

ETTORE AMATO

IL LINGUAGGIO DEL CORPO



COME **CAPIRE** QUELLO CHE GLI ALTRI
NON VOGLIONO DIRTI



AMOREMALEUCATO®

ETTORE AMATO

IL LINGUAGGIO DEL CORPO

Come capire quello che gli altri non vogliono dirti

Note Informativa

Le strategie e le tecniche riportate in questo libro sono frutto di anni di studio, impegno e osservazione dei meccanismi che regolano e dirigono, il linguaggio del corpo, la motivazione e la capacità di auto osservazione.

Questo libro è solo il primo passo verso la consapevolezza delle strategie che ti porteranno a migliorare la tua vita e raggiungere una buona comunicazione con te stesso e con gli altri.

Il libro ha esclusivamente scopo formativo e non sostituisce in nessun modo la frequenza dei corsi e/o dei percorsi specifici AmoreMaleducato® atti a migliorare le capacità di comprendere i meccanismi che possono facilitare il raggiungimento di una buona comunicazione.

Note di Copyright

Prima di fare qualunque cosa con questo eBook leggi quello che voglio dirti.

Se vuoi, puoi dare a chi ti sta a cuore l'opportunità di ricevere queste informazioni e REGALARE questo eBook, non posso in alcuna maniera controllare quello che ne fai.

Ricorda però che le cose regalate con troppa facilità non stimole-

ranno la persona a leggere questo libro e quindi non cambierà il suo modo di vedere le relazioni e la comunicazione.

Se pensi che queste pagine possano essere utili a qualcuno per aiutarlo a migliorare la comunicazione con le persone che ha intorno e di conseguenza la sua vita, invita la persona a scaricare da sola questo eBook e magari dopo averlo letto, parlatene e riflettete insieme in modo da ottenere risultati ancora maggiori.

Attenzione: puoi fare molte cose con questo eBook, ma non puoi venderlo, modificarlo o utilizzare parti di esso per scopi commerciali che non siano stati espressamente autorizzati dall'autore per iscritto, quindi da me.

Se vuoi utilizzare parti di questo libro in blog, siti internet, articoli informativi gratuiti o diffonderle in qualunque altra forma digitale o cartacea, puoi farlo senza però modificare o alterarne i contenuti. Ti chiedo solo di citare l'autore e la fonte.

**Ogni abuso sarà perseguito secondo i termini di Legge,
anche se Sempre con Amore.**

SOMMARIO

Introduzione

Capitolo 1: La comunicazione.....	pag. 12
Capitolo 2: Gli S.C.I della comunicazione.....	pag. 16
Capitolo 3: La prossemica e le distanze.....	pag. 40
Capitolo 4: Come riconoscere le bugie.....	pag. 46
Capitolo 5: I segnali che il corpo invia.....	pag. 54
Capitolo 6: Il linguaggio del corpo: mani e piedi.....	pag. 65
Capitolo 7: La tecnica del Pulsante Rosso.....	pag. 81
Capitolo 8: A me gli occhi: lo sguardo.....	pag. 90
Capitolo 9: Mentire da perfetti bugiardi.....	pag. 98
Capitolo 10: La prima impressione.....	pag. 108
Capitolo 11: Il potere del silenzio.....	pag. 118
Conclusioni.....	pag. 124

INTRODUZIONE

Se non vedo non credo! San Tommaso prima di credere in quello che gli avevano detto voleva vedere con i suoi occhi. Probabilmente già duemila anni fa aveva capito che quello che vediamo serve a dimostrare molte più cose di quelle che sentiamo.

San Tommaso quindi è stato il primo esperto nella storia della comunicazione non verbale.

A parte gli scherzi, ma perché la comunicazione non verbale (CNV) o linguaggio del corpo, come viene definito comunemente, è così importante quando vuoi imparare a relazionarti in maniera efficace con gli altri e soprattutto è davvero basato su osservazioni scientifiche o è solo un'invenzione da serie televisiva?

Per capirlo facciamo un viaggio indietro nel tempo di circa due milioni di anni fa e osserviamo come comunicavano tra di loro i primi essere umani.

Il primo ominide comparso sulla terra non utilizzava nessun tipo di linguaggio, ma si esprimeva a gesti e suoni gutturali per farsi comprendere dai suoi simili e anche con l'arrivo dell'Homo Sapiens, circa cinquecentomila anni fa le cose non sono cambiate di molto. Le prime forme di un linguaggio primitivo, secondo gli studiosi, risalgono a "solo" duecentomila anni fa (anno più anno meno).

In tutto questo tempo come hanno fatto a comunicare tra di loro i nostri antenati?

Le prime forme di comunicazione tra gli esseri umani sono state quelle legate alla gestualità e alle espressioni del viso. L'atteggiamento delle persone, la loro gestualità corporea ed espressiva sono stati per più di due milioni e trecentomila anni l'unico tipo di comunicazione conosciuta, fino alla comparsa della parola e di un linguaggio articolato.

L'unico modo che ha avuto l'uomo durante un lungo periodo della sua evoluzione per indicare aggressività, gioia, paura, fame, freddo, dolore e tutte le altre emozioni o sensazioni possibili è stato solo attraverso una serie di espressioni facciali e gesti corporei chiari e riconoscibili.

Nel corso dei millenni questa comunicazione non verbale si è installata come un programma automatico nei nostri geni e ha permesso all'uomo di capirsi e interagire, ma quando la parola è diventata la forma principale di comunicazione, in maniera graduale l'essere umano ha messo da parte e sepolto nell'inconscio queste abilità comunicative della CNV perché non erano più strettamente necessarie.

Abbiamo relegato questa comprensione dei segnali corporei alla sfera delle sensazioni e dei *"non so perché... A pelle..."*.

Il primo ad interessarsi nuovamente di linguaggio del corpo e dei gesti automatici è stato Charles Darwin, il padre della teoria evolutiva, nel 1872. Da quel momento gli studi sulla CNV hanno coinvolto decine di studiosi in tutto il mondo e ancora oggi vengono pubblicati centinaia di libri che affrontano l'argomento.

Perché tutti dovrebbero leggere un libro sulla comunicazione non verbale e linguaggio del corpo?

Il linguaggio del corpo ti permette di cogliere tutta una serie di segnali emotivi che possono indicare disagio, rabbia, vergogna, paura, menzogna, desiderio, interesse e tutta una serie di emozioni che molto spesso le persone cercano di nascondere o non vogliono mostrare apertamente per i motivi più vari.

Ti sarà capitato di incontrare una persona, parlare con lei e poi una volta andato via, portare con te una strana sensazione. Probabilmente hai avuto l'impressione che qualcosa non andasse, ma hai classificato tutto come una questione di sensazione. A pelle qualcosa non ti aveva convinto, ma non riuscivi a capire che cosa fosse.

Naturalmente non sei riuscito a darti una spiegazione logica del perché provassi questa sensazione fastidiosa, né sei stato in grado di spiegarlo ad altri.

Questo accade perché nel corso dei secoli l'uomo ha dimenticato

come interagire con gli altri attraverso il corpo e i messaggi che invia ed ha dato sempre maggiore importanza al linguaggio verbale. Abbiamo dimenticato la forza comunicativa di tutti quei gesti ed espressioni che accompagnano i nostri discorsi e abbiamo delegato tutto alla parola perdendo una grande opportunità di capire meglio noi stessi e con chi abbiamo di fronte.

Il linguaggio verbale è molto complesso e articolato, ma spesso i significati delle parole che pronunciamo hanno diverse interpretazioni legate alle esperienze, alle convinzioni, ai modi di vedere la vita e il mondo che ci circonda. Quando pronunci parole come amore, successo, amicizia, famiglia sono solo dei contenitori nei quali stai inserendo quello che sei, le cose in cui credi e tutti i tuoi condizionamenti e pensieri.

Per questo le persone fanno fatica a comprendersi e sempre più spesso durante le interazioni sociali nascono errori di comunicazione. Frasi come *"non era quello che intendevo..."* o *"non hai capito..."*, oramai sono parte integrante di molte relazioni e complicano sempre di più la comunicazione interpersonale.

Ma non basta! Il linguaggio verbale è creato in maniera cosciente dal nostro cervello e per questo puoi decidere in maniera strategica le parole da usare. Puoi creare una strategia precisa e scegliere con cura le parole da inserire nel tuo discorso, così come quelle da evitare per ottenere il risultato che desideri.

Un discorso può essere costruito a tavolino, mentre il linguaggio

non verbale, è qualcosa di completamente inconscio, e per questo molto più difficile da gestire.

Puoi concentrarci su quello che dici per raggiungere il tuo obiettivo, ma difficilmente riuscirai ad essere consapevole di tutti i gesti del tuo corpo

Tutti dovremmo imparare ad osservare meglio e maggiormente la comunicazione non verbale e non solo quella degli altri, ma anche e soprattutto la nostra perché come gli altri ci comunicano sensazioni con i loro gesti, anche noi comunichiamo qualcosa al nostro interlocutore e questi messaggi inconsci possono fare una grande differenza sul risultato di qualunque comunicazione interpersonale.

In questo libro troverai le basi sulle quali costruire la tua nuova comunicazione, facendo attenzione non solo alle parole, ma anche a tutto ciò che le accompagna. Parole e corpo sono le due facce della stessa medaglia e possono aiutarti a migliorare in maniera esponenziale ogni tuo rapporto.

Come in ogni libro, anche in questo ti suggerisco di leggerlo più volte perché ti accorgerai che ad ogni lettura farai nuove riflessioni e velocizzerai la trasformazione.

Adesso non ti rimane altro che fare il primo passo e iniziare questo fantastico viaggio alla scoperta del mondo fantastico e nascosto della comunicazione non verbale.

Sempre con Amore

Ettore

LA COMUNICAZIONE

"La cosa più importante nella comunicazione è ascoltare ciò che non viene detto."

Peter Drucker

Nel 1872 nel suo saggio *"L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali"* Charles Darwin è il primo in assoluto a parlare di linguaggio del corpo ed emozioni, affermando con estrema convinzione che il linguaggio del corpo e in particolare le espressioni facciali degli esseri umani sono regolate da precisi processi e meccanismi nervosi.

Darwin arriva anche alla conclusione che la comunicazione non verbale nel genere umano è innata e di fondamentale importanza oltre a essere tramandata in maniera genetica. Capire e riconoscere che un proprio simile provi paura, rabbia, tristezza o qualunque altra emozione può garantire la sopravvivenza dell'individuo e migliorare in modo significativo le interazioni tra gli esseri umani.

Oggi le neuroscienze hanno dimostrato, senza nessuna possibilità di smentita, che nel nostro cervello esistono neuroni specchio e ghiandole come l'amigdala a cui è affidato il compito di riconoscere le emozioni attraverso le espressioni facciali e il linguaggio del corpo.

Dopo gli studi di Darwin anche studiosi come Paul Ekman, Albert Mehrabian e Alexander Lowen, giusto per citare alcuni nomi, hanno studiato la comunicazione non verbale (CNV) e dimostrato in maniera inconfutabile che esistono una serie di gesti e atteggiamenti uguali in ogni cultura e popolazione, con particolare attenzione alle espressioni del viso.

Il sorriso, ad esempio, è una delle prime espressioni automatiche che i neonati di ogni cultura mostrano.



Per il bambino è d'importanza fondamentale sorridere, perché attraverso questo semplice gesto cattura le attenzioni non solo della madre, ma anche delle altre persone intorno che in qualche modo si interessano a lui.

Quando vediamo un bambino sorridere, non possiamo fare a meno di intenerirci e sorridere a nostra volta. Un bambino che sorride attrae maggiormente di uno che piange e in questo ma-

niera inconscia il neonato riesce a concentrare tutte le cure e le attenzioni su di lui, garantendosi la sopravvivenza e la protezione necessaria.

Il potere del sorriso non smette di agire su di noi anche da adulti. Sorridere è un'arma di seduzione, genera empatia e indica alle persone che ci sono intorno il nostro stato d'animo. Ci aiuta anche a indicare benevolenza o perdono, aiuta a dimostrare disponibilità e a creare empatia più velocemente. Sorridere porta moltissimi vantaggi nella tua vita, ma nessuno ti ha mai insegnato a farlo e se ci pensi lo fai da sempre e in maniera del tutto automatica.

Nessuno ti ha insegnato a sorridere così come nessuno ti ha insegnato a come mostrare paura, disprezzo o rabbia.

La CNV e il linguaggio del corpo sono comportamenti e atteggiamenti universali e sono completamente indipendenti dalla nostra volontà, ma attenzione perché nonostante siano riconosciuti come validi e scientifici **non sono una scienza esatta.**

Con questo non voglio dire che non siano provati o riconosciuti validi da neuro scienziati, ricercatori esperti di comunicazione e professionisti in ogni campo delle relazioni umane, ma voglio solo ricordarti che prima di affermare con assoluta certezza cosa sta provando e manifestando il tuo interlocutore attraverso la sua

gestualità devi sempre tenere conto di alcuni fattori fondamentali e li analizzeremo in dettaglio nel prossimo capitolo.

GLI S.C.I DELLA COMUNICAZIONE

"In un momento storico in cui il linguaggio verbale è tutto convenzionale e sterilizzato, il linguaggio del comportamento assume una decisiva importanza."

Pier Paolo Pasolini

La maggior parte della comunicazione non verbale è nascosta sotto un manto di neve e per procedere in tutta sicurezza devi indossare quelli che io definisco gli **S.C.I.** della comunicazione.

Per interpretare nella maniera migliore il linguaggio del corpo di chi hai di fronte devi sempre tenere a mente queste tre regole: **situazione, coerenza, insieme.**

S.C.I: SITUAZIONE

In questi anni nei quali mi sono dedicato ad approfondire le interazioni umane ed in particolare il rapporto di coppia, ho incontrato molte persone che hanno letto qualcosa o si sono interessate al linguaggio del corpo. La maggior parte di loro pensano di esse-

re diventati degli ottimi osservatori e conoscitori dell'animo umano solo perché hanno scoperto che se incroci le braccia stai inviando un segnale di chiusura.

Il problema che affligge la comunicazione non verbale è proprio la superficialità con cui viene trattata la materia e che porta molte persone in maniera altrettanto superficiale e non darle credito e a liquidare tutto come delle grandi sciocchezze.

Il linguaggio del corpo in realtà è molto più complesso e va analizzato tenendo conto di molti fattori. Uno di questi è proprio la situazione e il contesto nel quale avviene la comunicazione e l'interazione con l'altro.

Sappiamo tutti che chi incrocia le braccia o le gambe sta probabilmente provando disagio, ma in quanti possiamo dire con assoluta certezza a cosa sia dovuto questo stato d'animo?

Immagina di incontrare un amico in un freddo pomeriggio d'inverno. E' quasi ora di cena e questa persona ha avuto una giornata lavorativa veramente pesante. Senza curarti dell'orario e del freddo pungente inizi a raccontargli di quella cosa che avevi in mente e continui a parlare per diversi minuti mentre lui cerca in tutti i modi di riscaldarsi e ad un certo punto incrocia le braccia e con i piedi indica una via di fuga.

In questo preciso istante devono entrare in campo l'osservazione del contesto e la valutazione della situazione

Certo potresti pensare che il tuo amico si sia stufo di ascoltare quello che gli stai raccontando o che non gli interessi nulla di tutto il discorso. Potresti anche credere che sia infastidito o annoiato da te e dalle tue parole, ma questa sarebbe solo una valutazione semplicistica e superficiale della sua comunicazione non verbale.

Nel momento in cui ti accorgi che ha inviato segnali di disagio e chiusura tutte le opzioni sono valide e tutte possono essere altrettanto sbagliate. Niente di quello che pensi è assolutamente certo ed è proprio questo l'errore in cui cadono in molti: interpretare i gesti dell'altro in un unico modo, da un solo punto di vista e ricondurlo in maniera superficiale a noi o a quello che stiamo dicendo.

Invece il bravo osservatore e conoscitore della CNV deve tenere conto anche di un altro fattore estremamente importante: la **situazione**.

Osserva la scena come in un film: vi trovate all'aperto, di sera e in una giornata invernale. Ci sono molti motivi per cui una persona dopo qualche minuto potrebbe sentirsi a disagio. La persona che hai di fronte potrebbe avere freddo o potrebbe, vista l'ora, avere fame o potrebbe semplicemente essere stanca dopo una giornata di lavoro e quindi, anche se interessato ai tuoi discorsi, potrebbe desiderare di tornare a casa, fare una doccia calda e rilassarsi sul suo comodo divano.

Non pensi che tutto questo sia un buon motivo per inviare segnali di chiusura? Tutto questo potrebbe influenzare i suoi pensieri e di conseguenza il suo atteggiamento corporeo che non ha nulla a che vedere con te o con quello che stai dicendo in quel preciso istante.

Hai visto quanti “potrebbe” influenzano il linguaggio del corpo di chi hai di fronte?

Ogni volta che osservi dei segnali inconsci che l'altro invia, devi sempre tenere conto della situazione e del contesto nel quale avviene l'interazione.

Ricorda che la CNV trasmette degli stati d'animo, ma non è detto che questi siano automaticamente collegati a ciò che stai dicendo o a te come persona. Non siamo degli automi e le emozioni che proviamo restano dentro di noi per diverso tempo. Influenzano i nostri atteggiamenti e di conseguenza il nostro linguaggio del corpo.

Mentre abbiamo delle interazioni con gli altri potremmo ripensare a qualcosa che è accaduto prima, ad un problema che abbiamo da risolvere, alla litigata che abbiamo avuto a lavoro o con il nostro partner o a qualunque situazione che ancora lascia dentro di noi dei residui emozionali che in qualche modo devono essere espressi.

Tutti questi pensieri e queste situazioni possono ancora influenzare la nostra CNV nel momento esatto in cui ci ripensiamo e tutto questo può accadere anche mentre stiamo facendo qualcosa di completamente diverso o stiamo parlando di qualcosa che adoriamo con un persona che ci piace.

Attenzione quindi a giudicare con troppa fretta o a pensare di essere diventato il guru del linguaggio del corpo.

Ricorda sempre che in una comunicazione non si ascolta solo con le orecchie, ma impara ad ascoltare anche con gli occhi.

Valuta sempre, dove avviene l'interazione e se hai qualche dubbio e la situazione lo permette, chiedi all'altro come si sente o indaga sul suo stato emotivo in modo da creare così uno scenario più aderente alla realtà.

Abituati a fare domande che possano chiarire la situazione e aiutarti a fare sempre più luce sui segnali del corpo che l'altro ti sta inviando, senza dare mai nulla per scontato.

S.C.I: COERENZA

La comunicazione efficace è qualcosa di molto diverso dal semplice "parlare" ed è un atto volontario molto più complesso e articolato di quello che credi. La maggior parte delle persone è convin-

ta che basti sapere articolare frasi di senso compiuto o utilizzare bene il congiuntivo per essere dei buoni comunicatori.

La comunicazione è un processo infinito durante il quale devi condividere con chi hai di fronte tutto il tuo mondo e nello stesso tempo devi essere pronto ad accogliere il suo senza giudizio e con una grande apertura mentale.

L'errore più grande che la maggior parte delle persone commette è proprio quello di credere che basti semplicemente parlare per trasmettere un messaggio in maniera efficace. A questa convinzione sbagliata si aggiunge anche la credenza, altrettanto sbagliata, che la responsabilità di capire quello che diciamo è solo ed esclusivamente dell'altro, senza mettere in discussione minimamente il nostro modo di comunicare.

Se vuoi che la tua comunicazione sia davvero efficace devi tenere conto di tutta una serie di elementi e soprattutto devi assumerti la responsabilità di trasmettere il tuo messaggio nella maniera più chiara e corretta possibile. Questo non significa solo esprimerti in un italiano perfetto, ma significa trasmettere il messaggio in una maniera tale che l'altro possa recepirlo nel modo migliore e in linea con il suo modo di pensare ed elaborare i concetti.

La responsabilità di una buona comunicazione non è di chi parla o di chi ascolta, ma di chi ha un obiettivo chiaro e preciso da raggiungere

In una interazione le parole sono solo una parte del processo comunicativo, ma se vuoi essere veramente efficace devi sempre accompagnarle con una comunicazione emotiva che viene trasmessa attraverso il linguaggio del corpo.

Quello che fa realmente la differenza tra un buon comunicatore e una persona che semplicemente parla, è sapere utilizzare al meglio i tre canali comunicativi che hai a disposizione quando interagisci con qualcuno: **verbale, paraverbale e non verbale**

Vediamo adesso nello specifico le caratteristiche e l'importanza di ognuno dei 3 livelli comunicativi

Livello comunicativo verbale

Il verbale è tutto ciò che dici, ogni singola parola che pronunci, la costruzione delle frasi e la relazione tra le parole, i concetti che trasmetti e il tuo modo di esprimerti.

Nel linguaggio verbale esistono molte parole che possono avere mille significati diversi che nascono dalla interpretazione personale, dalle esperienze, dai valori e dalle convinzioni che ognuno

possiede e che si porta dietro da molto tempo. Parole come amore, successo, amicizia, sacrificio, fiducia sono dei contenitori che riempiamo con i nostri significati personali. Queste parole esprimono concetti complessi e spesso estremamente soggettivi che hanno necessità di essere sempre chiariti, altrimenti si rischia di creare incomprensioni e vivere delusioni costanti.

Non dare mai per scontato che l'altro dia il tuo stesso senso o valore alle parole che pronunci perché aprono mondi diversi per persone diverse

Il linguaggio verbale è anche quello che più si presta alla menzogna perché può essere costruito, pianificato, studiato, modificato e alterato. Puoi sederti a tavolino e preparare un testo da ripetere a memoria per convincere qualcuno di quello che dici o studiare le parole giuste da pronunciare.

Il messaggio che vuoi trasmettere può essere preparato in modo cosciente, così come le parole da utilizzare possono essere scelte con molta cura e il loro significato può essere studiato nei minimi particolari per ottenere e raggiungere qualunque obiettivo. Le parole possono creare nella mente dell'altro mondi pieni di gioia o pieni di dolore se usate nel modo giusto.

Se ad esempio vuoi convincere qualcuno o fare in modo che si fidi di te, puoi scegliere parole che trasmettano serenità o che costruiscano nella sua mente un futuro desiderabile. Puoi pro-

mettere e ripetere frasi e parole che sai avranno un impatto emotivo nell'altro che ti permetteranno di entrare nel suo mondo e ottenerne la fiducia molto più facilmente.

Puoi mentire su quello che farai, sulle tue intenzioni, sui risultati che porterai e utilizzerai parole che ti permettano di raggiungere il risultato o l'obiettivo che desideri.

Allo stesso modo puoi mentire per nascondere qualcosa che hai fatto e in quel caso preparerai un bellissimo discorso per convincere tutti della tua innocenza o della tua buona fede. Potresti addirittura far sentire sentire in colpa chi hai di fronte o addossare la responsabilità a qualcun altro semplicemente utilizzando le giuste parole e insinuando dubbi e sospetti.

Ricorda sempre che le parole aprono mondi immensi, scatenano emozioni e spesso trasmettono concetti generali che se non chiariti possono far nascere incomprensioni e delusioni.

La comunicazione verbale è una costruzione cosciente attraverso la quale trasmetti concetti più o meno complessi ed è il mezzo più evidente con cui interagisci con gli altri.

Utilizzando le parole giuste in aggiunta agli altri due livelli comunicativi puoi generare stati d'animo, suscitare emozioni, consolare, aiutare o ingannare chi hai di fronte.

Per questo se vuoi diventare un buon comunicatore devi sempre

tenere presente che le parole da sole non bastano, ma devono sempre essere accompagnate in maniera coerente dagli altri due livelli comunicativi.

Livello comunicativo paraverbale

Il secondo livello comunicativo è quello del **paraverbale** e a differenza del verbale che riguarda i concetti, questo si riferisce al modo in cui dici le cose.

Appartengono al livello paraverbale della comunicazione:

- la velocità con la quale ti esprimi
- il tono di voce che usi
- il volume con il quale comunichi con gli altri
- le pause che utilizzi durante il discorso,
- il timbro della voce

Se invece di parlare stessimo utilizzando una comunicazione scritta, potremmo paragonare il verbale alle parole e il paraverbale alla punteggiatura utilizzata per dare il giusto significato al testo (punti, virgole, sottolineato, grassetto, corsivo, parentesi).

La comunicazione paraverbale non solo trasmette e favorisce la comprensione delle emozioni che provi, ma chiarisce anche il significato di quello che stai dicendo.

Ti è mai capitato di dire a qualcuno “non è solo quello che hai detto ad avermi ferito, ma è come lo hai detto.” In questo caso il

paraverbale ha avuto un effetto emotivo maggiore su di te e sulla percezione delle parole che l'altro ha pronunciato. La percezione dei termini utilizzati è stata più forte proprio perché accompagnata da un paraverbale di un certo tipo.

La comunicazione paraverbale ha un effetto più profondo rispetto a quella verbale perché va a colpire il nostro mondo emotivo e modifica in maniera sensibile la percezione e il peso delle parole utilizzate. Una frase, ma anche solo una semplice parola pronunciata in un modo piuttosto che in un altro può fare una grande differenza in un rapporto comunicativo.

Spesso interpretiamo le stesse parole in maniera diversa e attribuiamo loro uno specifico carico emotivo quando sono accompagnate da un paraverbale differente.

Ad esempio una frase semplicissima come "tu devi aiutarmi", potrebbe essere una richiesta disperata di aiuto o una rigida imposizione e tutto dipende dal modo in cui viene pronunciata.

Proprio per la mancanza di chiarezza paraverbale molte volte la comunicazione scritta fa nascere malintesi e attrito. Un sms ad esempio non ha "tono" e per questo può essere interpretato in modi molto diversi. Senza il paraverbale l'interpretazione delle parole apre un mondo di possibilità che dipenderanno da molteplici fattori: da come viviamo il rapporto con noi stesso, dal rap-

porto che abbiamo con la persona che parla, dalle nostre convinzioni, da quello che crediamo sia la verità e così via.

Il canale comunicativo del paraverbale influenza anche la nostra attenzione verso qualcuno e condiziona in maniera importante il giudizio che emettiamo su una persona, specialmente durante un primo approccio.

Ti è mai capitato di immaginare l'aspetto di qualcuno solo sentendo la sua voce al telefono per poi scoprire che è completamente diverso da quello che credevi? Oppure ricordi quella volta che non sei riuscito a seguire il discorso di qualcuno perché parlava troppo veloce o troppo lento? O ancora, ha mai provato antipatia verso qualcuno solo perché la sua voce ti infastidiva o al contrario lo hai trovato simpatico perché ti piaceva la sua cadenza o l'inflessione dialettale?

Mentre il verbale è una forma cosciente di comunicazione e può essere facilmente costruito e gestito, la comunicazione paraverbale è maggiormente influenzata dalle emozioni che si provano e quindi più difficile da mascherare.

Quando sei agitato parli più velocemente, mentre se sei arrabbiato gridi e se hai paura parli sottovoce. Il tuo modo di comunicare si adatta in maniera automatica e spontanea alle tue emozioni e si trasforma in maniera costante rispetto al canale verbale.

Se impari a gestire meglio le tue emozioni puoi imparare a controllare in maniera più efficace il tuo paraverbale ed essere così più incisivo durante una comunicazione.

Livello comunicativo non verbale (linguaggio del corpo)

Prima di procedere con il terzo canale comunicativo è importante specificare un errore che molte persone compiono quando si parla di *comunicazione non verbale* (CNV).

Molto spesso questa comunicazione viene identificata esclusivamente con il linguaggio del corpo, mentre in realtà la CNV non riguarda solo la gestualità, ma anche tutto quello che non è verbale o paraverbale e trasmette comunque sensazioni ed emozioni a chi hai di fronte.

Il modo di vestire, una particolare acconciatura, gli accessori che indossi, il profumo o "l'odore" che hai, sono tutti segnali che gli altri interpretano e che "comunicano" qualcosa e che entrano a pieno titolo nella sfera della comunicazione non verbale.

Anche le espressioni del viso, la postura che si tiene durante una comunicazione, la distanza tra le persone quando si rapportano tra di loro (prossemica) e la presenza o meno di contatto fisico sono tutti segnali relativi alla comunicazione non verbale e pos-

sono dirti molte cose sulla persona, sulla sua provenienza o sul rapporto che ha con gli altri.

Se impari a riconoscere tutti i segnali che ognuno di noi trasmette in maniera inconscia, la tua comunicazione migliorerà in maniera esponenziale

Ad esempio, osservando la prossemica potrai capire meglio il rapporto che esiste tra due o più persone anche senza avergli parlato o senza sapere nulla di loro. Gli amici o le persone che hanno una grado d'intimità elevato, quando parleranno saranno molto più vicine rispetto a chi mantiene dei rapporti formali o non si conosce bene. Allo stesso modo le persone che hanno una buona intimità e conoscenza non avranno problemi a toccarsi o a entrare in contatto durante la comunicazione rispetto a due estranei.

Abbiamo anche detto che il modo di vestire, gli accessori che utilizziamo e in generale il nostro aspetto esteriore possono essere utilizzati come segnali per trasmettere un messaggio facilmente riconoscibile dagli altri.

Negli anni, vari cambiamenti estetici e di abbigliamento hanno contribuito ad identificare gruppi di persone o nuovi modi di pensare e a far riconoscere tra di loro chi aveva le stesse idee, la stessa filosofia di vita o voleva mandare un messaggio chiaro al mondo esterno.

Ricordo i **paninari** degli anni ottanta con i loro giubbotti della Moncler e le Timberland, oppure i **metallari** con cinte e bracciali borchiati e le magliette degli Iron Maiden. Negli anni cinquanta la minigonna divenne un'icona del femminismo e fu per molto tempo associata e riconosciuta come simbolo di libertà e di emancipazione sessuale.

Molti di questi gruppi oltre all'abbigliamento che serviva come riconoscimento sociale, avevano in comune anche il modo di esprimersi, i gusti musicali e tutta una serie di gesti e atteggiamenti. Spesso appartenevano anche a ceti sociali molto simili.

Ancora oggi un certo tipo di orologio o di automobile, i vestiti che indossi, l'università o la scuola che frequenti possono condizionare il giudizio che gli altri hanno su di te e permetterti di farti identificare da persone simili a te.

Tutti questi messaggi sono segnali di comunicazione non verbale che ognuno di noi invia all'esterno

Mentre i segnali esterni sono più facilmente gestibili, riconoscibili e soprattutto possono essere costruiti ad arte per inviare all'altro un certo tipo di messaggio, il linguaggio del corpo legato ai gesti e alle espressioni è inconscio e molto più difficile da camuffare.

Attraverso tutti questi segnali del corpo che ognuno di noi invia in maniera del tutto inconscia, si possono ricavare una serie di informazioni che diventano chiaramente riconoscibili se impari ad osservare attentamente chi hai di fronte.

Voglio ripeterlo ancora una volta: tutti questi segnali non corrispondono alla verità assoluta e devono sempre essere interpretati sulla base del contesto, del luogo e del momento.

L'osservazione del linguaggio del corpo dell'altro deve servire ad accendere la tua curiosità e attenzione per trasformarti in un detective che verifica gli indizi che il corpo invia.

Ricorda sempre che il verbale può essere costruito e falsificato facilmente, il paraverbale con qualche difficoltà in più può essere modificato e adattato per dare enfasi al messaggio e rafforzare quello che si vuole trasmettere, ma il linguaggio del corpo è molto più difficile da controllare. Nasce dall'inconscio e non siamo consapevoli di tutta la serie infinita di segnali che inviamo agli altri quando proviamo un'emozione positiva o negativa.

Ad esempio, posso dirti che ho fatto tardi perché ho forato uno pneumatico. Posso farlo anche con un tono sconcolato o arrabbiato per convincerti di questo, ma la menzogna che sto dicendo spingerà forte sul disagio che provo a mentire e invierà all'esterno qualche segnale che devi essere pronto a individuare e poi bravo a verificare.

Ricorda sempre che conoscere i tre livelli comunicativi ed imparare ad utilizzarli nella giusta maniera è fondamentale per migliorare la tua comunicazione.

La consapevolezza della comunicazione nel suo insieme ti aiuterà a riconoscere le incongruenze che la maggior parte delle persone mette in atto quando comunica con gli altri e trasmette un messaggio che provoca ansia o disagio come può essere una bugia.

Perché è importante conoscere ed utilizzare bene i tre livelli comunicativi.

Vuoi che la tua comunicazione risulti veramente efficace?

Vuoi davvero capire quanto sia sincero chi hai di fronte?

Vuoi veramente andare oltre le parole, che come abbiamo visto possono essere programmate, e capire le emozioni che chi hai di fronte sta provando,

Se hai risposto di sì a queste domande allora devi iniziare ad allenarti e osservare la congruenza del verbale, del paraverbale e del non verbale prima nella tua comunicazione e poi in quella degli altri.

Ti sarà capitato di assistere qualche volta alla classica scena di un genitore che si rapporta con il figlio al parco o magari in un supermercato. Il piccolo salta, corre, grida e magari è anche un po' violento con gli altri bambini. Sembra quasi che un diavoletto si sia impossessato del suo corpo.

Il genitore per far cessare tutto questo richiama il figlio dicendogli di non gridare, di non picchiare gli altri bambini o di non agitarsi. Fin qui non ci sarebbe niente di sbagliato, ma se ci fermia-

mo ad osservare i livelli comunicativi possiamo notare subito un'enorme incongruenza: il genitore con il suo modo di comunicare passa al bambino un messaggio completamente sbagliato e che ottiene l'effetto contrario rispetto all'obiettivo iniziale.

In genere quando dice con le parole al bambino di stare calmo, di non agitarsi e non gridare o di non picchiare gli altri bambini, con il corpo e con il tono della voce fa l'esatto opposto: grida, si agita e magari peggio ancora gli molla un bello schiaffone.

Il messaggio che passa in questa comunicazione è del tutto incongruente con l'obiettivo che si vuole raggiungere

Quello che resterà al bambino e che avrà maggiore impatto sulla comunicazione sarà sicuramente l'atto **paraverbale** (il gridare) e il comportamento **non verbale** (lo schiaffo o l'agitarsi), mentre tutto quello che contiene il messaggio **verbale** passerà in secondo piano.

Le parole in gran parte della comunicazione hanno spesso un impatto minore rispetto al tono e al corpo

Quando ti relazioni con qualcuno osserva se i suoi tre livelli sono congruenti e se le sue parole sono supportate e rafforzate dal modo in cui parla e dalla gestualità che usa.

Naturalmente fai in modo che anche il tuo modo di comunicare sia congruente ed abbia i tre livelli sempre allineati se vuoi essere più efficace ed incisivo. Utilizza bene il paraverbale e accompagna le tue parole con dei gesti che servano a dare forza al tuo messaggio e che non contraddicano quello che stai dicendo.

Ad esempio dire a qualcuno di stare tranquillo o di calmarsi facendolo con un tono alterato, agitandosi ed urlando a nostra volta non sarà efficace e produrrà l'effetto contrario. Oppure cercare di motivare una persona utilizzando un tono lento, una scarsa gestualità e parole poco incisive o prive di carica emotiva sicuramente non produrrà l'effetto sperato.

Ricorda che tendenzialmente il **verbale** trasmette concetti, mentre il **paraverbale** e il **non verbale** trasmettono emozioni.

Quante volte hai ripetuto che non è stato quello che ti hanno detto a fare male, ma il modo in cui lo hanno fatto?

S.C.I: INSIEME

Ed eccoci arrivati dopo la situazione e la coerenza alla terza regola per imparare a valutare meglio i segnali che l'altro invia durante la sua comunicazione. Il *linguaggio del corpo* è estremamente complesso e la gestualità degli altri durante una conversazione

può essere riferita, come abbiamo visto, a molti fattori diversi o slegati da noi e da quello che in quel momento sta accadendo.

Se stai parlando con qualcuno e ad un certo punto questa persona incrocia le braccia e si allontana da te, potresti essere portato a pensare che quel disagio e la posizione del corpo siano dovuti a te o a quello che stai dicendo.

Analizzata la "situazione" ed escluso con assoluta certezza che ci sia qualcosa nell'ambiente o sia il contesto che condiziona la comunicazione non verbale dell'altro, bisogna andare alla ricerca di altri elementi che supportino e confermino il primo segnale di disagio che hai osservato.

Ricorda sempre che il linguaggio del corpo quasi sempre è come la punta di un iceberg e nasconde molto più di quello che mostra, quindi non giungere mai a conclusioni affrettate.

Facciamo l'esempio di una donna che vuole ristrutturare il proprio appartamento e acquistare dei mobili nuovi. Dopo aver esposto al compagno tutto quello che ha intenzione di fare, i cambiamenti e i mobili da acquistare gli comunica il costo complessivo e a quel punto nota che il l'uomo incrocia le braccia.

Si potrebbe pensare che la chiusura e il conseguente disagio mostrato con l'incrocio delle braccia siano legati al fattore prezzo e che quindi il compagno lo ritenga troppo alto o non voglia affron-

tare la spesa, cosa che effettivamente potrebbe essere, ma proviamo a valutare anche tutte le altre ipotesi possibili.

Potrebbe essere che la donna si sia dilungata troppo o abbia per l'ennesima volta parlato di questa ristrutturazione senza mai prendere una decisione e per questo il compagno si sia stancato di ascoltarla. Potrebbe aver pensato a tutti i disagi che dovrà affrontare, a quanto dureranno i lavori o a qualcosa che dovrà fare e che gli crea ansia. Potrebbe pensare di non avere abbastanza soldi o che non è d'accordo con tutto quello che la compagna vuole cambiare o ai mobili che vuole comprare e sta riflettendo sul modo migliore per dirglielo.

Queste sono solo delle ipotesi, ma potrebbero esserci molti altri fattori che hanno portato l'uomo a chiudersi e a inviare quel segnale corporeo di disagio. In alcuni casi potrebbe perfino essere un modo per riflettere: mi chiudo nei miei pensieri e valuto la situazione.

Non basta un singolo segnale per darti la certezza che il disagio sia riferito direttamente a te o a quello che stai dicendo, così come un segnale di chiusura non è automaticamente segno di menzogna o di disapprovazione.

Per aumentare le probabilità di capire a cosa sia riferito quel gesto è importante che:

- non sia un singolo segnale, ma ci siano segnali multipli
- che i gesti mostrati siano consecutivi
- che la persona non li abbia già mostrati in altri momenti

Se non si verificano queste tre condizioni non puoi legare con **assoluta certezza** quel segnale a quello specifico momento, argomento o parola.

Per far nascere un ragionevole dubbio su quello che pensa e prova realmente chi hai di fronte è necessario che ci sia la terza componente degli S.C.I. e cioè un **insieme** di atti comunicativi che rafforzino il primo gesto e che confermino la sensazione che hai percepito.

Ad esempio, comunicando il costo complessivo al proprio compagno la donna potrebbe osservare oltre all'incrocio delle braccia, anche il cambio della posizione tenuta fino a quel momento. L'uomo potrebbe fare un passo indietro o se fino a quel momento è stato seduto con il corpo proteso verso la compagna, appoggiare la schiena alla sedia appena sentito il prezzo, come a prendere le distanze e allontanarsi da lei o dalla situazione. Potrebbe anche schiarirsi la voce, sfiorarsi un orecchio o il naso, mettere una mano sulla bocca o inviare altri segnali.

Questi sono tutti segnali che indicano un disagio e che devono farti riflettere e approfondire la situazione

Tre segnali improvvisi senza che sia cambiato nulla nell'ambiente che possa giustificarli e avvenuti in rapida sequenza dopo qualcosa che hai detto, sono un valido motivo per verificare e approfondire i pensieri e le emozioni che sta provando chi hai di fronte.

Se vuoi diventare un bravo osservatore e un ottimo comunicatore ricorda di non dare mai nulla per scontato e che non basta un singolo gesto per poter affermare qualcosa con certezza.

Esistono tutta un serie di piccoli indizi che ti devono far accendere una torcia con la quale far luce e illuminare in maniera precisa le parti della comunicazione che ti sembrano avvolte nelle ombre del dubbio. Ci tengo a precisare e ripetere una cosa fino allo sfinimento, ma è importante che tu lo capisca bene:

il linguaggio del corpo, nonostante sia una scienza provata da studi e ricerche, non è una scienza esatta

Un gesto può voler dire molte più cose di quelle che pensi ed essere riferito a situazioni anche non legate al momento. Quindi osserva con attenzione tutti i segnali che l'altro invia in maniera inconscia e non arrivare mai a conclusioni affrettate che avranno una grande probabilità di essere errate.

Tieni sempre presente la regola degli S.C.I. e valuta sempre il luogo in cui avviene la comunicazione, il contesto e la situazione nella quale ti stai rapportando con l'altro. Osserva la coerenza tra verbale, paraverbale e non verbale e valuta la comunicazione nel suo insieme. Se hai un dubbio, chiedi o cerca altri segni rivelatori che possano essere legati tra di loro prima di crearti una verità che potrebbe essere fatale per te e per il rapporto con l'altro.

Come insegnano in tutte le migliori accademie di polizia, per fare una prova servono sempre almeno **tre indizi**, non dimenticarlo mai.

LA PROSSEMICA E LE DISTANZE

"Sapere allontanarsi e avvicinarsi è la chiave di qualsiasi relazione duratura."

Domenico Cieri Estrada

Sei appena entrato in una sala d'aspetto di uno studio medico, di un aeroporto o di qualunque altro luogo pubblico e ci sono persone sedute in ordine sparso sulle sedie nella stanza. Nella sala ci sono diversi posti liberi, alcuni vicino alle persone presenti e altri invece con nessuno accanto. Dove scegli di sederti?

Probabilmente sceglierai, come la maggior parte di noi, di sederti su di un posto con nessuna person accanto ed è tutta una questione di **prossemica**.

Per spiegare meglio cosa sia questa parola sconosciuta a molti e così poco utilizzata, potremmo approfittare della definizione data dal suo creatore **Edward Hall**: "la prossemica è lo studio di come l'uomo struttura inconsciamente i micro spazi e le distanze tra le persone mentre conducono le transazioni quotidiane. La

prossemica è l'organizzazione dello spazio nella propria casa, negli altri edifici e la struttura delle città."

La definizione non mi sembra di così immediata comprensione quindi te lo spiego con parole molto più semplici: così come molti animali delimitano il proprio territorio per mantenere e garantirsi la sopravvivenza, allo stesso modo l'essere umano ha bisogno di delimitare e garantirsi in qualche modo il proprio spazio vitale.

Per questo ognuno di noi crea dei limiti invisibili intorno a sé e questi limiti devono essere rispettati il più possibile altrimenti si rischia il conflitto quando entra in contatto con gli altri.

Questo confine invisibile, questo spazio vitale, si potrebbe immaginare come una grande bolla che ci circonda. Più gli altri invadono la tua bolla, maggiore è il senso di disagio che provi, a meno che, non sia stato tu stesso ad accoglierli e a desiderare che entrino nella tua bolla virtuale.

Questa bolla non è circolare, ma in alcuni punti è più vicina al corpo in altri più lontana e il disagio che provi quando viene superata ed invasa non è sempre lo stesso. Infatti, se gli altri invadono il tuo spazio personale lateralmente, provi meno disagio e fastidio rispetto ad un'invasione frontale.

Anche la grandezza della bolla non è uguale per tutti, ma varia in base alla cultura e al paese di appartenenza. In genere nei paesi più caldi la prossemica nei rapporti umani è minore rispetto ai

paesi freddi. Allo stesso modo in molte culture il contatto fisico è più naturale durante una comunicazione rispetto ad altre nelle quali toccarsi è indice di scortesia ed è una chiara invasione del proprio spazio vitale.

Ad esempio se ti capitasse di osservare una conversazione tra uno statunitense ed un giapponese che ignorano le usanze prossemiche dei rispettivi popoli, assisteresti quasi certamente a qualcosa di molto simile ad un balletto a causa delle diverse bolle. Gli statunitensi sono più portati ad accorciare la distanza con il proprio interlocutore mentre parlano e a stargli molto vicini, mentre la cultura giapponese ha uno spazio vitale più ampio e cerca di non invadere troppo la sfera personale dell'altro in segno di rispetto e considerazione.

Proprio sulla base di queste diversità lo statunitense si avvicinerebbe mentre il giapponese sentendosi a disagio farebbe qualche passo indietro dando così vita ad un movimento costante fatto di avvicinamenti e allontanamenti.

Questo esempio di prossemica è solo una questione di abitudini comunicative legate alla nazionalità e alle usanze della propria cultura, ma potrebbe lasciare in entrambi gli interlocutori un senso di disagio che razionalmente non riesce a spiegarsi. Per il giapponese lo statunitense potrebbe risultare invadente mentre il giapponese potrebbe dare l'impressione di essere scostante o poco interessato.

Osservando la distanza prossemica tra due o più persone durante le loro interazioni puoi anche intuire che tipo di rapporto esiste tra di loro Ricorda sempre però che questo tipo di CNV è solo un primo indizio che poi dovrai approfondire e verificare con altre prove.

Vediamo quali sono generalmente le distanze prossemiche:

- distanza intima da 0 a circa 50 centimetri
- distanza personale da 50 cm. a circa 1 metro
- distanza sociale da 1 metro a circa 3 metri
- distanza pubblica oltre i 4 metri

Più le persone sono lontane tra loro mentre comunicano e meno confidenza e complicità c'è nel loro rapporto. Quante volte durante un litigata o dopo una discussione animata avrai sentito dire la frase "stammi lontano", quasi a voler sottolineare che non permettiamo più all'altro di entrare nel nostro territorio protetto e di conseguenza lo allontaniamo dalla nostra sfera intima.

Al contrario persone molto affiatate, legata da una lunga amicizia o unite da rapporti sentimentali, tenderanno a stare molto più vicine fino ad arrivare al contatto fisico e in alcuni casi potrebbero vivere l'allontanamento come un disagio o come un distacco emotivo da parte dell'altro.

Altra variabile che influisce sulla prossemica e che devi sempre tenere in considerazione quando osservi la distanza comunicativa è il sesso della persona: una donna in genere tollera molto meno l'invasione del suo spazio personale o intimo, specialmente se questo avviene di fronte, mentre lo tollera maggiormente se l'invasione avviene lateralmente. Al contrario un uomo tollera maggiormente le invasioni frontali rispetto a quelle laterali. E ancora, un uomo tollererà maggiormente le invasioni da parte di una donna rispetto a quelle del suo stesso sesso, mentre la donna tollererà meno quelle di un uomo rispetto a quelle di altre donne.

Ricorda che quando una persona si avvicina a te o a chiunque altro, si fermerà sempre ad una certa distanza sulla base del rapporto esistente o di quello che desidera instaurare. Se una persona è attratta da te cercherà in tutti i modi di accorciare la distanza prossemica e di avere qualche contatto fisico.

Impara a osservare la prossemica e collegala ai gesti, al tono di voce, agli sguardi e in generale a tutti i segnali legati al linguaggio del corpo. In questo modo potrai crearti un quadro molto più preciso e affidabile dei rapporti che esistono tra le persone o che gli altri vogliono instaurare con te.

Naturalmente ricorda sempre che l'ambiente e la situazione potrebbero influenzare la prossemica delle persone, per questo, non dare mai nulla per scontato o certo, ma verifica costantemente.

Ad esempio in ambienti affollati è naturale che la comunicazione avvenga in spazi ridotti, ma questo non vuole dire che le persone siano legate da rapporti di amicizia o provino un'attrazione per il loro interlocutore.

COME RICONOSCERE LE BUGIE

"Nessuno ha una memoria tanto buona da poter essere un perfetto bugiardo."

Abraham Lincoln

Il tema delle bugie e dell'inganno è sempre stato un argomento di grande fascino nell'immaginario comune. Saper capire chi mente semplicemente con uno sguardo è un qualcosa di mitico, quasi come trovare il Santo Graal, ma allo stesso tempo è solo un mito da serie televisiva alla "Lie to me".

Friedrich W. Foerster, scrittore e pedagogista tedesco, affermava che *"la bugia è come un ombrello e anche se non è bello da vedersi serve comunque a proteggersi dall'acqua"* e proprio come un ombrello ci protegge da un temporale, mentire ci protegge molto spesso da situazioni spiacevoli nelle quali potremmo trovarci se fossimo sempre sinceri.

Potremmo anche paragonare un certo tipo di menzogne ad alcune medicine che possono dare un sollievo immediato, ma se usa-

te troppo a lungo possono causare danni e avere effetti collaterali che non si erano preventivati.

La realtà è che tutti mentiamo e chi dice di non mentire mai e che la sincerità deve essere assoluta è il primo bugiardo perché chi più chi meno tutti abbiamo detto e continuiamo a dire bugie. Statisticamente, in media, una persona racconta tre bugie ogni dieci minuti di conversazione, ma il vero problema non è capire se e quante bugie si raccontano, ma comprendere perché si dicono queste menzogne.

Per capirlo è importante essere consapevoli che non tutte le bugie sono uguali o hanno lo stesso valore.

Esistono quattro tipi principali di bugie:

- fantasia
- personali
- interiori
- sociali

Le bugie di **fantasia** sono quelle che si dicono per gioco o per scherzo. Sono le classiche bugie che si raccontano ai bambini su personaggi e mondi fantastici. Sono quelle che molto spesso si dicono agli amici su qualcosa che abbiamo fatto o su qualche situazione che abbiamo vissuto.

Questo tipo di bugie non creano grossi danni, basta che non ti facciano perdere il senso della realtà o ti portino a vivere in un mondo immaginario, slegato completamente dalla tua reale situazione, perché se accade possono diventare una vera e propria patologia.

Quelle **personali**, sono le bugie che servono in qualche modo a discolparci o ad allontanare da noi la responsabilità di qualcosa che è accaduto. Questo tipo di menzogne si utilizzano anche per scaricare la colpa di quello che è accaduto su qualcun altro. Le bugie personali somigliano molto al classico *"non sono stato io"* alla Bart Simpson o *"non è colpa mia"* e in genere servono a portare un vantaggio a chi le dice o a evitargli un problema. Hanno sempre una motivazione personale e sono quelle che possono causare danni agli altri.

Le bugie **interiori** sono forse le più difficili da capire perché sono quelle che raccontiamo ogni giorno a noi stessi. Queste menzogne ci impediscono di scegliere, di agire e di vivere in un altro modo. Sono tutti i *"non posso... Non voglio... Non si può fare... Sto bene così"* che rendono le persone infelici e le costringono a vivere un'esistenza dolorosa.

Per rendersi conto delle frottole che ci stiamo raccontando e smascherarle bisogna fare un grande lavoro interiore che la maggior parte delle persone non è disposta a fare. Per molti è meglio vivere nella menzogna e raccontarsi bugie ogni giorno piuttosto

che vedere le cose per quello che sono e assumersi la responsabilità di cambiarle.

Le menzogne **sociali**, infine, anche se sempre di bugie parliamo, sono forse quelle necessarie ad una buona convivenza e al mantenimento di una società civile. Se dicessimo sempre quello che pensiamo senza nessun filtro, probabilmente la società così come la conosciamo andrebbe in frantumi.

Prova ad immaginare cosa accadrebbe se incontrando una tua amica con un orribile vestito nuovo e che le sta malissimo tu decidessi di dire la verità nuda e cruda su quello che pensi senza che lei ti abbia chiesto nulla. Oppure se invitato a cena a casa dei parenti, della suocera o di amici tu mangiassi malissimo e alla domanda "ti è piaciuto?" tu dicessi tutta la verità.

Se tutti dicessimo sempre quello che pensiamo senza filtri, se sparassimo sempre in faccia alle persone tutto quello che pensiamo e nient'altro che la pura e semplice verità le conseguenze sarebbero catastrofiche.

Quanti rapporti si rovinerebbero per eccesso di sincerità? Servirebbe veramente a qualcosa dire sempre e comunque tutta la verità senza curarsi di niente e di nessuno? A che servirebbe offendere, umiliare o fare sentire inadeguato qualcuno solo perché vuoi a tutti i costi essere sincero, anche se quella sincerità non serve a mantenere un buon rapporto con le persone che ami?

A volte si mente semplicemente perché teniamo maggiormente al rapporto con quella persona piuttosto che a dire sempre e comunque la verità. Diciamo le bugie sociali perché sappiamo bene che se fossimo completamente onesti potremmo ferire i sentimenti delle persone che amiamo o che frequentiamo e massacrare la loro autostima. Mentiamo per non rovinare quel rapporto.

Non pensare nemmeno che dire alla tua amica del cuore che quel vestito la ingrassa o a tua suocera che cucina malissimo sia un sintomo di affetto, perché molte persone non sono pronte a sentire la verità anche se tutti la invocano.

Devi sempre valutare bene quello che stai per dire perché la verità che stai per tirare fuori potrebbe essere solo "la tua verità" e non quella degli altri.

Naturalmente le bugie sociali sono spesso dette a fin di bene e non devono essere confuse con le bugie personali che servono solo a portarci un vantaggio a discapito di qualcun altro.

Una categoria a parte di bugie

Esiste un'altra categoria di bugie che però non possono essere classificate proprio come menzogne perché non sono volontarie.

Ci sono delle volte in cui una persona afferma o racconta qualco-

sa che crede assolutamente vera e lo fa anche completamente in buona fede, ma che noi possiamo sapere essere invece assolutamente falsa. E' un po' come quando si pensava che la terra fosse il centro dell'universo oppure quando la televisione ci racconta fatti ed eventi mistificati o ancora quando qualcuno prende per assolutamente vere certe notizie che scrivono in rete o sui social.

Per queste persone quei fatti sono assolutamente veri e anche se sono bugie loro ci credono e li raccontano come se fossero delle verità

Il nostro cervello molte volte mette in atto dei meccanismi che ti portano a modificare o rimuovere pezzi di realtà, altre volte invece si tratta di false credenze, convinzioni o malintesi.

Ricorda che la comunicazione è un atto estremamente complesso e spesso le parole possono essere fraintese o elaborate dal nostro cervello in maniera diversa da quello che realmente sono. Per questo può accadere che mentiamo senza esserne consapevoli solo perché siamo convinti di qualcosa che non abbiamo verificato o che qualcuno ci ha convinto essere vera.

Le bugie premeditate e quelle istintive

Lo psicologo **James Sully**, aggiunge un'ulteriore classificazione delle bugie e le divide in altre due categorie: **calde e fredde**.

Le prime, quelle calde, sono quelle menzogne dette in maniera impulsiva senza riflettere sulle conseguenze. Spesso le diciamo per istinto di sopravvivenza o per paura di qualcosa. Vengono fuori quasi in maniera naturale e spontanea senza un reale intento di danneggiare qualcuno o averne un vantaggio, ma solo per paura delle conseguenze e per proteggerci.

Quelle fredde al contrario sono le menzogne dette con un obiettivo preciso. Sono quelle calcolate e studiate a tavolino per ottenere un vantaggio o danneggiare qualcuno. Sono quelle costruite con lo scopo preciso di truffare, imbrogliare e ingannare gli altri.

Esistono talmente tanti tipi di bugie che adesso probabilmente ti starai chiedendo come puoi riconoscere con certezza assoluta se la persona che hai di fronte mente o è sincera.

Purtroppo non esiste nessun elemento che può darti in maniera veloce l'assoluta certezza sul fatto che qualcuno ti stia mentendo o ti stia dicendo la verità. Conoscere però i vari tipi di bugie e i segnali inconsci che invia chi mente può essere certamente un aiuto importante.

Il linguaggio del corpo se approfondito e studiato con attenzione è un valido strumento che può fare suonare quel campanello d'allarme che ti porta a indagare e prendere con più cautela alcune affermazioni, specialmente se sono accompagnate dai cosiddetti segnali rivelatori e per scoprire quali sono quelli più importanti non devi fare altro che leggere il prossimo capitolo.

I SEGNALI CHE IL CORPO INVIA

"Non esistono parole più chiare del linguaggio del corpo, una volta che si è imparato a leggerlo."

Alexander Lowen

Nei capitoli precedenti abbiamo visto che la nostra comunicazione non è fatta solo di parole, ma anche di tutta una serie di messaggi non verbali. Ogni volta che comunichiamo con qualcuno il corpo invia in maniera del tutto inconscia una serie di segnali che possono tradire o rafforzare quello che stiamo dicendo.

Naturalmente i segnali che inviamo non sono sempre e solo di chiusura, ma ne esiste una varietà per ogni stato d'animo o emozione che proviamo. Esistono gesti che indicano di apprezzamento, gesti di autoconforto, gesti di disagio, paura, rabbia, sorpresa, disgusto. Praticamente esiste una gestualità e segnali corporei per ogni emozione umana.

In questo capitolo ci concentriamo sui segnali principali che possono metterti sull'avviso e spingerti ad approfondire la questione

e a non fidarti solo delle parole. Questi gesti come sempre sono da interpretare, ma ti suggeriscono di fare più attenzione a ciò che dice il tuo interlocutore.

Intanto è utile sapere che molti dei gesti inconsci che il corpo invia arrivano direttamente dall'infanzia e sono rimasti nel nostro modo di essere. Sono impressi nel nostro DNA anche se mentre cresciamo diventano meno evidenti per tutta una serie di condizionamenti e di motivi.

Per comprendere bene quello che ti sto dicendo, facciamo un viaggio nel passato e torna indietro con la memoria a quando eri un ragazzino spensierato e ancora con pochi condizionamenti.

Hai mai fatto caso al comportamento dei bambini e ai gesti che fanno quando non vogliono vedere qualcosa che magari li spaventa? Hai osservato cosa fanno e come si comportano quando invece non vogliono ascoltare qualcosa che gli stanno dicendo? Quando devono mantenere un segreto o gli è scappato qualcosa che non avrebbero dovuto dire come si comportano e che gesti mettono in atto?

Se ci hai fatto caso o hai ricordato quando eri un bambino, probabilmente avrai rivisto nella tua mente una serie di immagini con mani sulle orecchie per non ascoltare o sugli occhi per non vedere e mani sulla bocca per tacere o smettere di parlare.

Da piccoli quando non vogliamo vedere, sentire o dire qualcosa siamo portati in maniera del tutto istintiva a chiudere con le mani il canale sensoriale corrispondente, come a rafforzare la volontà di non espletare il gesto comunicativo e bloccare le informazioni in entrata o in uscita.



Naturalmente lo stesso atteggiamento ripetuto da grandi sarebbe visto in maniera strana o alquanto particolare. Prova a pensare a te con le mani sulle orecchie mentre con la bocca emetti suoni strani o il classico "la la la la" per non ascoltare quello che l'altra persona ti sta dicendo. Abbastanza ridicolo, vero?

Prova anche ad immaginarti con le mani sugli occhi o sulla bocca per non vedere qualcosa che ti disturba o per non dire tutto quello che ti sta passando per la mente e che vorresti comunicare a chi hai di fronte.

Crescendo veniamo condizionati in maniera massiccia da una serie di regole e "buone maniere" e per questo i segnali del corpo si attenuano, ma non spariscono del tutto perché le emozioni che proviamo sono sempre lì e continuano ad agire su di noi anche se meno libere di esprimersi come invece avviene nei bambini.

Tutti questi gesti a livello inconscio sono sempre presenti e rimangono attivi, ma con il tempo siamo stati condizionati a non mostrarli in maniera così evidente per "educazione" o per paura delle conseguenze e del giudizio degli altri, ma non potendo cancellarli li abbiamo solo attenuati e nascosti dietro micro-espressioni e piccoli segnali quasi impercettibili dei quali non ci rendiamo conto né quando li mettono in atto gli altri, né quando li mettiamo in atto noi stessi.

Quindi quando ti senti a disagio o qualcosa ti crea ansia e fastidio, quando sei annoiato, spaventato o accade qualunque cosa che dentro di te crea un'emozione, come reagisce il tuo corpo? Quali segnali invia in maniera inconscia? Come fa a bloccare le informazioni?

Se non vuoi ascoltare qualcuno o qualcosa porterai le dita all'orecchio sfiorandolo o strofinando i lobi. Se invece qualcosa che vedi ti infastidisce o ti spaventa sfregherai l'occhio o la pelle nelle immediate vicinanze con un leggero e veloce movimento. Quando invece ti trattiene dal dire qualcosa, porti un dito o la mano sulle labbra come a voler impedire alle parole di uscire.

Tutti questi gesti avvengono in maniera completamente inconscia e automatica



Il primo passo, quindi, per iniziare a comprendere i meccanismi che regolano la *CNV* è l'osservazione di tutti questi piccoli segnali indicatori di un disagio o di una possibile menzogna.

Il viso naturalmente rimane la parte principale ed anche la più semplice da tenere sotto osservazione, anche se gli indicatori di disagio e di tutte le altre emozioni avvengono in tutto il corpo.

Quando si prova una qualunque emozione, sia essa positiva o negativa e quando si mente, si prova piacere o si è in ansia per qualcosa, il cuore pompa più sangue e di conseguenza la pressione aumenta. Il volto, essendo un punto del nostro corpo estremamente vascolarizzato, con l'aumento della circolazione

sanguigna tende ad arrossarsi e a produrre leggeri formicolii dovuti, appunto, all'aumento della pressione.

Chi mente o è sotto stress di conseguenza aumenterà i gesti di *auto-contatto* sul viso per alleviare questo leggero fastidio. Piccoli strofinamenti delle mani sulla fronte o sul naso possono essere indicatori di ansia legati alle emozioni che stiamo provando.

Uno studio **dell'Università di Granada** attraverso un macchinario che rileva le zone più calde del corpo ha dimostrato che quando si mente la temperatura corporea tende ad aumentare e in particolare quella del viso in alcuni punti specifici.



Attraverso la termografia del volto si è notato che nei soggetti sottoposti all'esperimento, nel momento in cui mentivano e provavano un disagio, si aveva sempre un aumento significativo della temperatura del naso e dei muscoli interni dell'occhio. La temperatura aumentava anche sulla fronte e in alcune parti del viso intorno alla bocca (le parti in rosso della foto)

Questo studio ha dimostrato senza ombra di dubbio che quando viviamo uno stato di ansia a causa di un disagio o siamo soggetti ad altre emozioni che scatenano un'agitazione interna la temperatura del viso aumenta in maniera sensibile e questo porta a

cercare sollievo attraverso gesti veloci ma chiarissimi di auto contatto.

Naso lungo e gambe corte

Molti di noi sono cresciuti con le favole. Quella che veniva raccontata per indurci a essere dei bravi bambini era quella di Pinocchio, il burattino più famoso del mondo a cui si allungava il naso quando o si accorciavano le gambe ogni volta che diceva una bugia.

Se hai sempre pensato che fosse una cosa senza senso o un'invenzione di Collodi per far spaventare i bambini e non fargli dire le bugie mi dispiace deluderti, perché oggi la scienza ha dimostrato che il naso lungo e le gambe corte di Pinocchio hanno un fondamento di verità.

Il naso è collegato direttamente alla parte del cervello deputata alle emozioni ed è ricco di terminazioni nervose. Quando ci sentiamo a disagio o stiamo mentendo la circolazione aumenta e il naso riceve una grande quantità di sangue. Questo maggiore afflusso, legato alla grande concentrazione di capillari che si trovano proprio sulla punta del nostro naso, lo fa ingrossare e allungare in maniera impercettibile, proprio come accadeva al burattino nel racconto di Collodi.

Allo stesso modo le gambe corte sono legate a un leggero abbassamento del corpo dovuto all'ansia e al disagio che si prova mentre si dice una bugia. Per questo chi mente tende a rimpicciolirsi, sia per proteggersi che per la paura di essere scoperto.

Naturalmente non è solo il naso o la postura che cambiano leggermente, ma esistono altri segnali che possono indicare sia che la persona che hai di fronte sta inventando quello che ti racconta sia che sta effettivamente ricordando la sua esperienza e quindi ti sta dicendo la verità.

Ci sono i movimenti degli occhi (LEM), la velocità con cui si sbattono le palpebre, una sudorazione eccessiva, il cambio di tonalità nella voce, i colpi di tosse e i raschiamenti della gola e in generale tutti i gesti di auto-conforto possono indicare qualcosa che sta agitando il tuo interlocutore.

Sono veramente molti i segnali riconducibili alla menzogna, ma ricorda che nessuno di essi può darti la certezza assoluta cosa agiti o su che cosa ti stia mentendo chi hai di fronte.

Potrebbero esserci altri fattori che stimolano il disagio del tuo interlocutore come la paura di parlare in pubblico, il non ricordare esattamente come siano andate le cose, la soggezione che può provare stando di fronte a te e tutta una serie di buoni motivi che possono metterlo a disagio o farlo sentire in ansia e di conse-

guenza far inviare al suo corpo tutti quei segnali inconsci indicatori del disagio che sta vivendo.

Inoltre ricorda sempre che ogni verità può contenere al suo interno una bugia

Lo so che come affermazione sembra strana: se dici la verità come puoi dire una bugia allo stesso tempo?

E' possibile perché potrei non voler dire proprio tutto quello che è accaduto, potrei vergognarmi di qualcosa che ho fatto o detto e quindi omettere di particolari, potrei perfino aver dimenticato dei dettagli o una parte degli eventi e quindi inventarli senza rendermene conto e in maniera del tutto involontaria.

Il nostro cervello è molto complesso e tende sempre a riempire i vuoti e a fare collegamenti tra le cose, anche quando deve inventare i legami tra due avvenimenti. Il cervello ha sempre bisogno di dare una spiegazione e una continuità a quello che viviamo e per questo riesce sempre anche in maniera fantasiosa a unire i puntini per creare un'immagine logica e coerente. La cosa strabiliante e pericolosa al tempo stesso è che riesce a farlo anche se parte da concetti sbagliati o li collega in una maniera del tutto personale.

Altro elemento molto importante da tenere sempre in considerazione durante un'interazione sono i gesti abitudinari delle persone

con le quali ti stai rapportando.

Esistono una serie di abitudini corporee e gestuali che potrebbero darti la sensazione che chi stai ascoltando e osservando stia mentendo, mentre in realtà sono dei semplici riflessi condizionati o tic nervosi.

Per questo motivo è importante fare un primo screening, una osservazione neutra che ti aiuti a catalogare i gesti abitudinari che quella persona compie quando si relazione con qualcuno.

Per avere informazioni più chiare e reali possibili devi osservare quella persona quando sei **assolutamente certo** che stia dicendo la verità o che non sia sotto stress per qualche motivo. Solo in questo modo potrai capire se esistono delle abitudini paraverbali e non verbali che mette sempre in atto durante la sua comunicazione.

Più conosci e osservi attentamente una persona e più saprai se ha dei modi di dire, degli intercalari, dei tic o delle allergie che potrebbero essere confuse con i segnali di menzogna. A volte la paura, la timidezza, il disagio o semplicemente una dimenticanza possono essere scambiate per bugie se non osservi scrupolosamente la regola degli S.C.I.

Devi sempre crearti una mappa più precisa possibile del tuo interlocutore e delle sue abitudini comunicative a livello non verbale. In questo modo e sempre con un'attenta osservazione, potrai

rilevare qualunque variazione della sua mappa corporea e del suo linguaggio del corpo in maniera da individuare tutte quelle azioni involontarie che potrebbero indicare una possibile bugia o qualche ansia e disagio che sta vivendo in relazione a quello che state dicendo.

Ricorda che scoprire chi mente non è facile e serve molto allenamento, perché tutti nella nostra vita abbiamo mentito. Possiamo aver raccontato bugie sociali o personali, ma a tutti è capitato di mentire e continuiamo a farlo ogni giorno. Per questo in qualche maniera siamo abituati a mentire e spesso continuando a ripetere in maniera costante le stesse menzogne siamo diventati degli ottimi bugiardi anche se a volte non ce ne rendiamo conto.

Per farti un'idea più chiara possibile devi osservare il corpo nel suo insieme e cercare i legami e le connessioni tra i vari gesti ed espressioni. Ricorda sempre che le variabili che entrano in campo durante la comunicazione sono diverse e le cose su cui fare attenzione sono molte: mimica facciale, sguardo, movimenti delle mani e delle braccia, postura, paraverbale, piedi e gambe.

Ricorda anche che un singolo segnale non è una prova certa e che la situazione, le abitudini e l'emotività della persona sono tutti fattori di cui devi tenere conto.

Nel prossimo capitolo analizziamo i principali segnali che esistono nella CNV e che il corpo invia in maniera del tutto involontaria.

Capitolo 6

IL LINGUAGGIO DEL CORPO: MANI E PIEDI

"La mimica rende più vive le nostre parole e conferisce loro più forza. Essa è più delle parole, che possono essere falsate, rivela i pensieri e le intenzioni altrui."

Charles Darwin

Tutti gli stimoli che il nostro corpo riceve partono dal cervello che attraverso una serie di "canali" gestisce tutte le attività fisiche e psichiche.

Potremmo paragonare il cervello a un manager che organizza, comanda ed è presente in ogni decisione che prendiamo. In ogni attimo della nostra vita deve gestire ed elaborare una quantità enorme di stimoli interni ed esterni. Pensa che ogni giorno una persona mediamente ha più di settantamila pensieri, molti dei quali poi si trasformano in azioni.

Se a tutto questo aggiungi che il cervello deve anche elaborare tutte le informazioni che arrivano dall'esterno e deve mantenerci in vita, ci rendiamo conto del lavoro enorme a cui il è sottoposto.

Praticamente tutto quello che accade nella nostra vita è regolato e controllato da quest'organo che pesa in media solo un chilo e mezzo:

- ha il controllo delle funzioni vitali: respirare, circolazione sanguigna, cuore, sonno, fame, digestione e così via
- Riceve, elabora e interpreta tutte le informazioni attraverso i cinque sensi.
- Controlla ogni nostro singolo movimento, anche quello più piccolo e impercettibile.
- E' responsabile delle emozioni e dei comportamenti.
- E' il centro di controllo di ogni nostro pensiero
- Conserva i ricordi ed è fondamentale per l'apprendimento e l'evoluzione personale

Ora se moltiplichiamo tutte queste funzioni che avvengono in maniera automatica per tutti gli stimoli che ogni giorno ricevi, per le volte che mangi, cammini, prendi decisioni, parli e pensi ti renderai conto che il cervello è davvero un gran lavoratore ed è impegnato in maniera costante. Per questo assolutamente normale che quando si trova sotto pressione voglia in qualche modo scaricare la tensione e invii dei segnali inconsci ad alcune parti del nostro corpo.

Per comodità di osservazione divideremo il corpo in due parti distinte: il busto con le mani e le braccia e le gambe con i piedi. Più lontano dal cervello si trova una parte del corpo e più sarà diffici-

le per lui controllarla in maniera cosciente, specialmente quando si trova sotto stress ed è sovraccarico di emozioni.

BRACCIA E MANI

Le mani spesso sono la nostra seconda bocca e in molte occasioni possono sostituire sia le parole che esprimere concetti più complessi.

Conoscerai sicuramente una grande varietà serie di gesti che possono indicare ed esprimere in maniera immediata tutta una serie di pensieri molto più vasti e articolati. La maggior parte di questi gesti possono essere interpretati tranquillamente dal nostro interlocutore senza bisogno di pronunciare nessuna parola.

Ad esempio, il pollice alzato indica che tutto va bene, oppure la mano a cono con tutte le dita unite indica un dubbio o una domanda, così come sfregarsi le mani può indicare soddisfazione o l'universale segnale del dito medio alzato per dirti "gentilmente" di andare a quel paese.



Di gesti con le mani ne esistono tantissimi e quasi sempre sono accompagnati e rafforzati dalle espressioni del viso e dalla postura del corpo.

Anche le braccia possono inviare diversi segnali e la loro posizione può darti delle indicazioni abbastanza precise sullo stato d'animo di chi hai di fronte. Naturalmente il gesto più conosciuto è quello di incrociare le braccia sul petto, ma proprio perché è quello del quale tutti conoscono più o meno il significato è anche quello più semplice da tenere sotto controllo.

Il linguaggio delle mani non è però utilizzato e rivolto solo verso l'esterno per comunicare qualcosa agli altri, ma indica anche le emozioni e i bisogni che stiamo vivendo intimamente. Esistono infatti tutta una serie di gesti definiti di auto-conforto che facciamo con le mani su noi stessi e che servono a tranquillizzarci o a calmare la tensione e l'ansia che stiamo vivendo.

Ad esempio, accarezzarsi il collo o i capelli, sfregarsi una mano su una spalla o una gamba serve a calmare l'emotività e a richiamare in maniera inconscia le carezze che ricevevamo da bambini prima di addormentarci o quando eravamo spaventati o agitati.

Questi gesti sono osservabili molte volte anche nel momento in cui diciamo una bugia o mentiamo su qualcosa, perché ci troviamo a vivere uno stato di tensione, e a volte anche di colpa, che

potrebbe portarci alla ricerca di una forma di conforto automatica.

Inoltre la paura di essere scoperti ci mette ansia e per questo abbiamo bisogno di rassicurazioni e di tranquillizzarci. A questo punto ecco che entrano in gioco tutta una serie di segnali che indicano quel disagio.

Per scaricare la tensione si potrebbe giocherellare in maniera automatica con qualcosa come un anello, un portachiavi, una penna o manipolare qualcosa a volte fino a distruggerla, come a identificarla con il problema che stiamo vivendo o le emozioni che proviamo.

Hai mai osservato qualcuno a tavola che mentre parla attorciglia il tovagliolo o distrugge il tappo di plastica della bottiglia? Magari adesso ti stai rendendo conto che anche tu lo fai spesso. Questi sono chiari segnali di ansia che possono indicare il disagio che vive quella persona riguardo a ciò che ti sta raccontando o di cui state parlando.

Anche nascondere le mani in tasca o incrociare le braccia possono essere segnali indicatori di un disagio e potenzialmente potrebbero essere legati ad una menzogna, ma ricorda sempre che devi tenere conti di tutta una serie di condizioni esterne come il contesto e la situazione in cui avviene la comunicazione (S.C.I). Se ad esempio siete all'aperto e fa freddo le mani in tasca o le

braccia incrociate al petto potrebbero essere solo un modo per riscaldarsi e quindi il gesto è legato al disagio causato dalla bassa temperatura e alla necessità di generare calore e non a te o a ciò che dici. Ricorda sempre che in generale i movimenti delle braccia quando si prova un disagio sono sempre orientati a creare una barriera tra la persona e il mondo esterno e il mondo esterno.

Non sempre è possibile incrociare le braccia quando proviamo un disagio e in alcune situazioni se lo facessimo potremmo sembrare "strani". Per questo il linguaggio del corpo trova altri modi più sottili per mettere una barriera virtuale tra noi e gli altri.

Ad esempio, quando entrano in un locale molte donne possono provare il disagio di avere gli sguardi degli altri su di loro e allora stringono la borsetta sul corpo o portano la mano sulla borsa appoggiata sulla spalla opposta. In questo modo, con le braccia, creano delle barriere virtuali parziali o totali che vanno a diminuire il disagio che provano. Queste barriere servono a proteggerci simbolicamente dall'esterno.

Altre barriere "parziali" che puoi osservare sono: giocare con il cinturino dell'orologio, accarezzarsi con la mano il braccio opposto (disagio unito a gesto di auto-conforto), afferrare con la mano il braccio o il polso opposto, appoggiarsi o nascondersi dietro qualcosa.



Ricorda che il disagio che si prova ci porta a cercare sempre una barriera dietro la quale nasconderci e per farlo possiamo utilizzare indipendentemente parti del corpo o oggetti esterni.

GAMBE E PIEDI

Abbiamo visto che il cervello è il centro di comando di tutto il nostro corpo e che attraverso una serie di segnali e di reti neurali controlla tutti i nostri movimenti. L'impulso per generare ogni singolo gesto e ogni movimento può essere inviato in maniera cosciente o in molti casi in maniera totalmente inconscia.

Ad esempio quando decidi di prendere qualcosa, di sederti, correre o camminare l'impulso che il cervello invia al corpo è totalmente consapevole: voglio prendere quella cosa e quindi allungo la mano e afferro l'oggetto. Voglio correre o camminare e dico al cervello di inviare l'impulso necessario a farlo.

Esistono però tutta una serie di comandi che il cervello invia al corpo in maniera autonoma e che producono una serie di gesti dei quali siamo totalmente incoscienti. Più impari a essere cosciente delle tue emozioni e più riesci a renderti conto dell'impulso che il cervello sta inviando in quel momento e quindi a gestirlo e controllarlo più facilmente.

Alcuni movimenti legati alle braccia e alle mani con un allenamento costante sono più facili da controllare, mentre altri sono molto più difficili e completamente inconsci. I piedi ad esempio essendo i più lontani dai centri nervosi sono quelli dei quali siamo meno consapevoli e sono più difficili da gestire quando siamo a disagio o proviamo un'emozione.

Quando osservi il linguaggio del corpo di qualcuno non concentrarti solo sui movimenti degli arti superiori, ma osserva anche la postura generale del corpo e in particolare delle gambe e dei piedi. Gli arti inferiori, specialmente i piedi, inviano una serie di segnali molto e possono essere degli ottimi indicatori dello stato d'animo che prova il tuo interlocutore.

I piedi funzionano proprio come delle frecce e indicano sempre la direzione verso cui la persona vorrebbe andare

Prova ad osservare qualcuno che parla davanti ad una platea o che si trova in una situazione di ansia e forte stress. Sicuramente invierà una serie di segnali corporei e chiusure, ma se ti concentri

sui piedi ti accorgerai che darà segnali ripetuti di fuga e allontanamento.

Uno dei suoi piedi in maniera continua potrebbe essere rivolto verso l'uscita o la persona che parla alzerà spesso la punta ad indicare che è pronto per andare via. Allo stesso modo quando stiamo mentendo o siamo in ansia per qualcosa, puntiamo uno o entrambi i piedi verso una via di fuga perché è come se ci preparassimo a scappare nel caso in cui fossimo scoperti.

A livello inconscio cerchiamo sempre una via d'uscita da situazioni potenzialmente pericolose o che ci creano ansia e disagio e i piedi si preparano in maniera del tutto automatica a portarci verso la salvezza e ad allontanarci il più velocemente possibile dal pericolo, da quello che ci fa stare male o che può danneggiarci.

Naturalmente tutto avviene in maniera inconscia ed automatica. La maggior parte delle persone non si rende nemmeno conto di quello che il suo corpo ed in particolare i piedi stanno facendo perché come dicevamo prima, gli arti inferiori sono quelli più difficili da gestire essendo i più lontani dal cervello, anche se conosci i meccanismi del linguaggio del corpo.

Quindi osservando i piedi e l'orientamento di tutto il corpo del tuo interlocutore o di qualunque altra persona, puoi aver un segnale molto forte sul suo stato d'animo. Se poi è anche rosso in viso, ha il respiro corto e la voce fioca allora puoi essere ragionevol-

mente certo che si senta in imbarazzo e vorrebbe scappare via da quella situazione. Quando osservi qualcuno fatti sempre queste domande: dove puntano i suoi piedi e le sue gambe. Verso di te o verso una via di fuga? I suoi piedi sono ben piantati a terra oppure la punta è alzata come a voler andare via? Verso cosa è orientato tutto il suo corpo? E' dritto o pende come la torre di Pisa ad indicare che vorrebbe spostarsi ed uscire da quella situazione?

Non sempre però l'orientamento dei piedi indica una via di fuga. A volte i piedi inviano segnali che manifestano un'altra serie di emozioni e stati d'animo. E' sempre la direzione verso la quale si vorrebbe andare, ma la motivazione non è la voglia di sfuggire al dolore quanto il raggiungimento del piacere. Ad esempio, quando si parla con più persone si può intuire osservando la direzione dei piedi e delle gambe dei partecipanti verso quale persona ognuno prova una maggiore disponibilità e apertura.



La posizione dei piedi è importante anche quando osserviamo una persona seduta. Naturalmente bisogna sempre osservare nel complesso tutta la sua postura dopo che i piedi ci hanno dato il primo segnale. In questo modo potrai individuare altri riscontri che possano farti riflettere e rinforzare la prima ipotesi che hai avuto sul suo stato d'animo.

Ad esempio, se i piedi sono ancorati dietro le gambe della sedia, probabilmente vuole andare via, ma si incatena virtualmente al posto per impedirsi di alzare. Un altro segnale di insofferenza che mostra chi è seduto può essere la classica posizione che ricorda gli atleti della corsa pronti a scattare sulla linea dello start con un piede in avanti e l'altro dietro a supporto, come per spingere tutto il corpo.

La postura della foto indica il desiderio dell'uomo di alzarsi e andare via il più in fretta possibile



Osservando una persona in questa posizione noteremo anche altri segnali corporei come le braccia tese sulla sedia pronte a dare uno slancio ulteriore al corpo e il busto dritto e spostato in avanti. Uno dei due piedi potrebbe anche indicare la via di fuga verso la quale la persona vuole dirigersi.

Naturalmente questi segnali possono essere dovuti a diversi fattori e non solo a quello che si sta dicendo. La persona potrebbe essere in ritardo, potrebbe dover correre al bagno o avere voglia di una pausa, potrebbe essersi ricordata di dover fare qualcosa di urgente o potrebbe non avere più voglia di ascoltare chi ha di fronte. Potrebbe stare scomoda o avere troppo caldo o freddo.

Quello che è importante nella comunicazione è comprendere che quella persona non vuole più stare seduta e se ne abbiamo la facoltà cercare di capire il perché, in modo da allentare il suo disagio e magari farla anche alzare o permetterle di andare via.

Ad esempio, se sono un relatore e mi accorgo che la maggior parte dell'aula invia segnali di disagio potrebbe essere il momento di fare una pausa. In questo modo riuscirei a diminuire la tensione dei partecipanti ed eviterei di perdere l'interesse della platea.

Ricorda che tutti i segnali inviati dei piedi e delle gambe sono indicatori di ansia e delle emozioni che chi hai di fronte sta vivendo in quel momento.

Osservando la postura, le gambe e i piedi delle persone puoi riconoscere la direzione che vogliono prendere e che potrebbe essere dettata dall'attrazione o dal desiderio di andare via. Puoi riconoscere il disagio che gli altri provano, anche se con le parole sembrano mostrare interesse.

Il linguaggio del corpo è difficile da nascondere specialmente in chi ne è totalmente inconsapevole

Ci tengo a chiarire ancora una volta che un attento osservatore può comprendere o intuire lo stato emotivo delle persone, ma la causa della voglia di andare via, del disagio e della loro insofferenza è sempre da valutare bene e da prendere con le dovute cautele perché potrebbe essere legata a situazioni personali, alla stanchezza o ad altri motivi diversi da quello che stiamo dicendo o facendo in quel momento.

LA RAGAZZA DEL TRENO

Qualche giorno fa in treno, durante i miei frequenti spostamenti, ho assistito a un incontro casuale tra due persone che si conoscevano. Voglio raccontarti questo incontro e voglio analizzare con te il loro linguaggio del corpo e i segnali inconsci che hanno inviato in una manciata di minuti.

Lei una ragazza sui vent'anni, appena salita sulla carrozza del treno locale, ha incontrato un ragazzo che probabilmente non vedeva da un po' di tempo. Si sono salutati e subito dopo lui ha iniziato a farle domande personali e raccontare di sé.

La ragazza dopo qualche minuto dall'incontro, mentre lui continuava a parlare, ha fatto una serie di gesti che sono stati molto espliciti per chi sa osservare la comunicazione non verbale: un **passo indietro**, si è letteralmente **avvinghiata** ad un tubo di sostegno laterale ed il suo piede destro si è **girato** verso l'ingresso dello scompartimento.

Ricordi gli S.C.I e l'insieme dei gesti? Durante l'interazione ci sono stati tre segnali chiarissimi che hanno indicato il desiderio della ragazza di terminare la comunicazione, ma che per educazione, gentilezza o imbarazzo non ha fatto. Il suo corpo però non ha potuto fare a meno di comunicare tutto il disagio provato.

Osservando la situazione nel complesso i segnali sono chiari per chi sa vedere ed è attento al linguaggio del corpo. Andiamo ad analizzarli in dettaglio:

- il passo indietro per prendere le distanze dalla situazione che crea disagio, da chi parla o da quello che racconta;
- bloccare il corpo per impedirgli di andare via abbracciando il sostegno e utilizzandolo quasi come una difesa. Una barriera

per proteggersi dalla situazione di disagio che sta vivendo, dall'interlocutore o da quello che dice;

- il piede rivolto verso una via di fuga che le dia tranquillità e la porti via da quella situazione

Questi sono tre segnali chiari che possono indicare che la ragazza ha provato un disagio mentre parlava con quel ragazzo.

Naturalmente non bisogna in maniera frettolosa e superficiale giungere alla conclusione che la ragazza non sopportasse la persona che aveva appena incontrato. Sicuramente questa è una delle possibilità, ma dobbiamo tener presente che poteva essere stanca e desiderosa di sedersi dopo una giornata pesante, oppure voleva posare la valigia o quello che il ragazzo diceva la stava semplicemente annoiando visto che non si frequentavano regolarmente.

Le motivazioni come sempre possono essere molte e diverse. La cosa importante se vuoi migliorare la tua comunicazione e generare empatia è comprendere che l'altro sta provando un disagio e agire di conseguenza. Devi fare qualcosa per eliminarlo e mettere l'altro a proprio agio.

Il ragazzo al contrario inviava tutta una serie di segnali che indicavano attrazione e apprezzamento: cercava continuamente un contatto fisico, accorciava la distanza prossemica, le guardava spesso le labbra e sorrideva di continuo.

Inoltre nonostante lei cercasse di chiudere la conversazione, lui continuava a fare domande per trattenerla. Voleva passare più tempo possibile con lei.

Tutto è finito qualche fermata dopo, quando lei lo ha salutato ed è scesa dal treno. Sicuramente la ragazza non conserverà un ricordo piacevole di questo incontro e del ragazzo anche se non riuscirà probabilmente a darsene una spiegazione ragionevole.

Se vuoi riconoscere sempre meglio i segnali del corpo allenati osservando prima te stesso e poi le persone che hai intorno. Se riconosci i segnali che invii quando provi un'emozione positiva o negativa, un disagio o un piacere allora ti sarà molto più facile riconoscerli negli altri.

Ricorda sempre che i segnali del corpo ci danno una serie di indizi che, non mi stancherò mai di ripeterlo, vanno approfonditi attraverso la costante osservazione, la verifica e la ricerca di altri segnali che rafforzino i primi e quando possibile facendo una serie di domande mirate.

Nel prossimo capitolo ti spiegherò una tecnica da mettere in pratica proprio attraverso l'arte di domandare.

LA TECNICA DEL PULSANTE ROSSO

"Nella condizione umana c'è una verità: che tutti gli uomini mentono. La sola variabile è su che cosa mentono."

Gregory House

Nel capitolo precedente abbiamo visto alcuni tra i molti segnali del linguaggio non verbale che potrebbero indicare possibili menzogne o sensazioni di disagio nel tuo interlocutore e più volte ti ho ripetuto l'importanza di capire da cosa nasce questo disagio.

Come puoi però approfondire e cercare di capire se effettivamente la persona ti sta mentendo o se il disagio che prova è legato a te e a quello che stai dicendo?

Esistono varie modalità per andare a fondo e comprendere meglio quello che stai osservando e tutte sono basate sull'osservazione, sulle domande e sulla comunicazione empatica. Queste "strategie" possono aiutarti nella difficile ricerca della verità e tra

le mie preferite ce ne è una in particolare che anche io utilizzo spesso ed è la **tecnica del Pulsante Rosso**.

Questa è una delle mie strategie preferite e può essere utilizzata in molte situazioni nelle quali approfondire la CNV del nostro interlocutore è di fondamentale importanza.

La tecnica del pulsante rosso può essere utilizzata in moltissime situazioni che vanno dalla vendita alla comunicazione, dalla persuasione alla menzogna, dalla relazione di coppia al rapporto con i figli o con i colleghi di lavoro. L'unica cosa che cambia è solo il *Pulsante Rosso* da premere.

Ma che cos'è questo pulsante rosso che devi premere e in cosa consiste questa tecnica? Te lo spiego subito.

Il pulsante rosso rappresenta l'elemento scatenante del disagio che l'altro sta provando. Questo disagio che può essere generato da un bisogno o da una menzogna, da un desiderio o una paura e viene stimolato da una parola, una frase e perfino da un gesto che se ripetuti danno vita a una reazione sempre uguale.

Praticamente il pulsante rosso è lo stimolo che scatena la reazione emotiva del tuo interlocutore e che gli fa inviare dei chiari e ripetuti segnali corporei

Un vecchio proverbio afferma che la lingua batte dove il dente duole e se vuoi veramente capire qual è il dente che duole devi continuare a fare sbattere la lingua proprio in quel punto.

Se durante la comunicazione hai l'impressione di aver individuato un elemento, sia esso un gesto o un atteggiamento, che possa essere riconducibile ad una possibile menzogna o ad una forma di disagio, allora devi fare in modo di ricreare nuovamente la situazione che ha generato quello che hai osservato.

In pratica devi premere il pulsante rosso più e più volte e osservare attentamente quello che accade

Ad esempio, se in una trattativa commerciale, nel momento in cui si parla di tempi di consegna o di prezzo, il fornitore invia uno o più segnali di disagio, quello è l'allarme che deve spingerti a premere più volte il pulsante rosso. Devi tornare sull'argomento che ha evidenziato il comportamento sospetto.

Se in una relazione di coppia ogni volta che parli di tradimento o di qualcuno in particolare il tuo partner invia segnali corporei legati al disagio, allora è il caso di approfondire e premere più volte il pulsante rosso in modo da capire cosa lo disturba e se nasconde qualcosa.

Adesso ti starai chiedendo cosa devi fare e come puoi premere il pulsante rosso senza innervosire o insospettare l'altro. Come

sempre la prima cosa da fare è allenarti e non lasciarti prendere dalla rabbia o dalla fretta di capire.

Per approfondire e premere nella giusta maniera il pulsante rosso devi utilizzare tre strategie precise:

- domande aperte
- domande chiuse
- osservazione

DOMANDE APERTE

Le domande aperte sono quelle che prevedono che l'altro argomenti la sua scelta, la sua motivazione e il suo punto di vista.

Servono a far parlare maggiormente l'interlocutore sull'argomento che ritieni menzognero o che supponi possa creargli ansia. Servono anche a mettere a proprio agio chi hai di fronte e a farlo parlare il più possibile. In questo modo puoi cogliere eventuali contraddizioni o ascoltare concetti ripetuti che possono farti capire a cosa da importanza l'altro.

Ricorda sempre che più il tuo interlocutore si apre e più avrai la possibilità di osservare il suo linguaggio del corpo

Naturalmente dovrai ascoltare con attenzione, in silenzio e senza interrompere. Più spazio lasci alla comunicazione dell'altro più fa-

cile sarà che si contraddica e che si senta sotto pressione se sta mentendo. In questo modo potrebbe inviare una serie di segnali ripetuti e riconducibili alla menzogna.

Le domande che hanno generato segnali di chiusura o di disagio devono essere ripetute più volte utilizzando anche parole e formule diverse in modo da verificare la coerenza delle risposte e la ripetizione dei segnali.

Alcuni esempi di domande aperte sono:

- Mi racconti come è andata oggi la tua giornata?
- Mi parli di come ti senti, cosa provi, cosa desideri?
- Cosa pensi di chi tradisce il proprio partner?
- Come mai hai detto/fatto quella cosa?
- Mi potresti spiegare il perché di quella decisione?

Le domande aperte hanno anche molti altri vantaggi nei rapporti interpersonali: servono a manifestare interesse nei confronti dell'altro, a ottenere più informazioni e incoraggiare il dialogo. Questo tipo di domande aiutano a conoscere i problemi e i disagi dell'altro e aumentano il livello d'intimità.

Allenati a fare domande aperte e stimolare risposte ampie. Se nelle risposte dell'altro noti dei segnali di chiusura continua a premere il pulsante rosso e a chiedere in relazione all'argomento che li ha generati.

DOMANDE CHIUSE

Le domande chiuse, al contrario di quelle aperte, prevedono generalmente come risposta una semplice affermazione che può essere positiva o negativa (sì, no).

Questo tipo di domande permettono a chi parla di non lasciare la libertà all'altro di giustificarsi o trovare una scappatoia a quello che vogliamo sapere, perché non danno modo all'interlocutore di spiegarsi, di essere libero di comunicare le emozioni che prova e non gli permettono di dare una giustificazione alle sue azioni o alle sue parole. Non permettono all'altro di girare intorno alla problema

Spesso possono essere utilizzate per mettere all'angolo il probabile bugiardo e incalzandolo con delle buone domande chiuse, che prevedono un sì o un no, puoi costringerlo a prendere una posizione chiara o che vada in contraddizione con quanto detto prima.

Esempi di domande chiuse:

- Ti è piaciuto quel film?
- Ieri sei andato in pizzeria?
- Sei innamorato di me?

Prima di continuare fai un piccolo esercizio e prova a trasformare le domande chiuse che hai appena letto in domande aperte.

OSSERVARE

Fare domande e imparare a passare da quelle aperte a quelle chiuse è un'arte che si può imparare e migliorare con un allenamento costante.

Quando vuoi conoscere qualcuno, le sue passioni e i suoi valori devi lasciarlo parlare il più possibile e quindi utilizzerai le domande aperte, mentre quando vuoi che prenda un posizione chiara ti sposterai su quelle chiuse. Ricorda sempre che per ottenere dei buoni risultati devi avere ben chiaro l'obiettivo che vuoi raggiungere quando inizi a parlare con l'altro.

Naturalmente le domande non servono a molto se poi non impari a osservare le reazioni dell'altro. Se non impari a cogliere tutti i piccoli e grandi segnali che il corpo invia quando l'altro è sottoposto allo stress comunicativo. Per capire chi hai di fronte devi allenarti ad ascoltare tutto quello che comunica e non solo con le parole.

Ricorda sempre che non si ascolta solo con le orecchie, ma si ascolta anche e soprattutto con gli occhi. Se durante le risposte alle tue domande ti accorgi che l'altro invia dei ripetuti segnali di nervosismo e che questi aumentano con il passare del tempo, puoi iniziare ad avere un ragionevole sospetto che quello che ti sta dicendo chi hai di fronte non sia proprio la verità o che quell'argomento crea in lui qualche tipo di disagio.

Tutto questo, non mi stancherò mai di ripeterlo, deve essere fatto con molta attenzione e sempre con il beneficio del dubbio. I fattori che regolano la nostra CNV possono essere diversi e vengono scatenati da molteplici situazioni ed emozioni che possono anche essere totalmente slegate dalla situazione che stiamo vivendo.

Attraverso un'attenta osservazione e un ascolto attivo puoi cogliere tutti quelli atteggiamenti che possono portarti a pensare che la persona che hai di fronte non ti stia dicendo proprio tutto e, in questo modo, hai la possibilità di verificare ulteriormente le tue sensazioni ed impressioni, mettendo in atto strategie che ti permettano di scoprire la verità e cancellare i dubbi ai quali spesso non riesci a dare una spiegazione

Nella prossima pagina trovi un veloce riepilogo di quello che abbiamo detto.

Ecco un breve riassunto di quello che abbiamo detto riguardo le domande.

Per stimolare reazioni che ti permettano di capire meglio chi hai di fronte devi fare domande.

Le domande possono essere di due tipi: **aperte e chiuse**.

Le domande aperte ti servono per far aprire l'altro e spingerlo a parlare di sé, dei suoi valori, delle sue passioni e di tutto quello che ritieni importante approfondire. Possono indurre l'altro in contraddizione e farti capire che sta mentendo.

Le domanda chiuse invece sono utili quando vuoi che l'altro prenda una posizione chiara e definita. Lo metti in un angolo e lo costringi a essere chiaro.

Tutto questo deve essere sempre supportato da un buon ascolto e da un'attenta osservazione. Naturalmente all'inizio dovrai concentrarti molto, ma con il tempo ti accorgerai che tutto questo diventerà una fantastica abitudine che ti permetterà di migliorare in maniera esponenziale la tua comprensione del linguaggio del corpo.

A ME GLI OCCHI: LO SGUARDO

"Possiamo avere tutti i mezzi di comunicazione del mondo, ma niente, assolutamente niente, sostituisce lo sguardo dell'essere umano."

Paulo Coelho

"Gli occhi sono lo specchio dell'anima e uno sguardo a volte vale più di mille parole", ma la mia frase preferita è sempre: la lingua può **nascondere la verità**, ma gli occhi mai!

Avrai sentito probabilmente anche tu queste e altre frasi che parlano di occhi che sostituiscono le parole, di sguardi che ti parlano e che ti emozionano o che ti lasciano di sasso e ti paralizzano.

Sarà capitato a molti di noi quando eravamo ragazzini di essere fulminati da uno sguardo dei nostri genitori che senza pronunciare una sola parola ci hanno comunicato un insieme di messaggi non verbali che noi abbiamo recepito in maniera esatta e abbiamo smesso immediatamente di fare quello che stavano facendo.

Gli **occhi** sono una parte molto importante nella comunicazione non verbale. Possono comunicare emozioni, sensazioni, possono essere indicatori di sfida, di paura e anche di menzogna. Gli innamorati si parlano con gli occhi, gli amici si capiscono con uno sguardo, i genitori ammoniscono i figli solo guardandoli. Lo sguardo può essere indagatore, complice, curioso.

Pensa a quando parli con qualcuno e questa persona distoglie spesso lo sguardo, che sensazioni hai? O quando chi ti parla ha lo sguardo basso e sfuggente cosa pensi? E se invece ti guarda fisso negli occhi?

Uno studio del 2003 del Dartmouth College ha analizzato la relazione tra sguardo e cervello ed ha evidenziato come la nostra materia grigia elabori e viva le sensazioni in maniera diversa a seconda di dove il nostro interlocutore orienta il suo sguardo. (puoi leggerne un estratto sul sito [Le Scienze](#))

E' stato dimostrato in maniera scientifica che l'**amigdala**, la ghiandola che nel nostro cervello gestisce le emozioni e in particolare la paura, interpreta i segnali che gli altri ci mandano in maniera completamente diversa a seconda di dove il loro sguardo è orientato.

Le emozioni che proviamo sono d'intensità maggiore se la persona rivolge lo sguardo verso di noi

Praticamente se una persona arrabbiata o che percepiamo come aggressiva rivolge lo sguardo verso di noi ci sentiamo più minacciati rispetto a quando guarda in una direzione diversa.

Questo studio dimostra in maniera chiara l'importanza degli occhi nella comunicazione non verbale e l'impatto dello sguardo nelle relazioni e nell'intensità delle emozioni.

Fare attenzione allo sguardo può farti capire molte cose sui rapporti che intercorrono tra le persone o darti dei segnali su cosa pensa chi hai di fronte.

Ad esempio, se ti accorgi che in un gruppo di persone quando fai una richiesta o bisogna prendere una decisione molti guardano verso la stessa persona, probabilmente si tratta del loro capo, di chi ha potere decisionale o è riconosciuto come leader.

Se mentre stai rimproverando i tuoi figli per aver commesso qualcosa di sbagliato, ti accorgi che di sfuggita uno dei due guarda l'altro in maniera arrabbiata o minacciosa, probabilmente è lui il colpevole del disastro (chi viene guardato e non chi guarda)

Abbassare spesso lo sguardo durante una conversazione può essere sintomo di vergogna o di colpa. Uno sguardo fisso può essere inteso come minaccioso, mentre degli sguardi veloci e ripetuti sono un chiaro messaggio di seduzione e un invito ad avvicinarsi.

Quando si parla in pubblico o a un gruppo di persone si tenderà a guardare quella con cui abbiamo più affinità o quelle che ci danno maggiore sicurezza e che comunicano la loro approvazione continuando a dire di "sì" con il movimento della testa. Se non te ne rendi conto correrai il rischio di escludere gli altri dalla conversazione o farli sentire poco importanti. Potresti perfino trasmettere sensazioni di superiorità, distacco o falsità.

Naturalmente i bugiardi sanno bene che non guardare negli occhi può essere interpretato come sintomo di menzogna e per questo motivo molti mentitori professionisti guardano molto più negli occhi le persone. Lo fanno proprio per dare l'impressione di essere sinceri e trasmettere sensazioni di fiducia e credibilità.

Ricorda sempre che durante una conversazione con più persone è buona norma guardare tutti i partecipanti in modo da non escludere nessuno e stimolare emozioni positive.

I LEM (Lateral Eye Movement): i movimenti degli occhi

Gli occhi accompagnano tutti i nostri pensieri ed è quasi impossibile parlare senza muoverli, ma perché accade questo?

Gli studi sul cervello stanno ottenendo risultati sempre più sorprendenti e recentemente una ricerca condotta dagli scienziati della Georgetown University Medical Center e pubblicata sul

'Journal of Neuroscience' ha dimostrato in maniera inconfutabile che il nostro cervello conserva le informazioni sotto forma di immagini e utilizza parti diverse per memorizzare parole che hanno un senso nella realtà da quelle che non hanno nessun senso.

Se leggi la parola "cane" la tua mente visualizza sicuramente l'immagine di questo animale. Può essere un cucciolo, un cane di piccola taglia così come un cane enorme. Può essere il tuo, quello di un tuo amico o semplicemente un cane che hai visto in un film, per strada o in una foto, ma il tuo cervello non può fare a meno di visualizzare l'immagine di un cane. Anche adesso che hai appena finito di leggere l'elenco di tutti questi tipi di cane ne avrai visualizzati almeno due in particolare.

Questo meccanismo di visualizzazione è automatico e influisce anche sul movimento degli occhi che si muovono in direzioni diverse a secondo se il nostro pensiero va verso dei ricordi vissuti realmente o verso situazioni e cose inventate. Allo stesso modo gli occhi andranno in una specifica direzione anche in base al ricordo di una sensazione che abbiamo vissuto realmente, che stiamo provando o immaginando.

Allenarsi a riconoscere i movimenti laterali degli occhi (LEM) può aiutarti a formulare ipotesi migliori sui discorsi degli altri e avere una quantità maggiore d'indizi per valutare ciò che ti sta dicendo il tuo interlocutore.

Mentre ti parla, osservando la direzione del suo sguardo e il suo linguaggio del corpo puoi capire se sia il caso di approfondire certe affermazioni o se quello che ti sta raccontando può nascondere una menzogna.

Per verificare quello che ti sto dicendo puoi fare un piccolo esperimento: chiedi a qualcuno di pensare al modo in cui è arredata la sua camera o il suo ufficio e descrivertelo in dettaglio. Oppure chiedigli di ricordare e raccontarti le sue ultime vacanze. Chiedigli quale sia l'ultima cosa che ha cucinato e come lo ha fatto o fatti raccontare cosa ha mangiato a pranzo o che pietanze aveva nel piatto e mentre ti risponde osserva i suoi occhi. Vedrai subito come si muovono alla ricerca d'informazioni.

Imparare a osservare i movimenti degli occhi è una delle abilità più difficili da mettere in atto quando si parla di linguaggio del corpo. I LEM sono sempre molto rapidi e devono essere interpretati nella giusta maniera. Inoltre cambiano in maniera speculare se si è mancini.

Per acquisire una buona padronanza e riconoscerli bisogna fare molta pratica in modo da farla diventare un'abitudine, altrimenti il rischio che si corre è quello di concentrarsi troppo sullo sguardo e perdere tutto il resto della comunicazione non verbale e anche buona parte del verbale.

Insieme a questo libro hai ricevuto un bonus speciale nel quale ti spiego proprio il funzionamento dei LEM. Imparare a osservare i movimenti degli occhi richiede davvero tanto allenamento e soprattutto tempo per fare in modo che l'osservazione diventi automatica.

Se vuoi imparare a osservare i LEM inizia allenandoti con persone che conosci molto bene e soprattutto fallo durante conversazioni informali che non prevedono grande attenzione. In questo modo potrai iniziare a fare pratica e concentrarti esclusivamente sui movimenti oculari. Un buon metodo di allenamento è anche quello di osservare i movimenti degli occhi di altre persone mentre parlano tra di loro.

Anche per gli occhi vale la regola d'oro della comunicazione non verbale:

- non interpretare come certezza un singolo gesto;
- cerca altre prove e conferme delle tue sensazioni;
- osserva la gestualità nel suo insieme;
- verifica con attenzione la coerenza delle parole con i gesti.

Non dare mai nulla per scontato, formula delle ipotesi e poi cerca altre conferme come un novello Sherlock Holmes.

Ricorda sempre che lo sguardo di una persona dice molto più delle sue parole. Impara a riconoscere i segnali nel loro insieme,

non avere fretta, abituati a leggere i significati nascosti del linguaggio del corpo e a riconoscere le variazioni della voce, l'intensità e la frequenza dei gesti indicatori e i messaggi inconsci che gli alti inviano.

Quando ci riuscirai, potrai dire di aver imparato un codice comunicativo universale e la tua comunicazione assumerà una potenza emozionale enorme.

MENTIRE DA PERFETTI BUGIARDI

"Sono poche le ragioni per dire la verità. Mentre quelle per mentire sono infinite."

Carlos Ruiz Zafón

Fino ad ora abbiamo visto come interpretare i vari messaggi che il corpo invia in maniera inconscia durante ogni comunicazione. Abbiamo anche analizzato diversi meccanismi della *CNV* e scoperto molti dei segnali che il nostro interlocutore invia e che possono essere indicatori di menzogna, ma cosa accade se a **mentire siamo noi**? Che cosa dobbiamo fare, come dovremmo comportarci e quali gesti bisogna limitare per celare le nostre intenzioni e mascherare le bugie che diciamo?

Se utilizzi spesso frasi come *"sono un pessimo bugiardo"* o *"non posso mentire che subito mi scoprono"*, se tua suocera, il tuo capo, i tuoi amici si accorgono immediatamente che stai raccontando una frottola, allora questo è il capitolo che fa per te.

Sia chiaro, con questo capitolo non intendo assolutamente affermare che sia giusto mentire o giustificare in alcun modo chi mente, specialmente quando le bugie sono utilizzate per ingannare, truffare o fare del male agli altri. Semplicemente credo nella libertà delle persone di scegliere come comportarsi e, a volte, imparare a dire in maniera credibile qualche piccola bugia può aiutarti in certe situazioni, senza per questo danneggiare nessuno o fare del male agli altri.

Lo so che questo discorso può sembrarti assurdo perché sei offuscato e condizionato da molte convinzioni sbagliate, ma sfido chiunque ad affermare di non aver mai mentito anche solo per proteggersi o salvarsi da situazioni "scomode".

In un capitolo precedente ti ho parlato di come le bugie sociali spesso vengano dette e possano servirti come via di fuga da qualche situazione imbarazzante o per non rovinare un rapporto a cui tieni e allora perché non imparare a farlo nel miglior modo possibile?

La conoscenza in quanto tale non è mai qualcosa di dannoso. Nella vita essere persone curiose e conoscere più cose possibili ti aiuta a valutare, decidere e scegliere come comportarti in maniera molto più consapevole. Solo se hai una grande conoscenza di te stesso e dei meccanismi inconsci che regolano la comunicazione interpersonale potrai sviluppare più velocemente empatia verso gli altri e verso te stesso.

**E' l'uso che si fa della conoscenza ad essere discutibile.
Può essere utilizzata per ingannare e fare del male agli altri o per migliorare la nostra vita e quella degli altri**

Fatta questa doverosa premessa, passiamo agli atteggiamenti da evitare e a quelli da mettere in atto per fare in modo che la tua bugia diventi molto più credibile e non susciti sospetti nell'altro.

Naturalmente quello che leggerai funziona anche per gestire il disagio o qualunque altra emozione che vuoi nascondere agli altri perché sempre di una bugia si tratta.

Tutti mentiamo, ma mentire bene è un'arte e per padroneggiarla c'è bisogno di conoscenza e tanto allenamento, ma la prima strategia da mettere in campo per affinare questa abilità e l'auto-osservazione.

Il corpo manda moltissimi messaggi inconsci, per questo la prima cosa da fare è capire ed essere consapevole di quali sono i segnali che tu invii agli altri. Devi comprendere come ti comporti quando sei sotto pressione o stai mentendo: ti sudano le mani, diventi rosso in viso, le parole faticano ad uscire, il tuo tono di voce cambia, che postura assumi, dove guardi e quali sono i segnali che evidenziano il tuo stato di ansia e agitazione? Solo osservandoti potrai capire come controllarli o almeno limitarli.

Alcuni di questi gesti sono molto complessi da eliminare, altri addirittura impossibili (come il rossore del viso), ma acquisendo maggior sicurezza si può lavorare su tutte queste variabili e ridurre i segnali al minimo.

Sicuramente la cosa più importante da comprendere è quella di imparare a sincronizzare bene il tuo verbale, le parole che dici, con il tuo linguaggio del corpo. Se sei troppo concentrato su quello che devi dire o stai inventando al momento una scusa o una bugia allora sarà molto più difficile riuscire a gestire efficacemente la tua *CNV*. Se vuoi dire una bugia ed essere il più credibile possibile devi allenarti e ripetere più volte il discorso che dovrai fare in modo da renderlo quanto più automatico possibile. Visualizza nella tua testa te stesso che racconti quella cosa proprio come se stessi guardando un film. Visualizza con estrema chiarezza la situazione in cui ti trovi, il luogo, i volti degli altri e tutto quello che dovrai fare o dire. Ricorda che la mente ragiona sempre per immagini.

Per diventare dei bravi bugiardi è importante sapere che il cervello, nonostante la sua perfezione, non distingue le cose accadute realmente da quelle inventate. Per farti comprendere al meglio questo meccanismo vorrei che tu facessi un piccolo esercizio di visualizzazione. Rilassati e mentre leggi osserva le immagini che si creano nella tua mente e viaggia indietro nel tempo.

Sei pronto? Fai questo esercizio con molta calma e visualizza nel-

la tua mente lo scenario che leggerai. Fermati con la lettura e non andare avanti se prima non hai visto le immagini prendere forma. Concentrati e partiamo!

Ripensa a quando andavi a scuola. Sei seduto al tuo posto e stai osservando la classe. Guarda il tuo compagno che è seduto accanto a te. Hai le braccia appoggiate sul banco e con le mani senti quanto è liscia la formica che lo riveste. Adesso guarda la tua insegnante. Ascolta la sua voce. Sta parlando e ti chiama mentre scorre il registro di classe. Ha appena pronunciato a voce alta il tuo nome perché ti vuole interrogare. Ti alzi e mentre guardi i compagni di classe ti avvi lentamente verso la lavagna. Ti fermi. Sei immobile davanti a quelle lavagne che si usavano una volta a scuola, quelle sulle quali si scrive con il gessetto. Guardala è lì davanti a te. Ora ti avvicini, appoggi le dita e poi fai scorrere le tue unghie sulla lavagna. Le trascini forte verso il basso. Ascolta lo stridore che fanno, quel fischio fastidioso, senti che si stanno rompendo, ma tu continui a strisciarle sulla superficie.

Bene, se hai fatto bene l'esercizio e visualizzato tutto in una maniera reale, avrai avuto un brivido lungo la schiena e magari ti sarai anche afferrato la mano. Avrai provato un fastidio più o meno intenso. Potresti anche aver stretto le spalle e espresso disagio con il volto. Ma come è possibile che tu abbia provato queste sensazioni? Questa cosa non è mai accaduta! Non ti sei realmente avvicinato alla lavagna e non ci hai strisciato sopra le tue

unghie fino a spezzarle (ecco di nuovo il disagio) e allora come mai hai provato quel brivido lungo la schiena?

Tutto questo accade proprio perché il cervello non fa differenza e non distingue tra le cose accadute realmente e i fatti solo immaginati. Praticamente ci fa provare le stesse identiche emozioni di quello che stiamo solo immaginando proprio come se lo stessimo vivendo realmente. L'unica regola è che l'esperienza immaginata deve essere vissuta coinvolgendo tutti i sensi.

Se riuscisse a fare una distinzione netta tra le due situazioni non dovremmo commuoverci o avere paura guardando un film. Siamo seduti sul nostro divano o sulla poltrona di un cinema e sappiamo benissimo che è tutta finzione, eppure proviamo sentimenti ed emozioni proprio come se fosse tutto vero e lo stessimo vivendo nella vita reale.

Quindi se visualizzi nella maniera più precisa e vera possibile gli eventi della storia che vuoi raccontare, se impari a creare un'immagine chiara di quello che vivrai e dirai, magari completa di suoni e odori, con tutti i colori e le sensazioni provate, il cervello invierà meno segnali di disagio quando la vivrà realmente perché riterrà, almeno in parte, quei fatti già accaduti e per questo proverà un'emotività meno intensa.

Se guardi un film più volte proverai sempre meno emozioni perché in qualche modo sei già preparato a quello che accadrà. La

stessa cosa avviene nella realtà se continui a rivivere la stessa esperienza più volte finirai per abituarti anche emotivamente. Per questo molte persone continuano a rimanere in situazioni di dolore: lo fanno perché ormai sono abituate.

La stessa cosa accade per le "bugie" e se continui a ripeterle in continuazione a te stesso e a gli altri potrebbe accadere che finirai per crederci perfino tu. Una delle bugie che la maggior parte delle persone si racconta è quella di continuare a ripetersi di non essere in grado di fare qualcosa o di cambiare la propria vita.

Queste persone lo fanno perché non hanno il coraggio di assumersi la responsabilità del cambiamento. Tutte queste scuse e le giustificazioni che inventano per non agire finiscono per diventare nella loro mente una verità assoluta e non la mettono più in dubbio. Questo è uno dei molti casi in cui mentiamo a noi stessi e creiamo una realtà che esiste solo nella nostra mente, ma che spesso non ha nessun riscontro concreto nella vita.

Altra abilità da affinare per non trasmettere sensazioni negative al tuo interlocutore è quella di lavorare sul modo di rispondere alle domande che possono farti e che possono provocarti imbarazzo o ansia.

Ad esempio, la fretta di rispondere o continuare a giustificarti può essere interpretata da chi ti ascolta come un segnale di menzogna. Questo comportamento è dato proprio dal bisogno di scari-

care il più velocemente possibile l'ansia, la tensione e il disagio che stai provando. Prenditi sempre qualche secondo per riflettere e dare l'impressione di pensare prima di replicare. Certe cose vanno ricordate e se si risponde troppo in fretta, potresti indurre l'altro a sospettare che le tue risposte siano state preparate a tavolino.

Controlla anche il tuo corpo e la tua postura. Non essere troppo rigido, respira regolarmente ed evita troppi intercalari e parole ripetute come: credimi, sono sincero, non ti mentirei mai, ti dico la verità. Se si esagera nell'utilizzo di parole "rassicuranti", l'altro potrebbe percepirle come una forma di manipolazione inconscia e alla fine dubitare di quello che stai dicendo.

Per non inviare segnali d'ansia o rigidità, mentre il tuo interlocutore parla puoi anche piegare leggermente la testa verso destra o sinistra poiché questo è un messaggio che l'altro recepisce come interesse, ascolto e disponibilità e che aumenta in maniera inconscia la fiducia.

Una tecnica avanzata per dare ancora più veridicità a quello che stai dicendo consiste nel creare ad arte piccoli errori e dimenticanze. Essere incerti su dettagli trascurabili dà molta più credibilità alla tua storia perché nessuno quando racconta una cosa ricorda tutto in maniera precisa o è sempre perfetto nell'esposizione. In ogni racconto ci sono sempre tutta una serie di piccole cose che possono sfuggire e dettagli che abbiamo dimenticato.

Naturalmente sui fatti principali o essenziali alla buona riuscita del nostro "racconto" bisogna essere coerenti e trasmettere sicurezza.

Ricorda sempre che la CNV è inconscia e la maggior parte delle persone non si rende conto né dei messaggi che invia né di quelli che riceve.

Le parole trasmettono concetti mentre il linguaggio del corpo trasmette sensazioni. Se vuoi essere credibile non basta organizzare un discorso perfetto, ma devi imparare a trasmettere le giuste sensazioni

Devi essere credibile non solo con le parole, ma anche è soprattutto con il linguaggio corporeo. Quasi sempre è molto più importante il modo in cui dice le cose rispetto a quello che stai dicendo.

Naturalmente queste "tecniche" possono servire anche per capire meglio i segnali che invia chi mente. Se vuoi essere un bravo indagatore delle menzogne devi conoscere tutte le armi che utilizzano i bugiardi di professione.

Se vuoi batterli devi prima conoscerli, capire come agiscono e le armi che utilizzano.

Il linguaggio del corpo e la CNV è un'arma potentissima, scegliere come utilizzarla dipende solo da te e dai tuoi valori.

LA PRIMA IMPRESSIONE

"Non avrai mai una seconda opportunità per lasciare una buona prima impressione."

P. Mc Kenna

Un vecchio detto popolare afferma che l'abito non fa il monaco, ma a me piace aggiungere che però sicuramente **aiuta ad entrare nel monastero.**

Spesso ascolto persone affermare con estrema convinzione che l'aspetto esteriore o l'abbigliamento siano solo elementi superficiali che non possono rispecchiare o indicare esattamente quello che in realtà siamo. Alcune di queste affermazioni mi trovano in linea generale anche abbastanza concorde, ma non è sempre così ed è importante che tu te renda conto in modo da scegliere in ogni situazione e in maniera consapevole cosa vuoi comunicare agli altri.

Sai in quanto tempo ti fai un'idea di chi hai di fronte e che incontri per la prima volta? Un decimo di secondo! Praticamente batti

le ciglia e hai già costruito nella tua mente un'idea basata sulla prima impressione che quella persona ti ha trasmesso e che probabilmente non metterai più in dubbio.

Ma questa prima impressione che tutti abbiamo è giusta o sbagliata? La nostra mente costruisce un giudizio equo e corretto, oppure ci trascina in ragionamenti che ci fanno cadere in errori clamorosi?

Quando parlo di prime impressioni ascolto spesso persone che affermano di non sbagliare mai e che devono sempre fidarsi di quello che in molti chiamano "istinto", quindi facciamo chiarezza.

La mente crea una prima impressione degli altri sulla base di ragionamenti inconsci basati sulle esperienze e convinzioni che abbiamo accumulato nel corso della nostra vita. Queste esperienze sono create sia da tutto quello che hai vissuto e interpretato personalmente, ma anche dal luogo in cui sei nato, dall'ambiente in cui sei cresciuto, da quello che hai ascoltato da familiari e amici e da tutta una serie di fattori che vanno dalla società alla religione e che ti hanno condizionato, ma dei quali non sei assolutamente consapevole.

Il problema è che la prima impressione è sempre soggettiva e una volta che hai programmato il tuo pensiero a vedere quella persona in un determinato modo, le avrai attaccato addosso un'etichetta che difficilmente riuscirai a modificare. Questo accade perché il cervello concentra sempre tutta la sua attenzione

sulle prove che rafforzano quello in cui credi e non importa se queste prove non saranno vere o saranno costruite solo su altre interpretazioni e supposizioni. Questo meccanismo di ricerca delle prove per rafforzare quello che è importante per noi o in cui crediamo si chiama "attenzione selettiva" e porta all'attenzione cosciente solo quello che è utile per darci sempre ragione. Il cervello farà sempre di tutto per darti le prove di quello che pensi o in cui credi e non importa se questa cosa ti sia utile o ti danneggi. Al cervello non sempre importa la verità, ma vuole solo compiacerti.

Adesso per il nostro obiettivo e ai fini di una buona comunicazione non è importante capire se la prima impressione sia giusta o sbagliata, ma ti basta sapere che esiste e che tutti la mettiamo in pratica.

Tutti abbiamo una prima impressione degli altri e gli altri ce l'hanno di noi

Se entrassi nello studio di un chirurgo per un consulto su un'importante operazione che dovrai fare e invece di trovare il classico medico in camice bianco, trovassi un uomo con i capelli lunghi, la barba incolta, magari con dei pantaloni usurati e una camicia sgualcita, cosa penseresti? Se fossi il responsabile del personale di una grande azienda finanziaria o di una banca come valuteresti una persona che si presenta al colloquio di lavoro in pantaloncini

e ciabatte? Oppure daresti dei soldi a un promotore finanziario che gira con le scarpe bucate e i vestiti laceri?

Ti fideresti di queste persone o ti lasceresti condizionare dalla prima impressione?

Io credo proprio che non ti fideresti di molti di loro. Anche l'abbigliamento è una forma di comunicazione non verbale e invia messaggi inconsci agli altri su chi siamo e sul nostro modo di vivere e vedere il mondo. Puoi continuare a dire che l'abito non fa il monaco, ma non puoi impedire di essere giudicato e giudicare gli altri sulla base del aspetto esteriore almeno in un primo contatto. Questo contatto però potrebbe condizionare tutto il rapporto futuro.

Naturalmente la cosa sarebbe diversa se tutte le persone degli esempi godessero di una fama riconosciuta, se avessero un nome famoso o fossero dei luminari o dei geni di cui tutti apprezzano le doti e le capacità. In quel caso potresti dire che sono "eccentrici", ma forse un piccolo dubbio in testa ti nascerebbe lo stesso.

La prima impressione, giusta o sbagliata che sia, non si può eliminare e comunica sempre qualcosa. Fa parte a pieno titolo della CNV e nella maggior parte delle persone agisce in maniera completamente inconscia. Ricorda che a nessuno piace cambiare idea e a nessuno piace accorgersi o ammettere di aver sbagliato a giudicare gli altri. Se qualcuno si fa un'idea di te, il suo cervello

andrà alla ricerca e si concentrerà su tutti quegli atteggiamenti, parole, e sensazioni che tenderanno a rafforzare quell'idea. La sua mente noterà prevalentemente e, a volte esclusivamente, solo le cose che ritiene congruenti con il concetto che si è fatto di te e tu farai lo stesso con gli altri. Se hai stima o ti fidi di una persona, sarai più portato a giustificare un suo comportamento "strano" o diverso dal solito, mentre al contrario se non hai fiducia o hai un concetto negativo di qualcuno, tutto quello che farà sarà probabilmente interpretato con sospetto e andrà a rafforzare il pensiero negativo.

La spiegazione di questo comportamento inconscio nasce da alcuni processi cognitivi e uno dei più importanti da conoscere è **l'effetto primacy**.

Praticamente l'ordine temporale con cui si ricevono le informazioni influenza la percezione e la valutazione dell'altro e di tutto quello che accadrà dopo. Siamo portati a credere in maniera automatica che le prime informazioni che apprendiamo siano assolutamente vere. Per questo se nella fase iniziale di un incontro il nostro interlocutore ci appare una persona brillante ed estroversa, interpreteremo tutte le successive caratteristiche in modo da confermare questa prima valutazione. In seguito anche se ci saranno informazioni che andranno in contrasto con lo schema iniziale o non verranno prese in considerazione o verranno giustificate in modo da apparire accettabili. Quindi se la prima impressione è positiva, leggeremo tutti gli altri comportamenti e azioni in

modo positivo, mentre se è negativa tutto quello che l'altro farà o dirà sarà tendenzialmente interpretato in maniera negativa.

Tutte le volte che l'abito fa il monaco

Se una persona è "attraente" agli occhi degli altri e ottiene una buona credibilità attraverso il suo modo di vestire o il modo in cui parla, ha più possibilità che le sue richieste siano accettate o che le sue parole siano ritenute vere. Praticamente più gli altri ci appaiono attendibili sulla base della prima impressione e maggiori saranno le loro possibilità di influenzare i nostri comportamenti e le nostre decisioni.

Il meccanismo della credibilità e della prima impressione è molto utilizzato in pubblicità. Ad esempio quando i media ci passano messaggi o ci propongono prodotti legati al benessere e alla salute mostrano spesso uomini e donne vestiti con camici bianchi o ambientano le pubblicità in ambienti medici. In questa maniera danno una maggiore referenza e importanza al prodotto e condizionano le nostre scelte sulla base della credenza che i prodotti sponsorizzati da medici siano migliori di altri.

Di esperimenti che riguardano l'abbigliamento e di come il modo di vestire degli altri ci condizioni ne sono stati condotti parecchi. Negli anni '50 una ricerca analizzò il comportamento delle persone ferme a un semaforo pedonale rosso. L'esperimento consisteva nel far attraversare la strada da personaggi vestiti in maniera

diversa quando il semaforo pedonale era rosso e vedere le reazioni delle persone in coda. In pratica gli individui ben vestiti o che indossavano divise militari erano maggiormente imitati nel comportamento trasgressivo e pericoloso rispetto a coloro che vestivano più modestamente. Questo esperimento è raccontato in ogni dettaglio nel bellissimo libro di Robert Cialdini sui condizionamenti "Le armi della persuasione ". Ti consiglio davvero di leggerlo (se vuoi acquistarlo [clicca qui](#))

Un'altra ricerca interessante sul condizionamento "estetico" è stata condotta dagli psicologi del Laboratorio delle Tecniche di influenza di Vannes. L'esperimento consisteva in questo: un ricercatore fingeva di rubare in un negozio e durante il furto faceva in modo che gli altri clienti lo vedessero chiaramente infilarsi in tasca un cd musicale. L'esperimento venne ripetuto due volte con abbigliamento diversi: durante la prima prova l'uomo era vestito in jeans e scarpe da tennis, mentre nella seconda indossava un abito elegante con giacca e cravatta. Il risultato è sorprendente! Il 35% dei clienti segnalava il furto quando il ricercatore era vestito in jeans e maglietta mentre quando indossava il completo elegante solo un esiguo 11% denunciava l'accaduto.

Questo è accaduto perché a causa dei condizionamenti che abbiamo è difficile pensare che un uomo elegante e in giacca e cravatta sia un ladro di cd da pochi euro. Le ignare persone coinvolte nell'esperimento sono rimaste vittime inconsapevoli dei propri stereotipi mentali: abbigliamento curato è uguale a una persona

perbene e probabilmente hanno pensato che l'uomo prima di uscire pagasse il cd o che si fosse distratto e per questo non lo hanno denunciato.

Le persone in generale, ma in particolare quelle che vogliono ingannarci, scelgono il proprio abbigliamento con l'intento di condizionare le impressioni e i giudizi degli altri. Il modo di vestire può essere utilizzato per attuare diverse tattiche sociali o indurre chi ci ascolta a credere più facilmente in quello che diciamo. Si può indossare un certo vestito per mostrare caratteristiche personali specifiche o positive, per risultare più attraenti, per farci identificare come parte di un gruppo o di una determinata categoria di persone. Al contrario si può scegliere di rendersi anonimi e scomparire alla vista semplicemente uniformandosi al vestire degli altri in modo da evitare di mettersi in mostra e attirare l'attenzione su di noi.

La prima impressione condiziona le decisioni delle persone e tutti siamo influenzati da pregiudizi e convinzioni che non è possibile eliminare, ma che bisogna imparare a gestire nella giusta maniera. Devi essere consapevole che tutto quello che osservi durante la prima impressione deve essere poi verificato e preso sempre con estrema cautela. La prima impressione non è la verità assoluta.

Quando incontri per la prima volta qualcuno verrai giudicato immediatamente per la tua comunicazione non verbale e per questo

il **“come”** sarà molto più importante del **“cosa”**. In pratica, il modo in cui ti presenti, il tuo modo di parlare, i tuoi gesti, la forza con cui stringi la mano, perfino il profumo che porti e tutti segnali non verbali che trasmetti all'altro saranno molto più importanti di quello che dici. Naturalmente tutto questo ha un peso rilevante sulla prima impressione e nella fase iniziale di una conoscenza, ma devi essere consapevole che i segnali che invii potrebbero influenzare in negativo tutto il resto del rapporto. Devi tenerne conto specialmente se l'incontro è di breve durata come un colloquio di lavoro, una presentazione veloce di un progetto o un primo appuntamento.

Secondo uno studio condotto dall'Università di Yale, perfino i capelli possono influenzare la prima impressione e ciò che il nostro interlocutore pensa di noi in un primo approccio. Le donne con i capelli lunghi, ad esempio, sono considerate più affascinanti e sensuali. Al contrario quelle con i capelli corti sono generalmente viste come più sicure e dinamiche. Il giudizio su una donna può essere influenzato perfino dal suo colore dei capelli.

Allo stesso modo gli uomini con i capelli corti sono percepiti come più forti e sicuri di sé, mentre quelli con i capelli di media lunghezza e pettinati di lato sono visti come più intelligenti e creativi. I capelli lunghi invece possono dare un'idea di spiritualità. Non a caso molti personaggi legati alla religione sono ritratti con barba e capelli lunghi.

La prima impressione, quindi, riveste una grande importanza nella comunicazione non verbale. Certo è importante essere sé stessi, ma è altrettanto importante fare in modo che chi non ci conosce non si faccia un'idea sbagliata su chi siamo veramente. Per questo devi fare sempre in modo di comunicare un'ottima prima impressione.

Non avrai una seconda occasione per dare una buona prima impressione

Ricorda sempre però che per quanto tu possa essere affabile, affascinante, coinvolgente ed empatico o dare un'ottima prima impressione, dopo i primi quindici minuti è importante che tu abbia qualcosa da dire. Se curi solo l'esteriorità ma non sei una persona con dei valori, competenze e conoscenze allora passato il colpo di fulmine potrebbe non essere più così importante quanto sia bello il tuo vestito.

L'abito fa entrare nel monastero, ma poi bisogna essere capaci di rimanerci.

IL POTERE DEL SILENZIO

"Chi non comprende il tuo silenzio, probabilmente non capirà nemmeno le tue parole."

Elbert Hubbard

Nei capitoli precedenti abbiamo visto come a volte uno sguardo sia più potente di mille parole o come basti un gesto per suscitare emozioni e farsi capire, ma tra le varie forme della comunicazione non verbale ce n'è una che è senza dubbio la più potente: **il silenzio.**

Parlare di silenzio come forma di comunicazione può sembrare una contraddizione in termini, ma ti garantisco che spesso stare zitti è molto più incisivo e ti fa comprendere molte più cose di chi hai di fronte rispetto a un fiume di parole.

Voglio dimostrarti subito il potere enorme di questa forma di comunicazione e di quanto il silenzio sia "comunicativo" e voglio farlo attraverso un semplice esercizio: guarda senza dire una parola tuo figlio, tuo marito, tua moglie o chiunque abbia a che fare

con te. Concentrati, fissa un punto del suo viso, sforzati di non avere espressioni e non inviare nessun tipo di segnale: non gesticolare, non sorridere, non aggrottare le ciglia. Resta immobile e limitati a guardare la persona che hai di fronte senza proferire parola. Dopo qualche secondo inizierà a chiederti cosa hai, se c'è qualcosa che gli devi dire o se è accaduto qualcosa. Tu continua a restare in silenzio e a guardarla. Dopo poco inizierà a tirare fuori i propri pensieri, magari le proprie paure o responsabilità e si sentirà confusa dalla mancanza di segnali.

La mancanza di messaggi comunicativi, siano essi verbali o non verbali, fa nascere in ognuno di noi domande e interpretazioni alle quali si risponde seguendo i propri schemi mentali, le proprie credenze e convinzioni.

Il silenzio è micidiale! Fa molta paura perché ci lascia soli con i nostri pensieri e non avendo riscontri dall'altro ci si perde in considerazioni personali. Per questo le persone hanno un bisogno pressante di riempire i silenzi e lo fanno parlando del tempo o dicendo cose banali. Spesso per non restare in silenzio si chiedono cose di cui non ci interessa nulla e lo facciamo solo per colmare quei vuoti che creano così tanto imbarazzo. Pensiamo che stare zitti possa essere interpretato come mancanza di interesse o superficialità, ma chi dice che bisogna parlare sempre è comunque?

Invece tacere è un'arte ed è tra le più difficili da padroneggiare. Si possono comunicare molteplici stati d'animo restando in silen-

zio. Si può sottolineare un concetto, creare attenzione, intimidire, interessare. Il silenzio proprio come la parola, può comunicare più messaggi ed avere diversi significati che sono lasciati all'altro, al suo stato d'animo, alle sue paure e convinzioni su sé stesso, sugli altri e sul mondo.

Ad esempio, il silenzio tra due persone potrebbe comunicare accordo o dissenso, imbarazzo o noia. Gli innamorati possono passare ore senza parlare e quel silenzio comunica amore, complicità, intesa. In genere è accompagnato da sguardi intensi e prolungati, postura aperta e prossemica accorciata.

Si dice che chi tace acconsente, ma spesso chi tace sta solo zitto e quindi potrebbe utilizzare il silenzio per pensare, elaborare, ascoltare o per paura di esprimere il suo dissenso. La gestualità di chi riflette può essere accompagnata da una mano sul mento e magari lo sguardo rivolto verso il basso.

Il silenzio di un amico potrebbe essere consolatorio. Può indicare comprensione e vicinanza ed è un segnale di rispetto e di disponibilità all'ascolto. Frequentemente è accompagnato da un contatto fisico come un abbraccio o gesti consolatori come le carezze.

Il silenzio può indicare anche disapprovazione e contrasto. In genere è accompagnato sguardo ed espressioni minacciose, segnali di chiusura e allontanamento prossemico.

Il silenzio può avere anche una connotazione estremamente negativa. Quando la comunicazione s'interrompe e non c'è più dialogo tra le persone allora vuole dire che si rifiuta ogni possibilità di capire le posizioni dell'altra parte o le sue ragioni. Non c'è più margine di comunicazione. Questo avviene anche tra le nazioni e quando i "negoziati si concludono" e si interrompe il dialogo spesso vuole dire che il conflitto è imminente.

Tacere è anche un'ottima tecnica per ottenere informazioni. Se hai fatto con i tuoi amici o familiari la prova del silenzio che ti ho suggerito prima, avrai notato come si cerca sempre di riempire i vuoti lasciati dalla mancanza di parole, quasi se ne abbia timore. Per questo se durante una conversazione vuoi ottenere più informazioni, usa il silenzio come domanda. Non dire nulla e vedrai come l'altra persona aggiungerà particolari non richiesti o continuerà a dare spiegazioni, arrivando in certi casi addirittura a giustificarsi o attribuirti dubbi e pensieri che non stai avendo. Questo accade perché quando non riceviamo segnali iniziamo a interpretare tutto secondo i nostri schemi interni e a esternare i nostri dubbi e convinzioni.

Per comprendere e capire meglio le persone con le quali mi relazio ogni giorno per lavoro, a volte utilizzo la strategia delle frasi troncate o come mi piace chiamarla, dei **puntini sospensivi**. In pratica, inizio una frase e poi lascio che sia il mio interlocutore a finirla. Siamo portati a riempire i silenzi, ad anticipare le risposte e a credere che quello che pensiamo noi sia la verità assolu-

ta. Nel momento in cui interrompi la frase e inserisci i puntini sospensivi, il tuo interlocutore la concluderà con quello che è il suo pensiero.

Ad esempio, se volessi sapere com'è andata la tua giornata o qual è il tuo stato d'animo, potrei dire semplicemente "*oggi è stata veramente una giornata...*", allo stesso modo se volessi capire come la pensi sul discorso immigrazione potrei dire "*ci sono sempre più stranieri...*". Questa tecnica se applicata bene e con naturalezza funziona il **90%** delle volte. Naturalmente non bisogna avere inflessioni vocali o espressioni che possano influenzare la risposta. La frase deve essere espressa nel modo più neutro possibile facendo attenzione anche ai segnali del volto e del corpo.

Ora, qualcuno potrebbe chiedere perché se voglio sapere cosa pensa una persona o il suo stato d'animo devo fare tutto questo giro. Non sarebbe più semplice domandarlo a lei? Assolutamente sì, sicuramente è molto più semplice chiedere.

Il problema è che a volte le persone che incontriamo non si sentono libere di esprimere le proprie opinioni, oppure non si ha una tale confidenza da poter domandare liberamente. Magari se capiamo come la pensa una persona con la quale dobbiamo avere un rapporto di lavoro, una relazione o qualunque altro tipo di relazione, potremmo evitare certi discorsi o regolarci di conseguenza.

Le persone non sempre ti dicono quello che pensano a causa di condizionamenti sociali, per paura del giudizio o semplicemente perché ti stanno mentendo

Più imparerai a stare in silenzio e più riuscirai a far parlare gli altri. In questa maniera ci sarà una possibilità maggiore che ti mostrino chi sono realmente e quello che pensano. Più ascolti le persone e più capirai se quello che affermano è vero o no. Più starai in silenzio e più, se mentono, si sentiranno in dovere di convincerti o di giustificarsi.

Ricorda che nella vita tutto ciò che è flessibile sopravvive, si adatta e si evolve, mentre ciò che è rigido si spezza e muore o fa molta più fatica a sopravvivere. Se vuoi che la tua comunicazione non verbale sia davvero efficace devi essere pronto a modificarla in relazione all'obiettivo che ti sei prefissato.

Impara ad utilizzare il silenzio come parte integrante della tua comunicazione non verbale, accompagnalo con il giusto linguaggio del corpo e con le giuste espressioni del volto. A volte dovrai imparare e allenarti ad avere una "faccia da poker" in modo da non lasciar trasparire nessuna emozione.

Il silenzio è una forma di comunicazione potentissima e con tanto allenamento e impegno vedrai che otterrai risultati impensabili.

CONCLUSIONI

La CNV e il linguaggio del corpo sono argomenti affascinanti e complessi e proprio per questo non basta solamente leggere qualche libro per riuscire a comprendere tutte le sfaccettature che presentano e diventare un esperto, ma devi iniziare ad allenarti costantemente e migliorare la tua osservazione.

Un buon metodo per fare pratica è sempre quello di iniziare a **osservare te stesso**, i tuoi atteggiamenti e la tua gestualità nelle varie situazioni, specialmente quando menti o ti senti a disagio per qualche motivo. Ricorda sempre che il linguaggio del corpo è strettamente legato agli stati d'animo e ne è una diretta conseguenza. Il linguaggio del corpo inoltre è una forma di comunicazione universale e per questo molti dei gesti di chiusura, di auto conforto e di disagio che osserverai su di te, potrai ritrovarli anche sulle persone che incontrerai e con le quali ti relazionerai. In questo modo ti sarà più facile comprendere le emozioni che stanno provando.

Andando avanti con l'osservazione prenderai sempre più coscienza dei meccanismi che regolano le interazioni umane. Continua ad approfondire, continua a leggere ed informarti, continua a sperimentare e a essere curioso verso te stesso e verso gli altri. Solo in questa maniera acquisirai sempre più consapevolezza del grande mondo della *Comunicazione non Verbale* e con un allenamento costante renderai tutto automatico e inconscio. Con l'al-

lenamento continuo creerai nuove abitudini che ti permetteranno di scoprire un nuovo mondo.

Impara a concentrarti non solo su quello che le persone dicono, ma anche e soprattutto su **come** lo dicono e con che gesti accompagnano le loro parole. Impara ad ascoltare attivamente, fai domande e se qualcosa non ti convince usa il **Pulsante Rosso** per verificare le tue sensazioni.

Non dare mai nulla per scontato specialmente nella comunicazione non verbale

Ricorda sempre che ogni gesto può voler dire più cose e può essere legato a situazioni non dipendenti direttamente da ciò che si sta dicendo. Il linguaggio del corpo è una scienza, ma non è una scienza esatta e per questo alcuni segnali corporei possono manifestarsi in relazione all' ambiente in cui avviene la comunicazione, possono riferirsi a situazioni precedenti o a pensieri che passano per la testa del nostro interlocutore e che non sono strettamente collegati a te o alle tue parole.

Osserva la coerenza e la continuità del linguaggio del corpo. Ricorda sempre che non basta un solo gesto per indicare menzogna o essere certi di uno stato d'animo. Ascolta il tono e impara a percepire le variazioni di voce, le diverse intonazioni delle parole, i colpetti di tosse e tutti quei segnali che fino a quel momento

non erano presenti nella comunicazione delle persone con le quali ti rapporti.

Fai attenzione alle distanze tra le persone e agli spostamenti prossemici che avvengono durante un'interazione. Presta sempre particolare attenzione ai piedi e alla postura. Guarda le persone negli occhi e osserva come li muovono quando dicono qualcosa d'importante o quando raccontano un fatto, ma attenzione a non esagerare, altrimenti sarai tu a dare un'impressione sbagliata o a trasmettere sensazioni negative.

Non giudicare troppo in fretta le persone. Ricorda che la prima impressione non è né giusta né sbagliata, ma può condizionare le tue decisioni future e quelle degli altri. La prima impressione condiziona l'interpretazione dei comportamenti successivi. Impara a dare una buona prima impressione seguendo il tuo obiettivo e adattandoti alla situazione se vuoi che gli altri ascoltino quello che dici e si fidino di te.

Ricorda che il silenzio è la forma di comunicazione più potente per far parlare gli altri e capire le loro emozioni. Impara ad utilizzarlo, legalo ai giusti segnali del corpo e alle espressioni del viso. A volte vale più un'espressione o un atteggiamento rispetto a mille parole.

Il suggerimento principale che mi sento di darti è quello di iniziare sempre con piccoli passi. Concentrati solo su un aspetto della

CNV e sviluppallo, fallo diventare un'abitudine e rendilo inconscio. Quando ti accorgerai che padroneggi quella abilità e l'hai resa automatica allora e solo allora inizia a svilupparne un'altra.

Con il tempo, con tanta pratica e un po' di pazienza inizierai a notare tutta una serie di segnali e di messaggi inconsci da parte degli altri che prima ti sfuggivano completamente e ai quali non davi la giusta attenzione.

Se continui questo viaggio con curiosità e voglia di capire te stesso e gli altri scoprirai ogni giorno di più l'immenso e affascinante mondo della comunicazione non verbale.

Ora devi solo iniziare. Buon viaggio!

Sempre con Amore

Ettore

L'AUTORE



Ettore Amato è autore, speaker ed esperto di comunicazione relazionale.

Ha scritto diversi libri sull'amore e sulla relazione di coppia, tra cui "L'amore non fa soffrire" e "E vissero per sempre infelici e scontenti"

È il fondatore del blog AmoreMaleducato.it, l'unico blog in Italia che parla d'amore in maniera concreta. Il suo pensiero è libero dai condizionamenti e dai falsi miti che impediscono di essere felici in amore.

Da sempre appassionato di crescita personale, nel 2005, per migliorare le sue competenze di coach e formatore, partecipa ad un master di sei mesi per la formazione degli adulti tenuto dai migliori formatori italiani.

Nel 2013 crea Amore Maleducato ed inizia a mostrare alle persone un modo nuovo e concreto di vivere l'amore. E' convinto che il modo che le persone hanno di vivere l'amore è la causa della loro sofferenze e per questo bisogna cambiare i pensieri sull'amore se si vogliono ottenere risultati diversi.

L'amore non è solo emozioni e batticuore, ma anche testa, conoscenza ed osservazione di sé stessi. L'amore è la più bella delle attività umane, ma vanno compresi i suoi meccanismi se davvero

si vuole vivere in maniera soddisfacente.

Ettore, attraverso incontri singoli e di gruppo, aumenta ogni giorno l'esercito degli Innamorati Maleducati e insegna che nella vita siamo tutti degli eroi con i le proprie debolezze e punti di forza e non si può essere sempre perfetti e no sbagliare mai.

Per questo tutte le persone che seguono Ettore hanno capito che essere felici in amore e nella vita dipende solo ed esclusivamente da loro.

RESTIAMO IN CONTATTO

Trovi tutti i seminari e i libri della collana AmoreMaleducato® sul mio blog www.amoremaleducato.it nella sezione "Soluzioni d'amore" o cliccando sul link qui accanto -->> [LINK](#)

Ti aspetto anche nel gruppo Facebook dove ogni giorno affrontiamo il rapporto di coppia e la comunicazione da prospettive diverse e sempre nuove. Clicca sul link per entrare -->> [LINK FACEBOOK](#)

Puoi seguirmi anche sul canale YouTube dove troverai decine di video che parlano di gelosia, tradimento, comunicazione di coppia e di tutta una serie di argomenti che ti aiuteranno a migliorare la tua visione dell'amore. Clicca suo link -->> [YOUTUBE](#)