Non si comunica soltanto con le parole ma anche con i messaggi del corpo

Il sottile gioco dei gesti e degli sguardi

di Giacomo Comincioli

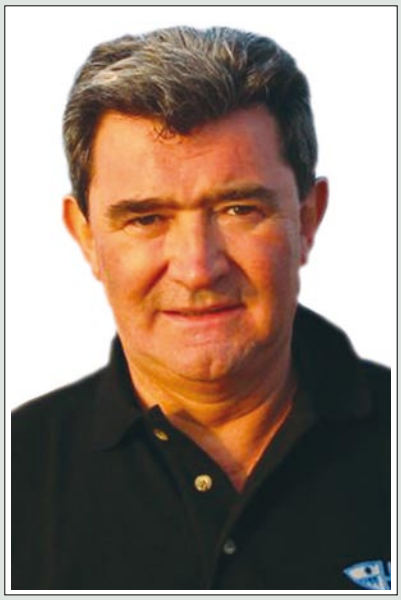
Il nostro corpo parla e racconta

Avere dimestichezza con i messaggi del corpo è fondamentalmente utile a chiunque, dal momento che si tratta di una forma di comunicazione che ci consente di migliorare di gran lunga il nostro rapporto con gli altri e la conoscenza di noi stessi.

Tutti i liberi professionisti hanno continuamente a che fare con molte persone: sapere come approcciare un determinato cliente o capire se sta dicendo il vero o se è disponibile ad una proposta finanziaria è essenziale per pianificare le proprie mosse. A tutti i dipendenti che siano dirigenti o impiegati comprendere i messaggi non verbali consente di acquisire un modo per entrare in sintonia e mantenere buoni rapporti nell'ambiente di lavoro.

Naturalmente, ogni persona che svolga un'attività in proprio e che abbia dei clienti ottiene notevoli vantaggi dal saper gestire la relazione, sia sul piano verbale che sul piano della comunicazione non verbale.

Leggere i piccoli gesti involontari ci dà modo di conoscere la personalità e i lati nascosti degli altri; proprio in funzione di questa accurata comprensione del carattere delle persone con cui veniamo a contatto, possiamo migliorare o cambiare i nostri rapporti interpersonali.



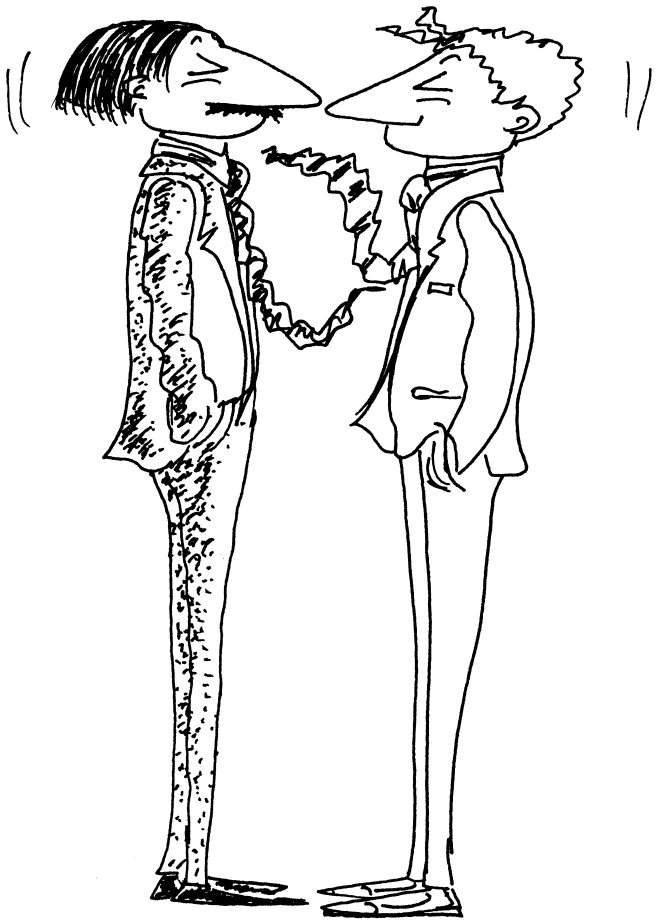
Giacomo Comincioli

Spesso ci troviamo nella situazione in cui è importante conoscere l'opinione che una determinata persona ha di noi: identificando i messaggi non verbali possiamo conoscere esattamente cosa pensa veramente l'altro di noi.

Ci sono ***comportamenti che indicano l'attrazione fisica***: conoscerli è molto utile per superare timidezze, insicurezze e paura del rifiuto. A volte ci piace una persona, ma magari non ci facciamo avanti perché non siamo sicuri della sua reazione o temiamo di equivocare i suoi segnali. Osservando le risposte del corpo del nostro interlocutore possiamo inoltre pilotare il discorso, così da selezionare gli argomenti che trova interessanti e scartare quelli che giudica irritanti: ai suoi occhi appariremo dei brillanti conversatori, sebbene sarà stato lui stesso, senza volerlo, a "indicarci la via".

Parliamo in continuazione, senza aprire bocca

Il nostro corpo è un gran chiacchierone. Infatti, parla anche quando noi non vogliamo parlare. ***Non siamo né robot né macchine telecomandate***. Parliamo continuamente con gli sguardi, con le espressioni del volto, con la gestualità delle braccia e delle mani, con la postura del no-



stro corpo, ...parliamo un linguaggio "muto", che però racconta tante cose interessanti.

Un occhio attento e esperto osservando anche solo alcuni di questi nostri segnali involontari ***riesce a capire molto di noi!*** e questo ***può essere un vero guaio***, soprattutto quando dobbiamo dare il meglio di noi stessi sia nella vita professionale sia in quella privata.

Per esempio può sfuggirci "dalle mani" un'importante occasione di successo solamente perché tramite il linguaggio del corpo induciamo nel nostro interlocutore un'impressione sbagliata, che non corrisponde per nulla a noi stessi. Se poi non intuiamo ciò che il linguaggio del corpo del nostro interlocutore ci trasmette... beh! allora giochiamo sicuramente le carte sbagliate e il guaio è fatto!

La foga di voler riuscire a tutti i costi e lo stress emotivo ci portano spesso ad essere iperattivi, facendoci dimenticare la regola fondamentale per affascinare e convincere gli altri: ***attirare e mantenere l'attenzione ascoltando con le orecchie e capendo con gli occhi***.

Parlare, conversare, influenzare e convincere è anche un sottile gioco di seduzione!

Per affascinare gli altri bisogna essere suadenti. Per far ciò è indispensabile saper coinvolgere l'altro.

Come?

Portando non solo le nostre argomentazioni in linea con le sue idee, ma anche con il suo modo di vedere e di interpretare il mondo.

Sembra difficile, invece è più facile di quello che si crede. Basta utilizzare tutti gli strumenti che la comunicazione non verbale e il linguaggio del corpo ci mettono a disposizione: lo sguardo degli occhi, l'espressività del volto, il sorriso, i movimenti del corpo, ...tutti giustamente "mixati" tra di loro a formare un'unica armonia. ***Senza scordarsi***, però, un ingrediente fondamentale: ***la passione***.

Se non mettiamo passione in ciò che diciamo non potremo mai affascinare e soprattutto convincere! Infatti il successo di molte trattative d'affari sta proprio nell'abilità di chi propone il "business" di trasmettere a tutti i partecipanti la sua stessa passione per quel progetto.

Ma non è tutto... Sfruttando gli strumenti che la comunicazione non verbale ci mette a disposizione possiamo anche ***capire se gli altri sono interessati a noi. Se siamo loro simpatici o antipatici. Se la nostra vicinanza è gradita oppure indesiderata***.

Come?

Osservando lo sguardo, se è sfuggente oppure no, l'espressione del volto, se arrossisce ogni qualvolta lo guardiamo dritto negli occhi, i movimenti del suo corpo (le spalle sono dritte e il petto è in fuori?), ascoltando il suo modo di parlare, il tono e il ritmo della sua voce (caldo e lento o freddo e veloce?)...

In poche parole, dobbiamo leggere e decifrare il linguaggio "muto" del suo corpo e capire se c'è sintonia. Questo è possibile solo ***se conosciamo i segreti della comunicazione non verbale***.

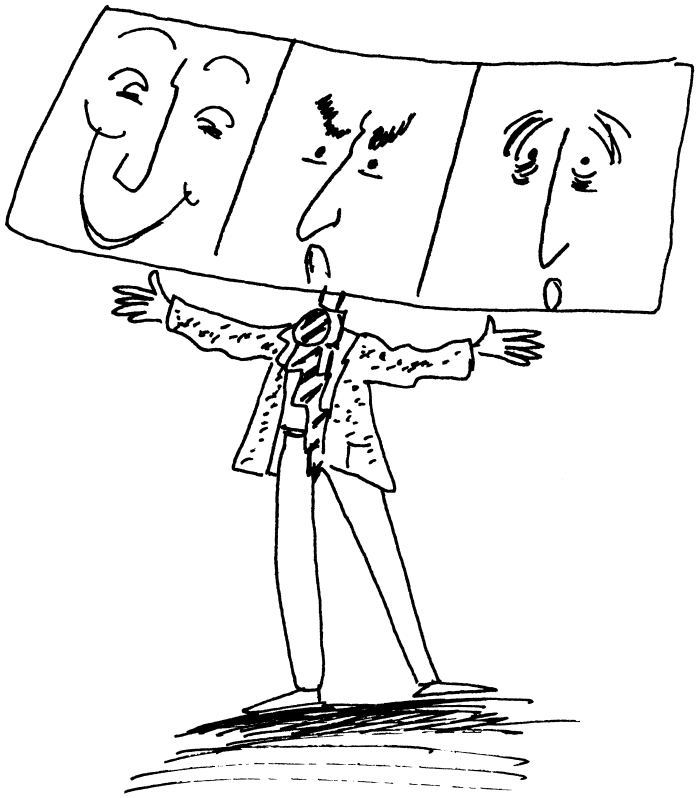
Giocare con l'anello, fregarsi le mani, pizzicarsi il naso, tossire, grattarsi la nuca, aggiustarsi un polsino e numerosi altri comportamenti simili sono tutti segnali che produciamo senza sosta, in modo quasi interamente automatico e senza intenzione di trasmettere alcunché.

Nelle nostre interazioni quotidiane questo "baillamme" viene di solito ignorato o giudicato senza senso. Questo, però, non significa che i segnali del corpo non vengano colti e non producano effetti.

Il processo avviene, per lo più, al di fuori della nostra consapevolezza. Potremmo paragonare la loro azione a quella di batteri e virus: anche se non li vediamo, questi micro-orga-

nismi non mancano di infettarci e di procurarci febbre, bronchite o altri malanni.
Talvolta, la percezione inconscia dei messaggi del corpo é causa di situazioni di incredibile disagio, apparentemente senza motivo: un datore di lavoro può rendere pesante l'atmosfera in ufficio, senza fare niente di particolarmente disdicevole. Ad esempio, può stare troppo vicino ai propri impiegati mentre parla con loro; può toccarli in modo esagerato o eccessivamente confidenziale; può ascoltare sorridendo le loro opinioni, stringendo le labbra; può sorridere senza motivazione, esprimere gesti di cortesia esagerati, oppure ignorare i presenti con sguardi assopiti nel vuoto o rivolti ad altre situazioni.
In situazioni come queste, anche qualora ci accorgessimo di questi comportamenti e cercassimo di parlarne, ci verrebbe risposto che equivochiamo e, nei casi peggiori, potremmo venire tacciati di essere visionari, paranoici o di avere noi

"allucinazioni" che vorremmo attribuire ad altri.
I segnali del corpo, infatti, proprio perché non riconosciuti come messaggi, si prestano ad essere facilmente smentiti.
Eppure, la dimensione non verbale ha tutti i "numeri" per non passare inosservata.



Le parole contano poco
Solamente il 7% di tutte le informazioni che ci arrivano da un discorso passa attraverso le parole; il restante, che è comunicazione non verbale, si divide in: 38% che ci perviene dal tono della voce e 55% che arriva dai segnali di mani, braccia, gambe, piedi ecc.
Armato di cronografo, il ricercatore Ray Louis Birdwhistell ha constatato che, mediamente, in una giornata non parliamo per più di dieci, dodici minuti e che una frase media non dura più di dieci secondi e mezzo. Inoltre, sulla base delle sue valutazioni, ha poi stabilito che il 65% delle interazioni da lui esaminate "prendeva la via del corpo".
Insomma, ***il corpo é proprio un "chiacchierone", ma parla una lingua che non conosciamo e invia messaggi che spesso travisiamo***.

I segnali del corpo

Paraverbale, cioè i segnali della voce (voce acuta, parlare velocemente, ecc.)

Mimica, cioè i segnali del viso (sorriso, sopracciglie aggrottate, ecc.)

Postura, cioè i segnali del busto, delle gambe e dei piedi (accavallare le gambe, busto proteso in avanti, ecc.)

Segnali automatici, come l'arrossire, il sospirare, il sudare, la dilatazione della pupilla.

Gestualità, cioè i segnali delle braccia e delle mani (grattarsi, stare a braccia conserte, ecc.)

Contatto fisico: la pelle calda, fredda, sudata.

Segnali sociali, come l'abbigliamento, la cosmesi.

Prossemica: la distanza, vicinanza con l'interlocutore.

Più ne raccogliamo (collegandoli) nella relazione, più affidabilità interpretativa avremo.

Le espressioni emozionali del volto

Il nostro volto é una macchina estremamente sofisticata e complessa che ha come funzione primaria quella di comunicare delle emozioni. Il primo studioso che ha posto l'accento sul valore emotivo delle espressioni facciali è stato Charles Darwin, l'ideatore della teoria dell'evoluzione.

Questo biologo sosteneva che ***molte delle espressioni facciali, delle emozioni, fossero state selezionate per ragioni di adattamento all'ambiente cioè servissero a comunicare qualcosa - lo stato interno di una persona che, senza bisogno di parole, trasmette agli altri come si sente in quel momento: triste, felice, timoroso e via dicendo -*** tutto ciò ha un valore sul piano personale e sociale; ad esempio la paura è un'emozione che segnala in genere un pericolo, e quindi è utile comunicarla ad altri membri della stessa specie.

In tempi attuali, le osservazioni di Darwin sono state approfondite e sviluppate dallo psicologo americano Paul Ekman. Ekman ha esaminato migliaia di espressioni facciali e ha elaborato un modello scientifico per la loro interpretazione.

Questo ricercatore ha attuato ricerche anche all'interno di culture molto diverse. Esaminando un gruppo della Nuova Guinea, di cultura primitiva ha osservato che gli atteggiamenti del volto e le espressioni facciali che gli individui esibiscono quando provano un'emozione sono identiche a quelle mostrate da chi vive nel mondo occidentale.

Si è così appurato che ***la mimica di rabbia, disgusto, felicità, tristezza, paura e sorpresa sono uguali dappertutto pur con accentuazioni diverse***.

Probabilmente, puntualizza Ekman, si tratta di comportamenti che hanno radici biologiche e che quindi non hanno bisogno di essere appresi per manifestarsi.

Le espressioni del volto sono spesso complesse e ambigue; questo accade soprattutto perché provengono da un sistema duplice, volontario e involontario, capace di mentire e di dire la verità; a volte, contemporaneamente.

Le espressioni vere, sentite, attivano il movimento spontaneo di alcune regioni muscolari del volto; è possibile simularle, ma, in genere, in modo non convincente.

Quelle false invece sono intenzionali e comportano l'innesco volontario di una "maschera": servono, in questo caso, a nascondere ciò che si prova veramente o a mostrare qualcosa che non si sente.

I segnali delle bugie

Si dice che le bugie abbiano le gambe corte... probabilmente é proprio così; perché l'orientamento di gambe e piedi quando mentiamo, assieme a numerosi altri segnali non verbali, tradisce le nostre intenzioni e ciò che vogliamo celare.

Quando mentiamo o quando intendiamo celare i nostri pensieri e i sentimenti cerchiamo di controllarci e di sembrare spontanei; proprio questo intento ci porta, a meno che non siamo dei "pezzi di ghiaccio" o degli attori consumati, a lasciarci sfuggire qualcosa… specie se non abbiamo idea che un certo comportamento li possa tradire.

E' per questo che ***l'osservazione dei segnali del corpo ci può aiutare a svelare le menzogne***: così, se qualcuno ci racconta frottole, improvvisi tic al volto, il manipolare qualcosa, il deviare lo sguardo e altri comportamenti involontari possono far trapelare i suoi veri atteggiamenti o contraddire ciò che afferma.

Nonostante ci sia la credenza che la bugia sia legata a determinate azioni, in realtà ciò che trapela è solo un'emozione; per cui, anche se mentiamo, quanto più siamo tranquilli o

disinteressati, tanto più riusciremo a controllarci.
Al contrario, più siamo impauriti, in colpa o in ansia, tanto meno potremo impedire a queste emozioni di "scapparci".
Una delle azioni che facciamo più di frequente quando vogliamo mascherare un sentimento è il ***sorriso falso***. Non tutti i sorrisi sono uguali: dall'analisi della mimica è possibile individuarne oltre una cinquantina, ognuno con un aspetto e un messaggio particolare.
Già alla metà del diciannovesimo secolo il neurologo francese Duchenne de Boulogne aveva individuato le caratteristiche del ***vero sorriso sincero*** che coinvolge, oltre ai muscoli della bocca, anche quelli degli occhi.
In genere, si è notato che le persone si lasciano facilmente ingannare dai falsi sorrisi; la causa di questi frequenti fraintendimenti è l'incapacità di distinguere i veri sorrisi da quelli creati ad hoc.
Il tratto comune al ***sorriso autentico*** è la modificazione nell'aspetto prodotto dal muscolo zigomatico maggiore che contraendosi, solleva gli angoli della bocca inclinandoli verso gli zigomi.
Lo studioso Paul Ekman ha messo in luce, tramite la misurazione dell'attività cerebrale di varie persone sorridenti, che solo quelle che contraggono questo muscolo attivano aree cerebrali che determinano sensazioni di piacere.
Anche alcune ***variazioni della voce e del modo di parlare possono accompagnare la menzogna***.
Un tratto vocale che contraddistingue chi sta mentendo è un tono che suona più acuto e stridulo. Se la persona prova del risentimento, ma vuole nasconderlo, la sua voce tende a diventare più metallica, secca e di volume più alto.
L'articolazione delle parole subisce un'accelerazione, le parole vengono di frequente "mangiate" e il discorso appare spezzato; inoltre, le pause fra le parole si fanno più brevi.
Se è amareggiata o scontenta (come di fronte ad un regalo deludente) il suo timbro echeggia più basso, flebile e sospirato. In questo caso, anche il parlare subisce un rallentamento e le pause sono più lunghe.
Gesti e manipolazioni sono in genere buoni "compagni" delle bugie: spesso chi mente, tende a gesticolare meno del solito; questo sia perché è più concentrato del normale su quello che dice, sia perché riducendo i gesti, si sente meno esposto.
Una delle cose che chi mente invece fa di più è ***manipolare, stritolare, premere qualcosa con le dita*****:** può così ***appallottolare un foglietto, stringere il pacchetto di sigarette o prendere una penna o il telefonino come se dovesse usarlo, ma limitandosi a giocherellarci*** e a portare lo sguardo su di esso.
Quest'azione diventa così un pretesto che consente di alleviare la tensione dello sguardo diretto quando questo diventa insostenibile.
Quando tutto il resto del corpo "tace", ***ci pensano le nostre gambe e i nostri piedi a tradirci***: se siamo in ansia o ci sentiamo in colpa, le estremità saranno dirette verso una potenziale via di fuga, come una porta, un atrio e perfino una finestra.
Con i piedi possiamo tradirci in molti modi: sollevando i talloni, torcendo le dita, piegandoli sul lato esterno, calpestandoli, tirandoli indietro quando siamo seduti... insomma, quello che esprimiamo in quei momenti é proprio l'intenzione di "darcela a gambe"!

Giacomo Comincioli
Psicologo