

# Segnali non verbali

**N**on si può non comunicare: così diceva Paul Watzlawick, padre della comunicazione sistemica moderna. Che ci piaccia o no, le nostre emozioni arrivano sempre all'interlocutore. Anche quando siamo convinti di averle dissimulate. Il nostro corpo, infatti, parla costantemente e inevitabilmente, anticipando, completando, a volte trascendendo l'espressione propriamente verbale del nostro messaggio.

## **Attraverso la comunicazione non verbale ogni giorno:**

- ci presentiamo
- sottolineiamo e rafforziamo il contenuto del messaggio verbale
- creiamo una meta comunicazione - che può anche contraddire ciò che verbalmente esprimiamo (sia che lo facciamo volontariamente, sia che un gesto o una microespressione tradiscano la nostra più autentica emozione)
- forniamo informazioni sulla qualità e intensità della "relazione" che si intende avere, o si ha già, con l'interlocutore.

## **Meglio quindi avere padronanza della**

- **codifica** di un nostro messaggio non verbale funzionale al nostro obiettivo
- **decodifica** del messaggio non verbale da parte del nostro interlocutore che, con segnali volontari e involontari, ci restituisce un feedback utile a indirizzare la nostra esposizione.

## **EMOZIONE E RELAZIONE NELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE**

Se con le parole esprimiamo il contenuto della nostra proposta, la comunicazione non verbale (da qui in poi cnv) passa le informazioni relative a:

- le nostre emozioni
- la qualità e intensità della relazione con l'interlocutore.

La forza della nostra cnv è tale che, nel caso in cui il nostro verbale e il non verbale non si supportino, sull'interlocutore prevale il messaggio non verbale, ovvero **la nostra fisiologia vince sulle parole**.

Se noi osservassimo "senza audio" due persone che parlano, rilevando espressioni del

*Le nostre emozioni arrivano  
sempre all'interlocutore,  
anche se pensiamo  
di averle dissimulate  
bene. Ecco che cosa  
diciamo con il corpo quando  
crediamo di tacere*

volto, distanza tra loro, contatto oculare e fisico, gesti, e così via, saremmo in grado di farci un'idea del tipo di relazione e del tono della conversazione. E tale idea sarebbe probabilmente vicina alla realtà, specie in un contesto socioculturale a noi familiare. Il corpo non mente!

### **VISIONE D'INSIEME**

Sappiamo quanto la forza della comunicazione sia data dalla coerenza tra le diverse dimensioni verbale/non verbale/paraverbale. In caso contrario, la distonia "allerta" la nostra diffidenza. Ed è nell'incoerenza e nella "asimmetria" tra i segnali non verbali che spesso leggiamo il disallineamento dell'interlocutore con ciò che dice e magari qualche *lie detector* (segnalatore di menzogna) come nel caso di:

- un **sorriso** senza una simultanea e coerente espressione degli **occhi**
- un volto apparentemente **rilassato** e una rapida stretta del **pugno**
- una **micro-scrollata asimmetrica** delle spalle
- l'**arretramento** con il busto o l'arretramento del piede mentre con convinzione "verbale" si sostiene qualcosa.



## VARIABILI DA CONSIDERARE PER UNA CORRETTA INTEPRETAZIONE DELLA CNV

Nell'ottica di tale visione globale dobbiamo inoltre tenere presenti variabili importanti che condizionano il valore della cnv del nostro interlocutore:

- lo stato d'animo di partenza
- l'ambiente: la circostanza, il contesto
- l'interferenza del nostro non verbale.

Prima di interpretare il feedback verbale e non verbale della cliente dobbiamo quindi:

1. considerare il suo umore iniziale (ha fretta, è nervosa, è preoccupata, è delusa...)
2. avere visione periferica che ci permetta di

individuare fattori del contesto (confusione, temperatura, mancanza di privacy) che la possono condizionare

3. avere consapevolezza del nostro non verbale che condiziona in modo inconscio e profondo la cliente.

## AUTO-CONSAPEVOLEZZA EMOZIONALE

Il primo passo verso la crescita delle proprie capacità nella cnv è certamente la consapevolezza delle proprie emozioni. Un comunicatore che coinvolge e convince, infatti, si distingue proprio in questa abilità dell'intelligenza emotiva, mentre chi utilizza espressioni e gesti funzionali all'obiettivo, ma

non ha piena gestione dei propri sentimenti, ci appare artefatto o eccessivo.

Ogni giorno nell'incontro con le clienti non c'è niente di più efficace ed "ecologico" per noi stessi di un sorriso schietto e di un sincero interessamento ai loro bisogni. Difatti, quando riproduciamo in noi il giusto stato d'animo sosteniamo in modo naturale un non verbale coerente con i nostri obiettivi.

Qui sta il segreto dei più grandi comunicatori. Con questi importanti presupposti analizzeremo insieme i più significativi segnali volontari e involontari, scoprendo come dare forza alla nostra comunicazione non verbale. ●

*\* Consulente e formatrice -  
Managing director di We!  
Wellness*

