



Interpretare il linguaggio del corpo

Dott.ssa Patrizia Marzola, psicologa Fidenza e Parma

Siamo tutti interessati al linguaggio del corpo, e ciascuno di noi ha una propria idea sui significati che il linguaggio del corpo ci invia. Ma è vero che dal movimento del corpo si può capire lo stato d'animo degli altri? **Si è vero.** Questo perché la comunicazione non verbale è rapida e diretta e arriva molto prima delle parole. Quindi un'espressione o un gesto sono molto più efficaci rispetto alle parole perché sono istantanei. È come quando incontriamo una persona che non c'è molto simpatica e la prima espressione che si dipinge sul nostro volto è una smorfia di disgusto! Quindi se non vogliamo che ci legga nella mente l'antipatia che proviamo dobbiamo sforzarci di recuperare tramite un sorriso forzato.

Domanda: se ci capita di essere in mezzo a conoscenti e non ci sentiamo a nostro agio, come possiamo fare per non farci scoprire? Oppure come faccio a scoprire se la persona con cui sto parlando si sente a suo agio con me?

Per capire quali sono i segnali rivelatori di questo stato è necessario capire da dove nasce il disagio. Può nascere da due fattori: timidezza o volontà di non svelare se stessi. Ognuno di questi motivi spinge la persona a simulare sensazione di benessere o dissimulare imbarazzo che il dialogo fa nascere. Il primo segnale è senz'altro lo sguardo lo fatto di NON guardare negli occhi è un segnale per dire "Allontanati"

Domanda: Quali sono i segnali del corpo che indica tensione o nervosismo?

Tutti i movimenti veloci o ripetitivi sono indice di tensione e nervosismo, come:

- toccarsi continuamente i vestiti;
- toccarsi in modo ripetuto e nervoso i capelli,
- spostare lo sguardo per evitare il contatto degli occhi.

Sono tutti segnali che mostrano disagio. Quindi a seconda del nostro obiettivo, dobbiamo usare la comunicazione verbale per aggiustare l'andamento dell'interazione.

Domanda: quali sono i movimenti che manifestano il dubbio o preoccupazione?

Coprirsi la bocca con le mani, e arricciare le labbra, socchiudere gli occhi e corrugare la fronte. Ma attenzione movimenti simili possono assumere significati diversi e quindi rivelare emozioni o pensieri diversi! Ogni gesto e movimento assume un significato solo in un preciso momento. Quindi attenzione al contesto dell'interazione! Esempio: segnali di disinteresse: spostare la testa e lo sguardo di lato, postura molle ed eccessivamente rilassata.

Domanda: come possiamo capire come leggere i messaggi del corpo?

Perché movimenti simili possono assumere significati diversi e quindi rivelare emozio-

ni o pensieri diversi! Per interpretare le espressioni facciali, come regola generale possiamo considerare questa:

- le emozioni reali sono espresse da movimenti del viso simmetrici
- quando si vuole simulare, l'espressione del viso è asimmetrico.

La forza del linguaggio del tuo corpo

Primo caso. Dovevo far valere i miei diritti, la persona è stata evitante nel suo linguaggio del corpo: sguardo sfuggente, non mi ha mai guardato in volto, sviava il mio sguardo guardando in alto, spostando continuamente il capo, muovendo il corpo con torsioni nervose, spostava il suo peso prima su una gamba e poi su un'altra. Tutti segnali che mi hanno fatto percepire il suo estremo disagio.

Il mio messaggio non verbale voleva essere: *“non demordo, perché sono nel giusto nella difesa dei miei diritti, non ho paura di far valere le mie ragioni”*. Così ho utilizzato la mia comunicazione non verbale come importante supporto alle mie parole, che, con tono, calmo, ma fermo, hanno rappresentato le mie argomentazioni. Ho contrapposto al suo linguaggio del corpo il mio: io ferma, (eravamo entrambi in piedi), dritta davanti a lui, il mio sguardo puntato come una spada, dritto nei suoi occhi, senza lasciarlo mai un momento. Ogni mia parola era sottolineata da un'espressione ferma e risoluta. Volevo assolutamente far capire che le sue parole non sarebbero riuscite ad abbindolarmi, bloccandolo, senza possibilità di replica.

Quante volte abbiamo bisogno sia di difenderci che di abbattere comportamenti evitanti, indolenti, passivi, che null'altro vogliono se non distogliere la nostra attenzione dai nostri diritti? ebbene NO! Non è giusto, ancora una volta il linguaggio del corpo mi ha dimostrato che, un suo uso consapevole non solo è di aiuto, ma permette di dare di noi l'esatta impressione che vogliamo dare, coerentemente ai nostri obiettivi. È stato fantastico!

Secondo caso. Ho avuto la sfortuna di dover trattare con un personaggio che, nascondendosi dietro al suo ruolo, ha creduto di poter trattare i suoi interlocutori con la massima maleducazione. Vi descrivo la tipa! Donna sui 45 anni, tutta fasciata in un abito aderente, ristretto come le sue idee. Dipendente pubblico che ricopre una posizione di un pelo importante, o per lo meno, è ciò che crede lei, perché non ha nessun potere decisionale né esecutivo. Perché esiste la sua funzione? Una delle tante domande del pubblico impiego! Arrivo nel suo ufficio con il mio cliente, lei non saluta, non si presenta, né ci presta attenzione, attacca dicendo: *“andiamo nel mio ufficio”*, camminando veloce, senza degnare nessuno di parola alcuna, lei entra nel suo ufficio, gira intorno alla sua scrivania, guarda in basso, e cerca di parlare, ma ...

Premessa: il nostro obiettivo era quello di raggiungere un accordo. Pertanto avevo bisogno di creare un terreno neutro, senza aggressività, perché un buon negoziato non può avviarsi senza creare le basi di un'aperta comunicazione. Così, prima che lei potesse dire qualcosa, io vado verso di lei, le tendo la mano, e le dico *“buongiorno io sono Patrizia Marzola, questo è il signor ... piacere di conoscerla”*. È stato il primo impor-

tantissimo passo, per diversi motivi.

- 1 perché non volevo che avesse la percezione di trovarsi di fronte ad un pubblico silente e spaventato;
- 2 ho voluto detronizzare il suo ruolo dietro al quale si era parata;
- 3 il fatto di essermi presentata mi ha permesso di prendere per prima la parola, che in questo caso era fondamentale per il buon esito della trattativa.

Il tutto accompagnato da voce ferma, tono emotivo fermo, l'espressione del viso appena addolcita da un leggero sorriso (ho alzato le labbra, questo è sufficiente per ammorbidire, senza perdere di fermezza). Signori è stato fantastico, la signora in questione ha cambiato completamente atteggiamento, non dico che è diventata simpatica, però abbiamo condotto il negoziato basandoci su un accordo condiviso, andando oltre la posizione, che, come dimostra l'esperienza, un buon accordo si ha quando il negoziato si sposta dalla presa di posizione rigida ad un obiettivo condiviso.

Il linguaggio del corpo dalla parte dell'acquirente

Sto ristrutturando casa, esperienza che in molti hanno vissuto o stanno vivendo, e tra i mille pensieri che questo enorme lavoro comporta c'è la necessità di comprare materiale che raggiunga un buon compromesso tra qualità e prezzo. Come possiamo fare per non essere imbrogliati soprattutto se non siamo tecnici?

Io ho fatto così: io e mio marito in coppia, lui il tecnico io la mente commerciale. Il suo compito è capire la qualità del materiale proposto, il mio è capire il comportamento del venditore. Due sono le cose cui ho imparato a fare attenzione:

1. Guardare e osservare attentamente il linguaggio del corpo del venditore
2. Modulare il mio secondo il momento della trattativa

Cosa guardo del venditore?

- Chi guarda dei due? Con quale frequenza? (più mio marito o più me?)
- Volge il corpo verso chi?
- Quando noi parliamo lui è attento a mostrare ascolto attivo?
- Rispetta l'alternanza dei turni? Come usa le pause di silenzio e le parole?

La regola: più informazioni si hanno sull'altro meglio si riesce a trattare, e questo vale anche per il venditore. Ma per fortuna non sempre si trovano venditori in gamba e certe sfumature non le colgono, così è possibile portare la trattativa a proprio vantaggio. Come?

Se non conosciamo i dettagli tecnici di ciò che dobbiamo acquistare appoggiamoci a qualcuno che ne sa, meglio se viene con noi, perché è un'ottima spalla. Io faccio parlare mio marito, mentre io rimango in silenzio e mi guardo intorno, per lo meno faccio percepire al venditore che non sono interessata a quanto stanno dicendo, aspetto due cose: che si costituisca una buona relazione, e che mio marito abbia preso le informazioni tecniche necessarie, una volta deciso inizia la trattativa. Il mio comportamento non verbale cambia completamente, sono solita posizionarmi in diagonale rispetto al

venditore, lo guardo negli occhi, con sguardo morbido, ma faccio in modo di non allontanare mai il contatto oculare. Questo è il primo segnale che di solito disorienta, si perché sfrutto a mio vantaggio un pregiudizio molto comune, ovvero, *“le donne non si interessano a dettagli tecnici né alla spesa, se c’è il marito lasciano fare tutto a lui”*, tutte le volte mi stupisco di quanto sia ancora così presente questo pregiudizio. E io e mio marito lo sappiamo usare bene!

Poi abbiamo un registro verbale coerente al mio linguaggio del corpo, cioè, faccio una serie di domande, inserendo parole usate dal venditore, questo mi permette il vantaggio di avere sempre le redini della trattativa. Questo mio modo di condurre le trattative mi ha fatto rendere conto di quanto potente sia il linguaggio del corpo, e di quanto è meraviglioso, se impariamo ad usarlo in modo consapevole, coerentemente ai nostri obiettivi, e la cosa fantastica è che, grazie a questa consapevolezza, tutta la relazione si basa sempre su importanti valori di etica e di rispetto dell’altro, perché tutto avviene alla luce del sole, grazie all’eccezionale abbinamento di parole, linguaggio e comunicazione non verbale. E ogni volta mi diverto un sacco!

Quante volte ti sei chiesto...

Quante volte hai riflettuto su come sarebbe la tua vita professionale e privata se riuscissi ad andare d’accordo anche con le persone più difficili? Sarebbe estremamente positiva, perché le relazioni interpersonali vanno a coprire il 100% della nostra esistenza. Quante volte ti sei chiesto come sarebbe la tua Vita se avessi in mano “le chiavi” che le persone di successo usano per raggiungere i loro obiettivi?

Sicuramente più di una e magari hai anche pensato che vivresti una vita più tranquilla e meno ansiosa! Quante volte ti sei odiato perché ti sei comportato come non mai avresti voluto comportarti, perdendo magari delle amicizie o arrabbiandoti per motivi che poi a ripensarci ti sono apparsi banali? Io decisamente più di una, finché mi sono decisa a far qualcosa... Un giorno, la mia carissima cugina Marina, ricercatrice e studiosa del comportamento e delle dinamiche relazionali umane, mi parlò di Programmazione Neuro Linguistica.

Fin da subito fui affascinata da questa disciplina a me fino allora sconosciuta e cominciai a studiarla e a mettere in pratica i suoi insegnamenti. La mia comunicazione e il mio modo di relazionarmi migliorarono notevolmente e io stessa cominciai a “star meglio”. Mi sono anche resa conto che a volte basta veramente poco... basta mettere in pratica quelle piccole, ma efficaci “strategie comunicative e relazionali”, che fin da subito ti consentono di creare empatia con il tuo interlocutore. E poi a volte diventa anche un gioco divertente scoprire “chi è il tipo” di fronte a noi e quali sono i suoi canali di accesso e di elaborazione. Ho appreso le tecniche per modificare i miei comportamenti indesiderati e quei piccoli “segreti” che mi fanno “prendere la vita con un’altra filosofia”. Ho poi imparato che se vuoi veramente realizzarti nella vita, devi prima di tutto saperti porre delle mete da raggiungere e ogni obiettivo dev’essere “ben formato”.