

DM-Consigli

10 suggerimenti per la comunicazione senza parole



Ininterrottamente noi inviamo messaggi non verbali, più o meno consapevolmente interpretati dall'ambiente in cui viviamo. Se questi segnali non sono in sintonia con le parole pronunciate, l'immagine che diamo di noi è di essere non attendibili e, nel peggiore dei casi, persino falsi. L'aspetto subdolo della comunicazione senza parole è che il corpo dice sempre la verità. Chi di quando in quando prende consapevolezza del proprio linguaggio corporeo, impara a gestire in modo mirato il proprio comportamento e a interpretare meglio i segnali degli altri.

Il ruolo importante dei segnali non verbali

Una conversazione è paragonabile ad un iceberg. Solo una piccola parte affiora dall'acqua ed è visibile, nel nostro esempio questa piccola parte è udibile attraverso le parole pronunciate e viene pertanto percepita intenzionalmente da chi ci sta di fronte. Ma la parte ben più consistente avviene inconsciamente – è quella non verbale. Secondo le ricerche del pantomimo e docente universitario Samy Molcho, la comunicazione non verbale costituisce oltre l'80 per cento di una conversazione. La comunicazione senza parole ha un effetto particolarmente intenso nel corso di un diverbio, come spiega il Dr. Siegfried Frey, psicologo di Berna: «Durante una discussione i nostri segnali non verbali attaccano con un effetto enorme e, per così dire, pungono sul vivo chi ci sta di fronte».

Cosa influenza il nostro linguaggio del corpo

Dunque i gesti, la mimica e la posizione del corpo rivelano le reali intenzioni di una persona? Questa affermazione è sicuramente vera, ma degli studi provano che il nostro modo di esprimerci è condizionato non solo a livello emotivo, bensì anche sociale. Guardando film molto toccanti dal punto di vista emotivo, le persone coinvolte nelle ricerche hanno mostrato comportamenti con mimiche differenti a seconda che fossero soli o con altre persone ad assistere alla proiezione. Ne consegue che il linguaggio del corpo è condizionato anche culturalmente. Altri aspetti influenti sono situazione, ruoli, norme sociali, sesso e naturalmente sensazioni quali potere e impotenza, fiducia in sé stessi e insicurezza.

Il significato dei segnali non verbali

Noi apprendiamo il linguaggio del corpo fin da bambini, siamo in grado di individuarlo nelle altre persone e a volte anche di interpretarlo. Il più delle volte il nostro processo di decifrazione si basa su valori empirici che ci permettono di associare un determinato significato ai segnali non verbali.

Segnali del corpo	Possibile significato
contatto visivo diretto	autostima, sicurezza, interesse
sguardo sfuggente	aversione, insicurezza
busto piegato in avanti	interesse, attenzione
busto appoggiato allo schienale	rifiuto, desiderio di distanza, autocompiacimento
braccia conserte davanti al busto	attesa, desiderio di distanza
movimenti spontanei delle braccia	sicurezza, senso di benessere, autostima
mani chiuse a pugno	rabbia, collera, fermezza
mani sui fianchi	indignazione, arroganza, sicurezza di sé
mani salde su un oggetto	irrigidimento, nervosismo
movimenti frequenti delle gambe	inquietudine, nervosismo, insicurezza
gambe accavallate verso chi ci sta di fronte	considerazione, attenzione
gambe accavallate distanti da chi ci sta di fronte	allontanamento, disinteresse
posizione eretta (senza rigidità o rigore)	autostima, sicurezza
Portamento alto, retto del capo	sicurezza di sé, ma anche arroganza

Fonte: «Setz dich doch anständig hin ...» Körpersprache – (Ohn-) Macht ohne Worte?, di Ruth Pink

10 suggerimenti per la comunicazione senza parole

1. Osservate con intenzione.

Alla stazione, dal parrucchiere, al ristorante, guardando la televisione – ogni giorno ci sono occasioni per osservare e analizzare il comportamento delle altre persone e il loro effetto. Con l'osservazione affinate la vostra percezione della mimica, dei gesti e della posizione del corpo.

2. Diventate consapevoli del linguaggio del vostro corpo.

Quando parlate con qualcuno, ogni tanto siate consapevoli della posizione del vostro corpo, dei gesti, della mimica e dello sguardo. Ossia, controllate i segnali non verbali che lanciate, poiché il nostro corpo parla una propria lingua – spesso indipendente dalla nostra volontà. Quanto maggiore è la consapevolezza con cui vi muovete e atteggiare, tanto più risoluto sarà il vostro modo di agire.

3. Siate consapevoli che l'atteggiamento esteriore influenza quello interiore e viceversa.

Una posizione del proprio corpo eretta, sicura di sé influenza positivamente l'umore. L'atteggiamento esteriore influenza dunque anche quello interiore. E viceversa.

4. Scegliete un abbigliamento adatto.

Il modo in cui ci vestiamo si ripercuote sulla posizione del corpo e sulla respirazione. Scegliete sempre abiti adeguati alla situazione, in cui prima di tutto voi stessi vi sentite a vostro agio. Ciò libera la mente per le cose importanti da affrontare durante la giornata.

5. Rispettate la zona di distanza del vostro interlocutore.

Ogni persona presenta un'esigenza individuale di spazio, che varia anche a seconda della cultura. Chi varca questa zona, suscita stress o rifiuto. Secondo [Edward Hall](#) le seguenti sono le quattro zone di distanza da rispettare:

0 – 40 cm = distanza intima: partner, parenti, amici molto stretti

da 40 cm a 1,5 m = distanza personale: colleghi durante una conversazione leggera per strada o a una festa

da 1,5 m a 4 m = distanza sociale: contatto con artigiani o postini

da 4 m = distanza pubblica: distanza a una riunione o una conferenza

6. Fate attenzione alla stretta di mano.

Appoggiate completamente la vostra mano in quella di chi vi sta di fronte; inoltre, dovrete tenerla parallelamente a quella dell'altro. Fate attenzione che la vostra stretta non sia troppo debole, ma nemmeno troppo salda e che la mano non sia umida e gelida; prima di un colloquio importante potete tenere le vostre mani sotto dell'acqua corrente calda.

7. Imparare a leggere il gioco delle sopracciglia.

Quando vediamo qualcosa di nuovo e interessante, alziamo le sopracciglia. Ed anche durante ogni presa di contatto sociale le sopracciglia sono in movimento. Cosa fate ad esempio se a una certa distanza riconoscete qualcuno? Automaticamente alzate per un breve momento il sopracciglio come per lasciare intendere: «Ti ho visto». Verificate il movimento delle vostre sopracciglia davanti allo specchio. Osservatevi mentre esprimete rabbia, gioia o sorpresa.

8. Fate attenzione al portamento del capo.

Il solo portamento del vostro capo trasmettete molto più di quanto vorreste. Gli stessi piccoli movimenti della testa offrono delucidazioni sull'attenzione con cui seguite una conversazione. Osservate le teste durante una trasmissione politica o un film. Ad esempio, chi annuisce spesso concorda con ciò che è stato detto. Chi invece annuisce continuamente, desidera intervenire. Il capo chino da una parte è un segnale non verbale che indica che l'interlocutore punta diretto al livello emotivo senza esserne consapevole.

9. Se la conversazione giunge a un punto morto, portate in gioco del movimento.

Alzatevi, porgete a chi vi sta di fronte una tazza di caffè ecc. Questo procedimento «apre» l'altra persona, che deve aprire le mani. Di conseguenza si crea nuovo movimento, le apparenze non sono più così rigide.

10. Sorridete spesso.

I bambini in età prescolare ridono circa 400 volte, gli adulti ancora solo 15 volte. Un sorriso ha un effetto positivo oltre che su chi ci sta di fronte, anche sulla persona che lo dona – ad esclusione dei sorrisi cinici, sarcastici o imbarazzati a capo chino.

Fonti: «[Setz dich doch anständig hin ...» Körpersprache – \(Ohn-\) Macht ohne Worte?](#)» di Ruth Pink e «[Körpersprache – Entschlüsseln Sie den geheimen Code](#)» della Coach Academy.

DM-Consiglio «13 consigli sull'arte del conversare»

[Da scaricare e mettere in pratica con successo \(PDF, 234 KB\)](#)

DM-Consiglio «4 regole d'oro per un'immagine credibile»

[Da leggere per restare informati \(PDF, 189 KB\)](#)

Per ulteriori informazioni visitate il sito www.posta.ch/directpoint.

La Posta Svizzera
PostMail
Marketing diretto
Viktoriastrasse 21
3030 Berna

Telefono 0848 888 888
E-Mail directpoint@post.ch
Internet www.posta.ch/directpoint