

GESTIONE D'IMPRESA

di **EROS TUGNOLI****Come interpretare la gestualità nelle trattative online**

Il nostro corpo esprime esternamente in maniera immediata le emozioni e le sensazioni che vive: gioia, dolore, rabbia, tensione, paura, sicurezza. Chi sa leggere questi segnali in videochiamata è sicuramente avvantaggiato.

La *videocall* è sempre più usata per le trattative tra 2 parti che stanno negoziando un affare, un contrasto, una compravendita. In primo piano abbiamo il volto dell'interlocutore o al massimo il mezzobusto. La domanda che gli esperti si sono posti è se in un *display* la lettura del linguaggio del corpo viene sacrificata rispetto all'incontro in presenza. Di fatto, **viene a mancare la prossemica** (il movimento del corpo nello spazio), la gestualità delle gambe e, in parte, quella delle braccia. Tuttavia, gli arti sono relativamente meno indicativi rispetto ai movimenti del busto e soprattutto alle espressioni facciali. Infatti, tutti gli ultimi studi sulla comunicazione non verbale si orientano maggiormente a notare le **micro-espressioni facciali** i **piccoli movimenti del busto** e i **" toccamenti " del volto da parte delle mani** . E in video possiamo avere in primo piano il volto dell'interlocutore e notare tutte le particolari espressioni e capire se in quel momento del colloquio è convinto o no, se ha dubbi o certezze, se è sincero o se sta " *bluffando* ".

Se c'è distonia tra gestualità e concetti espressi , fate una domanda all'interlocutore proprio su quel punto che state trattando e studiare le ulteriori reazioni: se la tensione aumenta, probabilmente non credeva nemmeno lui a quel che diceva. Se non aumenta la tensione, falso allarme. Ma continuiamo a osservare, tenendo presente che quello che ci interessa sono le evidenti variazioni di postura e di espressione.

Cosa osservare?

Intanto gli **occhi** : lo sguardo che cade in basso o si rivolge all'alto è un segnale spesso indicativo di tensione. Anche uno sguardo insolitamente dritto e fisso potrebbe essere una " *forzatura* " per essere più convincenti.

Ancor più incontrollabili, durano una frazione di secondo, quindi " *sincere* ", sono le **micro-espressioni facciali** : aggrottamento di fronte, contrazioni della mascella, mordicchiamenti del labbro, deglutizione, ecc.

Importante anche la **quantità dei toccamenti del volto da parte delle mani** : aumentano decisamente nei momenti di tensione. Attenti quindi ad osservare le dita che sfregano il mento, che grattano la guancia, lo zigomo o il lobo dell'orecchio o che si sistemano i capelli. Significano tensione anche le dita a ventaglio sulle labbra, l'indice sul labbro superiore, la mano di fianco alla bocca e indice e pollice che sfiorano la punta del naso.

Poi osserviamo **spalle e busto** : lievi variazioni in avanti o indietro del busto indicano " *attacco* " o " *fuga* ".

Per esempio, se il cliente seduto al PC accusa il colpo, tende ad arretrare col busto. Se fosse in piedi, avrebbe fatto un passetto indietro.

E le braccia incrociate? Sono poco significative, anche se è il luogo comune più diffuso (e più errato) se lo utilizziamo come conferma o meno di una bugia. Al limite, notate **quando si incrociano** e associatelo a ciò che viene detto in quel momento e decidete cosa fare.

Finora ho parlato di ciò che dovrete osservare nell'interlocutore e vi starete chiedendo come dovete comportarvi voi di fronte alla *webcam* . Semplice: cercate solo di non gesticolare troppo e di non stare troppo in primo piano di fronte al display. La gestualità è automatica anche per voi, quindi dovete solo essere più bravi nell'osservazione del vostro interlocutore: prima iniziate a notare questi dettagli e prima acquisirete la giusta esperienza per avere un'arma in più della controparte.