

**Comunicazione**  
*communication*

**Efficace**  
*effective*

**micro-segnali di  
attenzione, interesse  
e gradimento**

*Sante Perazzolo*

*Trainer PNL e coach PNL new code*

Quando comunichiamo con altre persone dobbiamo riuscire a capire:

- ✓ se ci stanno seguendo,
- ✓ se comprendono quello che diciamo;
- ✓ se gli piace quello che diciamo...

possiamo comprendere se la persona cui ci rivogliamo è:

- ✓ attento,
- ✓ interessato,
- ✓ gradisce,

il messaggio che gli rivogliamo, osservando alcuni micro-segnali, in questa guida spiego come riconoscerli, decodificarli e utilizzarli per migliorare il nostro risultato comunicativo.

## Sante Perazzolo

Trainer PNL e coach PNL New Code



### Chi sono

Sono un coach e la mia mission è quella di "aiutare le persone a passare da uno stato insoddisfacente ad uno più performante, così da poter ottenere i risultati desiderati".

Seguo i miei clienti fino al raggiungimento dei loro obiettivi.

Mi interesso di PNL dal 1992.

Tengo corsi di comunicazione, di PNL, di Leadership, Motivazione, di Coaching. Seguo singoli e Team di persone.

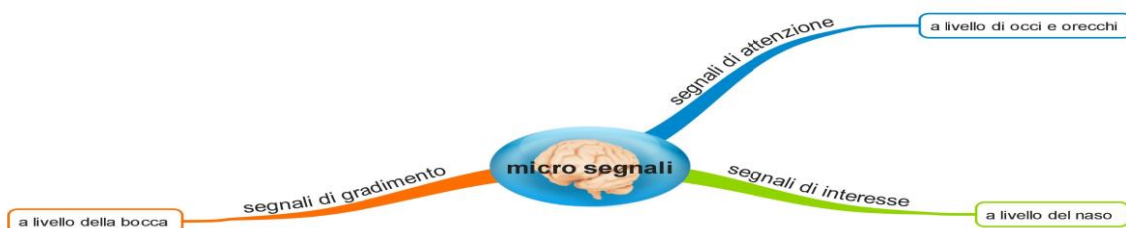
Socio fondatore di e-cons srl, mi occupo a tempo pieno di coaching con imprenditori, professionisti, responsabili di funzione, Team aziendali e privati.

*"La cosa più importante nella comunicazione  
è ascoltare ciò che non viene detto  
Peter Drucker - economista*

## Micro segnali

Ognuno di noi, nelle situazioni in cui si trova, spesso, attua dei gesti quasi rituali.

Questi **micro segnali** vanno a caratterizzare l'atteggiamento che assumiamo nei momenti di difficoltà, nelle situazioni di incertezza, nelle condizioni di disagio rispetto al ruolo richiesto; questi gesti ci creano uno stato di momentanea serenità, di sicurezza.



Qualcuno potrebbe cercare un contatto con parti di sé: il naso, il mento, i capelli, le orecchie ecc; in un modo che gli è caratteristico e che si ripete senza che lui ne abbia consapevolezza; se osservate bene il vostro interlocutore, dopo un po', potreste riuscire a "sintetizzare" il suo modo di fare attraverso uno o più dei suoi gesti tipici.

È opportuno evidenziare che i gesti hanno un significato, legato al contesto e alla parte del corpo, la prima cosa da sapere è che:

- ✓ la parte destra del corpo si riferisce a noi stessi;
- ✓ la parte sinistra del corpo si riferisce all'ambiente esterno, cioè agli altri.

Si possono individuare molti gesti e in tutte le parti del corpo, in questa guida incentrerò l'attenzione sui gesti che ci dicono:

- ✓ Attenzione,
- ✓ Interesse,
- ✓ Gradimento,

rispetto alla dinamica di comunicazione che si crea con l'altro o gli altri.

Vi è mai capitato di notare un gesto ricorrente in una persona, che magari non conoscete e dire con un po' di stupore: "quella persona fa spesso quel gesto" oppure ancora, "quella persona ripete lo stesso gesto che fa il tale..." e trarre una conclusione sulla persona stessa?

Ci tranquillizzi il fatto che, chi più chi meno, li usiamo tutti ma, che questo, non diventi mai una motivazione per non sforzarci di migliorare, non dimentichiamo mai, comunque, che questa sorta di "amuleti" verbali e/o non verbali sono inconsci, quindi l'individuo non ha spesso la consapevolezza di usarli.

Ai fini della buona riuscita della relazione che volete instaurare con l'altra o le altre persone, cercate di stabilire la ripetitività tipica di questi elementi nella modalità comunicativa che usa.

Quando attuate questa strategia e restituite uno o più di questi segnali al vostro interlocutore, nell'ambito della relazione, la strategia ha l'effetto che avrebbe un faro nella notte per un navigante; la tranquillità che andate a generare nell'altro per aver trovato nella vostra modalità comunicativa una similitudine per lui importante è funzionale alla creazione di un rapporto sintonico.

## Significato dei micro segnali

Il significato di alcuni "micro segnali" che possiamo riconoscere nell'altro mentre parliamo con lui, diventano degli indispensabili strumenti per capire come sta evolvendo la nostra azione comunicativa.

Una doverosa raccomandazione, i micro segnali che individuate devono essere sempre contestualizzati, posti in riferimento alla dinamica di comunicazione e soprattutto, cogliete i micro segnali che potete attribuire ad una reazione derivante dalla comunicazione, cioè dalla relazione comunicativa che volete o avete instaurato con l'altro.

Molte persone usano questa strategia inconsciamente, nella loro modalità è naturale fare questo, è un vantaggio, ma è anche la dimostrazione che tutti possiamo riuscire ad applicarla; è come andare in bicicletta: una volta imparata la strategia, diventa spontaneo, naturale, applicarla.

Quando si entra in relazione con un'altra persona o con più persone, e la relazione è buona, (rapport), diventa naturale per ognuno di noi, ascoltando un'altra persona che parla, elaborare il messaggio secondo la propria mappa e inconsciamente fare dei micro movimenti.

**Quello che ci interessa è comprendere il significato di alcuni micro movimenti, cioè, notarli, rilevarli e decodificarli, così da ottenere dai micro segnali un feedback sull'andamento della nostra comunicazione.**

I micro segnali che ci interessano per questo scopo si localizzano soprattutto a livello del viso, quando la nostra modalità comunicativa sta andando verso un risultato soddisfacente, dovremo riuscire a cogliere dai micro segnali del nostro interlocutore:

- ✓ prima segnali di "attenzione";
- ✓ poi di interesse;
- ✓ quindi di gradimento.

Se noto il passaggio da un tipo di segnali all'altro significa che sto guidando la relazione, se la sto guidando, il mio interlocutore mi rispecchia a sua volta.

Comprendo se sto ottenendo questi passaggi se guido il mio interlocutore e

dunque, se questo mi rispecchia a sua volta, dal suo atteggiamento verbale e non verbale.

Lo possiamo capire solo se esercitiamo la nostra naturale capacità di osservare e, quindi, ci accorgiamo di alcuni gesti più o meno marcati, che hanno un significato ben preciso.

Naturalmente tutti questi gesti sono indizi che andranno valutati con un po' di prudenza, prendendoli in considerazione non singolarmente, ma facendo attenzione alla persona e al contesto in cui ci troviamo.

Ad ogni parte del viso possiamo collegare un gesto, con significato diverso.

## Segnali di Attenzione

**L'attenzione** può esprimersi all'altezza di occhi (attenzione visiva) o di orecchi (ad esempio porgere l'orecchio).



Grattarsi o massaggiarsi **l'occhio sinistro** o gli angoli indica che la persona non ha capito bene l'argomento trattato poiché chi parlava è stato poco chiaro.



Se invece gratta o massaggia **l'occhio destro** non capisce il tema del discorso per motivi che sono legati a se stesso.



## Segnali di Interesse



**L'interesse** è legato al senso dell'olfatto, dunque al naso.

Toccarsi la punta del naso manifesta interesse.

Sfregare con le dita la punta del naso indica rifiuto. Grattarsi o massaggiarsi il lato destro del naso esprime insicurezza derivante da sé; l'insicurezza derivante dall'ambiente esterno è invece legata al lato sinistro del naso.





## Segnali di Gradimento



**Il gradimento** è maggiormente legato al gusto, dunque alla zona della bocca, alle labbra, alla lingua. Spesso anche nel linguaggio verbale, il gradimento si esprime con termini che fanno riferimento alla sfera del gusto.

Bacio analogico: la persona arriccia leggermente le labbra, imitando inconsapevolmente il gesto di un bacio: ciò indica gradimento verso il tema del discorso o la persona che parla.



Anche il mordicchiamento delle labbra significa gradimento così come il passare la lingua sulle labbra. Questi ultimi due movimenti in alcuni contesti manifestano gradimento verso la persona oltre che verso l'argomento, fino ad assumere quando il contesto lo permettesse una sfumatura di interesse sessuale.





## Conclusioni

L'efficacia della comunicazione passa attraverso questi 3 livelli, e in questa successione, infatti:

- ✓ Non c'è interesse se non c'è attenzione. Quindi dobbiamo riuscire con la nostra modalità comunicativa a tenere attento l'interlocutore, ad attirare l'attenzione;
- ✓ Non c'è gradimento se non c'è interesse. Quindi dobbiamo capire se quello che stiamo dicendo interessa l'interlocutore, altrimenti non arriverà mai a condividere quello che diciamo.
- ✓ Se non c'è gradimento l'efficacia sarà sempre ridotta.

Quando l'efficacia non è buona, significa che la comprensione del messaggio che volevamo dare agli altri non è soddisfacente e in questo caso il risultato di una eventuale azione dell'interlocutore darà un risultato diverso da quello desiderato.

Impegnarsi a migliorare la comunicazione è importante, si può fare, basta volerlo.

Iniziare dai segni, dai micro segnali in particolare, dalla loro osservazione, dalla loro decodifica e dal comunicare in funzione del feed back avuto dall'interlocutore è sicuramente la miglior strada che si possa imboccare per arrivare velocemente a migliorare le competenze comunicative e i risultati che ne derivano.

Sante Perazzolo



econsevolution srls unipersonale  
P.IVA: 01518540297

Uffici: via Nazionale, 154  
35048 Stanghella (PD)  
Sede legale: via De Ronconi, 4  
45011 Adria (RO)

Tel: 04251666341