sottolineare un certo concetto? Sei d'accordo che, grazie ad un'attenta osservazione, possiamo già portarci al 51% dell'opera? Resta ora "soltanto" riuscire a duplicare tutto ciò che abbiamo registrato.

Ora ci muoviamo come lui. Si può fare di più? Certo, la voce! Parla adagio o veloce? Fa pause frequenti? Il volume è alto, normale, basso? Non siamo capaci di adeguare la nostra velocità, il ritmo, il volume della voce ai suoi?

Se parla quasi sottovoce, non potrebbe provare fastidio per qualcuno che gli "urla nelle orecchie"? Se ha bisogno di molte pause per riflettere riuscirà a seguire i ragionamenti di chi "corre come un treno"? Se invece è veloce, non si annoierà se scandiamo parola dopo parola, ripetendo i concetti? C'è qualche parola che ripete spesso con una particolare intonazione? Utilizzare le parole dell'altro è già un ottimo modo per favorire una buona comunicazione, ma se le pronunciamo anche con la sua modulazione di tono non può che pensare: *"Ecco, proprio ciò che volevo dire! Mi ha compreso proprio fino in fondo!"*

Quando saremo soddisfatti dei risultati raggiunti, potremo procedere oltre che con il rispecchiamento, ad aspetti più "sottili" del linguaggio del corpo, come la mimica facciale e la frequenza e ampiezza della respirazione.

Ma viene spontanea una domanda a cui starai pensando anche tu: "Il rispecchiamento è manipolatorio"?

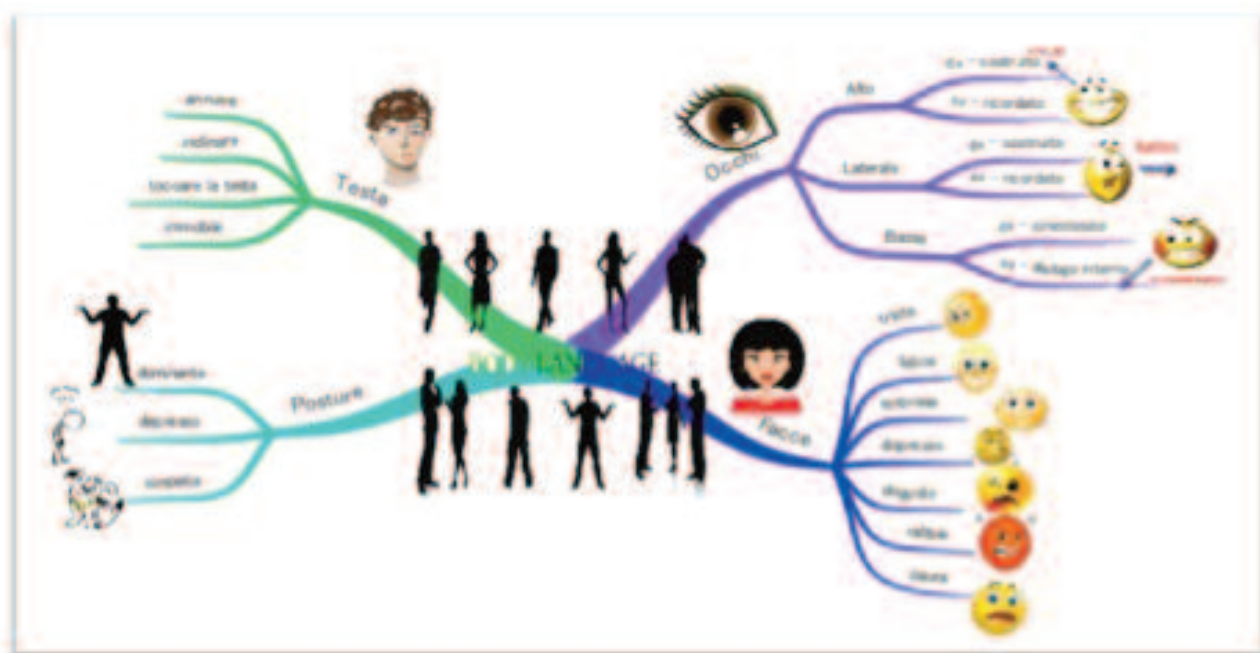
Il rispecchiamento è un aspetto naturale nella comunicazione. Già lo facciamo inconsciamente. Allora perché non adeguare la nostra fisiologia per creare un rapporto più

efficace consciamente? E' anche un primo passo per adeguare la nostra "**mappa**" **men-tale** a quella dell'altro. Ci snaturiamo? Non credo! Piuttosto impariamo ad essere più flessibili e questo arricchisce la gamma di espressioni di cui possiamo disporre. Imparando ad eseguire il rispecchiamento con efficacia, ci possiamo rendere conto che c'è un gradino ancora più alto del farsi accettare dall'altro e creare un rapporto di fiducia.

Possiamo arrivare ad indurre gli altri a seguire noi, anziché noi seguire loro. **Se ciò avviene con il corpo, è possibile che avvenga anche con le idee e i sentimenti. I rapporti non sono statici ma dinamici, fluidi. Noi rispecchiamo l'altro, iniziamo a muoverci all'unisono**, viene il momento in cui possiamo diventare "promotori" di un cambiamento, così che l'altro ci segua. Può sembrare un obiettivo molto alto, quasi utopistico.

Tutto quello che ci occorre per passare all'azione, e far parlare il corpo con tutto il suo "vocabolario" e non solo con la voce: la **testa** con tutti i suoi movimenti, gli **occhi** per osservare, le **facce** per esprimere le nostre EMOZIONI ed infine la postura con cui le accompagniamo.

Per agevolarti segui la mappa sottostante:



Non che sia facile, ci vuole tanta sperimentazione e la capacità di non scoraggiarsi quando all'inizio sembriamo goffi o innaturali, ma vale davvero la pena provare, visto che i benefici potrebbero migliorare in maniera esponenziale la tua vita relazionale e professionale.

E se ti serve aiuto puoi sempre iscriverti al prossimo workshop sul "Linguaggio del Corpo"

Buona Vita



Pasquale Tardino
Formatore & Coach
335 435785
pasqualetardino@ramitalia.it
www.ramitalia.it



