



Rocco Americo e Rosario Alfano

RELAZIONI VINCENTI

CON IL NUOVO
LINGUAGGIO DEL CORPO



Decodificare i gesti e imparare
a reagire applicando la PNL

EDIZIONI IL PUNTO D'INCONTRO

Rocco Americo e Rosario Alfano

RELAZIONI VINCENTI CON IL NUOVO LINGUAGGIO DEL CORPO

Decodificare i gesti
e imparare a reagire
applicando la PNL

Indice

Ringraziamenti	7	Capitolo quarto	
Capitolo primo		I segnali delle mani	33
Premessa	9	1. Le mani	33
1. Il contenuto del libro	9	2. Esercizio	33
2. Perché studiare il linguaggio del corpo	10	3. Mani ferme o in movimento	34
3. Istruzioni per l'uso	13	4. Mani aperte in evidenza e mani nascoste	35
Capitolo secondo		5. Tutti i gesti delle mani	36
Prosemica	17	6. Le dita	47
1. Cos'è la prosemica	17	7. Esercizio	50
2. Spazio fisico e spazio psicologico	17	Capitolo quinto	
3. La dimensione psicologica	18	Le strette di mano	51
4. Le quattro distanze di Hall	19	1. Come stringete la mano?	51
5. A ognuno la sua distanza	20	2. Stretta alla pari	52
6. L'importanza di tenere la distanza giusta	21	3. Bisogno di essere guidati	52
7. Come capire la distanza preferita dall'interlocutore	23	4. Voglia di comandare	53
8. Collegamenti tra distanza, sguardo e contatti	24	5. Ristabilire la parità nella stretta	54
9. La prosemica rispetto alle diverse parti del corpo	25	6. Preferenza per il non coinvolgimento emotivo	55
Capitolo terzo		7. Preferenza per i rapporti familiari	55
L'orientamento del corpo	27	8. Esercizio	56
1. Orientamento del corpo	27	Capitolo sesto	
2. Seduti attorno al tavolo	29	Gli autocontatti	57
3. Stabilire le gerarchie attorno al tavolo	30	1. Autocontatti	57
4. Distanze dietro la scrivania	30	2. Autocontatti verso il viso	58
5. La gestione dello spazio al ristorante o al bar	31	3. Gesti con i capelli	64
		4. Autocontatti verso il corpo	66
		Capitolo settimo	
		Le braccia	71
		1. Le braccia	71
		2. Le posizioni delle braccia	73

Capitolo ottavo	
I modi di camminare	81
1. Interpretare la camminata "passo passo"	81
2. Orientamento del corpo	82
3. Direzione dei piedi mentre si cammina	83
4. Ritmo della camminata	84
5. Lunghezza del passo	85
6. Esercizio	86
7. Esercizio	89
8. Dalla psicosomatica alle suole	90
Capitolo nono	
Le gambe	93
1. Attenti alle gambe	93
2. Tutti i segnali delle gambe	94
Capitolo decimo	
I modi di sedersi	103
1. Esercizio	103
2. Tutti i modi di sedersi	104
Capitolo undicesimo	
Testa, occhi e sguardo	113
1. Uno sguardo vale più di mille parole	113
2. Segnali inconsci della testa	113
3. Le posizioni dell'ascolto	114
4. Chiudere gli occhi	116
5. Le pupille	117
6. La durata dello sguardo	117
7. Dove rivolgere lo sguardo	118
Capitolo dodicesimo	
Comportamenti frequenti	121
1. Il fumo	121
2. Come si tiene la sigaretta	123
3. Dove e come si espelle il fumo	123
4. Come si spegne la sigaretta	124
5. Come si dorme	125
6. Come si guida	126
7. Altri gesti frequenti	128
Capitolo tredicesimo	
I segnali della menzogna	135
1. Si può scoprire quando l'altro mente?	135
2. Esercizio	136
3. I migliori segnali per scoprire la menzogna	136
Capitolo quattordicesimo	
I sistemi rappresentazionali	139
1. Programmazione neurolinguistica e linguaggio del corpo	139
2. Cos'è la PNL	140
3. Dimmi, dove guardi e ti dirò come pensi	140
4. Le tre tipologie di persone della PNL	145
5. Coniugare PNL e il linguaggio dei gesti	150
6. Esercizi	153
Capitolo quindicesimo	
Il rapport	155
1. Le chiavi del rapport	155
2. Il ricalco	156
3. Esercizio	157
4. Diversi modi per ricalcare	158
5. Cosa si deve ricalcare	158
6. I vantaggi di un buon ricalco	159
7. Ma questa non è manipolazione?	159
8. Guidare gli altri	160
Capitolo sedicesimo	
L'ancoraggio	163
1. Le ancore	163
2. Ancorare agli oggetti	165
3. Ancorare le emozioni ai gesti	167
4. Ancorare le emozioni con gli autocontatti	167
5. Ancorare le emozioni con gli eterocontatti	168
6. Ancorare le emozioni agli spazi	168
7. L'autopuntamento	170
Conclusioni	171
Bibliografia	172
Nota sugli autori	173

Capitolo primo

Premessa

1. Il contenuto del libro

Ricordo che da ragazzino ero abbastanza timido, introverso, riflessivo, talvolta mi capitava di starmene un po' in disparte, seduto a osservare.

A divertirmi, incuriosirmi e stimolarmi era il tentativo di comprendere ciò che stava accadendo tra le persone che avevo di fronte e di cui non potevo valutare la conversazione. Mentre esaminavo mentalmente ogni possibile indizio, gesto, spostamento, continuavo a chiedermi: "Chissà cosa pensano quelle persone l'una dell'altra", e ancora: "Sarà d'accordo con lui, gli starà dicendo la verità, è attratta da lui?".

Questi e altri interrogativi mi hanno sempre affascinato e mi hanno spinto a intraprendere un magico viaggio nel mondo della comunicazione non verbale, ricco di scoperte, ricerche sul campo e studi teorici, fatto di conferme e smentite di

quanto altri autori hanno affermato in passato.

Ho condensato in questo testo il frutto del mio viaggio con lo scopo di offrire a tutti i lettori una duplice prospettiva. Da un lato, infatti, seguendo le indicazioni in esso contenute il lettore acquisirà una maggior sensibilità nel comprendere i comportamenti altrui. Dall'altro potrà adeguare i suoi messaggi non verbali per offrire l'immagine di sé che intende trasmettere e rendere così la propria comunicazione più coerente su diversi piani.

Nella prima parte del testo imparerete a valutare istante per istante, durante le vostre conversazioni quotidiane, cosa l'altro stia realmente pensando di voi e di quanto state dicendo.

Nella seconda parte, invece, grazie alle più efficaci strategie della

programmazione neurolinguistica, scoprirete come valutare le diverse tipologie di persone in base al loro comportamento e a entrare istantaneamente in sintonia con loro.

Trarrete i maggiori benefici dalla lettura di questo testo se ne metterete in pratica i principi e i suggerimenti e se seguirete le esercitazioni proposte.

2. Perché studiare il linguaggio del corpo

Prima di partire con l'analisi dettagliata di gesti, posture e distanze, è di fondamentale importanza avere ben chiaro lo scopo di questa lettura.

Il ricercatore Paul Watzlawick, del Mental Research Institute di Palo Alto, definì nel 1971 col suo testo *Pragmatica della comunicazione umana* due assiomi fondamentali della comunicazione. Esaminiamoli insieme:

- Ogni comportamento è comunicazione.
- Non si può non comunicare.

Cosa significano secondo voi questi due principi, che sono stati adottati da ogni comunicatore come veri e propri pilastri?

Semplicemente che in ogni momento della nostra vita stiamo comunicando qualcosa alle persone che ci circondano. Questo accade quando parliamo con il nostro migliore amico o con i nostri figli e inevitabilmente accade anche quando

non proferiamo parola.

Immaginate che fuori ci sia una bella giornata di sole e decidiate di andare al parco. Dopo una passeggiata, giunto il momento di riposarvi un po', date un'occhiata alle panchine per scegliere dove sedervi. Alcune di queste sono occupate da diverse persone ed è per voi impossibile mettervi lì, mentre su due panchine è seduta una sola persona e lo spazio è quindi sufficiente per ospitare anche voi. Nella prima l'uomo è seduto al centro e abbraccia la spalliera, nella seconda, è seduto lateralmente.

Quale panchina scegliete? È probabile che abbiate optato per quest'ultima. Qual è la ragione? Evidentemente, nonostante entrambe le persone già sedute siano in silenzio, vi hanno comunicato qualcosa di diverso, che da voi è stato interpretato nel primo caso come un: "Preferisco stare per i fatti miei", e nel secondo come un: "Sono propenso ad avere compagnia".

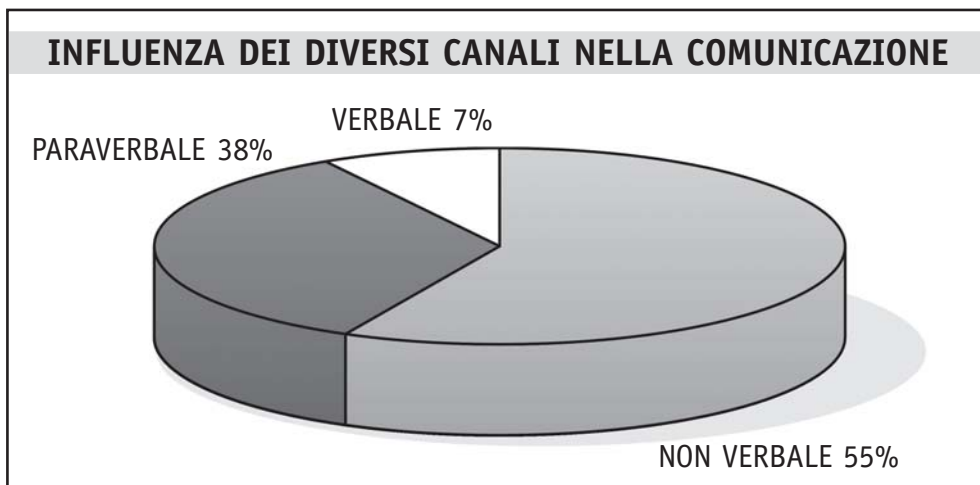
Come nell'esempio precedente, dobbiamo sempre tener presente che, anche quando non ci esprimiamo a parole, stiamo comunque trasmettendo silenziosi messaggi che giungeranno a chi ci sta vicino e saranno interpretati in qualche modo. Conoscere questa silenziosa forma di comunicazione vi darà la possibilità di avere maggior capacità di cogliere feedback anche in assenza di conversazione verbale e vi permetterà di trasmettere agli altri un'immagine coerente con le vostre intenzioni.

Aggiungiamo poi che il professor Albert Mehrabian e numerosi altri studiosi hanno dimostrato che solo il 7% del significato percepito nella comunicazione è determinato dalle parole (canale verbale), il 38% dal modo in cui tali parole sono dette

(canale paraverbale) e ben il 55% dalla comunicazione non verbale.

In pratica il canale verbale serve a trasmettere agli altri il contenuto del messaggio, ma a fare la differenza nel modo di interpretare questo contenuto saranno il canale paraverbale e quello non verbale.

Per avere una verifica immediata facciamo un semplice esempio: immaginate che il vostro amico Nicola vi dica con tono allegro, saltellando verso di voi, la seguente frase: "Ho una notizia per te". Cosa sareste portati a pensare? Probabilmente che si tratta di una bellissima notizia. Ma cosa provereste se la stessa frase fosse pronunciata con tono triste e una faccia imbronciata? Probabilmente in tal caso sareste pronti ad aspettarvi il peggio. Nonostante il contenuto verbale del



messaggio sia rimasto identico, il significato percepito sarebbe totalmente differente.

Fin da quando eravamo piccoli ci è stato insegnato che il mezzo di comunicazione per eccellenza è la parola. I nostri genitori hanno esultato quando abbiamo proferito le prime sillabe, le maestre di scuola ci hanno spiegato come coniugare i verbi e con gli anni abbiamo acquisito un vocabolario sempre più forbito. In pratica, però, la nostra educazione ci ha spinto a impegnarci a fondo per sviluppare la fetta più piccola di questa grande torta chiamata "comunicare".

Pensate a quante volte, pur avendo ascoltato attentamente ciò che vi è stato detto, siete incappati in equivoci e malintesi. Quante volte, fidandovi solo delle parole, non avete prestato attenzione a un'espressione o a una postura che vi poteva svelare il vero significato di una certa comunicazione?

Nell'intento di superare questi limiti, inizieremo ora ad avventurarci nel misterioso mondo della comunicazione non verbale. Lo scopo di questo libro è quello di aumentare il vostro acume sensoriale, focalizzando l'attenzione su alcuni aspetti comportamentali significativi, ma ai quali normalmente non si presta attenzione.

Proseguendo nella lettura imparerete a:

- Capire ciò che l'altro pensa riguardo a quello di cui state parlando;
- Intuire se l'altro sta provando sentimenti di rabbia, tristezza, perplessità, convinzione, timore, risentimento, fiducia;
- Comprendere quando l'altro vi vuole sedurre;
- Scoprire quando l'altro mente;
- Utilizzare il vostro corpo per convincere e attrarre a voi gli altri;
- Conoscere meglio voi stessi e comunicare in maniera più efficace e congruente in ogni contesto.

3. Istruzioni per l'uso

È opportuno e doveroso dare al lettore che ha un primo approccio con la disciplina alcune regole preliminari. Un po' come avviene per i medicinali, leggete attentamente le avvertenze: lo scorretto utilizzo di quanto dirò in seguito può avere effetti collaterali.

1. Non si può dedurre nulla basandosi su un solo gesto. Un solo segnale non può essere esplicativo del pensiero di un'altra persona. Troppe sono le variabili a cui può essere dovuto.
2. Si possono formulare **buone ipotesi** se si osservano **almeno quattro o cinque segnali contemporaneamente**. Tutti i messaggi non verbali verranno trattati singolarmente per facilitarne la comprensione, tuttavia è bene precisare che l'effettivo stato d'animo delle persone può essere dedotto solo quando osservate più gesti coerenti sotto il profilo del significato.
3. Le interpretazioni dei gesti sono basate su studi prevalentemente empirici e perciò validi nella maggior parte dei casi, ma **non infallibili**.
4. Qualcuno di tanto in tanto mi chiede: "Ma non è difficile captare tutti questi segnali contemporaneamente?", e io rispondo: "È facile guidare l'automobile?". Probabilmente la vostra risposta, se avete preso la patente, sarà affermativa. Ma provate a pensare alle vostre prime guide. È stato facile imparare a coordinare freno, acceleratore, cambio e insieme controllare gli specchietti retrovisori e tenere sotto controllo le auto davanti a voi e i semafori? Eppure ora tutto ciò vi sembrerà facilissimo. Talmente facile che qualcuno percorre centinaia di chilometri senza nemmeno renderse ne conto e magari per aumentare un po' il livello di difficoltà, parla al cellulare, fuma una sigaretta o addirittura si trucca mentre è al volante. Insomma, inizialmente potrebbe sembrare difficile cogliere tutti i segnali, tuttavia, dopo aver allenato i vostri sensi, si inesterà quella sorta di pilota automatico che rende tutto molto semplice.
5. Analizzeremo la cinesica trattando ogni segmento corporeo distintamente all'unico scopo di semplificare al massimo l'appren-

dimento. Vale in ogni modo la regola numero 1.

6. Tenete sempre conto del **contesto** in cui avvengono i comportamenti osservati. È chiaro che notare che una persona tiene le mani in tasca mentre vi parla potrebbe fornirvi un'utile indicazione se fuori fa caldo, e allo stesso tempo non rivelarvi assolutamente niente se fuori nevicava e il vostro interlocutore non indossa i guanti.
7. **Avviso per gli aspiranti manipolatori:** la nuova capacità di osservare che acquisirete vi porterà, lo vogliate o no, a una maggiore comprensione degli altri. Comprendere significa prendere con sé, quindi, se non desiderate diventare più comprensivi e sensibili (abili con i sensi), regalate questo libro a qualcun altro.
8. Gli schemi motori che gli esseri umani seguono si ripetono in maniera automatica e fissa al riaffiorare di una stessa emozione o sensazione. Se avete notato che il vostro amico Luca quando è preoccupato si sfiora la fronte, ogni volta che lo vedrete effettuare tale movimento è probabile che sia preoccupato. Se volete una

prova della ripetitività degli schemi motori, fate il seguente esercizio.

Prima fase: Unite le mani intrecciando le dita e controllate quale dei due pollici si trovi sopra. Sicuramente per rispondere a questa domanda dovete guardarvi le mani e pensarci un secondo.

Ognuno ha un pollice dominante, che è sempre sopra l'altro ogni volta che si intrecciano le dita. Con il passare degli anni avete sviluppato, senza rendervene conto, un modello fisso di intrecciare le dita che è sempre lo stesso, in pratica si è cristallizzato, perché a un certo momento avete smesso di metterlo in discussione.

Seconda fase: Ora provate a invertire la posizione del pollice: se avevate sopra il sinistro, ora mettetelo sopra il destro e viceversa. È probabile che questa postura vi sembri strana, goffa e scomoda. La maggior parte delle persone riterrà più naturale il primo modo proposto.

In realtà le due posizioni hanno lo stesso valore, anche se usate da sempre la prima, che vi risulta più spontanea. Facendo più volte questo esercizio vi accorgete che entrambe diventano fami-

liari e avrete a disposizione due possibilità, conquisterete quindi la libertà di poter scegliere.

Questo è solo un esempio, ma in realtà molte delle azioni effettuate dall'uomo seguono un modello fisso che viene eseguito in modo automatico. Uno schema appreso e fatto proprio, spesso senza saperlo, e che si rimette in atto ogni volta che si prova la stessa emozione. Questa consapevolezza vi dà un considerevole vantaggio: se diventerete buoni osservatori, inizierete a notare che, in presenza di una particolare emozione, il vostro interlocutore eseguirà tipicamente alcuni gesti piuttosto che altri, e sarete in grado di capire senza nemmeno ascoltare le sue parole, le emozioni che sta provando in quel momento.

9. Il comportamento cinetico si ma-

nifesta prima di quello verbale. Il buon osservatore quindi riesce spesso ad anticipare il pensiero altrui.

10. I gesti che esamineremo sono per la maggior parte delle volte inconsci. Mentre le parole sono frutto di una premeditazione, il non verbale è in genere espressione dell'istinto e non viene mediato dalla ragione. Per questo motivo talvolta riuscirete a comprendere l'altro meglio di quanto non faccia lui stesso, osservando i suoi gesti.

11. Tenete anche presente che quando si fa un certo gesto e dopo una breve pausa lo **si ripete, si rinforza** il significato di quel gesto. Per esempio, se spostare dolcemente i capelli è un segnale di seduzione, questo gesto ripetuto più volte indica una grande attrazione verso l'altro.