

Come fanno gli altri a sapere ciò che pensiamo di non avere detto?

trenta righe

Durante un indimenticabile viaggio in treno da Milano a Roma, circa otto anni fa, ebbi la fortuna di incontrare **un giovane prete**. Non vestiva abiti religiosi e si qualificò lui stesso così, vedendomi in evidente difficoltà e volendo offrirmi una parola di conforto. Ricordo che quasi non riuscii a parlare quando si avvicinò a me che piangevo, in silenzio e in piedi, il più solo possibile, nello spazio più discreto in fondo al vagone, profondamente scosso dalla notizia, appena ricevuta e per telefono, della morte improvvisa e inattesa di mia madre. Ricambiai il gesto che mi offrì in silenzio, e lo abbracciai a lungo. Don Lorenzo, gliene sono e gliene sarò per sempre grato; un gesto, non una parola, non un discorso, fu tutto ciò di cui avevo bisogno in quel momento; lui lo capì e con la sua spontanea sincerità si mise a disposizione di me che non ero nemmeno in grado di chiedere aiuto. In quel momento non avrei saputo che aiuto chiedere, né cos'altro avrei mai potuto capire e accettare se non un gesto di solidarietà offerto in silenzio. Solo un gesto e proprio quel gesto. Andai a trovarlo qualche settimana dopo, e lo osservai spiegare da persona colta e brillante quale è il motivo per cui durante la preghiera del Padre Nostro l'officiante volge i palmi delle mani verso i fedeli. La sua riflessione sottolineava l'importanza di tanti gesti che vengono compiuti e che compiamo ogni giorno; gesti voluti e studiati ma molto spesso involontari e spontanei, gesti con un significato magari condiviso ma sempre unico per chi li osserva e li interpreta a modo proprio, in base alla propria cultura ed esperienza di vita, e nell'ambito del contesto in cui si trova, dando infinite sfumature e valori differenti al linguaggio silenzioso ed eloquente del nostro corpo.

Il fatto è che non parliamo solo con le parole.

Il linguaggio del nostro corpo di solito conferma ciò che diciamo ma a volte grida che siamo distratti, che stiamo mentendo, che vorremmo essere altrove; sussurra a chi lo sa leggere che il nostro sorriso è di convenienza e che se fossimo liberi di scegliere useremmo ben altri toni e ben altre parole.

Vale per tutti, ma noi ce ne accorgiamo?

Come si fa a controllare il linguaggio del corpo? Che vantaggi ci darebbe interpretare quello delle persone che abbiamo di fronte, durante un incontro anche casuale, una trattativa o una vendita?

Il nostro corpo è tra i più straordinari strumenti di comunicazione e relazione interpersonale di cui disponiamo: diretto ed efficace, il meno filtrato e meno filtrabile, il più sincero, il più credibile, il più creduto. Imparare a utilizzare al meglio le parole è sicuramente importante, ma non è tutto, con buona pace dei comunicatori. Conoscere, utilizzare e interpretare l'espressività del corpo vanno a tutto vantaggio delle nostre relazioni interpersonali e degli obiettivi che ci poniamo.

Chi si occupa di vendite sa di dover essere anzitutto un eccellente ascoltatore e osservatore. Fare attenzione a come la persona che abbiamo di fronte muove le braccia e le mani, cosa guarda, la posizione del busto e delle spalle, della testa e del collo, dei piedi e delle gambe, i movimenti degli occhi e il ritmo delle palpebre – ad esempio – ci aiuta capire se la nostra comunicazione è efficace e se stiamo riuscendo a generare quell'interesse che ci porterà a centrare l'obiettivo che abbiamo in mente. Anche "solo" portare a casa un ordine...

Parlarsi addosso è un errore grave quanto evitabile. Entrare in sintonia con la persona con cui parliamo, ascoltandola e interpretandone le reazioni istantanee tramite il linguaggio del suo corpo ci consente se necessario di modificare la nostra comunicazione verbale e il linguaggio del nostro corpo. Partecipare a un **corso sulla comunicazione non verbale organizzato da [YOURBRAND] COMMUNICATIONS** aiuta a capire prima e meglio chi abbiamo di fronte, a "vendersi" e a vendere non solo prima, ma anche meglio. Divertendosi di più.

Imparare a gestire o nascondere una reazione o un'emozione è difficile, ma a volte necessario.

Non basta non parlarne. Che si incontri un cliente, si partecipi a un evento pubblico, ci si trovi a fare due chiacchiere con uno sconosciuto o una sconosciuta durante un aperitivo o nel foyer di un teatro, interpretare il non-detto dei nostri interlocutori è tanto importante quanto comunicare ciò che vogliamo – e solo quello – anche con il linguaggio del nostro corpo. Chi abbiamo di fronte magari è più bravo di noi... Fateci caso!

Paolo Casciato

[YOURBRAND] COMMUNICATIONS srl

CONSULENZA, FORMAZIONE e
STRUMENTI di COMUNICAZIONE

www.ybcom.org

☎ 3666 852484

info@ybcom.org

[YOURBRAND] COMMUNICATIONS

com .org

società di relazioni e comunicazione