

SONZOGNO

JOE NAVARRO
CON MARVIN KARLINS



NON MI FREGHI!



**I SEGRETI DEL LINGUAGGIO
DEL CORPO SVELATI**

DA UN AGENTE FBI PER SCOPRIRE
CIO` CHE PENSANO VERAMENTE
I TUOI AMICI, I TUOI FIGLI,
I POLITICI, LA FIDANZATA,
TUO MARITO... TUTTI !

Nei venticinque anni in cui ha lavorato per l'FBI, l'agente Navarro ha interrogato sospetti, smascherato spie e sgominato complotti. Il suo segreto? Osservare attentamente l'interlocutore. Un movimento appena accennato delle sopracciglia, la posizione delle gambe, una smorfia rapida del viso: saper riconoscere e interpretare questi gesti ci farà decodificare le intenzioni e i pensieri nascosti di chi abbiamo di fronte. L'ex agente Navarro in queste pagine mette a disposizione della nostra quotidianità la sua esperienza sul campo. I suoi indispensabili consigli, presentati attraverso il racconto di episodi da romanzo giallo e le illustrazioni di posture ed espressioni, ci guideranno nell'affascinante mondo del linguaggio del corpo, accompagnandoci passo dopo passo alla scoperta dei segreti che involontariamente svela. Il risultato? Pieno controllo della gestualità degli altri e della propria. Da provetti giocatori di poker.

JOE NAVARRO è un esperto di comunicazione non verbale, conosciuto nell'FBI come "la macchina della verità umana". Insegna alla Saint Leo University, è consulente di banche, assicurazioni, studi legali e tiene corsi per professionisti di Texas Hold'em. Questo è il suo primo libro pubblicato in Italia.



JOE NAVARRO

CON MARVIN KARLINS

NON MI FREGHI!

*S*ONZOGNO

Titolo originale: *What Every Body is Saying. An ex-FBI Agent's Guide to Speed-Reading People*
Copyright © 2008 by Joe Navarro

Copyright © 2010 by Sonzogno di Marsilio Editori® s.p.a. in Venezia

This translation is published by arrangement with Collins, an imprint of HarperCollins Publishers

Prima edizione digitale 2013

ISBN 978-88-454-9850-3

www.sonzognoeditori.it
ebook@marsilioeditori.it

Quest'opera è protetta dalla Legge sul diritto d'autore.
È vietata ogni duplicazione, anche parziale, non autorizzata.



[Seguici su Facebook](#)



[Seguici su Twitter](#)



[Iscriviti alla Newsletter](#)

A mia nonna Adelina, le cui mani rugose hanno trasformato con
amore un ragazzo in un uomo.

JOE NAVARRO

A mia moglie, Edyth, che mi ha donato il suo amore e mi ha insegnato
cosa significhi essere premurosi.

MARVIN KARLINS

PREMESSA

So a cosa pensi

L'uomo sedeva impassibile al tavolo, rispondendo senza imbarazzo alle domande dell'agente FBI. Non era uno dei maggiori indiziati in quel caso di omicidio: aveva un alibi credibile e sembrava sincero. L'agente decise comunque di proseguire l'interrogatorio e gli pose alcune domande sull'arma del delitto:

“Se lei avesse commesso questo crimine avrebbe usato una pistola?”

“Se lei avesse commesso questo crimine avrebbe usato un coltello?”

“Se lei avesse commesso questo crimine avrebbe usato una piccozza?”

“Se lei avesse commesso questo crimine avrebbe usato un martello?”

Non era stata divulgata. Solo l'assassino quindi poteva esserne a conoscenza. Mentre elencava le armi, l'agente FBI osservava con attenzione l'indiziato. Alla parola piccozza il sospetto chiuse gli occhi e li aprì solo quando fu menzionata l'arma successiva. L'agente capì immediatamente il significato di quel comportamento e da quel momento l'indiziato “minore” divenne il principale, e infatti nel corso delle indagini confessò.

Uno a zero per Joe Navarro, che nella sua carriera ventennale all’FBI, oltre ad aver smascherato l'assassino della piccozza, ha al suo attivo la cattura di moltissimi criminali, incluse alcune “spie eccellenti”. Come c’è

riuscito? Se glielo chiedete, vi risponderà senza esitazioni: “Grazie alla mia capacità di leggere le persone”.

Joe ha dedicato la sua vita allo studio, al perfezionamento e all'applicazione della scienza della comunicazione non verbale – espressioni del volto, gesti, movimenti (cinesica), distanza fra i corpi (prossemica), contatti (aptica), postura, perfino l'abbigliamento – allo scopo di decifrare pensieri, intenzioni, verità o falsità delle asserzioni. Brutte notizie per criminali, terroristi, spie che, vagliati attentamente, si tradiscono più di quanto non credano riguardo ai loro pensieri e intenzioni con segnali non verbali (“indicatori”).

Buone notizie, invece, per voi lettori, poiché la conoscenza che ha reso Joe un maestro “acchiappaspie”, una “macchina della verità umana”, nonché un istruttore FBI, vi permetterà di comprendere meglio sentimenti, pensieri e intenzioni di coloro che vi circondano. Autore e istruttore conosciuto, Joe vi insegnererà a osservare con gli occhi di un esperto i comportamenti non verbali di chi vi circonda. Che la acquisite per lavoro o per interesse personale, questa conoscenza vi arricchirà la vita e allargherà i vostri orizzonti.

Molte delle teorie proposte in questo libro, appena una quindicina di anni fa non erano riconosciute dalla comunità scientifica; solo i recenti progressi nelle tecnologie di indagine sul cervello e di imaging neurale hanno permesso agli scienziati di dimostrare la validità delle descrizioni comportamentali di Joe. Attingendo alle ultime scoperte di psicologia, neurobiologia, medicina, sociologia, criminologia, scienze della comunicazione e antropologia e alla sua esperienza diretta, Joe vi aiuterà a comprendere e decifrare la comunicazione non verbale. Consulente di banche, assicurazioni e studi legali negli Stati Uniti e all'estero, professore alla Saint Leo University e in varie facoltà di medicina, ospite fisso in programmi come Today Show, CNN Headline News, Fox Cable News della NBC e Good Morning America della ABC, esperto di comunicazione non verbale per FBI, CIA e altre agenzie di controspionaggio, Joe Navarro è uno dei massimi esperti di linguaggio del corpo.

Dopo aver lavorato con lui, frequentato i suoi seminari e messo in pratica i suoi insegnamenti nella mia vita privata, credo fermamente che il materiale contenuto in queste pagine rappresenti un importante progresso nella comprensione del non verbale. Lo dico da psicologo, coinvolto in questo libro perché entusiasta del lavoro pionieristico di Joe,

del suo tentativo di dare unità alla conoscenza scientifica sulla comunicazione non verbale, finalizzata al successo personale e professionale di chi voglia dedicarsi al suo studio.

Mi ha sempre stupito il suo approccio ragionato e prudente all'argomento. Per esempio, sebbene l'osservazione dei non verbali ci consenta una "lettura accurata" di tutti i tipi di comportamento, Joe ci mette in guardia sulla difficoltà di scoprire la falsità di un'affermazione attraverso il linguaggio del corpo. Malgrado si tratti di interpretazioni accurate e sensate, raramente sono riconosciute dai non addetti ai lavori e dalle forze dell'ordine e in ogni caso bisogna essere molto cauti nel dichiarare una persona onesta o disonesta in base ai suoi comportamenti non verbali.

Diversamente da molti altri libri sul comportamento non verbale, le informazioni qui presentate sono basate su fatti scientifici e su scoperte testate sul campo, piuttosto che su opinioni personali e speculazioni astratte. Il testo, inoltre, sottolinea ciò che altri lavori pubblicati spesso ignorano: il ruolo cruciale del sistema limbico del cervello umano nella comprensione e nell'uso efficace degli indicatori non verbali.

Il linguaggio silenzioso del corpo può essere padroneggiato: state certi che, dopo un esame attento dei capitoli che seguono e l'impegno a dedicare tempo ed energie all'applicazione degli insegnamenti appresi, potrete considerarvi degli esperti in materia.

Capire e interpretare le intenzioni degli altri (cioè decodificare e utilizzare il comportamento non verbale per prevedere le azioni) è un compito importante, che può dare grandi soddisfazioni. Perciò mettetevi comodi, voltate pagina e preparatevi a scoprire il significato dei comportamenti non verbali. Quando avrete imparato la lezione di Joe, vi basterà dare una sola occhiata a chi vi sta di fronte per potergli dire: "Non mi freghi!".

Dott. Marvin Karlins

RINGRAZIAMENTI

Iniziando a buttare giù i primi appunti per questo libro, mi accorsi che si trattava di un progetto che affondava le sue radici nel passato, prima del mio interesse per lo studio del comportamento non verbale, prima del lavoro nell’FBI. Ci pensavo da quando ero bambino.

Imparai a leggere gli altri grazie agli insegnamenti dei miei genitori, Albert e Mariana Lopez, e di mia nonna Adelina Paniagua Espino. Ciascuno a suo modo mi ha insegnato qualcosa di diverso sul significato e sulla potenza della comunicazione non verbale. Da mia madre ho appreso che i non verbali hanno un valore incalcolabile nel rapporto con gli altri. Un comportamento sincero, mi diceva, può trarti d’impaccio da una situazione imbarazzante, oppure può far sentire qualcuno completamente a proprio agio; un’abilità che lei ha messo in pratica infaticabilmente per tutta la vita. Da mio padre ho imparato il potere delle espressioni: con uno sguardo sa comunicarmi il contenuto di un’intera biblioteca; è un uomo che ottiene il rispetto con la sua sola presenza. E da mia nonna, alla quale dedico questo libro, ho imparato che i piccoli gesti hanno un grande significato: un sorriso, un cenno della testa, un tocco delicato al momento giusto possono fare molto, anche guarire. Tutte queste cose me le hanno insegnate di giorno in giorno e, così facendo, mi hanno preparato a osservare il mondo più acutamente. In queste pagine si ritrovano i loro insegnamenti e quelli di molti altri.

Mentre frequentavo la Brigham Young University, J. Wesley Sherwood, Richard Townsend e Dean Clive Winn II mi hanno insegnato molte cose sul

lavoro di polizia e sull'osservazione dei criminali. In seguito, nell'FBI, persone come Doug Gregory, Tom Riley, Julian "Jay" Koerner, il dottor Richard Ault e David G. Major mi hanno fatto conoscere le sottili sfumature del comportamento nello spionaggio e nel controspionaggio. A tutti loro sono grato per aver contribuito ad affinare le mie qualità di osservazione. Devo ringraziare anche il dottor John Schafer, ex agente FBI, collega nell'elitario dipartimento di analisi comportamentale, che mi ha incoraggiato a scrivere e mi ha concesso di essere suo coautore in più di un'occasione. Anche Marc Reeser, che per lungo tempo è stato con me in trincea contro le spie, merita il mio riconoscimento. A tutti gli altri colleghi, e sono stati molti nel dipartimento di sicurezza nazionale dell'FBI, va il mio sentito ringraziamento.

Nel corso degli anni, l'FBI si è assicurato che ricevessimo l'insegnamento migliore e così, professori come Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O'Sullivan, Mark Frank, Bella DePaulo, Aldert Vrij, Reid Meloy e Judy Burgoon mi hanno introdotto allo studio della comunicazione non verbale. Con molti di loro è nata un'amicizia, incluso David Givens, che è a capo del Center for Nonverbal Studies a Spokane, Washington, e i cui scritti, insegnamenti e moniti ho avuto particolarmente a cuore. Con il loro lavoro di ricerca e le loro opere mi hanno arricchito la vita, ne è testimonianza questo libro, in cui si ritrovano le loro parole, così come quelle di altri giganti del calibro di Desmond Morris, Edward Hall e Charles Darwin, il quale ha dato origine a tutto con il suo testo precursore *L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali*.

Altre persone hanno contribuito a modo loro a questo progetto e devo menzionarli singolarmente. La mia cara amica Elizabeth Lee Barron, dell'Università di Tampa, è una manna quando si tratta di ricerca. Sono anche in debito con il dottor Phil Quinn dell'Università di Tampa e con il professor Barry Glover della Saint Leo University, per gli anni di amicizia e disponibilità a inserirsi nel mio affollato programma di viaggi.

Questo libro non potrebbe esistere senza le fotografie, e perciò sono grato per il suo lavoro al grande fotografo Mark Wemple. La mia gratitudine va anche ad Ashlee B. Castle, la mia assistente amministrativa che, quando le è stato chiesto se voleva prestare il suo volto per le foto del libro, si è limitata a rispondere: «Certo, perché no?». Tutti voi siete stati grandi. Vorrei anche ringraziare il disegnatore David R. Andrade per le illustrazioni.

Matthew Benjamin, il mio pazientissimo editor alla HarperCollins, ha messo insieme questo progetto e si merita la mia gratitudine per essere un gentiluomo e un consumato professionista. Sono grato anche all'executive editor Toni Sciarra, che con grande diligenza ha finalizzato questo progetto. Matthew e Toni lavorano in un fantastico team di persone alla HarperCollins, di cui fa parte la copy Paula Cooper, cui vanno i miei ringraziamenti. E come sempre voglio ringraziare il dottor Marvin Karlins, per aver dato forma alle mie idee e per le gentili parole della prefazione.

La mia gratitudine va anche a una cara amica, la dottoressa Elizabeth A. Murray, vera scienziata e insegnante, che ha trovato del tempo nel suo affollato orario di insegnamento per rivedere le prime bozze del manoscritto e condividere con me la sua approfondita conoscenza del corpo umano.

Ai miei familiari – tutti quanti, vicini e lontani – va il mio ringraziamento per aver tollerato che scrivessi quando invece avrei dovuto rilassarmi insieme a loro. A Luca *muito obrigado*. Ringrazio mia figlia, Stephanie, per le sue premure.

Tutte queste persone, in qualche modo, hanno contribuito al libro; le loro conoscenze, in misura maggiore o minore, sono sparse in queste pagine. Ho scritto questo libro tenendo a mente che molti di voi useranno le informazioni che esso contiene nella loro vita di tutti i giorni. A questo scopo ho lavorato assiduamente per esporre con chiarezza sia i dati scientifici sia quelli empirici. Se il libro contiene degli errori, ne sono responsabile.

Un detto latino recita: «Qui docet, discit» (chi insegna, impara). Sotto molti aspetti scrivere è la stessa cosa, un processo di apprendimento e discernimento che, tirate le somme, è stato piacevole. Spero di riuscire a trasmettervi una conoscenza profonda della comunicazione non verbale, e che possiate arricchire la vostra vita, come è successo a me, grazie alla capacità di leggere gli altri.

Joe Navarro
Tampa, Florida
Agosto 2007

UNO

Non parlarmi, ti capisco

Ogni volta che tengo un corso sul linguaggio del corpo, gli studenti mi fanno la stessa domanda: «Joe, com'è che hai cominciato a interessarti al comportamento non verbale?». Non mi ero mai interessato alla materia e non pensavo di diventarne un esperto, semplicemente mi ci sono imbattuto inconsapevolmente, per necessità. Il mio interesse è nato dal bisogno di adattarmi con successo a una vita completamente diversa. Avevo otto anni quando arrivai in America come profugo da Cuba. Ce ne eravamo andati pochi mesi dopo l'invasione della Baia dei Porci, e sinceramente pensavamo che la nostra permanenza come rifugiati sarebbe durata poco.

Non sapendo l'inglese, feci ciò che prima di me avevano fatto migliaia di altri emigranti: imparai rapidamente che, se volevo stare al passo con i miei compagni di classe, avrei dovuto stare molto attento al linguaggio «altro» che mi circondava, quello del comportamento non verbale. Era facile per me tradurre e comprendere istintivamente questo tipo di linguaggio. Da bambino immaginavo il corpo umano come una specie di manifesto pubblicitario in grado di trasmettere ciò che una persona pensava attraverso gesti, espressioni del volto e movimenti, che io ero in grado di interpretare. Col tempo, naturalmente, imparai anche l'inglese (fino al punto di parlarlo meglio dello spagnolo), ma non dimenticai il

linguaggio non verbale. Sapevo che avrei sempre potuto fare affidamento su quel tipo diverso di comunicazione, su quella mia scoperta.

Attraverso il linguaggio del corpo, riuscivo a decifrare ciò che i miei compagni di classe e gli insegnanti volevano comunicarmi e quali fossero i loro sentimenti nei miei confronti. Notai quasi subito che le persone a cui ero simpatico sollevavano le sopracciglia quando mi vedevano entrare in aula. Al contrario, chi non era troppo contento di vedermi strizzava leggermente gli occhi: un comportamento che, una volta osservato, non si dimentica più. Misi a frutto queste informazioni non verbali per valutare e coltivare le amicizie, per comunicare a dispetto delle barriere linguistiche, per evitare i nemici, per migliorare la mia vita sociale. Molti anni più tardi gli stessi comportamenti non verbali degli occhi mi sarebbero serviti a risolvere dei crimini, in qualità di agente speciale del Federal Bureau of Investigation (FBI) (*vedi box 1*).

BOX 1: IN UN BATTER D'OCCHIO

Quando ci sentiamo minacciati o non ci piace ciò che vediamo, mettiamo in atto il cosiddetto «blocco dell'occhio»: strizziamo (come nel caso descritto prima dei miei compagni di classe), chiudiamo o ci copriamo per proteggere il cervello dalla «vista» di immagini indesiderate e per comunicare agli altri il nostro disprezzo nei loro confronti.

Come investigatore, ho utilizzato l'interpretazione del blocco dell'occhio nelle indagini su un caso di incendio doloso in un hotel di Portorico, che costò la vita a novantasette persone. Il primo sospettato era l'addetto alla sicurezza della zona dell'hotel in cui si era verificato l'accaduto. Per scagionarlo dall'accusa, gli posì delle domande precise su dove si trovasse prima e durante l'incendio e se fosse stato lui ad appiccarlo. Dopo ogni domanda, osservavo il suo volto in cerca di un blocco dell'occhio rivelatore. Quando gli fu chiesto dove si trovasse al momento in cui era scoppiato l'incendio, chiuse gli occhi. Al contrario, sembrava che la domanda «Sei stato tu ad appiccare il fuoco?» non lo mettesse in imbarazzo. Era chiaro, quindi, che il vero problema era rivelare cosa stesse facendo durante l'incendio, non il suo eventuale coinvolgimento. Gli investigatori lo interrogarono a fondo finché ammise di aver abbandonato il posto di lavoro per andare a trovare la sua ragazza, che lavorava nello stesso albergo. Sfortunatamente, gli incendiari erano entrati proprio allora nell'area che avrebbe dovuto sorvegliare.

In questo caso, il blocco dell'occhio ha indirizzato l'interrogatorio sui binari che alla fine ci hanno condotto alla soluzione. I tre incendiari furono arrestati e condannati. L'addetto alla sicurezza, colpevole di negligenza e gravato di una tremenda responsabilità, era innocente.

Il mio scopo è di insegnarvi, sulla base del mio background, della mia istruzione e del mio addestramento, a vedere il mondo con gli occhi di un esperto di comunicazione non verbale dell’FBI. In ogni interazione umana sono contenute informazioni non dette che rivelano ciò che la gente pensa, sente e intende fare. Facendo buon uso della conoscenza del linguaggio non verbale sarete in grado di migliorare il vostro rapporto con gli altri, di sentirvi più sicuri e di carpire i segreti del comportamento umano.

UN LINGUAGGIO SILENZIOSO E RIVELATORE

La comunicazione non verbale, detta anche comportamento non verbale o linguaggio del corpo, è un mezzo per trasmettere informazioni attraverso espressioni facciali, gesti, contatti (aptica), movimenti fisici (cinesica), postura, apparenza (abiti, gioielli, acconciature, tatuaggi) e perfino volume, timbro e tono della voce (più significativi delle parole che vengono effettivamente pronunciate). I comportamenti non verbali comprendono circa il sessanta-sessantacinque per cento dell’intera comunicazione interpersonale, e possono arrivare al cento per cento fra due partner che fanno l’amore.

La comunicazione non verbale può inoltre rivelare quali siano gli autentici pensieri, sentimenti e intenzioni della persona che abbiamo di fronte. Per questo motivo i comportamenti non verbali sono definiti rivelatori: ci indicano infatti cosa pensi veramente una persona. Non siamo quasi mai consapevoli della comunicazione non verbale, perciò il linguaggio del corpo è spesso più sincero delle asserzioni verbali – mirate al conseguimento degli obiettivi del parlante – che lo accompagnano (vedi box 2).

BOX 2: DIMMI COME TI MUOVI E TI DIRÒ CHI SEI

Un esempio memorabile di come il linguaggio del corpo possa essere più sincero del linguaggio verbale ci è fornito da un caso di stupro ai danni di una giovane donna, nella riserva indiana di Parker in Arizona. Durante l'interrogatorio, le parole del maggiore indiziato suonavano convincenti e la sua storia plausibile: sosteneva di non aver visto la vittima, di essersi trovato in un campo aperto, aver seguito una fila di piante di cotone, aver girato a sinistra e poi essersi diretto a casa. Mentre i miei colleghi prendevano appunti su quanto ascoltavano, io tenni gli occhi addosso al sospetto e vidi che mentre raccontava di aver girato a sinistra, le sue mani indicavano a destra, che era esattamente la direzione che conduceva al luogo dello stupro. Se non lo avessi osservato, non avrei colto la discrepanza fra il verbale («Ho svoltato a sinistra») e il non verbale (la mano che indicava a destra). Alla fine, messo alle strette, l'uomo confessò.

Ogni volta che l'osservazione del comportamento non verbale vi aiuta a comprendere sentimenti, intenzioni o azioni di una persona (oppure ne spiega le parole), significa che avete decodificato con successo questo mezzo silenzioso.

CHI MEGLIO INTERPRETA MEGLIO VIVE

I ricercatori hanno dimostrato che, chi riesce a leggere e interpretare con efficacia la comunicazione non verbale, scoprendo in quale modo gli altri lo percepiscono, ha maggior successo nelle relazioni.

Uno degli argomenti più decisivi a favore dello studio del comportamento non verbale è la sua applicabilità universale: in ogni interazione umana si attuano comportamenti non verbali. Una volta scoperto il significato di un determinato gesto, sarete in grado di usare quell'informazione in qualsiasi circostanza e in qualsiasi ambiente. Vi siete mai chiesti perché la gente affronti lunghi viaggi per recarsi ai congressi nell'epoca dei computer, degli sms, delle e-mail, dei telefoni e delle videoconferenze? Perché è difficile interagire senza l'ausilio del linguaggio non verbale. Qualunque cosa apprenderete da questo libro, sarete in grado di applicarla in ogni situazione (vedi box 3).

BOX 3: DIMMI COME TI MUOVI E TI DIRÒ CHI SEI

Tempo fa, in un seminario per giocatori di poker, insegnai a intuire le carte dell'avversario attraverso l'interpretazione del comportamento non verbale. Dato che nel poker il bluff e l'inganno sono fondamentali, i giocatori hanno uno spiccato interesse a decifrare i segnali rivelatori dei loro avversari: saperli leggere correttamente è il discriminante fra successo e sconfitta. Molti mi furono grati per i segreti svelati, ma ciò che mi colpì fu vedere che alcuni dei partecipanti erano in grado di comprendere il valore del non verbale al di là del tavolo da poker.

Due settimane dopo la lezione, ricevetti un'e-mail da uno dei partecipanti, un medico texano. «Non avrei mai pensato» mi scrisse «che ciò che ho imparato nel suo seminario mi avrebbe aiutato anche nel lavoro. Così come riesco a leggere il non verbale degli avversari a poker, ora leggo anche i miei pazienti e riesco a capire se sono a disagio, fiduciosi o non del tutto sinceri.» L'universalità del non verbale e il suo valore in ogni sfaccettatura della vita traspaiono chiaramente da questa osservazione.

SERVE COLLABORAZIONE

Sono convinto che chiunque possegga un'intelligenza nella norma sia in grado di usare la comunicazione non verbale per migliorarsi. Da oltre vent'anni inseguo a migliaia di persone come decodificare con successo il comportamento non verbale, come usare quelle informazioni per arricchire la propria vita e quella dei propri cari e per ottenere risultati privati e professionali. Ho imparato, però, che senza collaborazione non si arriva a un risultato soddisfacente. È fondamentale che ognuno dia il suo contributo.

Le dieci regole per capire cosa non si dice

Capire le persone, vale a dire raccogliere i dati non verbali per desumerne pensieri, sentimenti e intenzioni, è un'abilità che richiede allenamento costante e addestramento. Vi fornirò alcune linee guida utili nella lettura del non verbale. Se riuscirete a mettere in pratica queste regole nella vostra vita quotidiana, ben presto diventeranno una seconda natura e le userete in modo quasi inconscio, meccanico. È un po' come imparare a guidare. Ricordate la vostra prima lezione di guida? Se è stata come la mia, eravate così attenti alle manovre da fare che era impossibile controllare contemporaneamente ciò che facevate dentro l'automobile e ciò che accadeva fuori sulla strada. Solo quando vi siete sentiti a vostro agio al volante siete riusciti a osservare l'ambiente di guida nella sua totalità. Lo stesso vale per il comportamento non verbale: una volta che vi sarete impadroniti dei suoi meccanismi, la comunicazione non verbale diventerà automatica e potrete concentrare l'attenzione sulla decodifica del mondo circostante.

Prima regola: Osserva il tuo ambiente

È il requisito base per chiunque desideri decodificare e usare la comunicazione non verbale.

Ascoltare qualcuno avendo dei tappi nelle orecchie è stupido, credo che tutti siano d'accordo. È naturale, perciò, che gli ascoltatori attenti non vadano in giro con dei tappi nelle orecchie! Ecco, al contrario molti osservano il linguaggio silenzioso del corpo con una benda sugli occhi. Riflettete su questo. Se l'ascolto attento è vitale per comprendere le espressioni verbali, altrettanto vitale è l'osservazione attenta per comprendere il linguaggio del corpo. Bene. Non limitatevi a leggere di corsa questa frase e a passare oltre. Il suo contenuto è fondamentale. L'osservazione concentrata (attiva) è essenziale nella comprensione delle persone e nella decodifica dei rivelatori non verbali.

Il problema è che molto spesso si guarda senza vedere veramente, o meglio, come spiegava Sherlock Holmes al dottor Watson: «Lei vede, ma non osserva». Sfortunatamente, quasi tutti guardano ciò che li circonda con uno sforzo di osservazione minimo, e sono ignari dei sottili cambiamenti che intervengono nel loro mondo. Non notano i dettagli

rivelatori di pensieri e sentimenti, come l'impercettibile movimento di una mano o di un piede.

Più di uno studio scientifico ha dimostrato come la gente osservi il mondo con scarsa attenzione. Per esempio, quando un uomo travestito da gorilla si mischiò a un gruppo di studenti impegnati in varie attività, metà di essi non si accorse neppure della presenza ingombrante del bestione.

Gli individui non dotati di spirito di osservazione sono privi di ciò che i piloti chiamano «consapevolezza situazionale», che consiste nel sapere sempre dove ci si trova. Se chiedete loro di entrare in una stanza insolita, piena di persone, di guardarsi intorno e poi di chiudere gli occhi e di riferire ciò che hanno visto, rimarreste sorpresi dalla evidente incapacità di ricordare perfino le caratteristiche più eclatanti della stanza.

Trovo scoraggiante la frequenza con cui ci imbattiamo in qualcuno che sembra essere colto alla sprovvista dagli eventi della vita. Molto spesso le lamentele di queste persone si assomigliano:

«Mia moglie ha appena chiesto il divorzio. Non aveva mai dato segni di insoddisfazione o infelicità per il nostro matrimonio.»

«Il consulente familiare mi ha detto che mio figlio assume cocaina da tre anni. Non avevo idea che avesse problemi di droga.»

«Credevo che il capo apprezzasse il mio lavoro. Non capisco come mai abbia deciso di licenziarmi!»

«Stavo discutendo con un tale e all'improvviso quello schifoso mi ha dato un pugno. Non l'ho neppure visto arrivare.»

Queste sono affermazioni tipiche di chi non ha mai imparato a osservare con attenzione il suo mondo. Un'incapacità che in fondo non deve sorprenderci. Dopo tutto, nessuno ci insegna a osservare i segnali non verbali. Non ci sono lezioni in merito alla scuola elementare, né alle medie o alle superiori. I più fortunati imparano l'arte dell'osservazione da autodidatti. Gli altri rischiano di non saper cogliere informazioni utili per evitare problemi e per rendere l'esistenza più appagante, in amore, al lavoro, con la famiglia.

Ma si può sempre imparare a guardare il mondo senza paraocchi, basta un po' di allenamento. Perciò, se pensate di non essere dei buoni osservatori, non disperate: potete superare questa debolezza dedicando tempo e impegno a un'osservazione del mondo più consapevole.

Per raggiungere la consapevolezza del mondo circostante ci vogliono energia, concentrazione, impegno ed esercizio costante. L'osservazione è

come un muscolo: con l’allenamento si sviluppa e con la passività si atrofizza. Esercitare il muscolo dell’osservazione e riuscirete a decodificare il mondo che vi circonda.

Quando parlo di osservazione concentrata, vi chiedo di utilizzare tutti i vostri sensi, non solo quello della vista. Ogni volta che rientro nel mio appartamento, inspiro profondamente e se l’odore che sento non è «normale» mi preoccupa. Una volta, di ritorno da un viaggio, mi accorsi che nell’aria aleggiava un leggero odore di fumo di sigaretta: il naso mi aveva segnalato un allarme prima ancora che gli occhi esplorassero l’appartamento. Scoprii in seguito che alcuni operai erano intervenuti per riparare una perdita di gas e l’odore delle loro tute era rimasto per ore nell’ambiente. Nessun pericolo in quel caso, ma l’olfatto avrebbe potuto anche segnalare la presenza di un ladro in agguato nell’altra stanza. In conclusione, per nostra maggiore sicurezza e benessere, cerchiamo di analizzare con attenzione, con tutti i sensi, l’ambiente che ci circonda.

Seconda regola: Considera il contesto

Per capire il significato di un comportamento non verbale è necessario conoscere il contesto in cui ha luogo. Per esempio, dopo un incidente stradale, è normale che le persone coinvolte, sotto shock, si muovano intontite, con le mani tremanti, e spesso camminino pericolosamente in mezzo alla strada (è proprio questo il motivo per cui gli agenti vi chiedono di rimanere seduti in auto). Perché? Dopo un incidente, la zona «pensante» del cervello è sopraffatta da un’altra regione chiamata sistema limbico.

Il risultato di questa sopraffazione sono comportamenti come il tremito, il disorientamento, il nervosismo, lo sconforto. Inserite nel contesto, queste azioni sono prevedibili e confermano lo stress da incidente.

Durante un colloquio di lavoro, è normale che il candidato sia inizialmente nervoso e poi si rilassi. Se però la tensione ricompare quando vengono poste domande specifiche, bisogna capirne il motivo.

Terza regola: Riconosci e decodifica i comportamenti non verbali universali

Alcune reazioni del corpo sono universali, cioè si possono riscontrare nella maggior parte delle persone. Per esempio, premere le labbra fino a farle quasi scomparire, è un chiaro segno di disagio.

Questo comportamento non verbale, conosciuto come compressione delle labbra, è uno dei rivelatori universali che descriverò nei capitoli seguenti (*vedi box 4*).

BOX 4: UOMO AVVISATO MEZZO SALVATO

Grazie all'individuazione dei segnali rivelatori universali delle labbra, riuscii a portare a termine con successo un incarico di consulenza per una compagnia armatrice britannica. Il mio cliente mi aveva chiesto di assisterlo durante la negoziazione di un contratto con un'importante multinazionale che avrebbe equipaggiato le sue navi. Suggerii che il contratto fosse discusso punto per punto; in questo modo potevo osservare più attentamente il negoziatore della multinazionale, alla ricerca di non verbali che potessero rivelare informazioni utili al mio cliente.

«In caso notassi comportamenti ambigui, le passerò un biglietto» dissi al mio cliente, poi mi feci da parte per osservare la discussione del contratto. Quando fu letta una clausola riguardante l'equipaggiamento di una specifica parte della nave (una fase costruttiva da milioni di dollari), il negoziatore della multinazionale compresse le labbra, chiaro segno che qualcosa in quella parte del contratto non era di suo gradimento.

Passai un biglietto al mio cliente, avvisandolo che quella particolare clausola era contenziosa o problematica e si doveva rivederla e discuterla approfonditamente prima di procedere oltre.

Affrontando l'argomento e concentrandosi sui dettagli della clausola in questione, i due negoziatori poterono elaborare un accordo faccia a faccia che, alla resa dei conti, fece risparmiare al mio cliente tredici milioni e mezzo di dollari. Il segnale non verbale di disappunto del negoziatore aveva svelato un possibile problema e aveva permesso di risolverlo immediatamente ed efficacemente.

Quanti più universali non verbali sarete in grado di riconoscere e interpretare esattamente, tanto più facilmente riuscirete a valutare pensieri, sentimenti e intenzioni di chi vi circonda.

Quarta regola: Riconosci e decodifica i comportamenti non verbali idiosincratici

I comportamenti non verbali idiosincratici sono diversi in ogni persona.

Per identificare i segnali idiosincratici dei vostri amici, familiari, colleghi è necessario elaborare uno schema comportamentale. Se conoscete una persona da molto tempo sarà più semplice raccogliere tutte le informazioni necessarie su cui costruire il vostro giudizio. Per esempio, un adolescente che si gratta la testa e si morde le labbra prima di un compito in classe, rivela il suo nervosismo per mancanza di preparazione. Probabilmente ripeterà questo comportamento idiosincratico ogni volta che dovrà affrontare uno stress, visto che «la miglior previsione del comportamento futuro è il comportamento passato».

Quinta regola: Individuate uno schema comportamentale

Il nostro aspetto, il modo in cui stiamo seduti, come teniamo le mani e i piedi, la postura del corpo e le espressioni del volto, i movimenti della testa e anche dove posiamo di solito gli oggetti di uso quotidiano, come per esempio il borsellino (*vedi figure 1 e 2*) ci rendono diversi da ogni altra persona.



Fig. 1 Notate le caratteristiche della faccia non stressata. Gli occhi sono rilassati e le labbra distese.



Fig. 2 Una faccia stressata è tesa e leggermente distorta, le sopracciglia sono aggrottate e la fronte è corrugata.

Se non esaminate gli aspetti fondamentali di chi vi circonda, siete come quei genitori che, finché il figlio non ha la tonsillite, non pensano a controllargli la gola. Allora telefonano al dottore e cercano di descrivere il problema, ma, non avendo mai visto la gola del bambino quando era sana, non sanno fare un confronto. Insomma, per riconoscere le alterazioni è necessario avere un'idea chiara degli stati di normalità (*vedi box 5*).

BOX 5: QUALCOSA è CAMBIATO

Immaginate per un momento di essere il genitore di un bambino di otto anni che sta aspettando in fila per salutare i parenti a una grande riunione di famiglia. Trattandosi di un rito annuale, avete assistito altre volte a questa scena. Vostro figlio è sempre corso ad abbracciare i parenti ma, in questa occasione, quando è il turno dello zio Harry, rimane rigido e inchiodato sul posto.

«Che ti prende?» gli sussurrate, spingendolo verso lo zio in attesa.

Il bambino non dice nulla e resta immobile.

Che fare? Perché questo cambiamento? Il fatto che si sia «inchiodato» indica che si sente minacciato o in pericolo. Forse non esistono motivi razionali per questa paura, ma per un genitore attento e sensibile dovrebbe essere un campanello di allarme. La deviazione dal comportamento precedente suggerisce che qualcosa di negativo sia intervenuto fra vostro figlio e suo zio rispetto all'ultimo incontro. Forse lo zio ha prestato maggiore attenzione agli altri nipoti e il piccolo si è ingelosito o si è trattato di un semplice disaccordo. Ma può anche indicare qualcosa di ben più grave. In ogni caso, un cambiamento rispetto ai comportamenti normali merita un'analisi più approfondita.

Perfino quando incontrate qualcuno per la prima volta dovreste provare a osservare la sua posizione iniziale.

Sesta regola: Osservate i comportamenti rivelatori multipli

La comprensione approfondita di chi abbiamo di fronte non può prescindere dai rivelatori multipli, o grappoli di segnali comportamentali. Questi segnali si assemblano insieme come le parti di un puzzle; più tasselli mettete nel posto giusto, più possibilità avrete di osservare l'immagine nel suo insieme. Per esempio, se un concorrente in affari mostra uno schema di comportamenti da stress, seguito a breve distanza da comportamenti conciliatori, posso star certo che sia in difficoltà.

Settima regola: Attenzione ai cambiamenti improvvisi

I cambiamenti improvvisi nel comportamento segnalano che nel soggetto è in atto un'elaborazione di informazioni o un tentativo di adattamento a nuovi eventi. Un bambino felice perché sta per entrare in un parco divertimenti cambierà immediatamente atteggiamento se scoprirà che il parco è chiuso. Gli adulti non sono diversi. Quando riceviamo una brutta telefonata o vediamo qualcosa che ci disturba, il nostro corpo riflette immediatamente il cambiamento.

Un'attenta osservazione dei cambiamenti comportamentali può permettervi di capire le intenzioni degli altri e, quindi, di difendervi (*vedi box 6*).

BOX 6: FIUTO PER I GUAI

Non possiamo capire del tutto i pensieri di qualcuno senza tener conto dei segnali intenzionali, comportamenti che rivelano le azioni che una persona sta per compiere e permettono all'osservatore competente di tenersi pronto a ciò che ha previsto.

Un esempio di quanto sia importante osservare i segnali intenzionali l'ho vissuto in prima persona.

Un giorno, nel negozio in cui lavoravo, un ladro tentò una rapina. Notai un uomo che stava in piedi vicino alla cassa senza motivo: non era in fila e non aveva acquistato niente. Se fosse rimasto tranquillo lì dov'era, avrei perso interesse e non l'avrei più guardato. Invece, mentre lo stavo ancora osservando, cambiò atteggiamento: dilatò le narici, prova che si stava ossigenando in preparazione di un'azione.

Circa un secondo prima che accadesse, intuii di quale azione si trattasse. E un secondo mi fu sufficiente per dare l'allarme.

Urlai al cassiere: «Attenzione!» e accaddero tre cose contemporaneamente: 1) il cassiere finì di battere un conto e il cassetto dei soldi si aprì; 2) l'uomo accanto alla cassa si tuffò in avanti e allungò una mano per afferrare i soldi; 3) avvisato dal mio grido, il cassiere afferrò la mano dell'uomo e la torse, facendogli mollare il bottino e mettendolo in fuga. Se non mi fossi accorto del suo segnale intenzionale, il ladro sarebbe riuscito nel suo intento.

Il cassiere, per inciso, era mio padre, che nel 1974 gestiva un piccolo negozio di ferramenta a Miami. Io ero il suo aiuto estivo.

Ottava regola: Impara a riconoscere i segnali non verbali falsi o ingannatori

Distinguere i segnali ingannatori da quelli autentici richiede pratica ed esperienza. Non basta un'osservazione attenta, ma serve anche un giudizio accurato. Nei prossimi capitoli vi insegnnerò a riconoscere i dettagli che rivelano se un comportamento è onesto o disonesto.

Nona regola: Impara a distinguere fra agio e disagio

Dopo aver studiato il comportamento non verbale per quasi tutta la vita, sono giunto alla conclusione che esistono due elementi principali su cui è bene concentrarsi: benessere e malessere. Questa distinzione è il centro del mio insegnamento del non verbale. Imparare a leggere negli altri i segnali di benessere e di malessere vi aiuterà a decifrare cosa sta

effettivamente dicendo il loro corpo e sarà un modo per imparare a conoscere anche il vostro.

Decima regola: Osserva e non essere osservato

Lo studio del comportamento non verbale implica necessariamente l'attenta osservazione delle persone. Ma attenzione a non rivelare le proprie intenzioni! Nei primi goffi tentativi di individuare i segnali non verbali, si tende a fissare le altre persone. L'obiettivo deve essere quello di osservare gli altri senza essere notati, in maniera non invasiva.

Perfezionate la vostra abilità di osservazione fino a renderla efficace ma prudente.

Ora conoscete le regole e potete metterle in pratica. Ma la domanda è: «Quali sono i comportamenti non verbali più significativi e quali importanti informazioni rivelano?». È di nuovo il mio turno.

Dritti alla meta

Il corpo umano invia migliaia di «segnali» o messaggi non verbali. Quali sono i più importanti e come è possibile decodificarli? Potrebbe volerci una vita per osservare, valutare, validare, identificare e interpretare con accuratezza la comunicazione non verbale. Fortunatamente, grazie all'aiuto di alcuni validi ricercatori e alla mia esperienza pratica come esperto dell'FBI, possiamo imboccare una via più rapida: ho già identificato i comportamenti non verbali più importanti e ho elaborato un modello che rende più semplice la lettura del non verbale. Perciò niente panico: anche se non ricorderete esattamente il significato di un segnale del corpo, sarete comunque in grado di decifrarlo.

Sono certo che vi sorprenderà scoprire qual è la parte più «sincera» del corpo umano, quella in grado di rivelare sentimenti e intenzioni. Vi fornirò anche i fondamenti di fisiologia per aiutarvi ad apprezzare il funzionamento del comportamento non verbale.

Nel prossimo capitolo, parlerò del cervello umano, per mostrare come governi ogni sfaccettatura del linguaggio del corpo. Ma prima, un’osservazione sulla validità dell’interpretazione del linguaggio del corpo.

PER CHI SIGNIFICA IL SEGNO

Cleveland, Ohio, 1963. L’ispettore capo Martin McFadden, trentanove anni, stava osservando due uomini che passeggiavano avanti e indietro di fronte alla vetrina di un negozio. A turno gettavano un’occhiata dentro e poi si allontanavano. Dopo un po’, raggiunsero un terzo uomo in fondo alla strada e si misero a parlottare, guardandosi frequentemente indietro. Pensando che i tre stessero pianificando un colpo e intendessero rapinare il negozio, l’ispettore si mise in azione, perquisì uno degli uomini e gli trovò addosso una pistola. A quel punto arrestò tutti e tre i potenziali rapinatori, prevenendo un reato e un possibile omicidio.

Le precise osservazioni dell’agente McFadden furono la causa di una decisione epocale della Corte Suprema degli Stati Uniti nota a tutti i poliziotti americani. Dal 1968 una norma di legge permette di fermare e perquisire senza un mandato chiunque abbia un comportamento sospetto. La Corte Suprema riconobbe che i comportamenti non verbali, se correttamente osservati e decodificati, predicono un crimine. Terry contro Ohio ha fornito una chiara dimostrazione della relazione esistente fra pensieri e intenzioni da una parte e comportamenti non verbali dall’altra. Di più, questa sentenza ha fornito riconoscimento legale all’esistenza e validità di questa relazione.

Perciò, la prossima volta che sentirete dire che il comportamento non verbale non ha significato o che non è affidabile, ricordatevi di questo caso, che dimostra il contrario.

DUE

La mente che non mente

Mordetevi le labbra. Dico sul serio, fatelo veramente. Poi passatevi una mano sulla fronte e successivamente sulla nuca. È un gesto che facciamo continuamente. Osservate gli altri e li vedrete impegnati con regolarità in azioni simili.

Vi siete mai chiesti perché fanno così? Vi siete mai chiesti perché anche voi lo fate? La risposta è nascosta in una scatola... cranica. Una volta appreso come il cervello si serve del corpo per esprimere non verbalmente le emozioni, scopriremo anche il modo di interpretare questi comportamenti. Osserviamo perciò da vicino questo sorprendente chilo e mezzo di materia reperibile nel corpo umano.

Quasi tutti credono di avere un cervello unico, sede delle capacità cognitive. In realtà, esistono tre «cervelli» dentro il cranio, ognuno specializzato in particolari funzioni, che collaborano in qualità di «centro operativo e direzionale» del nostro corpo. Nel 1952 un pioniere della scienza, Paul MacLean, iniziò a parlare del cervello umano come di un cervello trino, composto da un «archi-cervello (staminale)», «paleo-cervello (limbico)» e «neo-cervello (neopallio)». In questo libro ci concentreremo sul sistema limbico del cervello (quella parte che MacLean chiamava paleo-cervello), che gioca il ruolo più importante nel comportamento non verbale. Tuttavia, useremo il neopallio (cervello

umano o pensante) per analizzare criticamente le reazioni limbiche di coloro che ci circondano e decodificarne pensieri, sentimenti, intenzioni.

È fondamentale capire che il cervello controlla sia comportamenti consci sia quelli inconsci. Dal gesto di grattarsi la testa alla composizione di una sinfonia, non c'è niente di ciò che viene fatto (a parte alcuni riflessi muscolari involontari), che non sia governato o diretto dal cervello. Seguendo questa logica, possiamo usare i comportamenti per interpretare ciò che il cervello sta cercando di comunicare all'esterno.

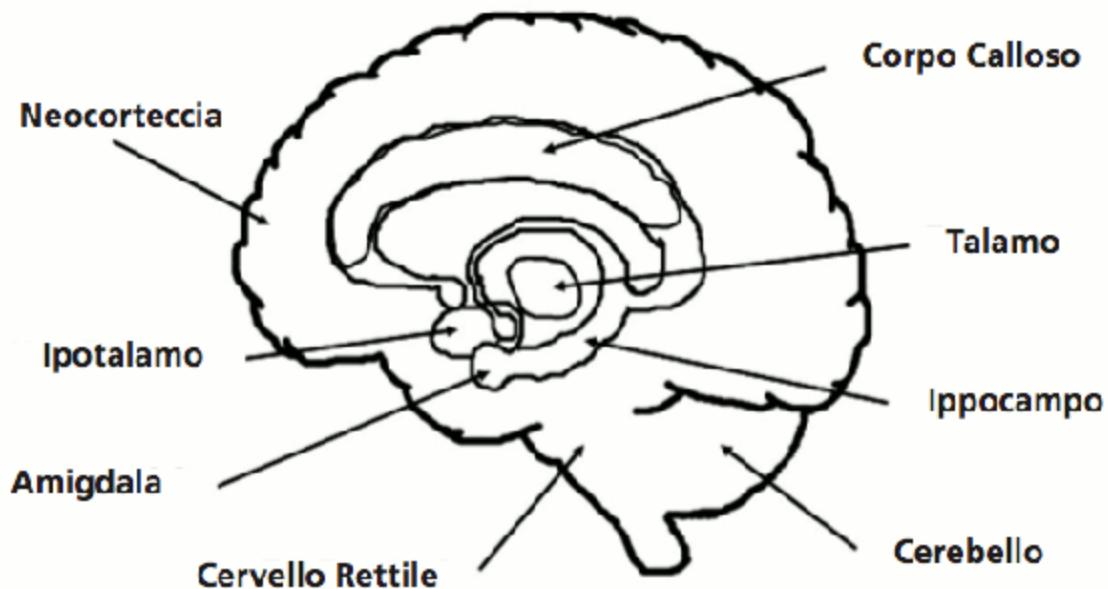


Fig. 3 Struttura del cervello limbico.

AGUZZA... IL CERVELLO ONESTO

Per il nostro studio sulla comunicazione non verbale, prenderemo in considerazione il cervello limbico, la parte che ci fa reagire al mondo

circostante in tempo reale, e ci fornisce perciò una reazione autentica all'informazione proveniente dall'ambiente.

Come unico responsabile della nostra sopravvivenza, il cervello limbico non si concede pause ed è sempre «acceso». Inoltre, è da qui che partono i segnali verso le varie altre parti del cervello, che a turno orchestrano i nostri comportamenti emotivi o legati alla sopravvivenza. Per tutti questi motivi, il cervello limbico è considerato il «cervello onesto».

Le reazioni limbiche hanno un'origine antica, fanno parte del retaggio della nostra specie. Che tali comportamenti siano onesti e affidabili è un assioma: essi sono la diretta manifestazione dei nostri pensieri, sentimenti e intenzioni (*vedi box 7*).

BOX 7: - IL TERRORE DEL TERRORISTA

Il cervello limbico non ha censure e genera reazioni sincere che, se osservate e interpretate nel modo giusto, potranno rivelare le intenzioni ed emozioni autentiche.

Un esempio della serietà di quest'ultima affermazione risale al dicembre del 1999, quando un'agente della dogana statunitense particolarmente abile sventò i piani di un terrorista, poi conosciuto con il nome di «millennial bomber». Diana Dean si accorse che Ahmed Reesam, proveniente dal Canada e in ingresso negli Stati Uniti, al momento del controllo sudava e dava chiari segni di nervosismo. L'agente gli chiese di scendere dall'auto e di seguirla; Reesam tentò allora la fuga, ma fu catturato poco dopo. Nella sua auto furono rinvenuti esplosivi e un detonatore a tempo.

Il nervosismo e il sudore notati dall'agente Dean erano la risposta del cervello a un grave stress. Poiché questo tipo di comportamenti limbici non mente, Dean aveva un fondato motivo per sospettare di Reesam, tradito dal linguaggio del corpo.

La terza parte del nostro cervello è una new entry nella scatola cranica e perciò è chiamata neopallio, cervello nuovo, ed è responsabile dei processi cognitivi di ordine superiore e della memoria. Si tratta della parte di cervello che ci distingue dagli altri mammiferi per la grandezza della massa (corteccia) pensante. È questo il cervello che ci ha portato sulla luna: grazie alla sua abilità di calcolare, analizzare, interpretare e intuire a un livello che appartiene soltanto alla specie umana, è la nostra parte critica e creativa. Ed è anche quella meno onesta, il nostro «cervello bugiardo».

Tornando all'esempio citato precedentemente, mentre il sistema limbico obbliga il terrorista a sudare quando viene interrogato alla dogana, il neopallio gli permette di mentire sulle sue vere intenzioni. La parte pensante del cervello, quella che governa il nostro linguaggio, consente al terrorista di dire: «Non ho esplosivi nell'automobile» rispondendo alla domanda di un poliziotto, anche se ciò è assolutamente falso. Il neopallio ci permette facilmente di dire a un'amica che la sua nuova acconciatura ci piace molto, anche se è vero il contrario, oppure può facilitare la convincente asserzione: «Non ho avuto rapporti sessuali con la signorina Lewinsky».

In sintesi, il neopallio (il cervello pensante) non è una fonte di informazioni affidabile e sicura.

LE REAZIONI LIMBICHE: LE TRE FORME DEL NON VERBALE

Il cervello limbico ha assicurato la sopravvivenza della nostra specie – e prodotto un considerevole numero di rivelatori non verbali – regolando il nostro comportamento quando affrontiamo un pericolo, come nel caso di un uomo preistorico che sfida un animale o di un moderno impiegato alle prese con un capo inferocito. Nel corso dei millenni abbiamo conservato perfettamente le reazioni viscerali del nostro retaggio animale e le abbiamo fissate in maniera indelebile nel nostro sistema nervoso. La reazione del cervello alle difficoltà o alle minacce ha assunto tre forme: fissità, fuga e conflittualità.

Se reagissimo soltanto con la fuga o il conflitto, la maggior parte di noi sarebbe quasi sempre piena di lividi, malconcia e sfinita.

È arrivato il momento di esaminare dettagliatamente questo raffinato procedimento per affrontare stress e pericolo, che genera comportamenti non verbali utili a capire i pensieri, i sentimenti e le intenzioni degli altri.

La reazione di fissità

Un milione di anni fa, i primi ominidi che attraversavano la savana africana dovevano affrontare molti predatori più veloci e più forti di loro. Per poter sopravvivere, il cervello limbico, simile a quello dei nostri progenitori animali, mise a punto delle strategie che compensassero la superiorità fisica dei predatori. La prima di queste fu la reazione di fissità davanti a un predatore o a un altro pericolo. Il movimento attira l'attenzione, immobilizzarsi non appena si percepisce un pericolo è la maniera più efficace per proteggersi.

Molti animali, per esempio gli opossum, non solo si immobilizzano di fronte ai predatori, ma addirittura si fingono morti, una reazione di fissità spinta all'estremo. I resoconti delle stragi scolastiche a Columbine e al Virginia Tech Institute riferiscono che gli studenti usarono la reazione di fissità per affrontare gli assassini: fingendosi morti, molti studenti sopravvissero pur trovandosi a pochi centimetri di distanza dal killer. Adottarono per istinto un comportamento ancestrale, che funziona sempre.

Avete mai visto uno spettacolo del circo con le tigri ammaestrate? Quando i felini fanno il loro ingresso, potete star sicuri che le persone in prima fila rimarranno immobili al loro posto. Nessuno dice loro di farlo, è il cervello limbico che, da oltre cinque milioni di anni, ci spinge a fronteggiare un pericolo in questo modo.

Se notiamo che le persone intorno a noi si sono improvvisamente fermate, faremo altrettanto, anche senza percepire un reale pericolo. L'emulazione di un comportamento o isopraxismo (identità di movimenti) era basilare per la sopravvivenza comune e l'armonia sociale della specie umana (*vedi box 8*).

BOX 8: LA NOTTE IN CUI LE MANI SI FERMARONO

Una sera, mentre dei familiari e io mangiavamo il gelato seduti davanti alla tv, qualcuno suonò il campanello. Era tardi e la nostra reazione allo spavento fu quella di smettere improvvisamente

di mangiare. Le nostre mani si immobilizzarono all'unisono, come se ci avessero congelati. Fu sorprendente. Il visitatore notturno altri non era che mia sorella, ma ovviamente nessuno poteva saperlo. Si è trattato di un chiaro esempio di reazione limbica a un pericolo con la fissità.

I soldati in combattimento reagiscono allo stesso modo: quando l'uomo davanti si immobilizza, tutti quelli che lo seguono lo imitano, senza bisogno di dire niente.

La fissità è talvolta definita effetto «cervo-investito-dai-fari»: la prima reazione a un evento che mette a rischio la nostra incolumità è l'immobilismo. Vi è mai capitato di fermarvi di colpo, battervi una mano sulla fronte, per poi fare velocemente dietrofront e tornare a casa a spegnere i fornelli? Quell'attimo è sufficiente al cervello per calcolare se la minaccia arriva sotto forma di predatore o del ricordo di qualcosa.

Le persone sospettate di un crimine e interrogate spesso sistemanano i piedi in posizione di sicurezza (allacciati dietro le gambe della sedia), trattennero il fiato o respirano a fatica.

Queste varianti delle reazioni limbiche di fissità vanno approfondite, in quanto indicano forte stress e preoccupazione.

Proteggersi diminuendo la nostra esposizione rientra nei comportamenti di fissità. I ladri – ma anche vostro figlio che cerca di rubare un biscotto – si immobilizzano per non essere visti e tentano di dominare l'ambiente provando a «nascondersi» all'aperto. Stessa cosa vale per chi tenta di sparire abbassando la testa e alzando le spalle, come una tartaruga (*vedi figura 4*).

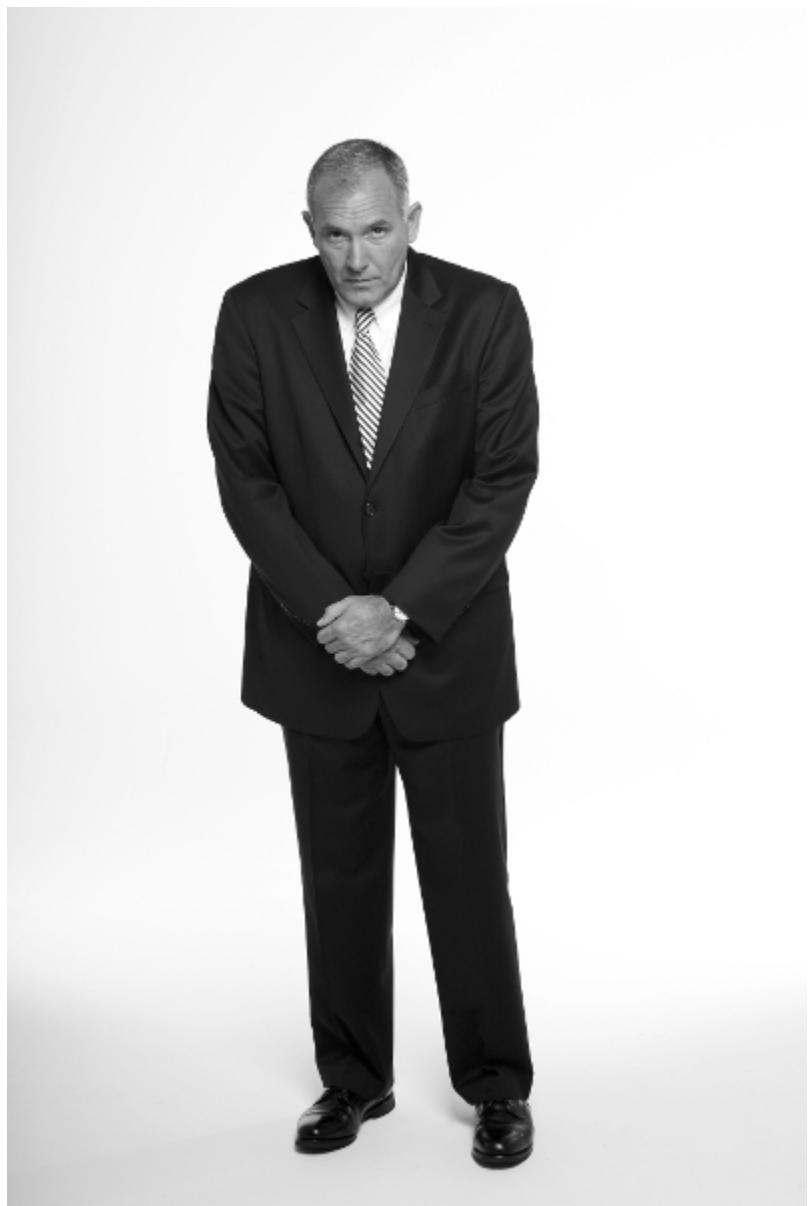


Fig. 4 L'“effetto tartaruga” (spalle rialzate verso le orecchie) si osserva spesso nelle persone che vengono umiliate o che perdono fiducia in se stesse.

È interessante e triste notare che i bambini che hanno subito violenze manifestano spesso comportamenti limbici di fissità. In presenza di un genitore o di un adulto che ha abusato di loro, lasciano cadere le braccia inerti lungo i fianchi ed evitano lo sguardo diretto, come se ciò potesse

aiutarli a non essere visti. Cercano in questo modo di nascondersi all'aperto e sopravvivere.

La reazione di fuga

La reazione di fissità permette all'individuo minacciato di valutare la situazione e pensare a una soluzione, ma da sola non basta a proteggerlo dal pericolo. A questo scopo, interviene la seconda reazione limbica, quella di fuga. correre è una tattica di sopravvivenza appresa dal nostro cervello nel corso dei millenni.

Ma l'uomo moderno ha sostituito la foresta con la città, perciò la risposta di fuga è stata adattata alle necessità attuali.

Se ripensate alle vostre interazioni sociali, probabilmente vi torneranno in mente alcune azioni «evasive» che avete intrapreso per distanziarvi dall'indesiderata attenzione altrui. Come il bambino fa dietrofront da un cibo indesiderato e si avvia alla porta, l'adulto fa marcia indietro davanti a un incontro sgradito o importuno. I comportamenti di fuga si manifestano con gli occhi chiusi, lo sfregamento degli occhi, le mani davanti alla faccia.

Una persona può distanziarsi da qualcuno inclinando la testa in senso a lui opposto, tenendo degli oggetti (una borsa) in grembo, oppure indirizzando i piedi verso l'uscita più vicina. Tutti questi comportamenti sono controllati dal cervello limbico e segnalano il desiderio di allontanarsi da una minaccia (*vedi figura 5*).



Fig. 5 Le persone si inclinano inconsciamente in direzioni opposte quando non sono d'accordo o sono a disagio l'uno con l'altro.

La reazione di fuga fa parte della nostra quotidianità: un uomo che non si presenta a un appuntamento con una donna, una trattativa d'affari interrotta perché una delle parti considera l'offerta dell'altra insoddisfacente. Per la stessa ragione, possono manifestarsi anche comportamenti di blocco: l'uomo d'affari chiude gli occhi o se li sfrega,

mette una mano davanti al volto (*vedi figura 6*), si inclina per distanziarsi dal tavolo o dall'altra persona, rivolge i piedi in direzione dell'uscita più vicina. Queste reazioni di fuga sono comportamenti non verbali distanziatori, che segnalano l'insoddisfazione di una persona per quanto sta accadendo.



Fig. 6 Il blocco degli occhi è un potente segnale di costernazione, incredulità o disaccordo.

La reazione di conflitto

La reazione di conflitto è l'ultima tattica a cui il cervello limbico fa ricorso per sopravvivere all'aggressione. Se una persona non può evitare un pericolo attraverso la fissità o la fuga, l'unica alternativa che gli rimane è lottare. Come altri mammiferi, abbiamo elaborato nei millenni una strategia per trasformare la paura in furore, allo scopo di combattere gli aggressori.

Nel mondo moderno, tuttavia, agire sull'onda della rabbia può essere controproducente, perciò il cervello limbico ha sviluppato altre reazioni che non passano attraverso la violenza fisica.

La lite è una forma moderna di aggressione. Sebbene etimologicamente la parola lite rimandi a un dibattito o a una discussione, nel linguaggio comune indica un diverbio a parole, un combattimento con mezzi non fisici.

Gli scontri fisici sono diminuiti nel corso dell'evoluzione umana, ma la lotta fa ancora parte della nostra armatura limbica. La postura o gli occhi, il petto gonfio o l'invasione dello spazio altrui sono forme evidenti di aggressività. È interessante notare che le violazioni territoriali possono creare reazioni limbiche anche a livello collettivo. Se una nazione invade lo spazio di un'altra, le conseguenze sono spesso sanzioni economiche, l'interruzione dei rapporti diplomatici e perfino la guerra. Ovviamente è facile riconoscere una reazione conflittuale fisica; più difficile è individuare i comportamenti non verbali associati alla reazione conflittuale. In generale, consiglio a tutti di evitare l'uso dell'aggressione (sia verbale sia fisica) come mezzo per raggiungere un obiettivo. La reazione conflittuale, infatti, costituisce l'ultima risorsa di fronte a una minaccia, usata solo se la fissità e la fuga non ottengono risultati: dovreste evitarla ove ce ne sia una minima possibilità. Quando aggrediamo qualcuno, le nostre abilità cognitive sono sopraffatte dal cervello limbico, che ha così a disposizione tutte le risorse cerebrali.

I PACIFICATORI

Prendendo in prestito un'espressione di Star Trek, la «direttiva primaria» del cervello limbico è di assicurare la sopravvivenza alla nostra specie, facendoci evitare i pericoli, ricercando la sicurezza e il benessere, ricordandoci le esperienze negative del passato (vedi box 9). Abbiamo visto con quale efficacia il sistema limbico ci aiuti ad affrontare le minacce;

adesso cerchiamo di capire in che modo corpo e cervello lavorino insieme per garantirci l'incolumità personale.

BOX 9: NIENTE SI CANCELLA

Il cervello limbico è come un computer: riceve dati dal mondo esterno e li registra, creando un elenco delle esperienze negative (un dito bruciato sui fornelli, un'aggressione di un predatore umano o animale, perfino dei commenti offensivi) e di quelle positive. Grazie alle informazioni raccolte, il cervello limbico ci impedisce di ripetere azioni pericolose.

È difficile cancellare le ferite del passato, perché ogni esperienza si memorizza nel primitivo sistema limbico destinato alla reazione. Poco tempo fa, ho incontrato una persona che non mi è mai piaciuta. Non lo vedeva da quattro anni, ma le mie reazioni viscerali (limbiche) si ricordavano benissimo di chi avessi di fronte. Si tratta del fenomeno descritto da Gavin de Becker nel suo illuminante libro *Il dono della paura*.

Lo stesso meccanismo limbico vale per le esperienze positive: quando vediamo un volto amichevole o familiare proviamo immediatamente un senso di benessere.

Osservate qualcuno che sonnecchia su un'amaca, cullato dalla brezza: il suo corpo riflette il benessere provato dal cervello. Allo stesso modo, quando ci sentiamo a disagio, il cervello limbico esprime un comportamento non verbale che rispecchia lo stato d'animo negativo. Per valutare sensazioni, pensieri e intenzioni dobbiamo imparare a riconoscere l'agio e il disagio nei comportamenti.

In generale, il cervello limbico esprime il benessere attraverso manifestazioni non verbali di soddisfazione e grande sicurezza e il disagio attraverso comportamenti indicativi di stress e scarsa sicurezza. Riconoscere questi «marcatori comportamentali» o rivelatori vi aiuterà a stabilire i pensieri di una persona, sia nei rapporti di lavoro sia di interazione sociale.

L'importanza dei comportamenti pacificatori

Ogni reazione limbica (in special modo a un'esperienza negativa o minacciosa) è seguita da un comportamento pacificatore, anche definito adattatore. Nel tentativo di tornare a una condizione di normalità, il cervello ordina al corpo di eseguire determinati comportamenti in grado di riportarci alla calma.

La pacificazione non è un'esclusiva della nostra specie. Cani e gatti, per esempio, si pacificano leccandosi. Gli esseri umani hanno a disposizione una infinita varietà di comportamenti pacificatori, alcuni ovvi, altri più inaspettati. Quasi tutti saprebbero riconoscere in un bambino che si succhia il pollice un atteggiamento pacificatore, senza però rendersi conto che da adulti adottiamo metodi più discreti e socialmente accettabili per soddisfare il nostro bisogno di acquietarci (per esempio, la gomma da masticare o il mordicchiare le penne).

Pochi si accorgono dei comportamenti pacificatori più nascosti, né si rendono conto della loro capacità di rivelare i pensieri e i sentimenti di una persona (vedi box 10).

BOX 10: PRESO PER IL COLLO

Toccarsi o stropicciarsi il collo è uno dei comportamenti pacificatori più frequenti e significativi con cui reagiamo allo stress. Le donne, di solito, coprono con la mano la forchetta sternale (vedi figura 7), cioè l'area incavata fra il pomo d'Adamo e lo sterno, quando sono infastidite, minacciate, a disagio, insicure o timorose. È un comportamento significativo, che può indicare, fra l'altro, il disagio provato da una persona che mente o nasconde importanti informazioni.

Durante un'indagine, secondo i nostri indizi, ritenevamo che un fuggitivo armato e pericoloso potesse nascondersi a casa della madre. Mi recai da lei insieme a un altro agente e quando bussammo alla porta la donna ci fece entrare. Le mostrammo i tesserini e iniziammo a porle una serie di domande. Quando le chiesi: «Suo figlio è in casa?» lei si portò una mano alla forchetta sternale e rispose di no. Proseguimmo l'interrogatorio. Dopo qualche minuto le chiesi: «È possibile che mentre lei era al lavoro suo figlio si sia intrufolato in casa?». Ancora una volta, si portò una mano alla fossetta del collo e rispose: «No, me ne sarei accorta». Ero ormai sicuro che suo figlio fosse in casa. Per maggior sicurezza, continuammo a parlare con lei finché, preparandoci ad andare via, non le feci un'ultima domanda: «Solo per dovere d'ufficio, è assolutamente certa che lui non sia in casa, giusto?». Per la terza volta la donna si portò la mano al collo nel negare la presenza del figlio. Chiesi di poter perquisire la casa e, come volevasi dimostrare, il figlio era nascosto nel ripostiglio sotto una coperta.



Fig. 7 Coprirsi la fossetta del collo o giocherellare con la collana sono pacificatori di insicurezza, disagio emotivo, paura o preoccupazione.

Il cervello risponde alla manifestazione di disagio con dei gesti pacificatori delle mani (*vedi figura 8*).



Fig. 8 Lo strofinamento della fronte, di solito, indica che una persona è combattuta o sottoposta a un notevole disagio.

Per fare un esempio, se alla domanda «Lei conosce il signor Hillman?» ricevo una risposta negativa immediatamente seguita da un movimento della mano che va a toccare il collo o la bocca, posso star certo che la persona che ho di fronte sta cercando di nascondere il suo disagio (*vedi figura 9*). Non so con certezza se stia mentendo, ma so che è infastidita dalla domanda, al punto da dover ricorrere a un gesto pacificatore.



Fig. 9 Una mano sul collo indica disagio emotivo, dubbio o insicurezza.

Da quanto detto, è chiaro che i comportamenti pacificatori aiutano l'investigatore a scoprire informazioni tenute nascoste e a identificare quali argomenti disturbano o infastidiscono una persona.

Gesti di pace

Toccarsi il collo, lisciarsi il volto, giocherellare con i capelli, inumidirsi le labbra, gonfiare le guance sono solo alcune delle reazioni comportamentali allo stress che ci aiutano a ritrovare la calma (*vedi figure 10 e 11*). Se la persona stressata è un fumatore, allora fumerà di più; se di solito mastica gomme, masticherà più velocemente. Il cervello vuole solo una cosa: stimolare le terminazioni nervose con il rilascio di endorfine calmanti. I comportamenti pacificatori non ci aiutano a risolvere un

problema, ma tentano di farci ritrovare la tranquillità necessaria per pensare a una soluzione. In altre parole, ci consolano.



Fig. 10 Toccarsi una guancia o il volto è un modo per smorzare il nervosismo e la preoccupazione.



Fig. 11 Gonfiare le guance attenua lo stress. Pensate a quanto spesso le persone lo fanno dopo un pericolo scampato.

Ognuno di noi ha i suoi gesti pacificatori preferiti: chi mastica una gomma, chi mangia di più, chi si lecca le labbra, chi si strofina il mento, chi si accarezza il volto, chi gioca con degli oggetti (penne, lapis, rossetto, orologi), chi si tira i capelli, chi si gratta le braccia. A volte la pacificazione è impercettibile, mimetizzata: avete mai notato che molti uomini si sistemano il colletto della camicia o la cravatta anche se non ce n'è bisogno? (vedi figura 12)



Fig. 12 Gli uomini si aggiustano la cravatta per affrontare insicurezze o disagio. Non è un caso: il nodo della cravatta è proprio sopra alla forchetta sternale.

Qui di seguito, trovate l'elenco dei più comuni ed evidenti comportamenti pacificatori. Quando li osservate, fermatevi e chiedetevi perché quella persona li stia adottando. La capacità di collegare un comportamento pacificatore con lo specifico agente di stress che lo ha causato può aiutarvi a comprendere pensieri, sentimenti e intenzioni con più accuratezza.

Comportamenti pacificatori relativi al collo

Stimolando con un massaggio le terminazioni nervose presenti nel collo, possiamo rallentare il battito cardiaco e calmarci. Per questo, in caso di stress, il collo è il primo bersaglio dei comportamenti pacificatori (vedi figure 13 e 14).



Fig. 13 Gli uomini tendono a massaggiarsi o accarezzarsi il collo per lenire lo stress. Questa zona è ricca di nervi, che se massaggiati diminuiscono le pulsazioni.



Fig. 14 Gli uomini, in genere, per affrontare disagio e insicurezza si coprono il collo in modo più deciso delle donne.

Nel corso degli anni, ho potuto constatare che uomini e donne hanno modi diversi per tranquillizzarsi: gli uomini in genere si afferrano il collo con decisione, stimolando inconsciamente i nervi (il nervo vago o il seno carotideo), si accarezzano la nuca, oppure si aggiustano cravatta e colletto (*vedi figura 15*); le donne, se ne indossano una, toccano e giocherellano con la collana (*vedi box 11*), oppure, come già abbiamo visto, si coprono la forchetta sternale. È interessante notare che le donne incinte portano istintivamente la mano verso il collo, ma prima di toccarlo, cambiano direzione e iniziano ad accarezzarsi la pancia, come a proteggere il feto.



Fig. 15 Perfino un breve tocco del collo serve a diminuire l'ansia o il disagio. Toccarsi o massaggiare il collo è un potente e universale pacificatore antistress.

BOX 11: IL PENDOLO PACIFICATORE

Osservate una coppia che conversa a un tavolo. Se la donna inizia a giocherellare con la collana è probabile che sia un po' nervosa, ma se le sue dita passano alla fossetta del collo, potrebbe essere preoccupata o insicura. In molti casi, se la mano destra tocca la forchetta sternale, la sinistra viene sistemata a coppa sotto il gomito. La mano destra si abbasserà,

incrociandosi con il braccio sinistro ripiegato, solo quando la preoccupazione e il disagio saranno passati. In caso la situazione diventi di nuovo tesa, la mano destra salirà alla forchetta sternale. Ora che ci penso, il movimento del braccio assomiglia all'ago di uno stressometro, con il minimo in basso (appoggiato sull'altro braccio) e il massimo in alto (in posizione verticale).

Un viso antistress

Sfregarsi la fronte, toccarsi, sfregarsi o inumidirsi le labbra, tirarsi o massaggiarsi il lobo dell'orecchio con pollice e indice, accarezzarsi il volto o la barba, giocherellare con i capelli sono tutte azioni calmanti. Il cervello limbico sa di poter trovare conforto nelle innumerevoli terminazioni nervose del volto.

Fischia che ti passa

Fischiare ci rilassa. Alcuni fischiattano per farsi coraggio quando camminano in una zona sconosciuta della città, o lungo un corridoio buio e deserto. C'è anche chi, per lo stesso motivo, parla da solo. Ho un amico che quando è nervoso o contrariato non smette di parlare a se stesso. Alcuni comportamenti combinano la pacificazione tattile e quella uditiva, per esempio picchiettare con la penna o tamburellare con le dita.

Sbadigli ansiosi

A volte lo stress ci fa sbadigliare, e ovviamente non per noia. Lo stress diminuisce la salivazione e lo sbadiglio, esercitando pressione sulle ghiandole salivari, fa sì che la bocca, secca per l'ansia, si inumidisca.

La pulizia delle gambe

La pulizia delle gambe è uno dei comportamenti non verbali più significativi, ma spesso passa inosservato. La mano (o le mani) a palmo in giù vengono fatte scivolare lungo la coscia verso il ginocchio (*vedi figura 16*). Alcuni «puliscono le gambe» solo una volta, ma di solito si tratta di un'azione ripetuta meccanicamente. È un ottimo indicatore di stress che va ricercato soprattutto nelle persone che tengono una o entrambe le braccia sotto al tavolo.



Fig. 16 Se stressata o nervosa una persona tenderà a "pulire" i palmi sulle gambe, allo scopo di calmarsi. Spesso passa inosservato, ma è un potente indicatore di disagio e ansia.

Lo si può notare, per esempio, quando una coppia seduta a un tavolo è disturbata o interrotta da un intruso indesiderato, o quando qualcuno cerca di ricordarsi un nome.

Se nel corso di un interrogatorio il sospetto aumenta il vigore o il ritmo della pulizia delle gambe, probabilmente sta mentendo o vuole evitare di

toccare un determinato argomento (*vedi box 12*).

BOX 12: PERDERE LA FACCIA SU FACEBOOK

Durante un colloquio di lavoro, un ragazzo venne esaminato dal suo potenziale futuro datore di lavoro. Andò tutto per il verso giusto finché, verso la fine, il candidato non iniziò a parlare della rete e dell'importanza di Internet. L'esaminatore si disse d'accordo e fece un'osservazione sull'uso negativo che alcuni giovani facevano di siti come Facebook per mandare messaggi e foto che avrebbero potuto rivelarsi imbarazzanti e compromettenti per la loro carriera professionale. A quel punto il candidato si sfregò la coscia con la mano destra. L'esaminatore, sul momento, non disse nulla e lo salutò; poi, insospettito da quel comportamento pacificatore, cercò su Facebook il profilo del ragazzo. Lo trovò, e quello che vide non gli piacque affatto.

Ma attenzione: non solo chi mente, ma anche chi è semplicemente nervoso si sfrega le gambe. Perciò non azzardate conclusioni affrettate.

L'importante è capire se la pulizia delle gambe riflette una condizione di stress e perché.

Il ventilatore

Inserire le dita fra il colletto della camicia e il collo e discostare il tessuto dalla pelle (*vedi figura 17*) è un tipico esempio di azione di ventilazione, indice di stress o di insoddisfazione. Questo comportamento non verbale può essere eseguito da una donna in modo meno evidente, semplicemente ventilando l'apertura della camicetta o raccogliendo i capelli per scoprire la nuca.



Fig. 17 La ventilazione del collo allevia stress e disagio emotivo.

L'autoabbraccio

Un'altra strategia che utilizziamo per ridurre lo stress è quella di incrociare le braccia e sfregarsi le mani sulle spalle, come se avessimo freddo. Questo comportamento pacificatore ricorda una madre che abbraccia il suo bambino. Si tratta di un'azione, che adottiamo per proteggerci.

Attenzione però: se vedete una persona con le braccia incrociate, piegata in avanti con sguardo di sfida... be', allora non si tratta di un comportamento pacificatore!

TROVA IL PACIFICATORE

Per conoscere veramente una persona, è importante individuare i suoi comportamenti pacificatori caratteristici. Ecco come riuscirci:

1. Allenatevi a riconoscere i comportamenti pacificatori nella vita di tutti i giorni. Se vi impegnerete, presto riuscirete a notare facilmente il modo in cui gli altri cercano di calmarsi.
2. Individuate i comportamenti di una persona in una situazione di normalità: solo così potrete cogliere le variazioni comportamentali che indicano maggiore o minore stress.
3. Chiedetevi sempre il motivo di un gesto pacificatore: perché la persona che avete di fronte si sente a disagio?
4. Non perdete mai di vista il fatto che un comportamento pacificatore è sempre preceduto da un evento stressante.
5. Tentate sempre di risalire all'agente stressante che ha causato un comportamento pacificatore.
6. Provate a innervosire di proposito una persona per osservarne i comportamenti pacificatori.
7. Fate caso alla parte del corpo interessata dal comportamento pacificatore: più alto è il livello di stress, più frequentemente entrano in gioco il volto e il collo.
8. Ricordate: maggiore è lo stress o il disagio, più alta è la probabilità che ne seguano comportamenti pacificatori.

UN'OSSERVAZIONE FINALE SUL RETAGGIO LIMBICO

Siamo solo al secondo capitolo, eppure siete già in possesso di informazioni sconosciute alla maggior parte delle persone. Cosa avete imparato fino a qui?

Dopo aver distinto tra cervello pensante (neopallio) e cervello limbico, abbiamo preso in considerazione quest'ultimo, il cervello «onesto», responsabile dei segnali non verbali utili a individuare pensieri e sentimenti autentici.

Nel corso dell'evoluzione della nostra specie, il cervello limbico ha elaborato un meccanismo di sopravvivenza (fissità, fuga, conflitto) e un sistema pacificatore per alleviare lo stress.

Queste sono le basi per comprendere le relazioni tra cervello e mondo, tra pensiero e azione. Ma, vi chiederete voi, sarà semplice passare dalla teoria all'interpretazione dei comportamenti non verbali nella vita di tutti i giorni? Diciamo che, una volta letto questo libro, riuscirete a cogliere i segnali non verbali più significativi; con il tempo e con la pratica, decodificarli diventerà più naturale, come guardare in entrambe le direzioni prima di attraversare la strada.

TRE

La sincerità dei piedi

Segnali non verbali di piedi e gambe

Allora, qual è la parte più sincera del corpo, quella che con i suoi comportamenti sarà in grado di rivelarci le reali intenzioni di una persona? La risposta vi sorprenderà.

Il premio sincerità va ai piedi e alle gambe.

In questo capitolo, perciò, parleremo dei segnali non verbali di piedi e gambe.

NOTA EVOLUTIVA A «PIÈ» DI PAGINA

Da milioni di anni i piedi e le gambe sono il principale mezzo di locomozione della specie umana, e grazie a essi siamo stati in grado di fuggire e sopravvivere. Da quando i nostri progenitori acquisirono la

posizione eretta nelle savane africane, i piedi ci hanno letteralmente portato in giro per il mondo. Con i piedi possiamo sentire, camminare, voltarci, correre, oscillare, dondolare, calciare, scalare, giocare, afferrare, persino scrivere: come sostenne Leonardo da Vinci, i piedi e ciò che eseguono sono una dimostrazione di altissima ingegneria.

Lo scrittore e zoologo Desmond Morris osservò che i piedi comunicano con esattezza ciò che pensiamo e sentiamo più di ogni altra parte del corpo. Perché piedi e gambe costituiscono degli specchi così fedeli dei nostri sentimenti? Molto prima che la razza umana acquisisse il linguaggio verbale, il cervello limbico si assicurava che piedi e gambe reagissero istantaneamente alle minacce ambientali (per esempio, sabbia rovente, serpenti in agguato, leoni minacciosi) arrestandosi, correndo o scalciando. Di fronte a qualcosa di pericoloso o di spiacevole, piedi e gambe si comportano ancora come nella preistoria: prima si immobilizzano, poi cercano di distanziarsi e infine, in mancanza di alternative, si preparano a colpire con un calcio.

Il meccanismo di fissità, fuga e conflitto non richiede processi cognitivi superiori e ci ha assicurato la sopravvivenza come specie. Anche oggi, i nostri arti inferiori coperti da indumenti alla moda continuano a reagire alle minacce e alle emozioni. Piedi e gambe trasmettono informazioni su ciò che sentiamo, percepiamo e pensiamo. I balli o i salti che facciamo per dimostrare il nostro entusiasmo derivano dall'esultanza con cui milioni di anni fa si celebrava una caccia ben riuscita. In tutto il mondo piedi e gambe comunicano felicità, siano essi quelli dei guerrieri Masai che saltano ritmicamente, quelli di una coppia che balla o quelli dei tifosi che urlano «chi non salta...» alle partite di calcio.

I «sentimenti dei piedi» sono davanti ai nostri occhi ogni giorno: pensate al movimento dei piedi di un bambino seduto per mangiare ma che preferirebbe andare a giocare. Il genitore cercherà di tenerlo fermo controllandone il busto, ma i piedi rifletteranno chiaramente il suo desiderio di camminare e allontanarsi dal tavolo.

LA PARTE PIÙ SINCERA DEL NOSTRO CORPO

Molti pensano che per capire il linguaggio del corpo sia necessario osservare il volto, che è invece la parte più usata per bluffare e nascondere i veri sentimenti.

Nei miei interrogatori all’FBI, ho imparato a osservare per prima cosa le gambe e i piedi del sospetto, perché la sincerità decresce dal basso verso l’alto. Sfortunatamente, la letteratura di settore degli ultimi sessanta anni ha catalizzato l’attenzione sul comportamento del volto.

Se ci pensate bene, le espressioni falsificate del volto hanno un’origine ben precisa. Mentiamo con le espressioni della faccia perché è quello che ci hanno insegnato a fare fin dalla più tenera età. «Non fare quella faccia» ci ammoniscono i genitori quando reagiamo con un’espressione sincera al piatto di minestra che ci è appena stato messo davanti. «Almeno fingi di essere contento quando i tuoi cugini passano a trovarti» ci istruiscono, e noi impariamo a fare sorrisi forzati. I nostri genitori – e la società – in sostanza ci chiedono di nascondere, ingannare e mentire in nome dell’armonia sociale. Non c’è quindi da meravigliarsi se diventiamo piuttosto bravi a farlo, riuscendo a produrre splendide facce sorridenti alle riunioni familiari, dove sembriamo felicissimi di trascorrere il tempo insieme a parenti che non vediamo l’ora si tolzano di torno.

Se non potessimo controllare le espressioni facciali, non avrebbe senso parlare di faccia da poker. Tutti sappiamo fare, letteralmente, buon viso a cattivo gioco, ma pochissimi stanno attenti ai propri piedi, e meno ancora a quelli degli altri. Eppure gambe e piedi possono manifestare nervosismo, stress, paura, ansia, prudenza, noia, irrequietezza, gioia, felicità, dolore, timidezza, codardia, umiltà, goffaggine, fiducia, ossequiosità, depressione, letargia, giocosità, sensualità e rabbia. Pensate alle gambe di due amanti che si sfiorano complici, al ragazzo timido che non sa dove mettere i piedi di fronte a degli estranei, alle gambe divaricate di un arrabbiato, alla camminata nervosa di un padre in attesa davanti alla sala parto.

Se volete decodificare il mondo intorno a voi e interpretare accuratamente il comportamento degli altri, osservate piedi e gambe: sono i messaggeri più affidabili.

COME SI COMPORTANO I PIEDI E LE GAMBE

Piedi felici

I piedi felici si agitano e saltellano per la gioia quando succede qualcosa di bello e indicano sempre una sensazione di sicurezza (*vedi box 13*). Per esempio, i piedi di due innamorati che si rivedono all'aeroporto dopo una lunga separazione sono felici.

BOX 13: PIEDI FELICI CUOR CONTENTO

Qualche tempo fa, guardando in televisione un torneo di poker, vidi che un giocatore aveva in mano un colore (un punto molto buono). Sotto il tavolo, i suoi piedi erano impazziti! Si agitavano come un bambino cui hanno appena detto che andrà a Disneyland. Il volto era impassibile, i movimenti al di sopra del tavolo calmi, ma al di sotto era tutto un fremito! Guardandolo, non potei fare a meno di incitare gli altri giocatori a buttare le carte sul tavolo e lasciare la mano; purtroppo non potevano sentirmi e due di loro persero.

Quel giocatore aveva imparato ad assumere una buona faccia da poker, ma aveva ancora molta strada da fare per conseguire i piedi da poker. Fortunatamente per lui, i suoi avversari, come la maggior parte delle persone, per tutta la vita avevano ignorato i tre quarti del corpo umano (dal torace in giù), privandosi quindi della conoscenza che i rivelatori non verbali di quelle zone possono fornire. I tavoli da poker non sono gli unici luoghi dove trovare piedi felici. Ne ho incontrati nelle sale riunioni, nei consigli di amministrazione e praticamente dovunque. Mentre stavo scrivendo questo capitolo, un giorno in aeroporto sentii casualmente una giovane madre seduta accanto a me che stava parlando al cellulare con dei familiari. All'inizio teneva i piedi incollati al suolo, ma quando al telefono arrivò il figlio, i piedi iniziarono a ballonzolare su e giù con entusiasmo. Non c'era bisogno che mi dicesse a parole quali sentimenti provava per il figlio o quali fossero le priorità nella sua esistenza: i suoi piedi me lo stavano letteralmente urlando. Ricordate, sia che giochiate a carte, facciate affari o semplicemente siate impegnati in una conversazione con degli amici, i piedi felici sono uno dei modi più sinceri con cui il cervello esclama: «Evviva!».

Non c'è bisogno di guardare sotto al tavolo per accorgersi dei piedi felici, è sufficiente osservare se le spalle di chi è seduto di fronte a noi si muovono su e giù. Non si tratta di movimenti evidentissimi, ma se osservate con attenzione ve ne accorgerete.

Provate voi stessi. Sedetevi di fronte a uno specchio e iniziate ad agitare i piedi. Noterete che anche le vostre spalle si muoveranno. Per essere certi che i piedi felici siano un segnale non verbale significativo, confrontateli con il normale comportamento dei piedi di quella persona e osservate se si verificano degli improvvisi cambiamenti (vedi box 14).

BOX 14: UN SEGNO DEI PIEDI

Julie, funzionario delle risorse umane di una grande azienda, mi raccontò di aver iniziato a prestare attenzione al comportamento dei piedi dopo aver frequentato un mio seminario rivolto ai funzionari di banca. Mi disse che durante un colloquio, quando chiese a una candidata se voleva lavorare all'estero, questa reagì agitando i piedi e con un entusiastico sì. Ma non appena le spiegò che la destinazione era Mumbai, in India, i suoi piedi si bloccarono. Julie si accorse del cambiamento e le chiese perché quella destinazione non le fosse gradita. La candidata, esterrefatta, a quel punto ammise che avrebbe preferito Hong Kong. L'India non le piaceva affatto, e i suoi piedi non riuscirono a nasconderlo.

Come tutti i comportamenti non verbali, i piedi felici devono essere interpretati nel loro contesto. Per esempio, se una persona muove le gambe in continuazione (una specie di iperattività degli arti inferiori), allora sarà difficile poter distinguere i piedi felici dalla normale energia nervosa. Se l'intensità del tremolio aumenta, specialmente in relazione a un evento significativo, allora lo si può interpretare come un segnale di soddisfazione e fiducia.

Spesso il movimento dei piedi è semplicemente indice di impazienza. Notate come le gambe e i piedi degli studenti di una classe si contorcano, si agitino, si muovano e scalcino sempre di più con l'approssimarsi della fine della lezione... Forse gli studenti cercano di farmi capire qualcosa...

Quando i piedi cambiano direzione

In linea di massima, tendiamo a rivolgerci alle cose o alle persone che ci piacciono. Questa informazione è utile per determinare se gli altri sono felici di vederci oppure se è meglio lasciarli da soli. Immaginate di avvicinarvi a due persone impegnate in una conversazione. Conoscete entrambe e vorreste unirvi alla discussione, perciò le salutate. Il problema è che non siete del tutto sicuri che la vostra presenza sia gradita e vorreste scoprirla. Esiste un modo? Sì. Guardate il comportamento del loro busto e dei piedi. Se entrambi sono rivolti verso di voi, allora siete il benvenuto, in caso contrario, meglio lasciarli soli.

Se ci imbattiamo in qualcosa o qualcuno di spiacevole gli diamo le spalle. Studi effettuati nelle aule di tribunale dimostrano che, quando i giurati si trovano di fronte a un testimone sgradito, riescono a mantenere un atteggiamento educato, ma rivolgono i piedi verso l'uscita più vicina, come per cercare una «via di fuga».

Questa reazione vale per qualsiasi relazione interpersonale: se la persona con cui stiamo parlando non ci piace, i nostri piedi si rivolgono all'uscita più vicina in segno di distacco. Se il vostro interlocutore allontana gradualmente i piedi da voi, non sottovalutatelo. Cosa ha causato quel comportamento? Forse è in ritardo per un appuntamento e deve andarsene; oppure ne ha abbastanza di voi; forse avete detto qualcosa di offensivo o di sconveniente. Lo spostamento dei piedi segnala un desiderio di fuga (*vedi figura 18*). Sta a voi, sulla base delle circostanze ambientali, stabilire il perché di questa ansia (*vedi box 15*).



Fig. 18 Se durante una conversazione una persona volge un piede verso l'esterno, significa che deve andarsene, precisamente nella direzione in cui punta il piede.

BOX 15: FAI CIAO CIAO CON I PIEDI

Quando due persone parlano, in genere lo fanno alluce ad alluce. Se però una delle due sposta leggermente i piedi o ripetutamente ne muove uno verso l'esterno (formando una L con i due piedi), potete star sicuri che desidera andarsene o che vorrebbe trovarsi altrove. Questo tipo di comportamento del piede è un esempio di segnale intenzionale. Il busto rimane rivolto all'interlocutore in obbedienza alle convenienze sociali, ma i piedi riflettono più sinceramente il desiderio di fuga del cervello limbico (*vedi* figura 18).

Recentemente ho trascorso quasi cinque ore insieme a un cliente. Al momento di separarci, ci siamo fermati per fare un bilancio della giornata di lavoro. Sebbene parlassimo in modo molto confidenziale, mi sono accorto che il cliente teneva un piede ad angolo retto rispetto al corpo, come se volesse andarsene per conto suo. Allora gli ho detto: «Deve proprio andare, non è vero?». «Sì,» ammise «mi dispiace, non volevo essere scortese, ma devo chiamare Londra e ho soltanto cinque minuti!» Ecco un caso in cui le parole e la maggior parte del corpo non mostravano che sensazioni positive, ma i piedi esprimevano chiaramente e sinceramente un'altra volontà.

La presa sul ginocchio

Ci sono altri movimenti intenzionali delle gambe che indicano il desiderio di abbandonare il luogo in cui ci si trova. Per esempio, quando una persona seduta si afferra le ginocchia con entrambe le mani (*vedi* figura 19), esprime l'intenzione di chiudere l'incontro e andarsene. Di solito questo gesto è seguito da un piegamento in avanti del busto o da uno spostamento della parte inferiore del corpo verso la punta della sedia, entrambi movimenti intenzionali. Se notate questo segnale in un vostro superiore, è giunto il momento di congedarsi: state astuti e non esitate.



Fig. 19 Afferrarsi le ginocchia e spostare il peso sui piedi è un segnale intenzionale che si desidera alzarsi e andare via.

Comportamenti antigravitazionali dei piedi

Quando siamo felici ed emozionati, ci sembra di camminare su una nuvola. È così per gli innamorati o per i bambini ansiosi di entrare in un parco giochi. Sembra che la gravità non esista per chi è emozionato. Per quanto siano piuttosto ovvi, ogni giorno i comportamenti antigravitazionali sembrano sfuggire alla nostra osservazione.

Mi è accaduto di recente di osservare uno sconosciuto che parlava al cellulare. Mentre ascoltava, il suo piede sinistro, che fino a quel momento era rimasto fermo, ha cambiato posizione: il tallone è rimasto a terra, ma la punta si è alzata, con le dita rivolte verso l'alto (*vedi figura 20*). Per una persona comune si tratta di un comportamento trascurabile o insignificante, ma per l'osservatore allenato indica chiaramente che l'uomo ha appena ricevuto una buona notizia. E infatti, passandogli accanto, ho sentito che diceva: «Incredibile! Davvero grandioso». In silenzio, aveva già detto la stessa cosa con i piedi.



Fig. 20 Se le dita dei piedi puntano verso l'alto come in questa foto, di solito significa che la persona è di buon umore, oppure sta pensando a qualcosa di positivo o ha ricevuto una bella notizia.

Una persona che racconta una storia può alzarsi ripetutamente sulle punte per enfatizzare quanto sta dicendo. Si tratta di un processo inconscio, che esprime in modo autentico l'emotività collegata alla storia

raccontata. Per lo stesso motivo, muoviamo i piedi al ritmo di una canzone che ci piace.

È interessante notare che i comportamenti antigravitazionali di piedi e gambe si riscontrano raramente nelle persone affette da depressione patologica.

Questi comportamenti possono essere falsificati? Sì, soprattutto se siete dei bravi attori e dei bugiardi congeniti; una persona normale non saprebbe ricreare comportamenti antigravitazionali verosimili. Un braccio alzato forzatamente per salutare si rivela subito poco spontaneo: si riabbassa troppo velocemente e il gomito è troppo piegato.

Un comportamento antigravitazionale significativo per l'osservatore scaltro è quello detto «posizione di partenza» (*vedi figura 21*). Un piede si muove dalla posizione di riposo (fermo al suolo) alla posizione di «pronti alla partenza», con il tallone sollevato e il peso sui polpastrelli. Si tratta di un segnale intenzionale che ci avvisa che la persona è pronta a fare qualcosa di fisico che richiede il movimento dei piedi. Può significare che la persona che avete di fronte intende continuare la conversazione con voi, perché è davvero interessata, o che vuole andarsene. Come per tutti i segnali intenzionali non verbali, una volta appreso che una persona è sul punto di fare qualcosa, dovrete riferirvi al contesto e a ciò che conoscete di quel singolo individuo per valutare correttamente ciò che accadrà.



Fig. 21 Se il piede passa dalla posizione di arresto alla "posizione di partenza" è un segnale intenzionalmente che la persona desidera andare.

Gambe divaricate

Le ostentazioni territoriali sono i comportamenti delle gambe e dei piedi più facili da individuare. La maggior parte dei mammiferi, umani e non, controlla il suo territorio quando è stressata o arrabbiata, in caso di minaccia o, al contrario, quando vuole minacciare. Poliziotti e militari adottano spessissimo questi comportamenti.

Nelle situazioni di sfida, tendiamo a divaricare le gambe, non solo per acquisire più equilibrio, ma anche per reclamare più territorio. L'osservatore attento recepisce questo segnale forte, che evidenzia la presenza di questioni aperte e anche di potenziali guai. Due persone in disaccordo che si confrontano non avranno mai le gambe incrociate,

perché in tal modo perderebbero l'equilibrio, e il cervello limbico non lo consentirebbe.

Se notate che i piedi di una persona, prima uniti, si sono divaricati, potete star certi che in lei sta aumentando l'insoddisfazione e che ci sono guai in vista.

Poiché spesso la gente divarica le gambe quando una discussione si infiamma, consiglio ai funzionari e al personale di polizia di evitare questi atteggiamenti di controllo territoriale, allo scopo di attenuare i diverbi.

Qualche anno fa, durante un seminario, una donna del pubblico raccontò di come il suo ex marito la intimidisse durante le discussioni mettendosi sulla porta di casa a gambe divaricate, per bloccare l'uscita. Si tratta di un comportamento da non prendere alla leggera. Ha un effetto visuale oltre che viscerale e viene usato per controllare, intimidire e minacciare. Gli aggressori (psicopatici, antisociali) spesso uniscono il divaricamento delle gambe allo sguardo fisso per ottenere il controllo sugli altri. Come una volta mi raccontò un carcerato: «Qui dentro, si gioca tutto sulla postura, su come ci muoviamo, che aspettoabbiamo. Non puoi permetterti di apparire debole, neppure per un secondo». Nei luoghi in cui è possibile incontrare degli aggressori, dobbiamo essere ben consci della nostra postura e del nostro atteggiamento.

Naturalmente, ci sono casi in cui le gambe divaricate possono essere usate a vostro vantaggio, per stabilire autorità e controllo sugli altri a fin di bene. Insegno alle poliziotti a tenere le gambe divaricate per avere una postura più aggressiva quando devono ristabilire l'ordine. Rimanere a piedi uniti (una posizione di sottomissione) manda il segnale sbagliato al potenziale avversario. Divaricando semplicemente i piedi, la poliziotta può assumere un atteggiamento dominante, autorevole e quindi più utile a controllare gli individui pericolosi. Di fronte a un figlio adolescente, possiamo esprimere la nostra opinione sul fumo non alzando la voce, ma piuttosto con un atteggiamento di controllo territoriale.

L'imperativo territoriale

Parlando di gambe divaricate e rivendicazioni territoriali, è necessario riconoscere il merito dell'opera di Edward Hall, che ha studiato l'uso dello spazio da parte di esseri umani e animali. Tramite l'analisi dell'imperativo territoriale, ha documentato i nostri bisogni spaziali, da lui chiamati «prossemica». Hall scoprì che più un individuo è avvantaggiato dal punto di vista socioeconomico o gerarchico e più territorio pretende. Scoprì anche che le persone che cercano di acquisire più spazio attraverso le loro azioni quotidiane, tendono anche a essere più sicure di sé e di conseguenza ad avere più probabilità di migliorare il loro stato sociale. Si tratta di un fenomeno che trova riscontri nella storia dell'umanità e in molte civiltà: in qualsiasi Paese e in ogni periodo storico, alla persona che comanda è garantito uno spazio maggiore.

Mentre dirigenti d'azienda, presidenti e altre persone di ceto elevato possono rivendicare maggiore spazio, per il resto dei comuni mortali non è così facile. Tutti noi, comunque, siamo molto gelosi del nostro spazio, non importa quanto grande esso sia: le persone che vi si avvicinano troppo ci danno fastidio. Nella sua ricerca Edward Hall ha scoperto che tutti noi rivendichiamo uno spazio di natura sia personale sia culturale. Le violazioni dello spazio personale provocano uno stato di ipervigilanza, accelerando freneticamente le pulsazioni. Pensate alle sensazioni che provate quando qualcuno vi si avvicina troppo in un ascensore affollato, oppure mentre prelevate denaro da un bancomat.

Gambe e piedi a proprio agio

Un'attenta osservazione delle gambe e dei piedi può aiutarvi a stabilire quanto vi troviate a vostro agio con qualcuno. Incrociare le gambe indica fiducia in chi ci sta vicino in quel momento (vedi figura 22).



Fig. 22 Normalmente incrociamo le gambe quando ci sentiamo a nostro agio. L'improvvisa presenza di qualcuno che non ci è gradito causa l'immediato ritrarsi da questo atteggiamento.

Se stando in piedi incrociate una gamba davanti all'altra, riducete drasticamente l'equilibrio. In caso di pericolo, non potreste né facilmente immobilizzarvi né fuggire, perché il vostro equilibrio poggia su un piede solo. Per questo motivo, il cervello limbico ci permette di eseguire questo comportamento solo se ci sentiamo a nostro agio o sicuri. Una persona che se ne sta da sola in ascensore con una gamba sovrapposta all'altra, le disincrocia non appena un estraneo mette piede nello stesso ambiente.

Se vedo due colleghi parlare fra di loro con le gambe incrociate, capisco che sono in armonia (*vedi* figura 23). Il non verbale delle gambe incrociate può essere usato nelle relazioni interpersonali per indicare all'altro che le cose fra voi vanno bene, così bene da permettere il totale rilassamento.



Fig. 23 Due persone che conversano entrambe con le gambe incrociate segnalano con questa postura di trovarsi a proprio agio.

BOX 16: ROMANTICISMO IN PUNTA DI PIEDI

Ero a Los Angeles per insegnare la comunicazione non verbale a un cliente che lavora nell'industria televisiva e che mi invitò a cena in un ristorante messicano vicino a casa sua. Mentre mangiavamo, volle continuare la lezione e indicò una coppia seduta al tavolo accanto. Mi chiese se, basandomi su quanto vedeva, pensavo che i due andassero d'accordo. Mentre li osservavamo, notammo che al principio i due si inclinavano l'uno verso l'altro ma poi, con il progredire della conversazione, si appoggiarono allo schienale della sedia senza dirsi più molto. Il mio cliente pensò che i due avessero litigato. «Non si limiti a guardare sopra il tavolo» gli suggerii «ma dia un'occhiata anche sotto. Osservi come tengono vicini i piedi» gli feci notare. Se i due non fossero andati d'accordo, i piedi non sarebbero stati a così stretto contatto, perché il cervello limbico non lo avrebbe permesso. Avendo diretto l'attenzione sui piedi, ci accorgemmo che di tanto in tanto si sfioravano, senza che nessuno dei due li ritraesse. «Si tratta di un comportamento importante» gli feci osservare «perché mostra che sono in sintonia.» Quando si alzarono per andarsene, l'uomo passò un braccio intorno alla vita della donna e i due uscirono dal locale senza dirsi una parola. Non ce n'era bisogno, i non verbali avevano già detto tutto.

Se vi siete chiesti perché mai gli innamorati si sfiorino le gambe sotto ai tavoli o nelle piscine, le risposte sono probabilmente due. Per prima cosa, le parti del corpo nascoste sotto a un tavolo, sotto l'acqua o sotto le coperte, sembrano fuori dal controllo della mente – o almeno dell'osservazione. È capitato a tutti di vedere persone agire in piscina come se fossero in privato. Secondo, i recettori sensoriali dei piedi interessano un'area del cervello contigua a quella in cui sono registrate le sensazioni provenienti dai genitali (Givens, 2005, 92-93). Un chiaro segno, che spesso non viene notato, del fatto che un amore sta finendo è il limitato contatto dei piedi nella coppia.

Poco tempo fa a una festa a Coral Gables, in Florida, mi vennero presentate due donne sulla sessantina. Nel corso della presentazione, una delle due improvvisamente incrociò le gambe, rimanendo in equilibrio su un piede, inclinata verso l'amica. Il mio commento fu: «Dovete sicuramente conoscervi da molto tempo». I loro volti si illuminarono e una mi chiese come avevo fatto a capirlo. «Perfino di fronte a un estraneo» risposi «una di voi due ha incrociato le gambe sbilanciando il suo peso verso l'altra. Si tratta di qualcosa di veramente insolito, a meno che non si abbia molta fiducia nell'altro.» Mi confermarono che si conoscevano fin dai tempi delle elementari. Ancora una volta le gambe incrociate si erano dimostrate un barometro preciso dei sentimenti umani.

Una caratteristica interessante di questo gesto è che, inconsciamente, lo facciamo a favore della persona che più ci piace. In altre parole, incrociamo le gambe in modo che si inclinino verso colui che preferiamo. Durante le riunioni di famiglia ciò rivela aspetti altrimenti nascosti. Nelle

famiglie con più di un figlio, non è raro che un genitore dimostri la sua preferenza per uno di loro incrociando le gambe nella sua direzione.

Avete mai notato che a volte i criminali, quando non hanno vie di fuga, si appoggiano a un muro a gambe incrociate, fingendo indifferenza di fronte all'auto di pattuglia della polizia che gli passa davanti? Poiché si tratta di un comportamento inadeguato alla minaccia percepita dal cervello limbico, i criminali non sono in genere in grado di mantenerlo a lungo e un poliziotto esperto si accorge subito della finzione.

Piedi e gambe nel corteggiamento

Nel corso di interazioni sociali piacevoli, gambe e piedi rispecchieranno quelli delle persona che abbiamo davanti.

Durante il corteggiamento, se una donna si sente a suo agio con l'uomo, giocherà spesso con le scarpe, soprattutto se è seduta, facendole dondolare sulla punta dei piedi. Questo comportamento, tuttavia, cessa rapidamente se la donna, per un qualsiasi motivo, si sente a disagio. Il corteggiatore può farsi un'idea abbastanza precisa di come stanno andando le cose basandosi su questo «gioco con le scarpe». Se, rivolgendo la parola a una donna (o dopo aver parlato con lei per un certo tempo) questo gioco con le scarpe si arresta, lei si aggiusta la calzatura al piede, si volge leggermente verso il lato opposto e magari raccoglie e tira a sé la borsa, allora, con linguaggio calcistico, possiamo dire che il corteggiatore con ogni probabilità ha ricevuto il cartellino rosso. Anche se la donna non tocca il corteggiatore con il piede, il dondolamento delle scarpe è un movimento che attira l'attenzione.

Quando ci si siede fianco a fianco è importante notare la direzione delle gambe incrociate. Se si hanno buoni rapporti con l'altra persona, la gamba più in alto punterà verso l'interlocutore; se però un argomento sollevato da costui risulta sgradito, si cambierà posizione e la coscia diventerà una barriera (vedi figure 24 e 25). Un blocco di questo tipo costituisce un esempio significativo di come il cervello limbico ci protegga. Se c'è

corrispondenza nel modo in cui due persone siedono e incrociano le gambe, allora c'è armonia.



Fig. 24 In questa foto l'uomo ha posizionato la gamba destra in modo che agisca da barriera fra lui e la donna.



Fig. 25 In questa foto l'uomo ha posizionato la gamba in modo che il ginocchio sia spostato e non agisca da barriera fra lui e la donna.

Il nostro bisogno di spazio

Vi siete mai chiesti qual è la prima impressione che suscitate in un estraneo? Se risultate simpatici fin dall'inizio o meno? Un modo per scoprirlo è l'approccio «stringi e aspetta».

Il comportamento di piedi e gambe va osservato soprattutto al primo incontro con qualcuno, perché rivela ciò che si pensa di voi.

Personalmente, quando conosco qualcuno, in genere mi piego in avanti, gli do una calorosa stretta di mano (se le convenzioni culturali del Paese lo consentono), lo guardo fermamente negli occhi, poi faccio un passo indietro e aspetto di vedere cosa succede. Con ogni probabilità, si verificherà una di queste tre reazioni: (a) la persona rimane al suo posto, il

che mi fa capire che si trova a suo agio a quella distanza; (b) la persona fa un passo indietro o si volta leggermente di lato, il che mi fa pensare che ha bisogno di più spazio, oppure desidererebbe trovarsi altrove; (c) la persona fa un passo in avanti nella mia direzione, il che significa che si sente a suo agio o è ben predisposta nei miei confronti. Nessuno di questi comportamenti mi offende, perché rappresenta in ogni caso un'opportunità per conoscere i sentimenti dell'altro nei miei confronti.

Ricordate: i piedi sono la parte più sincera del corpo. Se una persona ha bisogno di più spazio, glielo concedo. Se invece si sente a suo agio, non dovrò preoccuparmi della prossemica. Chi fa un passo verso di me, dimostra di sentirsi a suo agio.

L'andatura non mente

Secondo Desmond Morris, gli scienziati hanno classificato circa quaranta stili di camminata. Se vi sembrano troppi, provate soltanto a richiamare alla memoria l'andatura di questi attori: Charlie Chaplin, John Wayne, Mae West o Groucho Marx. Ognuno di loro aveva una camminata peculiare, che, in parte, ne rivelava la personalità. Spesso il nostro modo di camminare riflette uno stato d'animo e un atteggiamento: di buon passo e decisi, oppure senza fretta e senza meta, lentamente o furtivi. Possiamo bighellonare, gironzolare, arrancare, dondolarci, zoppicare, strisciare i piedi, affrettarci, marciare, passeggiare, camminare in punta di piedi, con aria sussiegosa e così via, solo per citare alcune delle andature classificate.

Per chi osserva i non verbali, questi stili di andatura sono importanti, poiché un cambiamento rispetto alla normale camminata può riflettere pensieri ed emozioni. Una persona normalmente allegra e socievole se riceve una brutta notizia può correre fuori da una stanza, nel disperato tentativo di portare aiuto, oppure camminare a fatica, come se fosse gravata dal peso dei mali del mondo.

I cambiamenti nell'andatura sono comportamenti non verbali importanti perché ci avvertono che qualcosa non va, che potrebbe esserci

un problema in agguato, che c'è stato un cambiamento nelle condizioni circostanti, in breve che la situazione non è più quella di prima (*vedi box 17*).

BOX 17: CRIMINALI IN VETRINA

I criminali non sempre si rendono conto di essere riconoscibili. Quando lavoravo a New York, spesso pattugliavo le strade con i miei colleghi, cercando di identificare i criminali di strada che tentavano di mescolarsi alla folla. Molti di loro camminavano sul lato interno del marciapiede, cambiando frequentemente velocità nell'andatura mentre fingevano di guardare le vetrine. Di solito la gente ha un posto dove andare, un compito da svolgere, e cammina sapendo dove è diretta. I ladri di strada stanno in agguato, in attesa della prossima vittima; perciò hanno posture e gesti diversi dalla norma. Avanzano senza scopo, finché non giunge il momento di colpire. Se uno di questi individui ci viene incontro, che sia un mendicante o un borseggiatore, il senso di disagio che proviamo è dovuto ai calcoli che il nostro cervello limbico sta eseguendo per proteggerci. Perciò, quando camminate in una grande città, tenete gli occhi aperti: se vedete una persona che vaga senza scopo apparente e che poi si dirige con decisione verso di voi, state in guardia. Meglio ancora, allontanatevi il più in fretta possibile; anche se quella che provate è soltanto una sensazione, ascoltate il vostro istinto.

Piedi cooperativi vs piedi non cooperativi

Se state parlando con una persona socievole o comunque cooperativa, i suoi piedi dovrebbero rispecchiare i vostri. Se invece i suoi piedi sono diretti altrove mentre vi guarda, ci deve essere un motivo. A prescindere dall'orientamento del corpo, si tratta di un atteggiamento non cooperativo, che può nascondere qualcosa da approfondire. Una postura del genere rivela che la persona vuole andarsene, o si disinteressa all'argomento in discussione, o non vuole prendervi parte o ancora non vuole impegnarsi.

Nel corso degli anni mi è capitato di tenere corsi di addestramento per ispettori della dogana, sia negli Stati Uniti sia all'estero. Una cosa che ho cercato di insegnare è di fare attenzione ai passeggeri che puntano i piedi verso l'uscita, pur essendo rivolti verso il doganiere per il disbrigo delle formalità (*vedi* figura 26).



Fig. 26 Una persona che vi parla con i piedi rivolti altrove non vorrebbe trovarsi lì con voi. Attenzione, perché se in questa posizione vengono proferite dichiarazioni formali, è un modo per distanziarsi da ciò che si dice.

Potrebbe trattarsi di semplice fretta per paura di perdere un volo di coincidenza, ma in ogni caso si tratta di un comportamento che dovrebbe indurre qualche sospetto nel doganiere. Abbiamo scoperto che le persone che affermano con sicurezza: «Niente da dichiarare» tenendo i piedi orientati in un'altra direzione, probabilmente nascondono qualcosa.

I volti e le parole obbediscono ai comandi, ma i piedi non sono così cooperativi.

Significativi cambi di intensità nei movimenti di piedi e gambe

La torsione e il movimento delle gambe sono comportamenti normali; alcuni li fanno in continuazione, altri mai. Non indicano un'affermazione falsa, come qualcuno erroneamente crede, poiché possono verificarsi in persone sia sincere sia bugiarde.

Il fattore chiave da considerare è quando questi comportamenti hanno inizio o cessano.

Anni fa, per esempio, Barbara Walters stava intervistando Kim Basinger, che aveva ricevuto la nomination all'Oscar, poco prima della cerimonia di premiazione. Per tutta la durata dell'intervista, la Basinger agitò nervosamente mani e piedi, ma quando la Walters le pose domande riguardo a eventuali difficoltà finanziarie conseguenti a cattivi investimenti fatti da lei e da suo marito, i piedi della Basinger passarono dal semplice agitarsi allo scalciare; fu un cambiamento istantaneo ed evidente, una reazione viscerale a uno stimolo negativo e rifletteva il suo sdegno per quella domanda.

Passare improvvisamente dal muovere il piede allo scalciare, secondo il dottor Joe Kulis, indica chiaramente che la persona ha visto o sentito qualcosa di negativo (vedi figura 27).

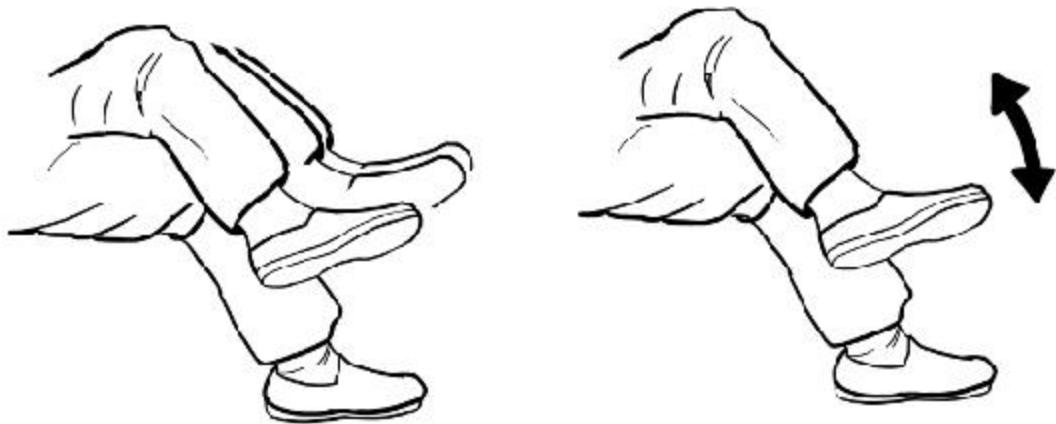


Fig. 27 Se un piede inizia improvvisamente a scalciare, si tratta di un sicuro indizio di disagio. Lo si nota nelle persone intervistate, quando viene loro posta una domanda che non gradiscono.

Limitarsi a oscillare un piede può essere un sintomo di semplice nervosismo, ma scalciare è un modo inconscio per combattere ciò che è spiacevole.

Questo comportamento è automatico e viene assunto quasi inconsapevolmente.

Potete usarlo a vostro vantaggio, ponendo domande che sollecitino la reazione gamba-calcio, ovvero qualsiasi drastico cambiamento non verbale, per stabilire quali domande o quali argomenti siano problematici. In questo modo si possono scoprire fatti nascosti perfino se la persona non risponde alla domanda (vedi box 18).

BOX 18: DIMENTICATE BONNIE, TROVATE CLYDE

Ricordo che interrogai una donna, che si pensava fosse stata testimone di un grave crimine. Per ore e ore l'interrogatorio si trascinò senza risultati, frustrante e tedioso. La donna non metteva

in mostra nessun comportamento significativo; notai che continuava ad agitare un piede, ma era una costante e quindi senza conseguenze, perlomeno finché non le posì la domanda: «Lei conosce Clyde?». Non rispose, non verbalmente almeno, ma il suo piede passò da un semplice dondolio a un accentuato scalciare su e giù. Era un importante indicatore che quel nome le procurava una reazione negativa. Nel prosieguo dell'interrogatorio ammise infatti che «Clyde» l'aveva coinvolta nel furto di documenti governativi da una base tedesca. La reazione del suo piede ci fece capire che c'erano elementi nascosti da approfondire. Ironia della sorte, il comportamento che la tradì le fece sicuramente venire voglia di prendersi a calci, visto che le costò venticinque anni di prigione.

Piedi immobili

Se qualcuno che solitamente agita i piedi o le gambe improvvisamente si immobilizza, chiedetevi perché mai il sistema limbico abbia spinto il soggetto ad adottare una reazione di fissità, seguendo l'istinto di sopravvivenza.

Piedi allacciati e nascosti

Indirizzare verso l'interno le dita oppure incrociare i piedi, è un segno di insicurezza, ansia o minaccia. Interrogando i sospettati di un crimine, mi sono accorto che intrecciano spesso piedi e caviglie quando sono sotto stress (*vedi figura 28*).



Fig. 28 Un improvviso allacciamento delle gambe indica disagio o insicurezza. Le persone a proprio agio non compiono questo gesto.

Anche intrecciare i piedi fa parte della reazione limbica di fissità di fronte a una minaccia. Osservatori esperti del non verbale si sono accorti che la maggior parte delle persone che mentono non muove i piedi durante un interrogatorio, come se li avessero inchiodati al suolo, oppure li allaccia in modo da impedirne i movimenti. Analoghi studi segnalano

che la riduzione dei movimenti degli arti è collegata ad affermazioni false. Detto questo, desidero mettervi in guardia sul fatto che l'assenza di movimento in sé non è indice di inganno, bensì di autocontrollo e prudenza, utilizzati dai bugiardi o dalle persone nervose per placare le proprie preoccupazioni.

Alcuni, addirittura, si ancorano alle gambe della sedia (*vedi figura 29*). Si tratta di un comportamento di repressione (fissità) che, ancora una volta, ci comunica che quella persona è disturbata da qualcosa (*vedi box 19*).



Fig. 29 L'improvviso ancoraggio delle caviglie ai piedi della sedia fa parte della reazione di fissità ed è indice di disagio, ansia o preoccupazione.

BOX 19: PORZIONE DOPPIA PER FAVORE

I rivelatori multipli (rivelatori a grappolo) puntano tutti verso la medesima conclusione comportamentale. Essi rafforzano le probabilità che la vostra conclusione sia quella giusta. Nel caso dei piedi allacciati, cercate di notare se la persona che ancora i piedi alle gambe della sedia nello stesso tempo sposti la mano sui pantaloni, come per asciugarsela. I piedi allacciati sono una reazione di fissità e lo sfregamento della coscia un comportamento pacificatore. I due, presi insieme, rendono verosimile l'ipotesi che quella persona sia sotto stress perché ci si sta avvicinando a qualcosa che desidera tenere nascosto.

Parlando con qualcuno, cercate di osservare se nasconde i piedi sotto la sedia. Non c'è (ancora) nessuna ricerca scientifica che documenti quanto sto per dirvi, tuttavia nel corso degli anni ho avuto modo di osservare che quando viene posta una domanda altamente stressante, l'interrogato nasconde i piedi sotto la sedia, per allontanarsi e ridurre l'esposizione del corpo.

Si tratta di un segnale utile per dedurre il disagio creato da specifici argomenti e per condurre di conseguenza le domande successive. Se osservate gambe e piedi, scoprirete cose che l'altra persona desidera tenere nascoste. Se lo stress diminuisce, i piedi emergeranno nuovamente, per esprimere il sollievo del cervello limbico, poiché l'argomento tabù non è più in discussione.

RIASSUMENDO

Nel corso dell'evoluzione dell'umanità, piedi e gambe sono stati fondamentali per la sopravvivenza e per questo rimangono le parti più sincere del nostro corpo. Gli arti inferiori sono gli informatori più solerti e onesti per l'osservatore attento. Usati con attenzione, possono aiutarvi a leggere e interpretare gli altri con più efficacia in qualsiasi circostanza. Riuscendo a combinare i segnali che provengono da piedi e gambe con quelli delle altre parti del corpo, sarete in grado di comprendere ciò che le persone pensano, sentono e intendono fare.

QUATTRO

I pettorali di King Kong

Non verbali di busto, fianchi, petto e spalle

Ma veniamo ora a fianchi, addome, petto e spalle, ovvero al busto. Così come per le gambe e i piedi, molti dei comportamenti associati al busto riflettono i sentimenti genuini nati dalle emozioni del cervello (limbico). Dato che il busto ospita organi interni di vitale importanza, come cuore, polmoni, fegato e intestino, possiamo già anticipare che il cervello cercherà diligentemente di proteggere questa zona in caso di minacce. Nei momenti di pericolo, sia reali sia percepiti, il cervello recluta il resto del corpo per proteggere gli organi vitali, con modalità che vanno dall'ovvio all'impensato. Diamo un'occhiata ad alcuni dei segnali non verbali più comuni del busto e vediamo alcuni esempi in cui risulta chiaro che questi comportamenti proiettano ciò che sta avvenendo nel cervello, particolarmente in quello limbico.

COMPORTAMENTI NON VERBALI SIGNIFICATIVI RELATIVI A BUSTO, FIANCHI, PETTO E SPALLE

L'inclinazione del busto

Come reagirà il busto alla percezione del pericolo? Cercando di distanziarsene, naturalmente. Per esempio, se ci viene lanciato contro un oggetto, il sistema limbico manda dei segnali al busto affinché si ritragga istantaneamente dalla minaccia. Di solito ciò avviene indipendentemente dalla natura dell'oggetto: se percepiamo un movimento nella nostra direzione, ci scansiamo, sia esso una palla da baseball o un'automobile.

In modo simile, una persona in piedi accanto a un'altra che le risulta sgradita inclinerà il busto in modo da allontanarsene (*vedi box 20*). Poiché il busto sopporta gran parte del nostro peso e lo trasmette agli arti inferiori, per ogni suo cambio di orientamento si spendono energie e si ha bisogno di equilibrio. Se il busto si allontana da qualcosa, è solo perché è il cervello a richiederlo; si tratta in definitiva di azioni che possiamo interpretare come espressioni sincere. Per mantenere questo tipo di posizioni sono infatti richiesti sforzo ed energie supplementari; provate a rimanere coscientemente in una posizione fuori equilibrio, chinandovi in avanti o piegandovi di lato e scoprirete con quale rapidità il corpo si stanca; però, se questo comportamento viene assunto in seguito a un ordine del subcosciente, perché il cervello ha deciso che era necessario, allora quasi non ve ne accorgerete.

BOX 20: FURBI O STRAMBI?

Anni fa, quando ero in servizio all'ufficio dell'FBI di New York, mi capitava spesso di andare in metropolitana. Non mi ci volle molto per identificare le varie tecniche che la gente usa per

pretendere spazio sui trasporti pubblici. C'era sempre qualcuno che, mentre era seduto, oscillava il corpo a destra e a sinistra in modo da imporsi agli altri. Questi individui riuscivano a stare comodi, perché nessuno voleva avvicinarsi troppo a loro. Se costretti a sedersi vicino a loro, gli altri inclinavano il busto il più possibile, evitando il contatto. Sono cose che ho visto accadere soltanto nella metropolitana di New York e sono convinto che alcuni di questi «strambi» agiscano intenzionalmente in modo assurdo ed esagerino i movimenti del corpo, così da tenere gli altri a distanza. Un abitante di New York me lo ha confermato, confidandomi una volta: «Se non vuoi essere schiacciato dalla folla, fai il matto!».

Non solo ci incliniamo per allontanarci da persone che ci mettono a disagio, ma possiamo anche voltarci leggermente da ciò che ci ripugna o che siamo stati educati a non apprezzare. Poco dopo la sua apertura, portai mia figlia all'Holocaust Museum di Washington, una visita che consiglio a chiunque sia di passaggio in città. Mentre camminavamo per il museo, feci caso al modo in cui vecchi e giovani indistintamente si avvicinavano a ogni elemento dell'esposizione. Alcuni, decisi, si curvavano verso l'oggetto, ansiosi di osservare ogni particolare; altri erano più esitanti, mentre altri ancora prima si avvicinavano, poi lentamente iniziavano a discostarsi, sconvolti dalle scene della ferocia nazista a cui avevano appena assistito. Altri infine, colpiti da tanta crudeltà, si voltavano di centottanta gradi, aspettando che chi era con loro terminasse di esaminare l'immagine esposta. I loro cervelli stavano comunicando che non erano in grado di sopportare ciò che vedevano, e ordinavano ai corpi di voltarsi dall'altra parte. La specie umana si è evoluta in modo tale che non solo la vicinanza di una persona che non ci piace, ma perfino delle immagini di cose spiacevoli causa in noi un moto di allontanamento.

Se volete essere attenti osservatori del comportamento umano, è necessario che vi rendiate conto che l'allontanamento talvolta ha luogo bruscamente, talvolta in modo mascherato: un semplice spostamento di pochi gradi dell'angolazione del corpo è sufficiente a esprimere un sentimento negativo. Per esempio, le coppie che hanno iniziato un distacco sentimentale sperimenteranno anche un allontanamento fisico. Le loro mani non si toccheranno più così spesso e i torsi si eviteranno; seduti fianco a fianco inclineranno i busti per allontanarsi l'uno dall'altro. In mezzo a loro si creerà uno spazio silenzioso e, se saranno costretti a sedere vicino, per esempio in automobile, rivolgeranno verso l'altro soltanto la testa, non il resto del corpo.

Rifiuto e fronteggiamento ventrale

Gli atteggiamenti del busto che riflettono il bisogno del cervello limbico di distanziarsi per evitare qualcosa sono ottimi indicatori dei sentimenti reali. Sentiamo che qualcosa sta andando storto in una relazione, perché ci accorgiamo che il partner si sta distanziando fisicamente. Questo allontanamento può anche prendere la forma di ciò che io chiamo rifiuto ventrale. La nostra parte anteriore è molto attenta alle cose che ci piacciono o meno. Se tutto va bene, esponiamo la parte ventrale verso ciò che ci piace, incluse le persone che ci fanno sentire a nostro agio. Se le cose vanno male, se ci sono cambiamenti nei rapporti personali, o magari vengono discussi argomenti che non incontrano il nostro favore, adotteremo la negazione ventrale, riposizionandoci o voltandoci. Se a una festa vediamo qualcuno che non ci piace, immediatamente e inconsciamente ci voltiamo leggermente di lato. La negazione ventrale è uno dei migliori indicatori della crisi di coppia.

Il lato ventrale è il più vulnerabile, perciò il cervello limbico ci spinge a proteggerlo non solo dalle minacce fisiche, ma anche dai suoni sgradevoli. Provate a guardare un talk show in televisione con il volume a zero e osservate come gli ospiti si inclinano per allontanarsi l'uno dall'altro quando espongono opinioni diverse. Non molto tempo fa mi è capitato di guardare un dibattito politico e ho notato che, benché i candidati fossero piuttosto distanti l'uno dall'altro, si inclinavano per allontanarsi ancora di più quando venivano messe in discussione questioni su cui erano in disaccordo.

L'opposto del rifiuto ventrale è il fronteggiamento ventrale. Esponiamo il lato ventrale a chi ci piace. Quando i nostri figli ci corrono incontro per abbracciarcì, noi togliamo ogni ingombro, anche le nostre braccia, in modo da dar loro accesso al lato ventrale, il luogo dove proviamo più calore e benessere. Per questo motivo l'espressione voltare le spalle ha un significato negativo.

In modo simile, mostriamo di sentirsi a nostro agio usando busto e spalle per inclinarci in direzione di coloro che incontrano il nostro favore. In una classe, non è raro vedere degli studenti che si inclinano verso la cattedra, senza neppure rendersi conto di essere piegati in avanti, quasi

fuori dalla sedia, mentre pendono dalle labbra dell'insegnante preferito. Ricordate quella scena del film *I predatori dell'arca perduta* nella quale le studentesse erano curve in avanti per ascoltare il professore? Era sufficiente il loro comportamento non verbale a dimostrare che lo ammiravano.

Spesso gli innamorati si piegano l'uno verso l'altra sopra il tavolino di un caffè, in cerca di un contatto visivo più intimo; così facendo le loro parti ventrali, le più vulnerabili; si fronteggiano: si tratta di una reazione evolutiva naturale del cervello limbico, con benefici effetti sociali. Avvicinandosi ed esponendo la parte più debole, quella ventrale, alla persona amata, vogliamo dimostrare che ci fidiamo in modo incondizionato. Copiare il gesto in risposta evidenzia armonia sociale nello scambio di intimità e nel suo godimento.

I comportamenti limbici non verbali del busto come l'inclinazione, l'allontanamento e l'esposizione o negazione ventrale si verificano di continuo alle riunioni di lavoro. I colleghi che condividono lo stesso punto di vista si avvicineranno e si inclineranno l'uno verso l'altro. Quelli in disaccordo terranno il corpo rigido, eviteranno il fronteggiamento ventrale (a meno che non siano sfidati) e inclineranno il busto in modo da allontanarsi dall'altro (vedi figure 30 e 31). Come per tutti i non verbali, è necessario analizzare queste azioni nel loro contesto; per esempio, i neo assunti possono sembrare rigidi e inflessibili a un meeting, ma invece che riflettere disaccordo la postura rigida e la scarsa mobilità delle braccia potrebbero semplicemente indicare il nervosismo di trovarsi in un ambiente nuovo.



Fig. 30 Le persone si inclinano l'una in direzione dell'altra quando si trovano a loro agio e in accordo. Questo rispecchiamento o isoprassi inizia fin dalla tenera età.



Fig. 31 Ci incliniamo per allontanarci da cose e persone che non ci piacciono o da colleghi con cui siamo in disaccordo.

Queste informazioni sono utili per leggere il linguaggio del corpo altrui, ma dobbiamo tenere presente che noi stessi ci esprimiamo attraverso segnali non verbali. Se volete far sapere agli altri che siete d'accordo con loro, oppure che prendete in seria considerazione ciò che stanno dicendo, la prima cosa da fare è inclinarvi nella loro direzione o fronteggiarli ventralmente. Si tratta di una tattica efficace, specialmente durante una riunione nella quale non avete la possibilità di parlare.

Lo scudo del busto

Se per motivi pratici o di convenienza sociale non è possibile inclinarsi per allontanarsi da qualcuno o da qualcosa che non ci piace, allora usiamo spesso inconsciamente le braccia o degli oggetti come barriera (*vedi figura 32*). L'abbigliamento può servire allo stesso scopo (*vedi box 21*). Per esempio, un uomo d'affari si abbottona la giacca mentre parla con qualcuno con cui non è a suo agio, per poi sbottornarsela non appena la conversazione è terminata.



Fig. 32 Incrociare improvvisamente le braccia durante una conversazione può essere indice di disagio.

BOX 21: LO SCUDO DEL BUSTO

Se notiamo che qualcuno si protegge improvvisamente il busto, possiamo dedurne che non è a suo agio e che si sente minacciato o in pericolo. Nel 1992, lavorando nell'FBI, interrogai un giovane e suo padre in una stanza di un hotel nella zona di Boston. Sia pur riluttante, il padre aveva acconsentito a far interrogare il figlio. Trovandosi seduto su un divano dell'albergo, il giovane afferrò uno dei cuscini e se lo tenne stretto al petto per quasi tutte le tre ore di interrogatorio. Nonostante la presenza del padre, il giovane si sentiva vulnerabile e aveva bisogno di una «coperta di sicurezza». Anche se la barriera era costituita soltanto da un cuscino, doveva risultare piuttosto efficace, poiché non ci fu verso di ottenere da lui qualche informazione. Significativamente, parlando di soggetti neutri, come per esempio degli sport praticati, metteva da parte il cuscino, ma se il discorso cadeva sul crimine di cui forse era complice, allora lo riprendeva e se lo stringeva saldamente al petto. Mi fu chiaro che l'unico momento in cui il suo cervello limbico avvertiva il bisogno di proteggere il busto era quando si sentiva minacciato. Al successivo interrogatorio mi assicurai che non ci fossero cuscini consolatori!

Certo, abbottonarsi la giacca non sempre è indice di disagio; spesso è un gesto formale per mostrare deferenza nei confronti del capo; non è, in ogni caso, sintomo di quel benessere totale che potremmo provare a un barbecue, ma non è neppure necessariamente un segno di disagio. L'abbigliamento può influenzare le percezioni degli altri e addirittura suggerire quanto siamo avvicinabili o aperti ai contatti.

Ho sempre pensato che i presidenti degli Stati Uniti vadano spesso a Camp David per svolgere là in maglietta ciò che non sembra loro possibile svolgere nella Casa Bianca, a quaranta miglia di distanza, indossando un completo. Scoprendosi ventralmente (tramite la rimozione degli abiti) è come se comunicassero: «Mi apro a voi». I candidati alla presidenza mandano questo stesso messaggio non verbale ai comizi, quando si tolgonon la giacca (cioè lo scudo) e si arrotolano le maniche della camicia davanti alla «gente comune».

Forse non è una sorpresa che le donne tendano a coprirsi il busto ancor più degli uomini, specialmente quando si sentono insicure, nervose oppure vogliono essere caute. La donna, in genere, incrocia le braccia sullo stomaco, proprio sotto il petto, nel tentativo di schermare il busto e rassicurarsi. Può anche incrociarle affinandole all'altezza del gomito, formando una barriera davanti al petto. Entrambi i comportamenti

servono inconsciamente a proteggere e isolare, specialmente in situazioni che mettono a disagio.

All'università, spesso noto che le ragazze, soprattutto nei primi giorni di lezione, attraversano l'aula riparandosi la zona frontale con i quaderni. Con il diminuire del disagio, tengono i quaderni appoggiati sul fianco. Questo scudo pettorale aumenta nei giorni d'esame, non esclusi gli studenti maschi. Le donne usano anche zaini, valigette o borse per proteggersi, in particolar modo se sono da sole. Schermarci il busto ci conforta: pensate a quando ci mettiamo una coperta addosso mentre guardiamo la televisione. Appoggiamo degli oggetti sul ventre nelle situazioni in cui abbiamo bisogno di sentirsi a nostro agio. Se vedete qualcuno che si protegge il busto, potete star certi che è a disagio. Esaminando attentamente le circostanze, la fonte di quel disagio può permettervi di aiutarle, o almeno di comprenderle meglio.

Gli uomini proteggono il busto (magari per nascondere la pancia) in modo meno evidente: giocherellano con l'orologio oppure, come fa spesso Carlo d'Inghilterra in pubblico, si aggiustano i polsini o i gemelli. Un uomo può anche sistemarsi il nodo della cravatta, magari per più tempo di quanto sia necessario, per coprire con le braccia petto e collo.

Ero in coda alla cassa del supermercato, in attesa che la donna davanti a me terminasse di pagare. Stava usando una carta prepagata che però non veniva riconosciuta dal sistema; ogni volta che digitava il codice PIN attendeva il responso con le braccia incrociate sul petto, finché infine non si arrese e se ne andò esasperata. Ogni volta che la carta veniva rifiutata, cresceva la sua presa sulle braccia, chiaro segno del disagio e della irritazione crescenti (*vedi* figure 33 e 34).



Fig. 33 Molti di noi, in pubblico, incrociano comodamente le braccia mentre sono in attesa o ascoltano altri che parlano.



Fig. 34 Le braccia incrociate e le mani che stringono con presa salda sono un chiaro segnale di disagio.

I bambini, anche molto piccoli, incrociano le braccia sul petto quando sono offesi o vogliono sfidarci.

Gli studenti mi chiedono spesso se stare seduti con le braccia incrociate indichi un problema. A volte è semplicemente una posizione comoda, ma una persona che incrocia le braccia all'improvviso e le serra con forza, con una presa salda delle mani, è a disagio. Ricordate che solo misurando il cambiamento delle posture rispetto a quelle di base possiamo comprendere se è insorto un problema. Ho notato che alle mie conferenze molti dei partecipanti all'inizio tengono le braccia incrociate e le sciolgono quando prendono confidenza con l'ambiente.

Si potrebbe sostenere che donne e uomini incrociano le braccia semplicemente perché hanno freddo. Ma ciò non fa che confermare il significato non verbale, poiché il freddo altro non è che una forma di disagio. Le persone a disagio durante gli interrogatori (i sospettati di un crimine, i ragazzi nei guai con i genitori o un impiegato torchiato per condotta negligente) si lamentano spesso di sentire freddo. Indipendentemente dalla motivazione, quando siamo in difficoltà il cervello limbico attiva vari sistemi del corpo in preparazione alla reazione di sopravvivenza di fissità, fuga o conflitto. Uno di questi effetti è che il sangue viene fatto confluire dalla pelle verso i grandi muscoli, nel caso debbano essere usati per fuggire o combattere la minaccia. Poiché il sangue è convogliato verso le aree vitali, alcune persone perdono il normale colorito e assumono l'aspetto pallido di chi è in stato di shock (*vedi box 22*). Per esempio, nell'interrogatorio citato nel box 21, il giovane che si proteggeva col cuscino, per tutto il tempo si è lamentato del freddo, anche se avevo spento l'aria condizionata e sia suo padre sia io stavamo bene.

BOX 22: PERCHÉ È DIFFICILE MANDARE GIÙ CERTI ROSPI

Vi siete mai chiesti perché vi passa la fame se in famiglia c'è una discussione a tavola? Quando siete irritati, al sistema digestivo non arriva più il sangue di cui ha bisogno. Proprio come la reazione di fissità, fuga o conflitto del sistema limbico diminuisce l'irrorazione del sangue nella pelle, allo stesso modo lo sottrae al sistema digestivo, mandandolo al cuore e agli arti (specialmente alle gambe) in preparazione per la fuga. Il senso di chiusura dello stomaco che

provate è un sintomo della sollecitazione limbica. La prossima volta che affronterete una discussione, sarete in grado di riconoscere la reazione limbica di disagio. Un bambino i cui genitori litigano a tavola non sarà in grado di terminare il pasto; il sistema limbico ha la meglio sull'alimentazione e sulla digestione per preparare il corpo alla fuga per la sopravvivenza. Molti, addirittura, dopo un evento traumatico vomitano; nel corso delle emergenze il corpo non ha tempo per la digestione e reagisce alleggerendo il carico e preparandosi per la fuga o per il conflitto fisico.

Fai un inchino

Inchinarsi è un segno quasi universale di sottomissione, rispetto o umiltà, si pensi per esempio alla nostra reazione di gratitudine a un applauso. Notate come i giapponesi e i cinesi in modo minore si inchinino in segno di rispetto e deferenza. Quando ci chiniamo o ci prostriamo, dimostriamo la nostra sottomissione oppure l'appartenenza a un ceto inferiore.

Per gli occidentali l'inchino non è una reazione naturale, consci. Tuttavia, con l'allargamento dei nostri orizzonti e l'interazione con sempre più persone del vicino e del lontano Oriente, è giusto imparare a chinare leggermente il busto, particolarmente in presenza di anziani che si sono meritati il nostro rispetto. Questo semplice gesto di deferenza verrà riconosciuto dagli appartenenti a quelle culture per cui questa postura è naturale e conferirà agli occidentali un vantaggio sociale (*vedi box 23*). Fra l'altro, gli europei dell'Est, specialmente i più anziani, usano ancora sbattere i talloni e inchinarsi leggermente in segno di rispetto. Ogni volta che mi capita di vedere un inchino, penso a quanto sia bello che nel mondo d'oggi ci sia ancora gente che mostra grazia e deferenza. Eseguito sia consciamente sia inconsciamente, l'inchino del busto è un gesto non verbale di riguardo verso gli altri.

BOX 23: UN INCHINO ESTREMO

Capii il significato universale dell'inchino grazie a un vecchio cinegiornale sul generale Douglas MacArthur, assegnato al governo delle Filippine prima dello scoppio della Seconda guerra mondiale. In una scena, un ufficiale dell'esercito, uscendo dall'ufficio di MacArthur, si inchina: il suo cervello ha voluto far capire all'ufficiale di rango superiore che le posizioni reciproche erano chiare (gorilla, cani, lupi e altri animali assumono ugualmente questa postura di sottomissione). È interessante notare che l'ufficiale inchinatosi altri non era che il futuro comandante supremo delle forze alleate in Europa, artefice dello sbarco in Normandia e trentaquattresimo presidente degli Stati Uniti: Dwight David Eisenhower. Anni dopo, quando Eisenhower si candidò alla presidenza, MacArthur osservò che era stato «l'impiegato più in gamba» che avesse mai avuto.

Abbellimenti del busto

Poiché la comunicazione non verbale include anche i simboli, dobbiamo dedicare un po' di attenzione all'abbigliamento e ad altri accessori indossati. L'abito non fa il monaco, eppure numerosi studi hanno stabilito che ciò che indossiamo e perfino i suoi colori influenzano gli altri.

L'abbigliamento dice molto di noi. In un certo senso, il nostro busto è il manifesto pubblicitario dei nostri sentimenti. Durante il corteggiamento, ci vestiamo per affascinare; nel lavoro ci vestiamo per ottenere successo. In modo simile, l'emblema della scuola, il distintivo di polizia, le decorazioni militari vengono appuntate sul busto per richiamare l'attenzione sui risultati da noi conseguiti. Se vogliamo essere notati dagli altri, il busto è il luogo deputato all'attenzione. Quando il presidente degli Stati Uniti tiene il suo discorso sullo stato dell'unione prima del congresso, le donne vestite di rosso emergono in un mare di blu e grigio, come quegli uccelli che mettono in mostra il piumaggio.

L'abbigliamento, riflettendo lo stato d'animo o la personalità di chi lo indossa può essere dimesso, sinistro (pensate alla tenuta degli «skinhead» o al look «dark»), oppure vistoso (come per le rockstar). Per attirare gli sguardi altrui possiamo vestirci in modo stravagante, per mostrare che siamo socialmente, economicamente e professionalmente adeguati o che abbiamo un bel fisico. Gli accessori ci permettono di mostrare il nostro valore o di evidenziare l'appartenenza a un gruppo.

L'abbigliamento può descrivere accuratamente chi lo indossa, dicendo per esempio se è vestito a festa o a lutto, se è di ceto sociale alto o basso, se rispetta le norme sociali, se appartiene a una religione o a una setta (per esempio hasidim, ebrei, amish, hare krishna). Permettetemi di dire che in fondo siamo come vestiamo (*vedi box 24*). Per anni mi sono sentito dire, a ragione, che mi vestivo come un agente FBI: completo blu, camicia bianca, cravatta bordeaux, scarpe nere e capelli corti.

BOX 24: L'ABITO FA IL MONACO

Immaginate questa scena. È notte e state camminando lungo una via deserta. Sentite dei passi. Non riuscite a vedere né il volto né le mani di quella figura, ma solo che indossa un completo e ha una ventiquattrore. Adesso immaginate lo stesso marciapiede, ma stavolta la figura che distinguete dietro di voi è quella di una persona che indossa abiti scarmigliati e cascanti, pantaloni sformati, un berretto di traverso, una maglietta sporca e scarpe da tennis sfondate. In entrambi i casi non potete vedere la persona abbastanza bene da discernere altri particolari, credete soltanto che sia un uomo in base all'abbigliamento. Basandovi però sulla sua tenuta, trarrete verosimilmente conclusioni diverse sulla potenziale minaccia che ciascuno dei due pone alla vostra incolumità. Anche se il passo dei due uomini fosse identico, il cervello limbico si attiverà e la reazione sarà dovuta esclusivamente all'abbigliamento. La valutazione delle circostanze farà sì che vi sentiate sicuri oppure inquieti, se non addirittura spaventati.

Non vi dirò quale persona non vi farebbe preoccupare, sta a voi decidere. Ma giusta o sbagliata che sia la decisione, a parità di contesto sono gli abiti a influenzare il nostro giudizio. Pensate al pregiudizio e al sospetto che alcuni americani, dopo l'11 settembre 2001, nutrono nei confronti di chi ha un abbigliamento medioorientale.

Agli studenti dei college dico che la vita non sempre è giusta e che, sfortunatamente, in molti casi saranno giudicati in base a come vestono; perciò è necessario prestare attenzione alla scelta degli abiti e ai messaggi che desideriamo comunicare agli altri.

È ovvio che, tutti noi abbiamo dei ruoli professionali che richiedono una particolare tenuta e dato che quando si tratta di abbigliamento compiamo scelte consapevoli, dobbiamo andare cauti nella valutazione del suo significato. Dopo tutto, il tizio che ha appena suonato alla porta e che indossa la tuta della società dei telefoni potrebbe essere un criminale che ha comprato o rubato quell'uniforme per ingannarvi (*vedi box 25*).

BOX 25: NON SEMPRE SIAMO CIÓ CHE SEMBRIAMO

Giudicare una persona soltanto in base all'abbigliamento può generare equivoci ed errori di valutazione. L'anno scorso, in un albergo londinese di lusso, a pochi passi da Buckingham Palace, notai che tutto il personale, incluse le cameriere, indossava abiti di Armani. Se li avessi incrociati in treno, mentre andavano al lavoro, molto probabilmente avrei pensato fossero dei manager. Ricordate che l'abbigliamento è solo una parte dell'immagine non verbale: giudichiamo gli abiti per stabilire se mandano un messaggio, non giudichiamo le persone in base a come vestono.

Anche se con la dovuta cautela, l'abbigliamento deve essere considerato all'interno dello schema generale di valutazione del non verbale. Per questo motivo, è importante che indossiamo abiti coerenti con il messaggio che vogliamo mandare agli altri, presumendo di voler influenzare positivamente il loro comportamento.

Scegliendo il vostro guardaroba e gli accessori, cercate di essere sempre consapevoli del messaggio che manderete e del significato che gli altri percepiranno. Sebbene con il vostro abbigliamento intendiate inviare un segnale specifico a una certa persona o a un gruppo, potreste essere visti da molti altri cui quel messaggio non è diretto!

Ai seminari chiedo spesso: «Quanti di voi sono stati vestiti dalla mamma stamattina?». Ovviamente tutti ridono e nessuno alza la mano. Poi chiedo: «Bene, allora tutti voi, nessuno escluso, avete scelto di vestirvi esattamente come siete vestiti». È allora che iniziano a guardarsi intorno e, forse per la prima volta, si accorgono che avrebbero potuto scegliere qualcosa di più adatto. Dopo tutto, prima che due persone si conoscano, l'unico messaggio su cui possono basarsi per giudicare l'altro sono l'aspetto fisico e il non verbale. Direi che è giunto il momento di considerare il modo in cui voi siete percepiti.

Cura di sé

Quando stiamo bene mentalmente e fisicamente, ci prendiamo cura del nostro aspetto. E non siamo gli unici a farlo: uccelli e mammiferi hanno comportamenti simili. Quando invece stiamo male fisicamente o mentalmente, la postura del busto e delle spalle, così come l'aspetto in generale, segnala il nostro abbattimento. Molti senzatetto non si curano dell'abbigliamento; hanno abiti sporchi e laceri e a volte si oppongono ai tentativi di fargli indossare abiti puliti. La persona mentalmente depressa tiene sempre la testa bassa, come se dovesse sostenere il peso del mondo.

Il fenomeno della scarsa cura di se stessi durante la malattia o la depressione è stato osservato in tutto il mondo da antropologi, assistenti sociali e personale medico. Se il cervello è depresso oppure se siamo malati, la cura di sé e del proprio aspetto sono le prime cose a scomparire. Per esempio, i pazienti convalescenti da operazioni chirurgiche possono camminare per i corridoi dell'ospedale con i capelli scompigliati e con il camice aperto sul didietro, senza curarsi di essere visti. Chi è davvero malato può girare per casa con un aspetto molto più trascurato del solito, perché il cervello ha altre priorità e la cura delle apparenze non rientra fra queste. La mancanza di igiene personale e di cura dell'aspetto sono un indice dello stato di salute fisica e mentale di una persona.

Stravaccamento

Stravaccarsi sul divano o sulla poltrona in genere indica che siamo a nostro agio in un determinato ambiente. A volte, però, stravaccarsi è indice di padronanza territoriale (*vedi figura 35*). Gli adolescenti, in particolare, tendono a stravaccarsi su una sedia o una panca per dominare l'ambiente quando vengono rimproverati dai genitori. Questo atteggiamento è irrispettoso e mostra indifferenza verso l'autorità. Si tratta di un segnale territoriale che non dovrebbe essere né incoraggiato né tollerato.



Fig. 35 Lo stravaccamento è un segnale territoriale, che può andar bene a casa vostra ma non nel luogo di lavoro, specialmente durante un colloquio di assunzione.

Se avete un figlio che si comporta così ogni volta che si mette nei guai, dovete neutralizzare il suo comportamento, chiedendogli di alzarsi immediatamente oppure, se non funziona, violando non verbalmente il suo spazio fisico (sedendovi accanto oppure ponendovi dietro o davanti a lui o a lei). Vedrete che vostro figlio reagirà limbicamente alla vostra «invasione» spaziale, raddrizzando il busto. Se gli permetterete di continuare a stravaccarsi quando viene rimproverato, con il tempo smetterà di rispettarvi. E perché no del resto? Permettendogli di assumere questo atteggiamento, in pratica state dicendo che fa bene a mancarvi di rispetto. Da adulti, questi ragazzi molto probabilmente si stravaccheranno sul luogo di lavoro, invece di sedere correttamente. Poiché si tratta di un

messaggio non verbale di mancanza di rispetto per l'autorità, attenzione a non farlo se ci tenete al vostro lavoro!

Petto in fuori...

Gli esseri umani, come molte altre creature animali (comprese alcune specie di lucertole, uccelli, cani e gli altri primati) gonfiano il petto nel tentativo di stabilire un dominio territoriale. Se osservate due persone arrabbiate che litigano vedrete che gonfiano il petto come fossero gorilla. Sebbene possa apparire un gesto quasi comico, si tratta di un comportamento da non ignorare: lo si vede nei cortili delle scuole, quando dei ragazzi stanno per azzuffarsi o fra i pugili professionisti che si aggrediscono verbalmente prima di un grande incontro. Il grande Muhammad Ali gonfiava il petto meglio di chiunque altro rendendo i suoi show precombattimento molto divertenti... e facendo salire le vendite dei biglietti.

Rissa o spogliarello?

In una rissa di strada c'è sempre qualcuno che, prima di colpire l'avversario, si spoglia. Lo farà per avere più libertà di movimento? Per non rovinare la camicia? Non si sa. In ogni caso, se qualcuno con cui state litigando si spoglia, è molto probabile che intenda passare ai fatti (vedi box 26).

BOX 26: È GRADITA LA CAMICIA ABBUTTONATA

Una volta vidi due vicini di casa litigare furiosamente perché il sistema di irrigazione di uno aveva spruzzato l'automobile appena lucidata dell'altro. Con l'inasprirsi del diverbio, uno dei due si sbottonò la camicia e allora capii che di lì a poco sarebbero volati pugni. Come volevasi dimostrare, i due iniziarono a spintonarsi di petto e passarono alle mani... il tutto per qualche macchia su un'auto. Ma ciò che davvero mi colpì, fu vederli agire come dei gorilla. Uno spettacolo indegno, da veri animali.

Busto e respirazione

Una persona sotto stress respira affannosamente. Il cervello limbico ordina al petto di immagazzinare più ossigeno, necessario in caso di fuga o combattimento.

Osservando questo tipo di comportamento, dovreste esaminare le motivazioni che hanno generato lo stress.

Fare spallucce

Un'alzata di spalle accennata o accentuata può essere molto significativa. Se il capo chiede a un impiegato: «Ne sa niente del reclamo di questo cliente?» e l'impiegato risponde di no alzando una spalla, ci sono buone probabilità che la risposta non sia sincera (vedi figure 36 e 37). Una risposta vera e convinta sarebbe stata accompagnata dall'alzata di entrambe le spalle. Chi dice: «Non lo so!» alzando entrambe le spalle verso le orecchie non mente. Si tratta, come visto precedentemente, di un comportamento antigravitazionale, che normalmente significa che la persona è a proprio agio e sicura di quanto sta dicendo.



Fig. 36 Un'alzata parziale delle spalle indica mancanza di convinzione o insicurezza.



Fig. 37 Alziamo le spalle per esprimere di non sapere qualcosa. Fate attenzione: alzare solo una spalla significa non essere convinti di quanto si sta dicendo.

Spalle deboli

Se una persona, mentre sta parlando o in reazione a un evento negativo, solleva lentamente le spalle verso le orecchie in modo da far quasi scomparire il collo (*vedi figura 38*) significa che è insicura e si sente a disagio. Ho osservato questo comportamento nelle riunioni di lavoro, quando il capo entra e dice: «Ok, adesso ditemi cosa avete fatto». Mentre intorno al tavolo alcuni impiegati parlano con orgoglio dei loro risultati, altri sprofondano sempre più in basso, mentre le loro spalle salgono sempre più in alto, nel tentativo inconscio di nascondere la testa.



Fig. 38 Le spalle alzate verso le orecchie creano l'“effetto tartaruga”; debolezza, insicurezza ed emozioni negative sono il messaggio trasmesso. Pensate agli atleti sconfitti che rientrano negli spogliatoi.

Anche in famiglia capita che qualcuno si comporti come una tartaruga, per esempio se un padre dicesse: «Che delusione: qualcuno ha rotto la mia lampada da lettura senza dirmi nulla», il figlio colpevole guarderebbe a terra con le spalle alle orecchie. Anche i giocatori di una squadra di calcio sconfitta rientrano negli spogliatoi con le spalle deboli.

COMMENTO FINALE SU BUSTO E SPALLE

Molti studi sul comportamento non verbale trascurano il busto e le spalle. Peccato, perché questa parte del nostro corpo sa dire molto di noi. Se finora avete pensato che quest'area non potesse fornirvi indizi non verbali, spero che questo capitolo vi abbia convinto a espandere la vostra gamma di osservazioni fino a includere il «manifesto» del corpo. Le reazioni del busto sono sempre sincere, in quanto attivate direttamente dal cervello limbico, nel tentativo di proteggere gli organi vitali ospitati nella parte superiore del corpo.

CINQUE

Braccio di legno

Non verbali delle braccia

Le braccia sono sempre state sottovalutate nello studio del linguaggio del corpo. Per interpretare il comportamento non verbale, di solito si osservano il volto e le mani, eppure anche le braccia sono in grado di trasmetterci informazioni importanti per cogliere segnali di benessere, disagio, fiducia.

Sin da quando i primati hanno iniziato a camminare eretti, le braccia, agili e longilinee, sono state lasciate libere per poter sollevare pesi, colpire, afferrare oggetti e difenderci. Se qualcuno ci lancia un oggetto, le braccia si sollevano per bloccarlo, istintivamente e con precisione; come le gambe e i piedi, esse sono talmente reattive che si sollevano in nostra difesa perfino quando farlo è illogico o sconsigliato. Nel mio lavoro all’FBI, ho visto persone che erano state ferite al braccio perché lo avevano sollevato nel tentativo di difendersi dai colpi d’arma da fuoco. Il cervello pensante si renderebbe conto che un braccio non può arrestare una pallottola, ma il cervello limbico lo precederà e farà sollevare il braccio

per andare a impattare con precisione un proiettile che viaggia a 2700 metri al secondo. La scientifica le chiama ferite da difesa.

Ogni volta che sbattete un braccio contro qualcosa di affilato, riflettete sul fatto che può avervi protetto il busto da un colpo forse letale. Una volta, durante un violento temporale, la portiera dell'auto mi colpì di spigolo sul fianco, rompendomi una costola. Se il mio braccio non fosse stato occupato a tenere l'ombrellino, mi avrebbe protetto il busto.

Poiché le braccia, come i piedi, sono progettate per assisterci nella sopravvivenza, possiamo stare certi che riveleranno sentimenti e intenzioni veri. Perciò, diversamente dalla faccia, più variabile e ingannatrice, gli arti superiori forniscono solidi segnali non verbali, che esprimono accuratamente ciò che noi e gli altri pensiamo, sentiamo o intendiamo fare. In questo capitolo esamineremo alcuni dei più comuni gesti delle braccia.

I COMPORTAMENTI DELLE BRACCIA

La gravità delle braccia

Il movimento delle braccia è un indicatore significativo e accurato dei nostri sentimenti e atteggiamenti: può essere controllato e limitato o incontrollato ed espansivo. Quando siamo felici, le nostre braccia si muovono liberamente e gioiosamente. Pensate ai bambini che giocano: le loro braccia si muovono senza sforzo durante l'interazione. Li vedrete indicare, gesticolare, afferrare, sollevare, abbracciare e agitare.

Quando siamo eccitati, non controlliamo il movimento delle braccia, anzi la nostra tendenza naturale è di sfidare la gravità e alzare le braccia in alto, sopra la testa (vedi box 27). Abbiamo già detto che i comportamenti antigravitazionali sono associati a sentimenti positivi. Chi

si sente bene o è fiducioso slancia le braccia con decisione mentre cammina; una persona insicura, al contrario, reprime inconsciamente le braccia, come fossero incapaci di sconfiggere la forza di gravità.

BOX 27: «MANI IN ALTO»

Non c'è bisogno di puntare una pistola addosso alle persone per fare alzar loro le braccia. Rendeteli felici e lo faranno automaticamente. La rapina a mano armata è forse la sola situazione in cui tutti terrano le mani in alto pur non essendo felici. Pensate agli atleti che si battono il cinque dopo un buon gioco o ai i tifosi di football che sollevano insieme le braccia quando la squadra del cuore realizza un touchdown. Le azioni che fanno alzare le braccia in direzione opposta alla forza di gravità sono una risposta comune all'entusiasmo. In Brasile, Belize, Belgio o Botswana alzare le braccia è una manifestazione universale di gioia.

Dite senza mezzi termini a una collega che ha appena commesso un gravissimo errore, e vedrete caderle giù a piombo le spalle e le braccia. Mai provata la «sensazione di sprofondare»? Le emozioni negative ci buttano giù. Non solo queste reazioni limbiche sono sincere, ma accadono in tempo reale. Saltiamo su e alziamo le braccia nel momento in cui viene segnato un gol, al contrario quando l'arbitro ci fischia un rigore contro lasciamo cadere le spalle in basso. I comportamenti relativi alla gravità comunicano con precisione le emozioni nell'esatto momento in cui le proviamo. Inoltre, queste manifestazioni fisiche possono essere contagiose, sia che ci troviamo in uno stadio, a un concerto o a una riunione di vecchi amici.

Braccia represse

Se siamo contrariati o impauriti, reprimiamo le braccia. Quando addirittura siamo feriti, minacciati, maltrattati o preoccupati, incolliamo

le braccia ai fianchi o le incrociamo sul petto. Si tratta di una tattica di sopravvivenza che ci aiuta quando percepiamo un pericolo, sia esso autentico o immaginato. Pensate, per esempio, a una madre preoccupata per il figlio che sta giocando con dei bambini violenti: spesso incrocerà le braccia sopra l'addome. Vorrebbe intervenire, ma sta da parte e si reprime trattenendo le braccia, sperando che il gioco proceda senza che il bambino si faccia male.

Due persone che litigano possono reprimere le braccia per proteggersi ed evitare di provocare.

L'auto repressione può esserci di aiuto non solo nei rapporti con gli altri ma anche con noi stessi, quando abbiamo bisogno di conforto. Se siamo feriti o ci fanno male le braccia, ne reprimiamo i movimenti nel tentativo di alleviare il dolore o di calmarci. Se avete sofferto di mal di pancia, vi sarete ritrovati con le braccia incrociate sull'addome nel tentativo di alleviarli. Quando soffriamo, le braccia non si muovono verso l'esterno; il sistema limbico richiede che si occupino delle nostre necessità interne.

Restrizione dei movimenti delle braccia

La restrizione dei movimenti delle braccia, o fissità delle braccia, soprattutto nei bambini, può avere implicazioni gravi. Studiando gli indicatori della violenza sui bambini, ho notato che, in presenza dei genitori violenti o di altri aggressori, i bambini reprimono completamente i movimenti delle braccia. Ciò si spiega perfettamente con l'istinto di sopravvivenza, poiché tutti gli animali, soprattutto i predatori, sono attirati dal movimento. Istitivamente, il bambino maltrattato impara che più si muove e più facilmente può essere notato da chi gli ha fatto del male. La fissità delle braccia segnala la possibilità che il bambino sia stato vittima di violenze e deve mettere in allarme un adulto, sia esso un insegnante, il vicino di casa o un amico (*vedi box 28*).

BOX 28: TUTTI IN GUARDIA

Un giorno, nuotando nella solita piscina che frequento da anni, notai che una ragazzina, di solito socievole ed estroversa, reprimeva le braccia ogni volta che la madre era nelle vicinanze. Osservai anche che la madre spesso le parlava con un tono caustico, rigido e umiliante. Trattava la figlia brutalmente, senza affetto, e sebbene fosse un atteggiamento sconcertante, non si poteva certo considerarlo un reato. L'ultimo giorno in cui vidi la ragazza, notai dei lividi proprio sopra i gomiti, nella parte interna, quella che guarda il busto quando le braccia pendono lungo i fianchi. A quel punto non potei più tenere per me i miei sospetti.

Dissi ad alcuni membri del personale della piscina ciò che sospettavo e chiesi loro di tenere d'occhio la ragazzina. Un impiegato mi spiegò che si trattava di un «caso speciale» e che forse i lividi erano stati causati dalla sua mancanza di coordinazione. Capii che non mi stavano prendendo sul serio, perciò esposi le mie preoccupazioni al direttore in persona. Gli spiegai che i lividi da caduta non si manifestano sul lato interno della parte superiore delle braccia, bensì sui gomiti o sul lato dorsale. Inoltre, sapevo bene che il fatto che si muovesse come un automa ogni volta che la madre le si avvicinava non era una coincidenza. Visto che anche altri avevano fatto le mie stesse osservazioni, la questione fu riferita alle autorità.

Se siete un genitore, un insegnante, un istruttore o un impiegato scolastico e notate in un bambino una repressione o un cambiamento dei movimenti delle braccia in presenza dei genitori o di altri adulti, dovreste approfondire l'argomento. La cessazione del movimento delle braccia è una reazione di fissità del sistema limbico in caso di pericolo.

Forse è perché non riesco mai a uscire dal ruolo di agente dell'FBI, ma ogni volta che vedo dei bambini giocare non posso fare a meno di guardare le loro braccia, in cerca di lividi o ferite. I lividi da violenza sono diversi da quelli da caduta e un occhio esperto sa distinguerli.

Come è già stato detto, gli esseri umani usano le braccia per difendersi, seguendo una prevedibile reazione limbica. Per questo motivo un braccio alzato è spesso la prima cosa che un genitore violento afferra. I segni che lascerà sulla parte interna del braccio del bambino saranno scuri e avranno la forma allargata della mano di un adulto o la forma allungata del pollice e delle altre dita.

Mentre i medici e gli agenti delle forze dell'ordine sanno riconoscere segni di questo tipo sui pazienti o sulle vittime, molti di noi non sono consapevoli del loro significato. Se tutti imparassimo a osservare i bambini con attenzione e a cercare i segni evidenti del maltrattamento, potremmo aiutare a proteggerli. Non lo dico per rendervi paranoici o irragionevolmente sospettosi, ma solo consapevoli. Più gli adulti

responsabili sapranno come si presentano le ferite da difesa e da maltrattamento nei bambini, più saranno attenti alla loro eventuale presenza. Vogliamo che i bambini alzino le braccia in segno di gioia, non che le tengano immobili per paura.

Il comportamento di repressione completa delle braccia non è limitato ai bambini, lo si può riscontrare anche negli adulti (*vedi*, per esempio, il box 29).

BOX 29: IL SEGNALATORE DI TACCHEGGIATORI

Capii uno dei significati del movimento controllato delle braccia più di trentacinque anni fa, quando lavoravo come guardia in una libreria. I taccheggiatori sono relativamente facili da individuare: una volta imparato il loro linguaggio del corpo, riuscivo sempre a identificarli... appena entravano nel negozio. Per prima cosa, questi individui tendevano a guardarsi intorno; seconda cosa, muovevano le braccia meno dei clienti regolari. Proprio perché cercavano di rendersi più piccoli e invisibili dei clienti normali risaltavano di più e mi rendevano il lavoro facile.

Un mio amico, ispettore doganale a Yuma in Arizona, mi raccontò che una delle cose che osservava per il suo lavoro era il modo in cui le persone portavano le borse al loro arrivo nel Paese. Chi era preoccupato del contenuto della borsa, vuoi perché di valore o perché illegale, tendeva a tenersela più stretta, specialmente avvicinandosi al bancone della dogana. Non solo gli oggetti importanti tendono a essere protetti dalle braccia, ma anche quelli che non si desidera siano notati.

ANCHE LE BRACCIA HANNO UN CUORE

Se riuscite a determinare il normale comportamento delle braccia, sarete in grado di individuare i sentimenti di una persona basandovi sulle variazioni dei loro movimenti. Per esempio, se qualcuno ha avuto una

dura giornata di lavoro, oppure è triste o depresso, le braccia gli penzoleranno lungo i fianchi. Sfruttando questa conoscenza, potrete confortarlo e aiutarlo a riprendersi prima ancora che ve lo chieda. Al contrario, osservate due persone che si rivedono dopo una lunga separazione: le loro braccia aperte e tese in avanti sfidano la gravità e scoprono completamente il loro corpo, perché i sentimenti che esprimono sono sinceramente positivi.

Che movimenti fanno le braccia quando non proviamo emozioni positive? Anni fa, quando mia figlia era piccola, partecipammo a una riunione di famiglia e al momento di salutare un parente, invece di stendere le braccia nella sua direzione, le allungai soltanto dal gomito in avanti, tenendo la parte superiore aderente al busto. Mia figlia fece lo stesso quando fu il suo turno di abbracciarlo. Inconsciamente le avevo trasmesso che quella persona era benvenuta, ma non ero particolarmente emozionato nel rivederla. Più tardi mia figlia mi disse che anche a lei quel parente non piaceva molto. Che i suoi sentimenti fossero genuini o che semplicemente avesse ricalcato i miei, entrambi avevamo inconsciamente dimostrato, con le braccia distese solo a metà, ciò che effettivamente provavamo.

I comportamenti delle braccia aiutano a comunicare messaggi quotidiani come: «ciao», «a presto», «vieni qua», «non lo so», «laggiù», «quaggiù», «lassù», «fermo», «indietro», «sparisci» e «non posso crederci». Molti di questi gesti sono comprensibili in tutto il mondo e spesso sono impiegati per superare le barriere linguistiche. Con le braccia si possono fare anche numerosi gesti osceni... ma questa è un'altra storia.

Indicatori delle braccia per l'isolamento

Le braccia dietro alla schiena comunicano il messaggio: «Non avvicinatevi, non toccatemi!». Per esempio, osservate alcuni professori universitari, dottori o avvocati mentre percorrono a grandi passi un corridoio, o pensate alla regina d'Inghilterra e a suo marito, il principe Filippo: le

persone che tengono le braccia dietro la schiena vogliono farci sapere di essere superiori. Questo comportamento è spesso interpretato come una semplice posa meditativa o pensante ma, a meno che non la si osservi in qualcuno che studia un dipinto in un museo, non lo è (*vedi figura 39*). Gli adulti possono trasmettere questo messaggio ad altri adulti, ai bambini e perfino agli animali, che sono sensibili ai gesti segregativi delle braccia (*vedi box 30*). Immaginate come debba essere brutto per un bambino che vuole essere abbracciato vedere che la madre ritira le braccia dietro la schiena. Questi messaggi non verbali, purtroppo, hanno effetti duraturi su una persona e, troppo spesso, come ogni altra forma di trascuratezza e di abuso, sono trasmessi alla generazione successiva.



Fig. 39 La posizione con le braccia dietro la schiena è anche chiamata "postura regale", e significa: "non avvicinatevi". I reali la usano per tenere a distanza le persone.

BOX 30: UNA SCOCCIATURA BESTIALE

Gli addestratori di animali mi dicono che i cani non riescono a sopportare che gli uomini ritirino le braccia improvvisamente, perché per loro significa che non volete toccarlo. Se avete un cane, fate questo esperimento: mettetevi davanti a lui con le braccia tese in avanti, senza toccarlo; poi ritiratele dietro la schiena e guardate cosa accade. Scoprirete che la reazione dell'animale sarà negativa.

Essere considerati indegni di toccare una persona non è piacevole. Pensate a quando porgete la mano a qualcuno e lui si rifiuta di stringerla; cercare il contatto fisico ed essere respinti è umiliante. Se, in una coppia che cammina, uno dei due tiene le mani dietro la schiena è perché si sta reprimendo, essendo in pubblico.

Salute, stato d'animo, sviluppo mentale e perfino longevità sono influenzati dal contatto fisico con gli altri. Molti studi sostengono che il semplice fatto di accarezzare un cane abbassi la frequenza cardiaca e serva da calmante. Forse perché gli animali sono incondizionati nel loro amore e non dobbiamo preoccuparci di essere corrisposti.

Come specie, abbiamo imparato a usare il contatto per capire come ci sentiamo. Tendiamo la mano verso le cose che ci piacciono e teniamo a distanza quelle spiacevoli. Se porgete a qualcuno un pannolino sporco perché lo getti via, la sua prima reazione sarà di afferrarlo con il minor numero di dita possibile e di tenere il braccio ben distanziato dal corpo. Non lo facciamo perché ci hanno insegnato a farlo, ma perché il cervello limbico limita i contatti con oggetti sgradevoli, insalubri o pericolosi.

Questo fenomeno di allontanamento del braccio si verifica di fronte agli oggetti che non ci piacciono e alle persone sgradite. Le braccia agiscono come barriere o come sistemi di blocco (simili al placcaggio) per proteggerci e/o distanziarci dalle minacce o da qualsiasi cosa giudichiamo negativa nell'ambiente circostante. Potete imparare molto sui sentimenti di una persona osservando come usa le braccia per avvicinarsi o per distanziarsi da qualcuno. Guardate, per esempio, le persone all'aeroporto o su un marciapiede affollato e fate caso a come usano le braccia per proteggersi o per evitare che gli altri si avvicinino troppo mentre si fanno strada tra la folla; poi fate caso a come le persone con cui interagite voi vi

salutano in situazioni quotidiane o lavorative. Credo che inizierete a capire il perché si dice «tenere qualcuno a distanza».

INDICAZIONI TERRITORIALI DELLE BRACCIA

Oltre a usare le braccia per proteggerci o per tenere a distanza le persone, possiamo usarle per marcare il territorio. Scrivo questo paragrafo mentre mi trovo su un volo Air Canada diretto a Calgary e il mio ingombrante vicino di posto e io abbiamo combattuto per tutto il viaggio per conquistare il bracciolo che ci separa. Al momento risulta perdente: ne ho solo un piccolo angolo, ma il resto è tutto per lui; penso che mi arrenderò e gli lascerò l'intero territorio, cioè il mio lato sinistro. L'unica cosa che posso fare è inclinarmi verso il finestrino. Almeno però ne ho ricavato un esempio per il libro. Incidenti come questo ci accadono tutti i giorni. Alla fine, se non si trova un accomodamento o un compromesso, qualcuno risulta «perdente» ed è un ruolo che non piace a nessuno.

Spesso, nelle riunioni, uno dei partecipanti sparge il suo materiale e allarga i gomiti in modo da dominare una conspicua fetta di spazio a danno degli altri. Secondo Edward Hall il territorio, in pratica, è potere. Rivendicare un territorio può avere conseguenze negative, dando origine a conflitti piccoli e grandi. Le dispute territoriali vanno dalla lotta per un posto a sedere su una metropolitana affollata alla guerra delle Falkland fra Argentina e Gran Bretagna. Mentre siedo qui, a mesi di distanza da quel volo a Calgary, provo ancora un senso di delusione per la sconfitta nella battaglia del bracciolo. È chiaro che le indicazioni territoriali sono importanti e le braccia servono per asserire il nostro dominio sugli altri.

Fate caso a come le persone sicure di sé o di alto rango pretendono con le loro braccia più spazio di quelle meno sicure o di ceto più basso. Un prepotente, per esempio, può distendere il braccio su una sedia per far sapere a tutti che quello è il suo territorio, oppure, al primo appuntamento, può passare il braccio sulle spalle della donna come se fosse una sua proprietà.

Inoltre, per quanto riguarda il «galateo a tavola», potrete rendervi conto che le persone di status più alto solitamente tendono a reclamare più territorio possibile, allargando le braccia e spargendo gli oggetti (valigetta, borsellino, carte) sul tavolo. Se siete nuovo in un’azienda, osservate chi usa i suoi oggetti personali (taccuini, agende) o le braccia per rivendicare più spazio degli altri. Questi comportamenti non verbali vi serviranno per valutare lo status reale o percepito di un individuo.

Mani sui fianchi e gomiti in fuori

Tenere le mani sui fianchi è un comportamento territoriale usato per asserire il proprio dominio e proiettare un’immagine autoritaria: il soggetto stende le braccia a V, con le mani sui fianchi (e i pollici all’indietro). Pensate agli agenti di polizia o ai militari quando parlano fra di loro: quasi sempre tengono le mani sui fianchi e sebbene faccia parte del loro addestramento, non ha un effetto positivo in ambito civile. I militari che lasciano il servizio per entrare nel mondo del lavoro dovranno evitare quel tipo di atteggiamento, in modo da non apparire troppo autoritari (*vedi figura 40 e box 31*).



Fig. 40 Le mani sui fianchi sono un potente indicatore territoriale da usare per stabilire dominio o comunicare che "c'è un problema".

BOX 31: IL BRACCIO SBAGLIATO DELLA LEGGE

Chi non crede che i segnali non verbali possano influenzare i comportamenti degli altri dovrebbe considerare ciò che avviene quando i poliziotti tengono le mani sui fianchi al momento sbagliato.

Inconsciamente questa posizione esprime autorità, comando e rivendica una parte del territorio. Nel corso di una lite domestica, se l'agente di polizia che interviene assume questo comportamento, rischia di esacerbare i sentimenti dei litiganti e far peggiorare la situazione. Gli atteggiamenti territoriali come quello delle mani sui fianchi suscitano violente reazioni poiché «ciascuno regna a casa sua» e nessun «re» vuole un estraneo che controlli il suo spazio.

Un'altra situazione potenzialmente pericolosa relativa all'uso delle mani sui fianchi riguarda i giovani agenti di polizia che lavorano sotto copertura. Quando questi neofiti entrano per la prima volta in un luogo, per esempio un bar, non è improbabile che tengano le mani su fianchi: non hanno imparato a disfarsi di questo comportamento autoritario o di dominio territoriale nei momenti non appropriati e rivelano di essere dei poliziotti. Numerosi criminali interrogati hanno rivelato che per identificare gli agenti sotto copertura è importante osservare la posizione delle braccia. Raramente i civili tengono le mani sui fianchi. Ricordo sempre agli istruttori di polizia e ai loro supervisori di esserne consapevoli e di assicurarsi che gli agenti sotto copertura abbondonino questa abitudine, così da non tradirsi e mettere in pericolo la propria vita.

Per le donne tenere le mani sui fianchi può essere utile. Per i dirigenti donna si tratta di un potente mezzo non verbale da utilizzare nei confronti dei maschi, per dimostrare che si ha fiducia in se stesse e non si è disposte a subire sopraffazioni. Molto spesso le donne giovani sono sopraffatte non verbalmente dagli uomini, che insistono a parlare con loro tenendo le mani sui fianchi, per dimostrare il proprio dominio territoriale (vedi figura 41). Imitare questo comportamento – o usarlo per prime – serve a ridurre lo svantaggio delle donne che magari sono riluttanti a essere assertive in altri modi. Tenere le mani sui fianchi è un ottimo modo non verbale per dire che «c'è un problema», «le cose non vanno come vorrei» e «questo territorio è mio».



Fig. 41 Le donne tendono a usare le mani sui fianchi meno degli uomini. Osservate la posizione dei pollici in questa fotografia.

Esiste una variante delle tradizionali mani sui fianchi (di solito eseguite con i pollici che guardano la schiena): le mani sono sempre piazzate sui fianchi ma i pollici sono rivolti in avanti (*vedi figure 41 e 42*). La usano spesso le persone dubiose e preoccupate.



Fig. 42 In questa foto le mani sono sui fianchi ma notate che i pollici sono rivolti in avanti. Si tratta di una posizione interrogativa, meno autoritaria della foto precedente, dove i pollici indietro indicano che c'è un problema.

Effetto cobra

Durante gli incontri di affari, si può osservare un altro atteggiamento territoriale simile alle mani sui fianchi che consiste nell'allacciare le mani dietro la testa (*vedi figura 43*). Ne ho parlato con un antropologo culturale e abbiamo concordato nel dire che questo comportamento ci ricorda il modo in cui un cobra dilata il collo per avvisare gli altri animali del suo dominio e del potere che esercita. L'effetto cobra ci rende più appariscenti e comunica agli altri che il capo siamo noi. Bisogna tenere conto della gerarchia sociale in questo e in altri atteggiamenti di dominio territoriale. Per esempio, nell'attesa che una riunione abbia inizio, il capo ufficio può mettere le mani dietro la testa tenendo i gomiti larghi ma, al momento dell'ingresso del suo capo, abbandonerà questa posizione, perché la

rivendicazione territoriale segue un ordine gerarchico e tocca al capo, mentre gli altri dovranno mettere le mani sul tavolo in segno di deferenza.



Fig. 43 Le mani allacciate dietro la testa sono indice di benessere e dominio. Di solito è la persona più importante di un determinato ambiente che assume l'“effetto cobra”.

Postura dominante

Spesso, durante una discussione accesa, usiamo le braccia per enfatizzare un'affermazione e simultaneamente rivendicare una parte del territorio. Ricordo che, in un albergo di New York, un ospite si avvicinò al bancone della reception con le braccia aderenti al corpo e chiese un favore all'impiegato di turno. Quando il favore venne rifiutato, l'ospite trasformò la richiesta in una pretesa e anche le sue braccia cambiarono, allargandosi sempre di più e reclamando maggior territorio via via che la conversazione si infiammava. Le braccia allargate sono una potente reazione limbica, utilizzata per stabilire dominio ed enfatizzare il punto di vista di una persona (*vedi figura 44*). Come regola generale, la persona mite tirerà in dentro le braccia, quella forte, o indignata, le allargherà per rivendicare più territorio (*vedi box 32*).



Fig. 44 I polpastrelli divaricati e piantati su una superficie sono un significativo sfoggio territoriale di fiducia in sé e autorità.

BOX 32: BRACCIA ALLARGATE? ALLARME!

Molti anni fa collaborai all'addestramento del personale transatlantico della American Airlines. Uno dei dipendenti mi fece notare che gli addetti alla biglietteria erano spesso in grado di identificare i passeggeri problematici a seconda di come tenevano le braccia nel momento in cui si trovavano davanti alla biglietteria. Da quel giorno ho cercato di osservare quel comportamento e ne sono stato testimone innumerevoli volte.

Ero all'aeroporto (sì, anche questa volta!) quando udii per caso che un passeggero veniva informato di un nuovo regolamento che gli richiedeva di pagare un supplemento per il bagaglio in sovrappeso. Immediatamente, come a comando, quest'uomo divaricò così tanto le braccia sul bancone della biglietteria che in pratica fu costretto a piegarsi in avanti. Durante la discussione

che ne seguì, l'impiegato delle linee aeree fece un passo indietro e incrociò le braccia sul petto, informando il passeggero che, a meno che non si fosse calmato e avesse cooperato, non gli sarebbe stato consentito di imbarcarsi. Non è cosa di tutti i giorni riuscire a vedere un combattimento di braccia a distanza!

Negli incontri di lavoro, chi prende (e mantiene) un'ampia impronta territoriale è probabilmente molto sicuro riguardo a ciò che viene discusso (*vedi figura 45*). Le braccia allargate sono non verbali ad alta precisione, perché di origine limbica, e affermano: «Sono sicuro di me». Per contro, notate come qualcuno che abbia allargato le braccia su più sedie le ritiri rapidamente se gli viene posta una domanda che lo fa sentire a disagio (*vedi box 33*).



Fig. 45 Le braccia allargate su più di una sedia comunicano agli altri che vi sentite sicuri e a vostro agio.

BOX 33: IL COMANDANTE DELLA SWAT CHE ABBASSÓ LE BRACCIA

Fui scelto per collaborare alla progettazione di un'operazione della SWAT che doveva aver luogo a Lakeland in Florida. Mentre il responsabile della missione descriveva l'ordine delle operazioni, sembrava avere tutto sotto controllo: teneva le braccia allargate su due sedie ed esponeva fiduciosamente i dettagli del piano. Improvvisamente qualcuno chiese: «I paramedici di Lakeland sono stati contattati?». Il responsabile ritirò le braccia e le lasciò cadere fra le ginocchia, a palmi uniti. Un cambiamento significativo nel comportamento territoriale: dal dominio su un largo spazio al farsi più piccolo possibile, tutto perché non aveva eseguito correttamente i preparativi. Il livello di fiducia in se stesso si era d'improvviso azzerato. Si tratta di un esempio convincente di come i nostri comportamenti cambino in conseguenza dello stato d'animo, della fiducia in noi stessi o dei pensieri che attraversano la mente.

La danza delle braccia nel corteggiamento

Nel corteggiamento l'uomo solitamente è il primo a mettere le braccia intorno alla sua conquista o dietro, come perno su cui ruotarle intorno, soprattutto se è possibile che altri maschi possano cercare di contendergliela. È illuminante e divertente osservare i rituali di corteggiamento dei maschi che inconsciamente marcano il territorio e la conquista.

Nelle braccia si trovano moltissimi recettori sensoriali, perciò il contatto in queste zone può causare un piacere sensuale. Perfino lo sfioramento dei peli sulle braccia nude o un contatto attraverso il tessuto dei vestiti riescono a stimolare le terminazioni nervose. Perciò quando mettiamo le braccia vicino a quelle di qualcun altro dimostriamo che il cervello limbico si sente a proprio agio e consente il contatto fisico. Al contrario, allontaneremo le braccia da quelle del compagno se la relazione

sta peggiorando, oppure se la persona seduta accanto a noi (che sia un estraneo o no) ci sta facendo sentire a disagio.

Ornamenti e indizi sulle braccia

In tutto il mondo la ricchezza è spesso dimostrata attraverso oggetti preziosi e ornamenti indossati sulle braccia. In molte zone del Medio Oriente è ancora usanza per le donne indossare il proprio patrimonio sotto forma di anelli o braccialetti d'oro, indicatori del ceto sociale e del grado di benessere. Anche gli uomini occidentali portano al polso costosi orologi per dimostrare lo status socioeconomico. Negli anni Ottanta a Miami furoreggiava fra gli uomini la moda di indossare Rolex: erano lo status symbol imprescindibile... che veniva portato indistintamente da narcotrafficanti e nuovi ricchi.

Altri emblemi sociali, incluse le manifestazioni degli obiettivi raggiunti in carriera, possono essere sfoggiati in vari modi sulle braccia. Le persone che lavorano nell'edilizia, gli atleti e i soldati a volte mostrano con fierezza le cicatrici della loro professione; le uniformi recano sulla parte superiore del braccio le mostrine. Come il busto, le braccia sono manifesti per pubblicizzare aspetti della nostra personalità. Pensate soltanto alla varietà di tatuaggi che i bodybuilder orgogliosamente sfoggiano sui muscoli delle braccia, adeguatamente messi in mostra dall'abbigliamento.

Per l'osservatore smaliziato, un esame scrupoloso delle braccia talvolta può rivelare informazioni sullo stile di vita delle persone. La pelle ben curata delle braccia di un dandy è ben diversa da quella bruciata dal lavoro all'aperto. I militari o i galeotti hanno tracce indelebili del passato sulle braccia, in particolar modo cicatrici e tatuaggi. Chi vuole ostentare odio per una determinata categoria o gruppo spesso si tatua sulle braccia la prova di quel disprezzo. Chi si buca per drogarsi ne mostra le tracce sulle vene delle braccia. Le persone che soffrono di disordini psicologici noti come personalità borderline possono avere tagli e graffi sulle braccia per le ferite autoinfertesi.

I tatuaggi sono usati in tutto il mondo da almeno millecento anni e il messaggio da essi trasmesso merita di essere preso in considerazione. Visto il loro recente aumento, ho collaborato a una ricerca mirata a capire quanto la presenza di un tatuaggio su un imputato condizioni i giurati, e in che modo. I sondaggi, condotti su un numero notevole di uomini e donne, hanno stabilito che i giurati percepiscono questi segni come elementi di appartenenza a un ceto basso e/o come indice di sventatezza giovanile, risultando in generale non molto graditi.

Consiglio agli studenti che hanno dei tatuaggi di nasconderli, specialmente in un colloquio di lavoro con un'azienda alimentare o nel settore medico. Le celebrità possono anche permettersi dei tatuaggi, ma anche a loro tocca nasconderli quando lavorano. I sondaggi mostrano che la maggior parte delle persone non vuole vederli perciò, anche se un giorno la cosa potrebbe cambiare, per adesso se cercate di influenzare gli altri in maniera positiva fareste meglio a nascondere i disegni che avete sul corpo.

Le braccia come canali del sentimento

I bambini, per crescere sicuri e per sentirsi protetti, hanno bisogno di essere toccati con amore, ma anche gli adulti di tanto in tanto hanno bisogno di un bell'abbraccio. Mi piace abbracciare per trasmettere calore e affetto più efficacemente che con delle semplici parole. Compatisco chi non abbraccia mai, perché non sa cosa si perde.

Per quanto un abbraccio possa essere potente ed efficace nel conquistare simpatia nei rapporti interpersonali, per alcuni può anche essere considerato un'intrusione indesiderata nel proprio spazio personale. Nell'epoca litigiosa e violenta in cui viviamo, un abbraccio benevolo può essere male interpretato come un approccio sessuale, perciò si deve andare cauti nel concedere abbracci. Come sempre, l'attenta osservazione e interpretazione del comportamento altrui costituirà il

miglior indicatore per decidere se un abbraccio è appropriato o meno in una data circostanza.

In ogni caso, anche senza abbracciare, le persone possono usare le braccia per dimostrare calore e, aumentare le probabilità di essere ben visti dagli altri. Nel primo contatto con un estraneo, cercate di dimostrare calore lasciando le braccia rilassate, preferibilmente con il lato interno esposto e i palmi delle mani visibili. Si tratta di un efficacissimo modo di inviare il messaggio: «Ciao, vengo in pace» al sistema limbico dell'altra persona, che così viene messa a proprio agio e facilitata nella successiva interazione.

In America latina un *abrazo* (breve abbraccio) fra maschi fa parte della cultura. Cingere con le braccia la schiena dell'altro e premere i busti uno contro l'altro è un modo per dire che quella persona ci piace. Conosco molte persone che si imbarazzano a farlo e si sentono goffe se costrette dalle circostanze a un tale gesto. Ho visto uomini d'affari nordamericani che in America latina o si rifiutano di dare un *abrazo* oppure, se lo fanno, sembrano impegnati in un ballo con la nonna. Il mio consiglio è di farlo comunque e nel miglior modo possibile, poiché le piccole cortesie sono molto importanti in ogni cultura. Imparare un corretto *abrazo* non è diverso dall'imparare a stringere la mano nel modo giusto. Se sei un uomo d'affari che lavora in America latina e non concederai un *abrazo* sembrerà freddo o goffo (vedi box 34).

BOX 34: ABBRACCIATI SÌ MA NIENTE CONFIDENZE

Anni fa nel corso di un processo per spionaggio a Tampa in Florida, l'avvocato difensore mi chiamò a testimoniare e, per mettermi in imbarazzo o screditarmi, mi chiese con tono sarcastico: «Signor Navarro, non è forse vero che lei aveva l'abitudine di abbracciare l'imputato mio cliente ogni volta che lo incontrava?». Io risposi: «Non si trattava di un abbraccio, avvocato, era un *abrazo*, che è qualcosa di diverso». Feci una pausa a effetto e poi proseguii: «Per me era anche un modo per controllare se il suo cliente era armato, visto che una volta aveva rapinato una banca». L'avvocato difensore, sbigottito, interruppe di colpo il provocatorio interrogatorio, visto che non sapeva che il suo cliente avesse in passato rapinato una banca a mano armata.

Curiosamente, questa storia dell'*abrazo* finì sui giornali, come se la gente di Tampa e della vicina Ybor City (abitata principalmente da latinoamericani) non ne avesse mai sentito parlare.

Dopo quel processo l'avvocato difensore e io siamo diventati amici e lui adesso è giudice federale; dopo quasi vent'anni ancora ridiamo di quell'*abrazo*.

ALCUNE OSSERVAZIONI FINALI SUI NON VERBALI DELLE BRACCIA

Le braccia possono trasmettere informazioni molto utili a decodificare le intenzioni e i sentimenti altrui. Secondo me, il modo migliore per stabilire un rapporto con qualcuno consiste nel toccarlo su un braccio, fra il gomito e la spalla, ovviamente dopo essersi assicurati delle preferenze personali e culturali della persona in questione. Salvo eccezioni, quel breve contatto che ho appena descritto è un modo sicuro ed efficace di iniziare un rapporto e far sapere che si è sulla stessa lunghezza d'onda. Nell'area mediterranea, nell'America del Sud e nel mondo arabo il contatto è una componente importante della comunicazione e dell'armonia sociale. Non dovete rimanere sorpresi o sentirvi minacciati se durante i vostri viaggi sperimentate questi contatti sul braccio (sempre che siano come vi ho descritto e non esagerati). È un modo funzionale per far capire che va tutto bene. Poiché il contatto è così intimamente connesso alla comunicazione, se notate che con alcune persone non c'è dovreste esserne preoccupati e chiedervene il perché.

SEI

Mani in mano

Segnali non verbali di mani e dita

Fra tutte le specie esistenti, solo l'uomo ha delle mani in grado di compiere un'infinita varietà di azioni e di comunicare. Le mani possono essere in grado di dipingere la Cappella Sistina, suonare una chitarra, manovrare strumenti chirurgici, scolpire un David, forgiare l'acciaio e scrivere poesie. Possono afferrare, grattare, suonare, colpire, sentire, provare, valutare, tenere e modellare il mondo che ci circonda, raccontare una storia, parlare attraverso i segni, rivelare i nostri pensieri più nascosti.

Le mani possono eseguire miliardi di movimenti e sono in grado, meglio di qualsiasi altro arto, di riflettere sfumature di pensiero sottilissime. Nonostante l'acquisizione del linguaggio verbale, avvenuta nel corso di milioni di anni di evoluzione, il cervello continua a esprimere emozioni, pensieri e sentimenti attraverso le mani ed è quindi cruciale decodificarli.

LA LETTURA DELLA MANO

Le mani ci comunicano informazioni importanti sugli altri, ma ci aiutano anche a capire come siamo percepiti dall'esterno. Il modo di usare le mani contribuisce quindi alla nostra efficacia interpersonale globale.

Iniziamo a esaminare come l'azione delle mani condizioni ciò che gli altri pensano di noi.

Mani incantatrici

Il cervello umano, nel corso della sua evoluzione, è stato programmato per captare i più impercettibili movimenti di mani e dita. Mentre la nostra specie iniziava a camminare in posizione eretta e il suo cervello aumentava di grandezza, le mani diventavano più abili, più espressive e quindi più pericolose. Per sopravvivere è necessario interpretare rapidamente i gesti delle mani altrui, per stabilire ciò che dicono e se preannunciano qualcosa di negativo (per esempio impugnando un'arma). Il cervello ha un'inclinazione naturale a concentrarsi sulle mani, ne è una riprova il fatto che gli intrattenitori, i prestigiatori e i grandi oratori sfruttino questo fenomeno per rendere le loro esposizioni più accattivanti oppure per distrarci (*vedi box 35*).

BOX 35: UNA POTENZA TRA LE MANI

Gli oratori più capaci gesticolano moltissimo. Sfortunatamente, Adolf Hitler seppe migliorare la sua gestualità per comunicare in modo più efficace. Semplice cittadino durante la Prima guerra mondiale, pittore di biglietti d'auguri, basso di statura, Hitler non aveva abbastanza carisma per essere un oratore dotato e credibile. Iniziò a praticare l'oratoria davanti a uno specchio, da solo, poi si filmò mentre provava i suoi gesti, per raggiungere un livello ottimale. Il resto è storia.

Un essere umano diabolico riuscì a conquistare la guida del Terzo Reich mettendo a frutto le sue doti di retorica. I documentari che lo mostrano mentre tiene discorsi di fronte alla folla sono la prova di come abbia utilizzato le proprie mani per avvincere e controllare il pubblico.

Le persone notano i movimenti significativi delle mani, perciò, se volete migliorare la vostra capacità di comunicare e di persuadere (a casa, al lavoro, perfino con gli amici), cercate di essere quanto più espressivi possibile con le mani. Per alcuni la comunicazione è del tutto spontanea, un dono naturale; per altri, invece, richiede sforzo e allenamento. In ogni caso, servendoci delle mani riusciamo a trasmettere le idee in modo più efficace.

Mani in vista

Nascondere le mani mentre parliamo suscita sospetto in chi ci sta guardando. Assicuratevi, perciò, di tenere sempre le mani bene in vista durante una conversazione. Vi è mai capitato di parlare con qualcuno che tiene le mani sotto il tavolo? Allora saprete capire il senso di disagio che crea questo atteggiamento (*vedi box 36*). Nell'interazione con qualcuno, il cervello si aspetta di vedere le sue mani, parte integrante del processo comunicativo; mani nascoste oppure poco espressive peggiorano la qualità e la credibilità dell'informazione trasmessa.

BOX 36: UN ESPERIMENTO SOTTOMANO

Anni fa chiesi agli studenti di tre delle mie classi di intervistarsi a vicenda, dicendo a metà di loro di tenere le mani sotto il banco durante la conversazione e all'altra metà di tenerle invece ben visibili. Dopo quindici minuti di intervista, chi aveva tenuto le mani sotto il banco si sentiva a disagio, fu considerato ritroso, subdolo o perfino falso da chi lo intervistava. Gli intervistati con le mani bene in vista furono invece considerati più aperti, cordiali e sinceri. Si tratta di un esperimento non del tutto scientifico, ma molto istruttivo.

Dai sondaggi effettuati su un campione di giurati, è emerso che gli avvocati che si nascondono dietro il loro banco sono considerati inaffidabili. Per poter valutare le arringhe in modo obiettivo, i giurati vogliono vedere le mani. La stessa cosa vale per i testimoni: chi nasconde le mani viene considerato reticente o addirittura bugiardo. Non tenere le mani in vista, di per sé, non ha valore negativo, ma la percezione che ne hanno i giurati ci permette di capire quanto sia importante evitarlo.

Il potere di una stretta di mano

La stretta di mano è il primo, e spesso l'unico, contatto fisico che abbiamo con un'altra persona. Il modo in cui la effettuiamo, compresi la forza e la durata, può influenzare la percezione che gli altri hanno di noi. È capitato a tutti di essere infastiditi da una stretta di mano, perciò non sottovalutatene l'importanza per fare buona impressione: è un gesto molto significativo.

Sebbene le diverse culture impongano vari modelli di esecuzione, durata e intensità, le mani ci presentano in tutto il mondo. Quando mi trasferii nello Utah per frequentare la Brigham Young University, imparai ciò che gli universitari locali chiamano la «stretta di mano da mormone», una stretta di mano vigorosa e prolungata usata dagli appartenenti alla chiesa dei mormoni. Nel corso degli anni, mi sono accorto di come gli studenti che venivano da fuori rimanessero sconcertati da questa stretta di mano piuttosto esagerata: in molte culture, specialmente in quelle latinoamericane, la stretta di mano è morbida (venendogli preferito l'abrazo, di cui ho parlato prima).

La stretta di mano può costituire un momento decisivo nelle future relazioni. Oltre a essere usata per presentarsi e salutare, la si utilizza anche per stabilire un dominio. Negli anni Ottanta circolavano varie teorie sull'uso della stretta di mano per esprimere controllo e potere, assicurandosi che la propria mano sia sempre sopra quella dell'altro. Tutte sciocchezze!

Chiunque vuole dare un'impressione positiva al momento di una nuova conoscenza: se mirate a dominare una relazione, le mani non sono il

mezzo giusto, ci sono altre tattiche più potenti e più sottili, quali la violazione dello spazio e lo sguardo fisso.

Ho stretto la mano a persone che cercavano di stabilire un dominio attraverso il saluto e mi hanno sempre fatto una brutta impressione; il loro unico risultato è stato quello di farmi sentire a disagio, non certo inferiore. Alcuni, nel presentarsi, toccano con l'indice la parte interna del polso. Se vi è successo e vi siete sentiti a disagio non meravigliatevi, è una reazione normale.

In modo simile, vi sentirete a disagio se qualcuno vi darà la cosiddetta «stretta di mano del politico», cioè la stretta a due mani. Credo che i politici pensino che questo saluto li renda più cordiali, senza accorgersi che a molti non piace essere toccati in quel modo. Conosco alcuni (soprattutto uomini) che insistono con la stretta a due mani e finiscono per risultare antipatici. A meno che non intendiate alienarvi intenzionalmente le simpatie di qualcuno, evitate gesti di questo tipo.

Per quanto agli occidentali possa apparire assurdo, in molte culture è normale che gli uomini camminino mano nella mano. Si tratta di un atteggiamento comune nel mondo musulmano e anche in Asia, specialmente in Vietnam e in Laos. Negli Stati Uniti, prendere per mano un altro uomo fa sentire a disagio, non è socialmente accettato, se non nell'infanzia o in alcune ceremonie religiose. All'accademia dell'FBI, se chiedo ai giovani agenti di alzarsi in piedi e stringersi la mano, loro lo fanno senza problemi; tuttavia, se chiedo di prendersi per mano fianco a fianco, qualcuno sbuffa, obietta, si ritrae e obbedisce alla richiesta con una certa resistenza. Allora ricordo ai nuovi agenti che dovranno trattare con persone provenienti da culture molto diverse, che si sentiranno a proprio agio mano nella mano (*vedi box 37*).

BOX 37: QUANDO GALATEO E SPIONAGGIO VANNO MANO NELLA MANO

Quando lavoravo per l'FBI di Manhattan, mi capitò di interrogare una ex spia dei servizi segreti bulgari, un signore anziano e distinto che, durante la nostra lunga collaborazione, diventò mio amico. Ricordo che un pomeriggio, mentre stavamo prendendo un tè seduti sul divano di casa sua e lui mi stava raccontando dei suoi incarichi e della vita oltre la cortina di ferro, mi prese la

mano sinistra nella sua e la tenne stretta per quasi mezz'ora. Parlarmi della vita sotto il tallone dell'Unione Sovietica, per lui era più una questione terapeutica che di lavoro: lo confortava poter stringere la mano di qualcuno. Con quel gesto voleva dimostrarmi la sua fiducia e il fatto che io lo accettassi ebbe un'influenza decisiva sul nostro rapporto di collaborazione. Mi chiedo sempre quante informazioni in meno avrei ricevuto se avessi ritirato la mano, sentendomi in imbarazzo.

In molte culture il contatto fisico è usato per cementare rapporti di stima fra uomini, cosa che in Occidente è quasi sconosciuta. La storia del signore bulgaro non solo rivela differenze culturali, ma illustra anche l'importanza del contatto per la nostra specie. In una relazione interpersonale sana fra uomini, donne, genitori e bambini o fra amanti, il contatto fisico è fondamentale. Uno dei segni del deterioramento o del peggioramento di una relazione è l'improvviso calo nel contatto fisico. In ogni relazione, se c'è fiducia c'è attività tattile.

Se viaggiate spesso all'estero o contate di farlo in futuro, assicuratevi di conoscere le convenzioni culturali del Paese che visitate, in particolar modo per ciò che riguarda i saluti. Se qualcuno vi offre una stretta di mano moscia, non fate una smorfia. Se vi prendono per il braccio, non storcete la bocca. Se siete in Medio Oriente e una persona vuole tenervi per mano, lasciatela fare. Se siete un uomo in visita in Russia, non sorprendetevi se un altro uomo vi bacia sulla guancia piuttosto che stringervi la mano. Tutti questi saluti sono modi naturali di esprimere sentimenti sinceri, al pari di una normale stretta di mano. Mi sento onorato quando un arabo o un asiatico si offre di prendermi per mano, perché so che è un segno di grande rispetto e fiducia. Accettare queste differenze culturali è il primo passo per comprendere e abbracciare la diversità.

Mani maleducate

Molti studi dimostrano che alcune culture considerano offensivo puntare il dito (*vedi figura 46*). Nei cortili delle scuole e delle prigioni, indicare scatena spesso una rissa. I genitori dovrebbero evitare di indicare i figli

durante le discussioni. In generale, vedersi puntare il dito è così sgradevole che può distrarre l'attenzione del bambino da ciò che gli viene detto (*vedi* box 38).



Fig. 46 Uno dei gesti più offensivi è quello di puntare il dito. In tutto il mondo ha connotazioni negative.

BOX 38: FRA GIURATO E IMPUTATO NON METTERE IL DITO

Studi effettuati su dei gruppi campione hanno dimostrato che un pubblico ministero dovrebbe evitare di indicare un imputato nel corso della dichiarazione di apertura. È un comportamento che ai giurati non piace perché, secondo loro, il pubblico ministero non ha il diritto di segnare a dito, finché non ha provato le sue accuse. È molto meglio fare gesti a mano aperta (palmo all'insù) nei confronti dell'imputato. Solo una volta esposte le prove, nell'arringa finale, il pubblico ministero può permettersi di indicare il colpevole. Si tratta apparentemente di un aspetto di poco conto, ma decine di sondaggi hanno mostrato che su questo punto i giurati sono molto pignoli. Perciò, consiglio ai pubblici ministeri di non segnare a dito in un'aula di tribunale; per quanto riguarda il resto di noi, non dovremmo usare questo gesto con il coniuge, i figli, o i colleghi. Indicare è sempre offensivo.

Indicare è solo uno dei moltissimi gesti offensivi che si possono fare con le mani o le dita; molti di essi, per esempio «le corna», sono così noti che non c'è bisogno di commentarli. Anche schioccare le dita verso qualcuno è considerato maleducato: non è consigliabile cercare di richiamare l'attenzione di qualcuno con lo stesso gesto usato per richiamare un cane. Nel processo a Michael Jackson del 2005, per esempio, i giurati non apprezzarono che la madre di una delle vittime schioccasse le dita alla giuria. Per coloro che fossero interessati a ulteriori letture sui gesti delle mani nel mondo, raccomando caldamente *L'uomo e i suoi gesti* di Desmond Morris, e *Gestures: The Do's and Taboos of Body Language Around the World*, di Roger E. Axtell. Questi due libri straordinari vi apriranno gli occhi sulla diversità dei gesti nel mondo e sull'eloquenza delle mani nell'esprimere le emozioni umane.

Mani premurose

Con le mani possiamo anche prenderci cura del nostro aspetto: le usiamo per rassettarci gli abiti, pettinarci, sistemarci quando siamo preoccupati di essere in disordine. Durante il corteggiamento, gli esseri umani danno moltissima importanza all'apparenza, non solo per quanto riguarda se stessi ma anche il compagno o la compagna. L'intimità permette all'amante di togliere un cappello dalla giacca del partner o una briciola dal suo labbro. Questo tipo di comportamento si osserva anche fra madre e figlio, non solo negli umani ma anche in altri mammiferi e negli uccelli, ed è indicativo di premura e grande intimità. Osservando una relazione, le premure fra i partner sono un ottimo indice per capire la qualità del loro rapporto e del livello di intimità raggiunto.

Ma attenzione: rimettersi in ordine mentre qualcuno sta parlando è maleducato e irrispettoso (vedi figura 47). Va bene togliersi un cappello dalla maglia mentre si è in autobus, ma tagliarsi le unghie è un'altra cosa. Inoltre, ciò che è socialmente accettabile in un determinato ambiente o cultura può non esserlo in un altro.



Fig. 47 Rassettarsi gli abiti è accettabile, ma non se lo si fa in modo noncurante degli altri che ci stanno parlando.

L'apparenza... non inganna

Le mani ci raccontano molto delle persone: osservandole possiamo capire quale lavoro svolgono o quali attività pratichino di solito. Chi fa lavori manuali avrà mani sciupate e callose mentre le cicatrici possono indicare un lavoro agricolo o la pratica di uno sport. Stare in piedi con le mani appoggiate sui fianchi e le dita piegate rivela una precedente esperienza militare. Un chitarrista avrà dei calli sui polpastrelli di una mano.

Le mani ci indicano anche quanta cura abbiamo per noi stessi e in quale conto teniamo le convenzioni sociali. Possono essere curate o sporche, le unghie fresche di manicure o trasandate. In un uomo le unghie lunghe sono considerate inusuali ed effeminate, mentre comunemente mangiarsi le unghie è un segno di nervosismo o di insicurezza (*vedi figura*

48). Poiché il cervello ci stimola a osservare le mani, dovete curarle con attenzione.



Fig. 48 Mangiarsi le unghie è comunemente interpretato come segno di insicurezza o nervosismo.

Mani stressate

A nessuno piace stringere delle mani umidicce, perciò consiglio a quanti soffrono di ipersudorazione di asciugarsi i palmi prima di presentarsi alle persone, in particolare se si tratta di un potenziale datore di lavoro, futuri suoceri o comunque qualcuno su cui vogliamo fare buona impressione. Le mani sudano non solo per il caldo eccessivo, ma anche per il nervosismo o lo stress. Se conoscete qualcuno con questo problema, cercate, in maniera non invasiva, di aiutarlo a tranquillizzarsi: farlo sentire a suo agio sarà uno dei modi migliori per assicurarvi un'interazione più sincera, efficace e fruttuosa.

Alcuni credono che chi ha le mani sudate stia mentendo, ma si tratta di una falsa convinzione. La parte del sistema nervoso attivata dalla reazione limbica di fissità, fuga o conflitto (il sistema nervoso simpatico) è responsabile anche delle ghiandole sudorifere. L'incontro con una persona sconosciuta può provocare la sudorazione delle mani e questo fenomeno non deve essere utilizzato per dedurne una bugia. Circa il cinque per cento della popolazione suda in modo eccessivo, e la traspirazione cronica rende i palmi spiacevolmente umidi (condizione nota come iperidrosi).

IL LINGUAGGIO DELLE MANI

Fino a questo punto abbiamo esaminato come il comportamento e l'aspetto delle mani possano influenzare il modo in cui siamo percepiti dagli altri; esaminiamo ora alcuni segnali non verbali delle mani che ci aiuteranno a interpretare ciò che gli altri pensano o sentono. Inizierò con qualche osservazione generale su come le mani trasmettano informazioni e poi passerò ad alcuni comportamenti specifici di scarsa o consistente fiducia, utili alla comprensione delle persone in cui ci imbattiamo.

Il messaggio delle mani nervose

I muscoli che controllano mani e dita sono progettati per eseguire movimenti di precisione, fermi e decisi. Ma se il sistema limbico è sollecitato e siamo stressati e nervosi, migliaia di neurotrasmettitori e ormoni come l'adrenalina (epinefrina) provocano un tremore incontrollabile nelle mani. Quando sentiamo, vediamo o immaginiamo qualcosa che ci preoccupa, le nostre mani tremano e un qualsiasi oggetto

sembra amplificare questo tremore, chiaro messaggio di stress (*vedi box 39*).

BOX 39: SE C'È FUMO (TREMOLANTE) C'È ANCHE ARROSTO

Stavo indagando su un importante caso di spionaggio, e mentre interrogavo un uomo coinvolto nelle indagini, questi si accese una sigaretta; non ero in possesso di indizi che potessero incastrarlo: non c'erano testimoni, né piste da seguire e avevamo solo una vaga idea sui sospetti. Ma ogni volta che pronunciavo il nome di un certo Conrad, la sua sigaretta vibrava come l'ago di un sismografo. Feci altri nomi per osservare eventuali reazioni, ma non ce ne furono. In altre quattro diverse occasioni, nominando Conrad, la sigaretta tremò, facendomi sospettare che fra i due ci fosse più di quanto sapessimo. Il tremolio della sigaretta era senza dubbio una reazione limbica a una minaccia e l'indicazione che questa persona si sentiva minacciata dalla rivelazione di quel nome: o era direttamente coinvolta o era a conoscenza di qualcosa di illecito.

Durante quell'interrogatorio iniziale non avevo idea se il tizio fosse coinvolto o meno nel crimine, perché non ero in possesso degli elementi necessari per giudicare. Se non fosse stato per quella mano tremante, quell'uomo l'avrebbe fatta franca. Alla fine, dopo molti altri interrogatori, ammise il proprio coinvolgimento nello spionaggio insieme a Conrad e rilasciò una confessione piena.

Anche le emozioni positive possono far tremare le mani in modo incontrollabile, sia che stringiamo tra le dita il biglietto vincente della lotteria o delle carte formidabili a poker. Si tratta sempre di reazioni limbiche. All'aeroporto, genitori, mogli e figli che attendono emozionati il ritorno del soldato, hanno le mani tremanti: possono tentare di fermarle afferrando quelle di un altro, oppure infilandosele sotto le ascelle o magari tenendole strette incrociate sul petto. Nei vecchi video del primo tour americano dei Beatles, per esempio, si vedono molte ragazze che stringono convulsamente le mani per fermare il tremito, dovuto alla forte emozione provata.

Ovviamente, la prima cosa da fare per capire se il tremore alle mani deriva dalla gioia o dalla paura è contestualizzare il comportamento, esaminando le circostanze in cui si verifica. Se le mani tremanti sono accompagnate da gesti pacificatori, come toccarsi il collo o stringere le labbra, è probabile che la causa sia lo stress più che qualcosa di positivo.

Va anche osservato che il tremore è un elemento rilevante della comunicazione non verbale solo se costituisce un cambiamento dai normali movimenti. Alcuni hanno le mani costantemente tremolanti perché, per esempio, bevono troppo caffè, sono tossicodipendenti, alcolizzati o affetti dal morbo di Parkinson. La cessazione improvvisa del tremore in un individuo tra quelli appena citati può indicare uno sforzo deliberato di concentrazione. Ricordate sempre che è un cambiamento nel comportamento a essere significativo.

Come regola generale, ogni tremore che inizia e si arresta improvvisamente o che comunque è diverso dal comportamento ordinario merita di essere approfondito per arrivare a un'interpretazione corretta della persona.

UNO SFOGGIO DI FIDUCIA

Uno sfoggio di grande fiducia in se stessi riflette un alto grado di benessere mentale e di sicurezza. Le dimostrazioni di fiducia in se stessi associate alle mani ci avvisano che la persona si sente bene e a suo agio nel suo stato attuale.

Mani a guglia

Le mani a guglia indicano sicurezza (*vedi figura 49*). Questa posizione ricorda la guglia di un campanile: i polpastrelli delle dita divaricate si toccano, in un gesto simile alle «mani in preghiera», ma le dita non sono intrecciate e i palmi sono distanziati. Negli Stati Uniti le donne tendono a congiungere le mani in basso (più o meno all'altezza della vita), il che talvolta rende questo comportamento più difficile da osservare. Gli

uomini, invece, le congiungono più in alto, a livello del petto, in modo più visibile ed efficace.



Fig. 49 Le mani a guglia, polpastrello contro polpastrello, sono una delle espressioni più vistose di fiducia in se stessi.

Tenere le mani a guglia comunica sicurezza nelle proprie opinioni o nella propria posizione; fa sapere agli altri cosa pensiamo di un determinato argomento e quanto siamo convinti del nostro punto di vista (vedi box 40). Le persone di status elevato (avvocati, giudici, medici) assumono spesso la posizione delle mani a guglia come parte del loro repertorio comportamentale, ma in generale tutti adottiamo questo atteggiamento: c'è chi lo fa continuamente, chi raramente, chi con delle varianti (per esempio congiungendo soltanto le dita dell'indice e del pollice).

BOX 40: SE SI TRATTA DI MANI A GUGLIA LA GIURIA NON È INDIFFERENTE

La potenza dei comportamenti non verbali è documentata dallo studio sull'impatto delle mani a guglia in vari ambienti sociali. Esse sono utili, per esempio, durante una testimonianza in tribunale. Il testimone che tiene le mani a guglia sottolinea la verità di quanto sta dicendo e fa sì che la giuria recepisca la sua testimonianza in modo più efficace.

È interessante notare che, se il pubblico ministero mette le mani a guglia mentre un suo testimone è interrogato, dimostra di essere sicuro delle sue affermazioni. I testimoni che intrecciano le dita o si torcono le mani, vengono considerati nervosi oppure, troppo spesso, bugiardi. È invece importante notare che questi comportamenti non vanno automaticamente associati alla menzogna. Raccomando comunque alle persone che testimoniano di tenere le mani a guglia oppure di sovrapporle senza incrociare le dita, trattandosi di gesti percepiti come maggiormente autorevoli, sicuri e sinceri.

Se non si conosce il significato non verbale di questa posizione, la si mantiene a lungo, soprattutto in situazioni piacevoli, stimolati dal cervello limbico.

Quando la nostra sicurezza vacilla, le mani possono abbandonare la posizione a guglia e intrecciarsi come se stessimo pregando (*vedi figura 50*). I cambiamenti nel comportamento non verbale avvengono rapidamente, e descrivono in tempo reale le nostre reazioni al mutare degli eventi. Una persona può passare dal tenere le mani a guglia (grande sicurezza) all'intrecciare le dita (scarsa sicurezza) a seconda del flusso e riflusso di dubbi e certezze.



Fig. 50 Torcersi le mani è un segno universale di stress e nervosismo.

Per ottenere un impatto positivo sugli altri, provate a tenere le mani a guglia, come fanno gli oratori e i venditori per enfatizzare le loro parole. La sicurezza espressa dalle vostre mani è importantissima in un colloquio di lavoro, in una riunione oppure semplicemente durante una discussione con i vostri amici.

Spero che, ora che siete consapevoli del potere di questo gesto quale indicatore di sicurezza, competenza e fiducia in se stessi (qualità che molti vorrebbero fossero loro attribuite), saprete usarlo a vostro vantaggio.

POLLICE SU!

È interessante notare come il linguaggio verbale a volte rispecchi quello non verbale. Se accanto alla recensione di un film compaiono due pollici alzati, si tratta di un giudizio molto positivo. Il pollice alzato è un segno

non verbale diffuso quasi ovunque, ed è interessante notare che è spesso associato a uno status sociale elevato. Osservate le fotografie di John F. Kennedy e vi accorgerete che spesso, malgrado tenesse le mani in tasca, faceva spuntare il pollice (*vedi figura 51*). E così anche il fratello Bobby. Avvocati, docenti universitari e medici afferrano spesso entrambi i risvolti della giacca tenendo i pollici in alto. E avete mai fatto caso che spesso nei servizi fotografici le modelle si tengono il colletto con il pollice alzato? Evidentemente i responsabili del marketing aziendale si sono accorti che il pollice alzato è segno di sicurezza e status elevato.



Fig. 51 Il pollice che spunta fuori dalla tasca è indice di grande sicurezza, riscontrato spesso in persone di status elevato.

Come si comporta un pollice sicuro

Le persone che mostrano i pollici alzati evidenziano una grande considerazione di sé o sono sicure di ciò che pensano e soddisfatte della loro situazione (vedi figure 52 e 53). Il pollice alzato è un altro esempio di gesto antigravitazionale, un tipo di comportamento non verbale associato al benessere e alla sicurezza. Normalmente, intrecciare le dita è segno di scarsa sicurezza, a meno che i pollici non siano indirizzati verso l'alto. È stato notato che le persone che tengono spesso il pollice rivolto verso l'alto sono in genere più consapevoli dell'ambiente circostante, più acute nel ragionamento e più penetranti nelle osservazioni. Osservate chi mostra questi comportamenti del pollice e controllate se corrisponde al profilo appena delineato.



Fig. 52 I pollici alzati sono in genere un buon indicatore di pensieri positivi. Durante una conversazione i pollici vengono sollevati con un movimento fluido.



Fig. 53 I pollici possono improvvisamente scomparire, come in questa foto, se c'è meno enfasi o se le emozioni sono diventate negative.

Pollici insicuri

Una persona (in genere un uomo) che tiene il pollice in tasca e lascia fuori le altre dita indica di essere insicura (*vedi figura 54*). I leader non manifestano mai questo comportamento mentre stanno lavorando; può accadere che lo facciano casualmente in momenti di relax, ma solo per qualche minuto.



Fig. 54 Il pollice in tasca segnala status non elevato e scarsa sicurezza. Chi si trova in posizione di comando dovrebbe evitare questo atteggiamento perché comunica un messaggio positivo.

Gli atteggiamenti del pollice sono così precisi che possono aiutarvi a valutare con efficacia chi è sicuro di sé e chi no. Ho visto oratori sicuri, con tanto di mani a guglia, infilarsi i pollici in tasca per una domanda di un ascoltatore. Questo tipo di atteggiamento fa pensare al bambino che di fronte alla mamma che lo rimprovera perde subito la sicurezza in se stesso (*vedi box 41*).

BOX 41: - POLLICE VERSO PER IL POLLICE IN TASCA

Una volta, il direttore di un famoso hotel di Bogotà mi disse che aveva da poco assunto delle nuove guardie ma che, sebbene non ne capisse il motivo, c'era in loro qualcosa che non gli

piaceva. Sapeva che avevo lavorato nell'FBI e mi chiese se avessi notato qualcosa di preoccupante nel nuovo personale. Andammo all'esterno, e diedi un'occhiata. Il direttore osservò che, sebbene indossassero uniformi nuove e stivali lucidi, qualcosa non quadrava. Era vero, le uniformi avevano un aspetto professionale, ma le guardie tenevano i pollici in tasca, il che le faceva apparire deboli e incompetenti. All'inizio il direttore non capì, ma tutto gli fu chiaro quando io stesso gli mostrai la posizione. Allora mi disse: «Ha ragione, sembrano bambini in attesa di istruzioni dalla mamma». Il giorno seguente, alle guardie venne spiegato come potevano assumere un aspetto autorevole (mani dietro la schiena, mento in alto) senza apparire minacciose ai clienti. In questo, come in altri casi, i dettagli significano molto: i pollici nascosti in tasca comunicano scarsa sicurezza, cioè l'esatto contrario del messaggio che dovrebbero dare degli addetti alla sicurezza, specialmente in Colombia.

Provate a tenervi i pollici in tasca e chiedete agli altri cosa pensano di voi. Vi confermeranno che questo atteggiamento proietta un'immagine debole e biasimevole. Chi è sicuro di sé non adotta mai questo comportamento (*vedi* figura 55).



Fig. 55 Spesso segno di insicurezza o disagio sociale, i pollici in tasca trasmettono istantaneamente questo messaggio e quindi dovrebbero essere evitati.

La cornice dei genitali

Gli uomini a volte, inconsciamente, agganciano i pollici all'interno della cintura, su entrambi i lati della cerniera lampo, lasciando le altre dita ciondolanti a incorniciare i genitali (vedi figura 56). La cornice dei genitali è un atteggiamento evidente che indica volontà di dominio e che, in pratica, vuol dire: «Guardate un po' qua, sono un vero maschio».



Fig. 56 Spesso i giovani di entrambi i sessi negli anni del corteggiamento incorniciano i propri genitali con le mani. Si tratta di un atteggiamento di dominio.

Poco dopo aver iniziato a scrivere questo libro, parlai di questo comportamento non verbale durante una lezione per l’FBI di Quantico, in Virginia. Gli studenti, increduli, affermarono che nessuno, neppure inconsciamente, potrebbe essere così sbruffone. Il giorno dopo, uno di loro riferì alla classe di aver visto uno studente incorniciarsi i genitali prima di uscire orgogliosamente dal bagno. Sono sicuro che quel ragazzo non si era neppure reso conto del gesto. In ogni caso, la cornice dei genitali è un atteggiamento che si verifica più spesso di quanto pensiamo e non solo nei film western! Ricordate Fonzie di *Happy Days*?

SEGNALI DI SCARSA SICUREZZA O STRESS

Gli atteggiamenti di scarsa sicurezza sono il rovescio della medaglia di quelli di sicurezza e riflettono sfiducia, insicurezza e dubbio. Dovrebbero suggerirci che la persona che li manifesta sta attraversando un periodo negativo, che si sente a disagio o ha perso la stima in se stessa.

Fissità delle mani

Le ricerche ci dicono che i bugiardi tendono a gesticolare, toccare e muovere le braccia e le gambe meno delle persone sincere. Si tratta di comportamenti coerenti con le reazioni limbiche: di fronte a una minaccia (in questo caso la possibilità che una bugia venga scoperta), riduciamo o interrompiamo del tutto i movimenti per non farci notare. Questo comportamento si osserva spesso durante una conversazione: il bugiardo blocca le braccia nel momento in cui mente. Questi cambiamenti sono controllati dal sistema limbico più che dal cervello pensante e perciò sono più affidabili e utili delle parole; essi indicano ciò che davvero passa per la

mente del parlante (*vedi box 42*). Se volete davvero conoscere qualcuno, cercate di notare se i movimenti delle sue braccia e delle sue mani subiscono arresti improvvisi.

BOX 42: UN'ESPERIENZA NON COM-MOVENTE

Il fatto che i bugiardi gesticolino poco fu la ragione principale per la quale non mi fidai di una giovane madre che aveva denunciato allo sceriffo il rapimento del suo bambino di sei mesi, avvenuto nel parcheggio di un Wal-Mart a Tampa, in Florida. Mentre la donna parlava, la osservavo senza essere visto: i suoi movimenti erano troppo controllati. Chi dice la verità si sforza per assicurarsi di essere compreso dagli altri, gesticola e la sua faccia è espressiva. Un genitore che racconta del terribile rapimento del figlio si lascia andare alla rabbia, a gesti vistosi e disperati. Alla fine la madre confessò di aver ucciso il proprio figlio soffocandolo con una busta di plastica e di aver poi inventato la storia del rapimento. La reazione di fissità del sistema limbico che le reprimeva i movimenti l'aveva tradita.

Torcersi le mani

Torcersi le mani o intrecciare le dita, specialmente in reazione a un commento significativo, a un evento o a un cambiamento nell'ambiente circostante, indica stress o scarsa sicurezza (*vedi figura 50*). Questo segnale pacificatore, molto diffuso e riscontrabile in tutto il mondo, assomiglia a un gesto di preghiera e forse, inconsciamente, lo è. A seconda dell'intensità con cui si torcono le mani, le dita possono diventare paonazze per il defluire del sangue. Quando questo comportamento si manifesta, è chiaro che le cose stanno andando male.

Intrecciamo le dita

Una persona dubbia (un grado minore dell'incertezza) o sottoposta a stress moderato si strofinerà leggermente i palmi delle mani (*vedi figura 57*). Tuttavia, se la situazione diventasse in qualche modo più stressante o se il livello di sicurezza continuasse a calare, quella delicata carezza si trasformerebbe in uno sfregamento brusco dei palmi con le dita intrecciate (*vedi figura 58*). Intrecciare le dita è un chiaro indice di angoscia. Se un argomento non ci piace o ci sentiamo minacciati, le nostre dita si stendono e si intrecciano, mentre i palmi si sfregano l'uno contro l'altro.



Fig. 57 Spesso calmiamo l'ansia o il nervosismo accarezzando il palmo con le dita o sfregando insieme le mani.



Fig. 58 Se le dita si intrecciano per sfregarsi su e giù, come in questa foto, il cervello richiede un contatto maggiore per far diminuire le preoccupazioni e l'ansia.

Probabilmente più c'è contatto tattile fra le mani e maggiore è il numero di messaggi pacificatori inviati dal cervello.

Mani al collo...

Se tenete d'occhio le mani, vedrete che prima o poi finiranno per toccare il collo. Chi si tocca il collo (in qualsiasi punto) durante una conversazione riflette una sicurezza più bassa del normale, oppure sta cercando di alleviare lo stress. Coprirsi il collo, la gola o la forchetta sternale indica

universalmente che il cervello sta sperimentando attivamente una minaccia, un'inquietudine, un dubbio o una forte emozione. Non ha niente a che vedere con l'inganno, sebbene si manifesti anche in chi sta mentendo ed è preoccupato. Perciò, ancora una volta, osservate con attenzione: le mani di chi è preoccupato o a disagio andranno a coprire il collo.

Non saprei dirvi quante volte ho visto questo comportamento, eppure quasi nessuno è consapevole del suo significato (vedi box 43). Di recente, mentre chiacchieravo con un amico fuori da una sala convegni, vidi una collega che parlava al cellulare e con una mano si copriva la fossetta del collo. Capii che qualcosa non andava, e la donna me lo confermò, spiegandomi che uno dei suoi figli aveva la febbre altissima e doveva subito andare a prenderlo a scuola. Toccarsi il collo è un comportamento così significativo e riconoscibile da meritare di essere sempre preso in considerazione.

BOX 43: NELLE BUGIE FINO AL COLLO

Talvolta non coprirsi il collo può essere indizio della poca sincerità di un'affermazione. Una volta collaborai a un'indagine su un caso di supposta violenza carnale. La probabile vittima aveva esposto ben tre denunce per stupro in soli cinque anni, una percentuale statisticamente improbabile. Mentre riguardavo la registrazione del suo interrogatorio, mi accorsi che, sebbene parlasse di quanto si era spaventata e di che terribile esperienza avesse vissuto, era estremamente passiva e non si era mai coperta la forchetta sternale. Trovai sospetta la sua «mancanza di comportamento» e la feci notare agli investigatori. Quella donna non mostrava nessuno dei segni tipici dell'angoscia. Mi era accaduto di investigare su altri casi di stupro, e le vittime, nel ricordare la violenza subita, si coprivano la forchetta sternale anche decenni dopo l'accaduto. Nel prosieguo delle indagini, il caso della donna impassibile si sgretolò: alla fine scoprìmo che aveva inventato tutto, solo per essere al centro dell'attenzione di poliziotti e avvocati, che inizialmente le avevano creduto e volevano aiutarla.

Microespressioni delle mani

Un microgesto è un comportamento non verbale quasi impercettibile che si verifica quando cerchiamo di sopprimere la normale reazione a uno stimolo negativo. Più breve è il movimento, più tende a essere sincero. Immaginiamo, per esempio, che il capo dica a un impiegato che ha bisogno del suo aiuto e che dovrà lavorare nel fine settimana al posto di un collega malato. Nell'apprendere la brutta notizia, l'impiegato arriccerà il naso, oppure farà una rapida smorfia con le labbra. I microgesti di disappunto sono molto precisi e mostrano gli autentici sentimenti della persona. Allo stesso modo, le mani sono in grado di sfoggiare sorprendenti microespressioni (*vedi box 44*).

BOX 44: MOSTRARE IL MEDIO VALE MILLE PAROLE

Nel suo libro *I volti della menzogna*, Paul Ekman ci parla di una ricerca sulla microgestualità che, attraverso una serie di fotografie scattate ad alta velocità di otturazione, dimostrava l'esistenza di microgesti rapidissimi e quasi impercettibili che comunicano inconsciamente le emozioni autentiche. Uno dei microgesti notati da Ekman è quello di mostrare il medio. In un importante caso di sicurezza nazionale al quale partecipavo come osservatore, un soggetto coinvolto usava regolarmente il dito medio per spostare il suo bicchiere ogni volta che il responsabile del ministero della Giustizia (che lui disprezzava) gli poneva delle domande. Nei confronti degli altri che lo interrogavano questo comportamento non si manifestava mai. Dapprima non credemmo di aver visto davvero quel gesto evidente ma rapidissimo, chiaramente indirizzato a una singola persona; fortunatamente l'indiziato aveva dato il permesso di filmare gli interrogatori in cambio di uno sconto di pena, perciò potemmo rivedere il nastro e avere la conferma del «gesto del medio».

Il responsabile del ministero non si accorse mai del «medio» e, quando ne fu informato, si rifiutò di accettare che fosse un segno dell'antipatia dell'interrogato. Quando tutto fu finito, l'interrogato rilasciò pesanti dichiarazioni sul responsabile del ministero e fu abbastanza chiaro che cercasse di invalidare gli interrogatori per incompatibilità.

Anche passarsi le mani sulle cosce e poi sollevare il medio nel momento in cui raggiungono il ginocchio è un microgesto. Questo tipo di comportamento, osservato sia negli uomini che nelle donne, è molto rapido e facilmente occultabile tra altre attività, ma cercate di coglierlo e non sottovalutatelo, esaminandolo nel suo contesto come indicatore di inimicizia, avversione, disprezzo e ripugnanza.

MANI IN FUGA

Come per tutti i comportamenti non verbali, le alterazioni improvvise nel movimento delle mani rimandano a un brusco cambiamento di pensieri e sentimenti. Se, nel corso di un pranzo, due fidanzatini allontanano rapidamente le mani l'uno dall'altra, vuol dire che è successo qualcosa di negativo. Il gesto di ritrarre le mani è velocissimo, ma indica in tempo reale i sentimenti autentici.

Anche nel caso in cui le mani vengano ritirate gradualmente, è necessario porvi attenzione. Qualche tempo fa sono stato invitato a cena da una coppia di amici dei tempi del college. Parlavamo del più e del meno finché non ci siamo messi a parlare di soldi. I miei amici mi confidaroni che stavano attraversando un momento di difficoltà e, mentre la moglie si lamentava dei «soldi che sembrano scomparire», anche le mani del marito erano scomparse sotto al tavolo per posarsi sul suo grembo. Questo tipo di allontanamento è un segnale di fuga psicologica attivato dal meccanismo di sopravvivenza limbica che si verifica spesso quando siamo minacciati. Forse il marito nascondeva qualcosa, e infatti, in seguito si scoprì che aveva sottratto del denaro dal loro conto corrente in comune per pagare i suoi debiti di gioco, un vizio che finì per costargli il matrimonio. La sua colpevolezza lo spingeva a ritirare le mani dal tavolo; sebbene il movimento fosse graduale, mi bastò per sospettare che qualcosa non andava.

Se osserviamo mani che sembrano assonnate e pigre, siamo di fronte a uno dei comportamenti non verbali più importanti: l'interruzione dei movimenti didascalici ed enfatici segnalano un cambiamento nell'attività cerebrale (forse per mancanza di interesse) e devono richiamare la vostra attenzione. Sebbene, come abbiamo visto, la repressione delle mani indichi spesso una bugia, non saltate immediatamente a questa conclusione. L'unica certezza che può essere comunicata dalle mani dormienti è che il cervello ha cambiato sentimenti e pensieri. Ricordate che ogni deviazione dalla norma, sia essa un aumento o una diminuzione del movimento solito delle mani, deve essere presa in considerazione.

OSSERVAZIONI FINALI SUI SEGNALI NON VERBALI DI MANI E DITA

La maggior parte di noi trascorre così tanto tempo a studiare i volti delle persone, che sottovaluta le informazioni fornite dalle mani. Eppure, non solo le mani percepiscono il mondo che ci circonda, ma riflettono anche le nostre reazioni a quel mondo. Seduti di fronte a un bancario che deve decidere se concederci o no un mutuo, probabilmente terremo le dita intrecciate (come in preghiera) in segno di nervosismo e, in un incontro di affari, le mani assumeranno la posizione a guglia, informando gli altri della nostra sicurezza, o, al contrario, inizieranno a tremare come foglie se non siamo sicuri di quanto abbiamo detto. Mani e dita forniscono moltissime informazioni significative. Dobbiamo solo osservarle e decodificarle correttamente nel loro contesto.

È possibile conoscere i sentimenti di chiunque attraverso un semplice contatto. Le mani trasmettono fedelmente il nostro stato emotivo; usatele nella comunicazione non verbale e fidatevi di loro per raccogliere dati preziosi sugli altri.

SETTE

Faccia da mulo

Segnali non verbali del volto

Quando si tratta di emozioni, i volti sono lo specchio della mente. Sorridere, aggrottare le sopracciglia e le altre innumerevoli sfumature esistenti tra queste due espressioni riescono a comunicare fedelmente ciò che proviamo. Si tratta di un miracolo evolutivo che ci differenzia rispetto a ogni altra specie e fa di noi gli animali più espressivi del pianeta.

Le espressioni del volto, più di tutte le altre, costituiscono un linguaggio che ci è stato utile per comunicare fin dall'alba dei tempi.

Osservando gli altri, siamo subito in grado di capire se sono sorpresi, interessati, annoiati, affaticati, ansiosi o frustrati. Con una semplice occhiata alla faccia dei nostri amici sappiamo se sono dispiaciuti, dubbiosi, soddisfatti, angosciati, delusi, increduli o preoccupati. Le espressioni dei bambini ci comunicano se sono tristi, emozionati, perplessi o nervosi. Nessuno ci ha mai insegnato in modo esplicito a eseguire e interpretare le espressioni facciali e tuttavia le conosciamo, le eseguiamo, le traduciamo e ce ne serviamo per comunicare.

Grazie ai tanti muscoli che controllano con precisione bocca, labbra, occhi, naso, fronte e mascella i volti umani sono capaci di fare diecimila diverse espressioni.

Questa versatilità rende i segnali non verbali del volto molto efficaci e piuttosto sinceri. Felicità, tristezza, rabbia, paura, sorpresa, disgusto, gioia, furore, vergogna, angoscia e interesse sono espressioni facciali universalmente riconosciute. Il disagio visibile sulla faccia di un bambino, di un adolescente o di un adulto è sempre riconoscibile; lo stesso vale per le espressioni che comunicano benessere.

Anche se i volti possono essere molto sinceri nel mostrare come ci sentiamo, non necessariamente rappresentano i nostri autentici sentimenti. Infatti, siamo in grado di controllare le espressioni facciali e di indossare una maschera. Fin dalla più tenera età, i genitori ci insegnano a non fare smorfie davanti al cibo che non ci piace e a sorridere forzatamente di fronte a persone sgradite. In pratica, ci insegnano a mentire, a nascondere i nostri sentimenti, anche se talvolta non riusciamo a impedire che traspaiano.

Se mentiamo usando il volto, possiamo sentirci dire che recitiamo. Naturalmente, i grandi attori sono in grado di fare qualsiasi espressione per esprimere sentimenti finti a comando; ma anche molti altri, specialmente i truffatori e i ladri, sanno sorridere o piangere per finta o fare sguardi ingannatori con il solo scopo d influenzare le percezioni degli altri.

Le espressioni del volto ci forniscono senza dubbio una via d'accesso ai pensieri e ai sentimenti altrui, ma possono essere falsificate; quindi, la prova migliore di un sentimento autentico si deduce dall'insieme dei comportamenti facciali e corporali, che si sostengono e si completano a vicenda. Valutando i comportamenti facciali nel contesto e paragonandoli ad altri comportamenti non verbali, possiamo usarli per scoprire ciò che il cervello elabora, sente o intende. Poiché il cervello tende a usare ogni parte del corpo al di sopra delle spalle come specchio in cui riflettersi, ci riferiremo al volto e al collo come fossero un'unità: il nostro volto pubblico.

TI SI LEGGE IN FACCIA

La tensione provocata dalle emozioni negative (dispiacere, disgusto, antipatia, paura e rabbia) si manifesta sia dentro di noi sia sul nostro corpo. Il volto mostra simultaneamente moltissimi segnali rivelatori di tensione: muscoli della mascella irrigiditi, narici dilatate, occhi socchiusi, labbra tremanti o strette fino a scomparire. A un esame più accurato si notano la fissità degli occhi, la rigidità del collo e l'immobilità della testa. Anche se non dice di essere teso, chi presenta questi sintomi è ovviamente contrariato e il suo cervello sta elaborando dati negativi. In tutto il mondo i segnali emotivi negativi sono simili e saperli osservare è molto importante.

In un individuo turbato questi comportamenti non verbali possono manifestarsi in forma leggera e momentanea oppure accentuata e durevole. Pensate al Clint Eastwood dei vecchi spaghetti western, con gli occhi socchiusi di fronte al suo rivale prima di un duello: quello sguardo dice tutto. Ovviamente gli attori sono abituati a rendere particolarmente riconoscibili le proprie espressioni facciali; nel mondo reale questi segnali non verbali talvolta sono difficili da individuare, sia perché vengono intenzionalmente mascherati, oppure perché sono semplicemente trascurati (*vedi figura 59*).



Fig. 59 Socchiudere gli occhi, aggrottare la fronte e distorcere la faccia sono segni di disagio e angoscia.

Consideriamo, per esempio, l'irrigidimento della mascella. Dopo una riunione d'affari, se un dirigente dicesse a un altro: «Hai visto come si è irrigidita la mascella di Bill quando ho fatto quella proposta?» molto probabilmente si sentirebbe rispondere: «No, non me ne sono accorto» (*vedi box 45*). Trascuriamo i segnali del volto perché ci è stato insegnato a non fissare gli altri o perché siamo più concentrati su cosa viene detto che su come viene detto.

BOX 45: CON LE LABBRA TI DICO TI AMO, CON LO SGUARDO NO

Mi stupisco sempre se ripenso a tutte le volte che ho sentito pronunciare affermazioni positive da persone i cui volti esprimevano chiaramente il contrario. Di recente, a una festa, uno degli ospiti ostentava la propria soddisfazione per il lavoro dei figli. Parlandone, esibiva un sorriso forzato e,

mentre i presenti si congratulavano con lui, la sua mascella era tesa. Più tardi sua moglie mi confidò in privato che il marito era molto deluso perché i suoi figli avevano lavori senza prospettive. Ma per me non era niente di nuovo: la faccia di quell'uomo mi aveva già rivelato tutto.

Ricordatevi sempre che le persone tentano di nascondere le emozioni, rendendo più arduo a chi le osserva il compito di capirle. Inoltre, i segnali del volto possono essere così rapidi (microgesti) che è difficile coglierli. In una conversazione qualsiasi questi comportamenti quasi impercettibili non rivestono molta importanza, ma in un'interazione interpersonale importante (fra innamorati, genitori e figli, colleghi o a un colloquio di assunzione) segnali di tensione apparentemente insignificanti riflettono profondi conflitti emotivi. Le emozioni limbiche possono essere mascherate, per questo ogni segnale che esprimiamo inconsapevolmente è degno di nota e contiene un'immagine fedele delle nostre intenzioni.

Sebbene molte espressioni di gioia siano facilmente e universalmente riconoscibili, altri indicatori non verbali positivi vengono soppressi o nascosti, il che li rende più difficili da individuare. Per esempio, non è conveniente lasciar trasparire l'entusiasmo per l'ottima mano di poker che ci è stata servita, o far sapere ai colleghi che la nostra gratifica è stata più consistente della loro. In sostanza, abbiamo imparato a nascondere felicità ed eccitazione nelle circostanze in cui ritieniamo poco saggio far sapere agli altri della nostra fortuna, ma un'osservazione attenta può rivelare i segnali non verbali positivi repressi, poco evidenti, o sovrappiatti da altri comportamenti. Una lieve contrazione del volto dovuta all'eccitazione può non convincere l'osservatore acuto, ma se si verifica insieme al movimento dei piedi, allora l'ipotesi di un'emozione positiva è convalidata (vedi box 46).

BOX 46: IL BELLO DELLA VITA IN PUNTA DI PIEDI

Non molto tempo fa, mentre ero in attesa di un volo per Baltimora, all'uomo in fila accanto a me al check-in venne comunicato che avrebbe viaggiato in prima classe. Nel ricevere la notizia, cercò di reprimere un sorriso, visto che compiacersi per la sua fortuna sarebbe stato maleducato nei confronti degli altri passeggeri cui non era toccata la stessa sorte. Osservando la sua espressione, non era possibile capire se fosse felice o meno, ma quando telefonò alla moglie per comunicarle la buona notizia, i suoi piedi iniziarono a scalciare come quelli di un ragazzino in

attesa di aprire i regali di Natale, confermando la sua gioia. Ricordate sempre di individuare un insieme di comportamenti che possano confermare le vostre osservazioni.

I sentimenti sinceri e non repressi di felicità sono riflessi dal volto e dal collo. Quando siamo felici, le rughe sulla fronte e i muscoli intorno alla bocca si rilassano, le labbra non sono premute e gli occhi sono ben aperti. Al massimo del rilassamento, quando siamo perfettamente a nostro agio, i muscoli facciali si rilassano e la testa si piega di lato, esponendo l'area più vulnerabile, cioè il collo (*vedi figura 60*). Si tratta di un atteggiamento di grande benessere (spesso riscontrabile nel corteggiamento) che è quasi impossibile da assumere se siamo a disagio, tesi, sospettosi o ci sentiamo minacciati (*vedi box 47*).



Fig. 60 La testa piegata di lato dice con chiarezza: "Sono a mio agio, rilassato e cordiale". È difficile riprodurre questo gesto se abbiamo intorno persone che non ci piacciono.

BOX 47: CIÒ CHE NON VEDRETE IN ASCENSORE

Provate a piegare la testa di lato in un ascensore affollato e lasciatela in questa posizione per tutta la durata del percorso. Vi accorgerete che, trattandosi di un gesto riservato ai momenti in cui ci sentiamo completamente a nostro agio, non sarà facile riprodurlo in ascensore circondati da estranei. Provate poi, sempre in ascensore, a piegare la testa di lato guardando qualcuno negli occhi; lo troverete ancora più difficile, se non impossibile.

I MESSAGGERI DELL'ANIMA

Si dice che gli occhi siano lo specchio dell'anima, perciò è quanto mai appropriato passare all'esame dei messaggeri non verbali di emozioni e pensieri. Nonostante nei testi di alcune canzoni vengano definiti «bugiardi», gli occhi possono essere dei veri e propri indicatori di sentimenti, perché non possiamo controllarne il comportamento. Diversamente da quanto avvenuto con le altre aree del volto, meno mobili, l'evoluzione ha modificato i muscoli degli occhi e del loro contorno per proteggerli dai rischi. Per esempio, i muscoli all'interno del bulbo proteggono i delicati recettori ottici dall'eccessiva luce facendo restringere la pupilla, e i muscoli intorno all'occhio si chiudono immediatamente se un oggetto pericoloso si avvicina. Queste reazioni automatiche fanno degli occhi la parte più sincera del volto, perciò è il caso di esaminarne alcuni comportamenti specifici che ci aiutino a capire ciò che pensano le persone e come intendano agire.

A occhi chiusi

Varie ricerche dimostrano che, quando trasaliamo nel vedere qualcosa che ci piace, le nostre pupille si dilatano; in caso contrario, quando ci spaventiamo, si restringono (vedi figura 61). Non possediamo un controllo

cosciente delle palpebre ed esse reagiscono in una frazione di secondo sia a stimoli esterni (per esempio i cambiamenti di luce) sia interni (pensieri e sentimenti). Dato che le pupille sono piccole e difficili da osservare, soprattutto negli occhi scuri, e dato che i loro cambiamenti di dimensione avvengono rapidamente, non è facile individuarne le reazioni. Sebbene si tratti di movimenti oculari molto significativi, vengono in genere trascurati e ignorati oppure, se osservati, valutati come semplici espressioni di apprezzamento o disgusto.



Illustration David Andrade

Fig. 61 In questi disegni vediamo esempi del restringimento e della dilatazione delle pupille. Fin dalla nascita troviamo conforto nelle pupille dilatate, specialmente in coloro a cui siamo legati.

Se qualcuno ci fa una sorpresa, sgraniamo gli occhi: le pupille si dilatano per far entrare più luce e quindi inviare al cervello il maggior numero di informazioni possibili. Questo tipo di reazione ci è stato utile per la nostra evoluzione. Dopo aver elaborato un'informazione, se essa è percepita negativamente (la sorpresa è spiacevole o si tratta effettivamente di una minaccia), in una frazione di secondo le pupille si contraggono (vedi box 48) per mettere a fuoco ciò che abbiamo di fronte, riconoscerlo ed eventualmente fuggire. Si tratta di un meccanismo simile a quello di una macchina fotografica: più piccola è l'apertura del diaframma e più aumenta la profondità di campo. Per inciso, se avete

bisogno di un paio di occhiali da lettura d'emergenza, forate un foglio di carta e tenetelo davanti agli occhi: la piccola apertura vi farà mettere a fuoco la pagina. Nei casi in cui il restringimento della pupilla non è sufficiente, socchiudiamo gli occhi, per rendere l'apertura più piccola possibile e contemporaneamente proteggere i bulbi oculari (*vedi* figura 62).

BOX 48: SE LE PUPILLE SI RESTRINGONO SI SCOPRE IL COLPEVOLE

Nel 1989, mentre lavoravo con l'FBI a un'indagine riguardante la sicurezza nazionale, interrogai più volte una spia che, pur collaborando, era riluttante a fare i nomi dei complici. I tentativi di appellarsi al suo patriottismo e alla preoccupazione per i milioni di persone che metteva in pericolo non ebbero nessun esito e ci trovavamo a un punto morto. Era essenziale identificare i complici ancora in libertà, che rappresentavano una seria minaccia per la nazione. Non avendo altra strada, Marc Reeser, un brillante analista dell'FBI, suggerì di ricorrere ai segnali non verbali, in un estremo tentativo di ottenere le informazioni che ci servivano.

Sottoponemmo alla spia trentadue cartoncini con scritti i nomi dei suoi potenziali complici e gli fu chiesto di parlare in termini generali di ogni individuo nominato. Alla vista di due nomi, le sue pupille per un attimo si restrinsero e lui socchiuse leggermente gli occhi: non era riuscito a nascondere di aver visto qualcosa che non gli era piaciuto, ma non si rese conto di aver lanciato dei segnali non verbali. Grazie al restringimento della pupilla riuscimmo a localizzare e interrogare i complici. Ancora oggi la spia ignora di averli traditi con una semplice strizzata d'occhi.



Fig. 62 Socchiudiamo gli occhi per bloccare la luce e gli oggetti potenzialmente pericolosi. Lo facciamo anche quando siamo arrabbiati oppure udiamo voci o suoni che non gradiamo.

Qualche anno fa, passeggiando con mia figlia, passammo davanti a una sua conoscente che ci salutò con un cenno della mano, socchiudendo gli occhi. Sospettai che fra lei e mia figlia non corresse buon sangue e ne chiesi conferma. Mia figlia mi spiegò che anni addietro avevano litigato. Il saluto era una convenzione sociale, ma gli occhi socchiusi tradivano i veri sentimenti della ragazza (anche a sette anni di distanza) (*vedi figura 63*).



Fig. 63 Il gesto di socchiudere gli occhi può essere molto breve – 1/8 di secondo – ma riflette in tempo reale un'emozione o un pensiero negativi.

Lo stesso fenomeno si nota nel mondo degli affari. Se un cliente improvvisamente socchiude gli occhi durante la lettura di un contratto, è probabile che abbia trovato qualcosa che non torna nel testo e il dubbio e il disagio conseguenti gli si manifestano immediatamente negli occhi, in maniera del tutto inconsapevole.

Oltre a socchiudere gli occhi, alcuni, se notano qualcosa di inquietante nell'ambiente che li circonda, abbassano le sopracciglia. Le sopracciglia inarcate indicano grande sicurezza e sensazioni positive (comportamento antigravitazionale), mentre le sopracciglia abbassate sono in genere segno di insicurezza e di sensazioni negative (vedi box 49).

BOX 49: LE SOPRACCIGLIA SCENDONO, MA FINO A DOVE?

I movimenti delle sopracciglia possono assumere significati diversi. Allo scopo di distinguerli, è necessario valutarne il grado e il contesto nel quale hanno luogo. Per esempio, a volte aggrottiamo le sopracciglia e socchiudiamo gli occhi quando vogliamo essere aggressivi o assumere un atteggiamento di sfida, e altre volte lo facciamo quando ci troviamo di fronte a pericoli e minacce, reali o immaginati, quando siamo infastiditi, dispiaciuti o arrabbiati. Tuttavia, abbassare troppo le sopracciglia, come un bambino molto triste, è un segno universale di debolezza, insicurezza, ossequiosità, servilismo o sottomissione (accompagnati da inchini o piegamenti) e può venire sfruttato da soggetti pericolosi, come gli psicopatici. Alcuni studi sostengono che i carcerati scelgono le vittime dei loro soprusi osservando chi ha le sopracciglia aggrottate. Nelle vostre interazioni lavorative e sociali osservate se compaiono questi movimenti delle sopracciglia, per individuare chi è debole e chi si sente forte.

Occhi fermi, cervello protetto

Gli occhi, più potenti di qualsiasi macchina fotografica, sono il principale mezzo attraverso il quale gli esseri umani ricevono informazioni. Spesso proviamo a censurare i dati in ingresso attraverso un meccanismo di sopravvivenza limbica chiamato blocco degli occhi, che si è evoluto per proteggere il cervello dalla «vista» di immagini indesiderate. Tutti i comportamenti di blocco rimandano a preoccupazioni, dispiaceri, disaccordi o alla percezione di una minaccia.

Le forme di blocco degli occhi sono una parte così comune e naturale del nostro repertorio non verbale che la maggior parte di noi non se ne accorge o ne ignora il significato (*vedi figure 64-67*). Pensate, per esempio, a una volta in cui avete ricevuto una brutta notizia: anche senza farci caso, per un attimo avete chiuso gli occhi. Persino i nascituri bloccano gli occhi nel ventre materno in presenza di forti rumori e i bambini nati ciechi si tappano gli occhi con la mano all'udire brutte notizie. Ogni volta che udiamo o vediamo qualcosa di tremendo, serriamo gli occhi, nonostante questo movimento non ci impedisca di sentire o di pensare. Forse serve soltanto a dare tregua al cervello oppure a trasmettere i nostri sentimenti più profondi, in ogni caso siamo obbligati a eseguirlo.



Fig. 64 Bloccare gli occhi con le mani è un modo efficace per dire che non ci piace ciò che abbiamo appena visto, udito o appreso.



Fig. 65 Strofinarsi gli occhi durante una conversazione indica la percezione negativa dell'argomento discusso.



Fig. 66 Il ritardo nell'apertura delle palpebre o una loro prolungata chiusura segnalano brutte notizie o emozioni negative.



Fig. 67 Se si strizzano forte gli occhi, come in questa foto, si sta cercando di bloccare all'esterno notizie o fatti negativi.

Il blocco degli occhi assume molte forme e può essere osservato in occasione di ogni evento tragico. Solitamente, ci copriamo entrambi gli occhi o l'intera faccia con le mani o con un oggetto, come un giornale o un libro. Perfino dei semplici pensieri possono indurre a questo comportamento: una persona che si rende conto di aver dimenticato qualcosa di importante a casa chiude gli occhi e inspira profondamente, mentre medita sul suo errore.

Nel mio lavoro all’FBI ho usato molte volte l’interpretazione del blocco degli occhi per capire una situazione. L’omicidio della piccozza e l’incendio dell’albergo di Portorico esaminati prima in questo libro, sono solo due fra i vari esempi che lo dimostrano.

Anche se il blocco degli occhi è di solito associato a qualcosa di negativo, può anche essere un indice di scarsa sicurezza. Come sempre, la reazione è più affidabile se avviene immediatamente dopo un evento che

siete in grado di identificare. Se la persona con cui state parlando si strofina gli occhi, ripensate a come proseguire la conversazione per migliorare la vostra interazione.

Le emozioni positive passano dagli occhi

Molti comportamenti oculari esprimono sentimenti positivi. Già poco dopo la nascita, gli occhi dimostrano felicità alla vista della madre. Un bambino segue il volto della madre entro settantadue ore dalla nascita, e i suoi occhi si dilatano quando lei entra nella stanza, mostrando interesse e soddisfazione. Allo stesso modo, una madre premurosa mostra un'apertura rilassata degli occhi, un segno assolutamente positivo.

La soddisfazione e le emozioni positive, esattamente al contrario di quelle negative, sono segnalate dalla dilatazione delle pupille. In pratica, il cervello comunica che gli piace ciò che sta vedendo e che quindi vuole vederlo meglio. Chi è felice di ciò che vede non solo dilata le pupille, ma inarca le sopracciglia, ampliando l'area oculare e facendo apparire gli occhi più grandi (*vedi figure 68, 69, 70*). Alcuni esprimono sorpresa e gioia sgranando gli occhi il più possibile, con un comportamento chiamato occhi flashati (*vedi box 50*). Ecco un altro dei comportamenti antigravitazionali, che sempre si accompagnano a sensazioni positive.



Fig. 68 Quando siamo soddisfatti gli occhi si rilassano e mostrano meno tensione.



Fig. 69 Qui le sopracciglia sono leggermente inarcate, sfidando la gravità, segno di sensazioni positive.



Fig. 70 Gli occhi flashati si notano in chi è emozionato alla vista di qualcuno o è talmente felice da non riuscire a trattenersi.

BOX 50: QUANDO IL FLASH SI SPEGNE

Se incontriamo qualcuno che ci piace o ci imbattiamo in una persona che non vedevamo da tempo, tendiamo ad aprire completamente gli occhi per renderli più grandi e contemporaneamente dilatiamo le pupille. In ambiente lavorativo, potete dedurre se siete simpatici al vostro capo o se avete fatto qualcosa di buono osservando l'apertura dei suoi occhi.

Potete analizzare il comportamento degli occhi anche per stabilire se siete sulla buona strada, sia nel corteggiamento sia in affari, o magari nell'amicizia. Immaginate, per esempio, gli occhi sognanti di una ragazzina che fissa con adorazione il suo innamorato. In breve, più gli occhi si allargano, migliore è la situazione! Al contrario, se vi trovate di fronte qualcuno che ha gli occhi socchiusi, le palpebre che calano, le sopracciglia che si abbassano o le pupille che si restringono, è il momento di pensare a un cambio di direzione.

Ma, come sempre, voglio invitarvi alla cautela. La dilatazione e il restringimento delle pupille possono essere causati da fattori indipendenti dalle emozioni o dagli eventi, per esempio dalla luce, dalle condizioni mediche e da alcune droghe. Fate attenzione o potreste trarre deduzioni sbagliate.

In un batter d'occhio

Una variante dei cosiddetti occhi flashati è il sollevamento rapido delle sopracciglia al verificarsi di emozioni positive. Non solo questo comportamento è universalmente riconosciuto come indicatore di una piacevole sorpresa (pensate al momento dell'arrivo a una festa per il vostro compleanno), ma è anche usato per enfatizzare e accettuare. È molto comune vedere persone che mentre dicono: «Wow!» innalzano le sopracciglia e allargano gli occhi. Si tratta di un atteggiamento genuinamente positivo. Chi racconta una storia e vuole sottolinearne un punto dovrebbe sollevare le sopracciglia.

È interessante notare che se non ci sentiamo emotivamente coinvolti in quanto stiamo raccontando, non abbiamo enfasi negli occhi.

Sguardo fisso

È universalmente riconosciuto che se fissiamo una persona negli occhi significa che ci piace, che ci incuriosisce o che vogliamo minacciarla. Gli innamorati si fissano spesso, così come madre e figlio; ma lo stesso fanno i predatori che vogliono ipnotizzare o minacciare le vittime (pensate agli sguardi fissi di Ted Bundy e Charles Manson). In altre parole, il cervello impiega un unico comportamento – lo sguardo fisso – per comunicare amore, interesse oppure odio. Dobbiamo perciò basarci su altre

espressioni che lo accompagnano per determinare se si tratta di piacere (un sorriso rilassato) o dispiacere (mascella tesa, labbra premute).

Al contrario, distogliamo lo sguardo da qualcuno durante una conversazione per non distrarci e per seguire più chiaramente il nostro pensiero. Si tratta di un comportamento spesso scambiato per maleducazione o antipatia personale. In realtà non è indice di ostilità o disinteresse, ma rappresenta un atteggiamento di benessere. Parlando con gli amici, guardiamo alternativamente uno o l'altro, a distanza, perché ci sentiamo abbastanza a nostro agio e il cervello limbico non ha individuato minacce provenienti da loro. Non deducete che una persona sia bugiarda, disinteressata o antipatica solo perché distoglie lo sguardo: è semplicemente un modo per concentrarsi meglio sul pensiero.

Esistono molte altre ragioni per distogliere lo sguardo durante una conversazione. Guardare verso il basso, per esempio, indica che stiamo elaborando un'emozione o una sensazione, o segnala sottomissione. In molte culture lo sguardo verso il basso o altre forme di sguardo elusivo sono atti obbligatori di fronte alle autorità o a personaggi importanti. Spesso per rimproverare un bambino gli si dice di abbassare lo sguardo. In situazioni imbarazzanti, si può distogliere lo sguardo per cortesia. Mai scambiare lo sguardo verso il basso per un segnale di menzogna.

Molti studi hanno dimostrato che le personalità dominanti sono autorizzate a lasciare libero lo sguardo, cioè a guardare dove vogliono, cosa che non viene concessa ai subordinati. L'umiltà prescrive che di fronte ai monarchi e in chiesa le teste siano abbassate. Come regola generale, una persona potente tende a ignorare visivamente chi ha meno potere di lei, mentre chi ha meno potere tende a fissare il potente da una certa distanza. Il re è libero di guardare chiunque voglia, ma nessuno può dare le spalle al re, neppure uscendo da una stanza.

Molti datori di lavoro mi hanno raccontato che durante i colloqui di assunzione rimangono sfavorevolmente colpiti dai candidati che lasciano vagare lo sguardo in giro per la stanza «come se fossero i padroni». Poiché uno sguardo che vaga conferisce un aspetto poco interessato o di superiorità, lascia sempre una cattiva impressione. Anche nel caso in cui stiate valutando se vi piacerebbe o meno lavorare in quel dato posto, non ne avrete l'opportunità se non concentrate lo sguardo sulla persona che vi sta parlando.

Occhi che sbattono

Quando siamo preoccupati, nervosi o inquieti gli occhi iniziano a sbattere più velocemente e tornano alla normalità se ci rilassiamo. Una serie di rapidi battiti delle palpebre riflette un conflitto interiore. Per esempio, se qualcuno dice qualcosa che non ci piace o se incontriamo difficoltà a esprimerci durante una conversazione, le nostre palpebre sbatteranno (vedi box 51). Hugh Grant, più di qualunque altro attore, usa il battito delle palpebre per comunicare stordimento, imbarazzo, lotta interiore o comunque inquietudine.

BOX 51: METTERE A FUOCO LE PALPEBRE

L'osservazione del battito delle palpebre è un segnale non verbale molto preciso e può aiutarvi a capire le persone e regolare di conseguenza il vostro comportamento. Per esempio, in una riunione o in un incontro di affari, l'esperto di relazioni sociali cercherà di individuare questo comportamento per valutare se i partecipanti si trovano a proprio agio. Durante una conversazione, l'apparizione del battito delle palpebre significa che l'argomento è diventato spinoso o inaccettabile ed è meglio cambiarlo. L'improvvisa comparsa di questo comportamento non verbale è importante e non dovrebbe essere ignorata, se volete che i vostri ospiti siano a loro agio. Le ragioni per cui le persone aumentano la frequenza del battito delle palpebre non hanno necessariamente carattere emotivo, perciò l'aspetto da osservare è il cambiamento di frequenza (un'improvvisa mancanza o l'aumento).

Agli studenti di comunicazione non verbale viene di solito fatto notare come Richard Nixon aumentasse il battito delle palpebre nel corso del suo discorso «Non sono un imbroglione». Gli occhi sbattono più frequentemente in chiunque sia sotto stress, che menta o meno. Ho esaminato il battito delle palpebre di Bill Clinton durante la sua deposizione: la frequenza era aumentata di cinque volte rispetto al normale. Sebbene sia un'ipotesi invitante, sono molto riluttante a classificare qualcuno come bugiardo solo in base all'aumento della frequenza del battito degli occhi, poiché qualsiasi tipo di stress, incluso quello di un interrogatorio pubblico, può determinarlo.

Guardare di sbieco

Guardare di sbieco è un comportamento che coinvolge la testa e gli occhi (vedi figura 71): la testa è inclinata e lo sguardo viene rivolto di lato o verso l'alto. Guardare di sbieco è un atteggiamento tipico di chi è sospettoso. Talvolta si tratta di un segnale molto rapido, altre volte viene enfatizzato e mantenuto per l'intera durata di un incontro. Essendo più legato alla curiosità o al sospetto che non a un'autentica mancanza di rispetto, è un non verbale piuttosto facile da individuare. Il suo messaggio in pratica è: «Ascolto ciò che dici, ma lo prendo con le pinze, almeno per ora».



Fig. 71 Guardiamo di sbieco, come in questa foto, le persone di cui non ci fidiamo o che non ci convincono.

LA BOCCA NON VERBALE

Come gli occhi, anche la bocca fornisce un certo numero di indicatori relativamente affidabili, che possono esservi di aiuto nelle relazioni interpersonali. La bocca può essere manipolata dal cervello pensante per inviare falsi segnali, perciò è necessario essere cauti nell'interpretazione. Detto questo, ecco alcuni punti di maggiore interesse sul linguaggio non verbale della bocca.

Sorriso falso e sorriso autentico

È un fatto ben noto ai ricercatori che gli uomini hanno un sorriso falso e uno vero. Quello falso è usato per convenzione sociale nei confronti degli estranei, mentre quello autentico è riservato a chi ci è caro (vedi box 52).

BOX 52: IL BAROMETRO DEL SORRISO

Con la pratica non vi ci vorrà molto per imparare a distinguere un sorriso vero da uno falso. Per accelerare il processo di apprendimento provate a osservare le persone che conoscete mentre salutano gli altri. Per esempio, se sapete che al vostro collega sta simpatico A e antipatico B, osservate la sua faccia mentre li accoglie a casa sua per una festa. Sarete subito in grado di distinguere i due tipi di sorriso.

Una volta che saprete distinguere fra un sorriso falso e uno vero, potrete usare il sorriso come un barometro per capire quali sono gli autentici sentimenti degli altri nei vostri confronti e poi comportarvi di conseguenza. Potete anche servirvene per valutare se le vostre idee o i vostri suggerimenti sono graditi a chi ascolta.

Il barometro del sorriso funziona con amici, consorti, colleghi, figli e perfino con il vostro capo e fornisce informazioni utili sulle sensazioni altrui in tutte le fasi dell'interazione personale.

Quest'ultimo compare soprattutto in seguito all'azione di due muscoli: lo zigomatico maggiore e l'orbicolare dell'occhio. Se entrambi lavorano bilateralmente, gli angoli della bocca sono tirati verso l'alto e gli angoli

degli occhi si increspano, dando origine alle zampe di gallina tipiche del sorriso caldo e sincero (*vedi figura 72*).



Fig. 72 Il sorriso vero forza gli angoli della bocca verso gli occhi.

Se sfoggiamo un sorriso di convenienza o falso, gli angoli della bocca si stirano lateralmente in seguito all'azione del muscolo risorio. Quando è usato bilateralmente, il muscolo tira gli angoli della bocca verso i lati, ma non è in grado di sollevarli verso l'alto, come accade invece per il sorriso autentico (*vedi figura 73*). È interessante notare che già i bambini di qualche settimana sanno distinguere tra sorriso zigomatico, riservato alla madre, e un sorriso risorio, utilizzato per le altre persone. Se siete infelici, difficilmente riuscirete a sorridere pienamente usando sia lo zigomatico maggiore che l'orbicolare: è problematico fingere un sorriso quando manca la necessaria emotività.



Fig. 73 Questo è un sorriso finto o “educato”: gli angoli della bocca si muovono verso le orecchie e gli occhi non trasmettono emozioni.

La scomparsa delle labbra

In fatto di stress, non c’è segnale più universale delle labbra che scompaiono. Inconsciamente, tendiamo a far scomparire le labbra quando siamo tesi.

Obbligandoci a comprimere le labbra, è come se il cervello limbico ci stesse dicendo di tirare giù la saracinesca e non permettere a niente di entrare nel nostro corpo (vedi figura 74), perché in quel momento siamo presi da faccende ben più serie. La compressione delle labbra è un segno che si manifesta alla comparsa di sentimenti negativi (vedi box 53). La persona che la evidenzia è inquieta e ha qualcosa che non va; raramente questo comportamento ha un significato positivo.



Fig. 74 Quando siamo stressati o ansiosi, comprimiamo le labbra.

BOX 53: QUANDO LE LABBRA NON SONO L'UNICA COSA NASCOSTA

Cerco sempre di individuare la compressione delle labbra o la loro scomparsa durante gli interrogatori o le deposizioni. Si tratta di un segnale talmente affidabile da presentarsi esattamente nel momento in cui viene posta una domanda difficile. Il fatto che si presenti non significa necessariamente che la persona stia mentendo, quanto piuttosto che quella specifica domanda ha fornito uno stimolo negativo. Se per esempio chiedo: «Lei mi sta forse nascondendo qualcosa?» e noto una compressione delle labbra, allora è probabile che quella persona nasconde qualcosa.

Le fotografie che seguono (*vedi figure 75-78*) dimostrano come le labbra passino progressivamente da essere piene (è tutto ok) a scomparire (qualcosa non va). Notate specialmente l'ultima fotografia (figura 78): gli angoli della bocca, rivolti in basso, la fanno assomigliare a una U rovesciata. Questo comportamento è indicativo di grande angoscia.

Nelle mie classi (voi potete provare con gli amici) se chiedo agli studenti di far scomparire le labbra o di comprimerle e poi di guardarsi a vicenda, la prima cosa che notano è che «scompaiono» in linea retta. Molte persone, pur provandoci, non riescono a piegare in giù gli angoli della bocca. Perché? Perché si tratta di una reazione limbica difficile da mimare se non siamo veramente stressati od oppressi.



Fig. 75 Notate che quando le labbra sono piene la persona di solito è soddisfatta.



Fig. 76 In caso di stress, le labbra iniziano a scomparire e a tendersi.



Fig. 77 La compressione delle labbra, che riflette stress o ansia, progredisce fino al punto in cui le labbra scompaiono, come in questa foto.



Fig. 78 Quando le labbra scompaiono e gli angoli della bocca sono rivolti all'ingiù, emotività e fiducia sono al minimo, mentre ansia, stress e preoccupazioni sono al massimo.

La boccuccia

Cercate di scoprire se qualcuno fa boccuccia mentre state parlando (vedi figura 79). Questo comportamento di solito indica disaccordo rispetto a quanto viene detto, perciò essere a conoscenza del suo significato è molto utile per decidere come presentare il vostro caso, modificare un'offerta o guidare la conversazione. Per capire se la boccuccia significa disaccordo oppure considerazione di un'alternativa, controllate il seguito della conversazione fino a quando non avrete raccolto ulteriori indizi.



Fig. 79 Increspiamo le labbra e facciamo boccuccia quando siamo in disaccordo con qualcosa o qualcuno, oppure pensiamo a una possibile alternativa

Durante le arringhe finali, molto spesso c’è chi non riesce a controllare questa espressione. Mentre un avvocato sta parlando, l’altro increspa le labbra in segno di disaccordo. Durante la revisione dei contratti, un avvocato può decifrare le preoccupazioni o le istanze dell’altra parte se ne spia l’eventuale boccuccia.

Nel mondo degli affari la boccuccia è frequentissima e la si dovrebbe considerare un’informazione affidabile su una data situazione. Per esempio, mentre viene letto il paragrafo di un contratto, chi è contrario a un punto in particolare incresperà le labbra nel momento stesso in cui le parole saranno pronunciate.

Il ghigno

Il ghigno, così come gli occhi alzati al cielo, è un segno universale di disprezzo, un'espressione visibilissima e significativa, anche se di durata molto breve (*vedi figura 80*). Denota mancanza di rispetto, di considerazione ed empatia. Quando ghigniamo, i muscoli buccinatori (ai lati del volto) si contraggono e tendono gli angoli della bocca verso le orecchie, formando delle fossette sulle guance. Questa espressione ci rivela cosa passi per la testa di una persona e cosa possiamo aspettarci da lei (*vedi box 54*).



Fig. 80 Un ghigno fuggevole significa mancanza di rispetto o disprezzo. Ci vuole dire: "Mi importa poco di te e di ciò che dici".

BOX 54: NIENTE DA DISPREZZARE

All'università di Washington il ricercatore John Gottman ha scoperto, grazie allo studio della terapia con coppie sposate, che il ghigno di uno o di entrambi i partner è un «potente segnale» che lascia presagire un'imminente rottura. Una volta che lo sdegno e il disprezzo hanno fatto breccia nella psiche, come testimoniato dal ghigno, la relazione è malata, se non finita. Durante alcune indagini svolte dall'FBI ho notato che i sospetti ghignano durante l'interrogatorio se

pensano di saperne di più dell'investigatore, oppure credono che costui non abbia un quadro ben chiaro della situazione. In entrambe le circostanze il ghigno è un preciso segno di mancanza di considerazione o di disprezzo per l'altra persona.

Morditi la lingua!

Anche la lingua ci fornisce preziose informazioni sugli stati d'animo e i pensieri altrui. Se siamo stressati e di conseguenza abbiamo la bocca secca, è normale che ci lecciamo le labbra per inumidirle. Inoltre, nei periodi di sconforto, tendiamo a sfregare la lingua avanti e indietro sulle labbra come gesto pacificatore e calmante. Possiamo far spuntare la lingua (in genere di lato) perché siamo concentrati su un compito da portare a termine (come fa Michael Jordan quando salta per una schiacciata), oppure tirarla fuori completamente per contrapporci a qualcuno che non ci piace, ovvero per mostrare il nostro disgusto (i bambini lo fanno continuamente).

Chi esprime altri segnali associati allo stress, come mordersi le labbra, toccarsi la bocca, leccarsi le labbra o mordere oggetti, consolida nell'osservatore attento l'impressione di essere insicuro (*vedi figura 81*). Anche toccarsi o leccarsi le labbra mentre si valutano le diverse opzioni è segno di insicurezza.



Fig. 81 Leccarsi le labbra è un comportamento pacificatore per lenire l'ansia. Lo si nota prima di un compito in classe.

Tirare fuori la lingua è un gesto usato da persone che credono di averla fatta franca o che sono colte sul fatto. Ho visto spesso questo atteggiamento nei mercatini delle pulci in America e in Russia, fra i venditori di strada di Manhattan, ai tavoli di poker di Las Vegas, durante interrogatori dell’FBI e negli incontri di affari. In ogni caso la persona faceva il gesto – lingua fra i denti – alla conclusione di una specie di accordo o come affermazione non verbale finale (*vedi figura 82*). Si tratta di un comportamento di transizione. Sembra che si presenti inconsciamente alla fine di alcune interazioni sociali e possiede vari significati da analizzare nel contesto, fra i quali: la sensazione di essere stati colti sul fatto, felicità, senso di liberazione.



Fig. 82 Teniamo la lingua fra i denti quando veniamo colti sul fatto o stiamo combinando un casino.

Proprio oggi, mentre rileggevo degli appunti per questo libro, la cameriera della caffetteria dell'università ha servito un piatto sbagliato allo studente seduto davanti a me; quando lui glielo ha fatto notare, lei ha messo la lingua fra i denti e ha alzato le spalle, come per dire: «Ops, ho sbagliato».

Se notate questo comportamento, chiedetevi cosa possa significare e considerate che potrebbero avervi imbrogliato, o che comunque qualcuno ha commesso un errore.

ALTRI SEGNALI NON VERBALI DEL VOLTO

Fronte aggrottata

Accigliarsi, aggrottando la fronte (e le sopracciglia), è tipico delle persone ansiose, tristi, concentrate, preoccupate, sconcertate o arrabbiate (*vedi figura 83*). Una fronte aggrottata deve essere esaminata nel contesto per stabilirne il giusto significato. Per esempio, ho visto una cassiera chiudere il registratore di cassa a fine giornata e contare i soldi. La sua fronte aggrottata esprimeva perfettamente la concentrazione con cui cercava di far quadrare i conti. Lo stesso aggrottamento si può notare in qualcuno che è appena stato arrestato e in generale in chiunque si trova a dover affrontare una situazione insostenibile o spiacevole (ecco perché la si nota sempre nelle foto segnaletiche).



Fig. 83 La fronte aggrottata indica disagio o ansia. Si tratta di un comportamento che non compare se siamo felici e soddisfatti.

È un'espressione così antica e così comune fra i mammiferi che persino i cani la riconoscono e la esibiscono quando sono ansiosi, tristi o concentrati. Un altro fatto interessante collegato al corrugamento della fronte è che, invecchiando, le nostre fronti presentano solchi sempre più profondi, che alla fine diventano rughe permanenti. Proprio come le linee di un sorriso permanente testimoniano anni di segnali non verbali

positivi, le rughe sulla fronte causate dai continui corrugamenti fanno pensare a una vita difficile e problematica.

Dilatazione delle narici

Come già discusso in precedenza, la dilatazione delle narici indica che una persona è sottoposta a una sollecitazione. Gli innamorati spesso si aggirano l'uno intorno all'altro con le narici leggermente dilatate per l'eccitazione e l'anticipazione. È probabile che assumano inconsciamente questo atteggiamento per assorbire i feromoni responsabili dell'attrazione sessuale. Anche quando ci prepariamo ad agire ci ossigeniamo allargando le narici.

Come agente delle forze dell'ordine, se per strada incontro una persona che ha lo sguardo basso, i piedi in posizione di via o «pugilistica» e le narici dilatate, sospetto che si prepari a fare una di queste tre cose: litigare, correre o combattere. Se vi trovate di fronte a qualcuno che potrebbe avere motivo di aggredirvi o di fuggire da voi, dovete tenere in considerazione la dilatazione delle narici. Si tratta di uno dei tanti atteggiamenti sospetti che dovremmo insegnare ai nostri figli a riconoscere, in modo che siano consapevoli di quando gli altri possono diventare pericolosi, specialmente a scuola o nello sport.

Mordersi le unghie

Una persona che si morde le unghie in attesa di concludere un affare probabilmente non vi darà un'impressione di grande sicurezza. Mordersi le unghie è infatti indice di stress, insicurezza, disagio. Durante un colloquio di assunzione dovreste evitare di compiere questa azione, non

solo perché non è un piacevole gesto da vedere, ma anche perché è un comportamento che manifesta palesemente tutta la vostra insicurezza. Mordersi le unghie non è un'operazione di manicure, bensì un pacificatore.

Arrossire e impallidire

A volte arrossiamo o impallidiamo involontariamente, in seguito a profonde emozioni. Per dare una dimostrazione pratica dell'arrossire, di solito chiamo uno studente alla cattedra e poi mi avvicino a lui, quasi a contatto con la sua nuca. Spesso questa violazione dello spazio personale è sufficiente a causare una reazione limbica che fa arrossire il volto. Su alcune persone, specialmente quelle di carnagione chiara, si tratta di un fenomeno molto evidente. Arrossiamo anche se veniamo sorpresi a fare qualcosa di sconveniente o quando ci piace qualcuno ma non vogliamo che lo venga a sapere, tipico degli adolescenti. Si tratta di un'autentica reazione limbica trasmessa al corpo e relativamente facile da individuare.

Al contrario, l'impallidimento avviene a causa di uno shock. L'ho riscontrato negli incidenti stradali o negli interrogatori in cui una persona viene improvvisamente messa di fronte alle prove schiaccianti della sua colpevolezza. Si impallidisce quando il sistema nervoso involontario dirotta il sangue dalla pelle verso i muscoli, per prepararsi alla fuga o all'attacco. So di almeno un caso in cui un individuo fu così sconvolto dall'arresto che impallidì ed ebbe un attacco di cuore letale. Sebbene si tratti di comportamenti superficiali, non dobbiamo ignorarli, poiché indicano stress elevato e si presentano diversamente in base alle circostanze.

Segni di disapprovazione

I segni di disapprovazione variano e riflettono specifiche norme culturali. In Russia mi guardavano con disapprovazione perché fischiavano mentre passeggiavo nei corridoi di un museo. A Montevideo sono stato sanzionato con occhiatecce e con espressioni sdegnose perché parlavo a voce troppo alta per le persone del posto. Negli Stati Uniti, data la grandezza del Paese, si riscontrano atteggiamenti di disapprovazione diversi da luogo a luogo.

Mio padre, che è molto severo, aveva «lo sguardo» sempre pronto: tutto ciò che doveva fare era guardarmi dritto negli occhi. Non ha mai avuto bisogno di aprire bocca, lo sguardo era sufficiente, perfino i miei amici lo temevano.

Siamo quasi sempre capaci di comprendere i segnali di disapprovazione, sebbene a volte possano essere molto velati (*vedi box 55*). Saper riconoscere le censure è fondamentale per apprendere le regole non scritte e le convenzioni di un paese o di una regione, e per comprendere quando le abbiamo infrante. Ci aiutano per esempio a capire se siamo stati maleducati. Tuttavia, anche gli atteggiamenti di disapprovazione o censura inappropriati o non meritati sono maleducati. Un segnale non verbale di disapprovazione molto comune è quello di alzare gli occhi al cielo. Si tratta di una grave mancanza di rispetto da non tollerare, specialmente nei subordinati, nel personale e nei figli.

BOX 55: UN'IMBONITURA ANNACQUATA

Non molto tempo fa fui avvicinato da una venditrice di una grande catena di palestre della Florida. Questa giovane donna sembrava entusiasta di avermi come cliente, assicurandomi che mi sarebbe costato solo un dollaro al giorno per il resto dell'anno. Mentre io la ascoltavo, divenne ancora più animata, probabilmente pensando di concludere l'affare. Quando fu il mio turno di parlare le chiesi se la palestra avesse una piscina. Rispose di no, ma illustrò altre qualità. Allora le dissi che pagavo ventidue dollari al mese per la mia palestra, dotata di piscina olimpionica. Mentre parlavo lei si guardò i piedi e fece un microgesto di disgusto (il naso e l'angolo sinistro della bocca sollevati) (*vedi figura 84*). Fu un gesto breve e sfuggente, ma fu sufficiente a esprimere che quanto avevo detto le era risultato indigesto, e infatti, poco dopo, si scusò e mi lasciò per avvicinare qualcun altro. Imbonitura terminata.

Non è stata né la prima né l'ultima volta che mi è capitato di osservare un tale comportamento. Nell'America latina è molto diffuso rifiutare un cibo scuotendo la testa senza dire una parola. È interessante notare che ciò che è considerato maleducato in un Paese, può essere

perfettamente accettabile in un altro. Il segreto per viaggiare senza problemi è conoscere le usanze in anticipo, così da non andare incontro a sorprese.



Fig. 84 Arricciamo il naso per indicare dispiacere o disgusto. È un gesto molto preciso ma a volte brevissimo. In certe culture può essere assai accentuato.

Gli atteggiamenti del volto che riflettono disgusto o disapprovazione sono molto sinceri e rispecchiano esattamente ciò che pensiamo. L'espressione di disgusto sul nostro viso riproduce l'istinto ancestrale di rifiutare il cibo guasto. Sebbene questi atteggiamenti in reazione alle brutte notizie o al cibo cattivo possano assumere una vasta gamma di gradazioni, dallo smorzato all'esagerato, la sensazione espressa dal cervello è la stessa: «Non mi piace questa cosa, portatela lontano da me». Non importa se la smorfia o lo sguardo di disgusto o dispiacere sono appena accennate: possiamo essere certi della loro interpretazione poiché sono governate dal sistema limbico (vedi box 56).

BOX 56: FINCHÉ DISGUSTO NON CI SEPARI

Quanto è accurato un gesto di disgusto nel rivelare i nostri pensieri e le intenzioni più nascoste? Ecco un esempio personale. Ero in visita da un amico e dalla sua fidanzata e lui mi parlava dei progetti per il matrimonio e la luna di miele. Notai che la fidanzata fece un microgesto di disgusto alla parola matrimonio. Fu brevissimo e mi apparve strano, poiché entrambi sembravano eccitati dall'argomento. Mesi dopo il mio amico mi telefonò per comunicarmi che lei aveva deciso di non sposarsi. In quel singolo gesto avevo visto il suo cervello esprimere senza equivoci ciò che lei veramente provava: l'idea del matrimonio le repelleva.

COMPORTAMENTI ANTIGRAVITAZIONALI DEL VOLTO

La classica osservazione «alza la testa» rivolta a qualcuno che è depresso o attraversa un periodo sfortunato (*vedi figure 85 e 86*) riflette accuratamente la nostra reazione limbica alle avversità. Una persona con il mento in giù è vista come sfiduciata e deppressa, mentre una con il mento in su è percepita in uno stato d'animo positivo.



Fig. 85 Se siamo sfiduciati o preoccupati per noi stessi, il mento rientra, forzando il naso in giù.



Fig. 86 Se siamo fiduciosi, il mento viene in fuori e il naso è alto: entrambi segni di benessere e sicurezza.

Ciò che è vero per il mento è vero anche per il naso. Un naso rivolto verso l'alto è un indicatore non verbale di grande sicurezza, mentre un naso rivolto in basso segnala il contrario. Chi è stressato o agitato tende a tenere abbassato il mento (e di conseguenza il naso). Il mento rientrante è una forma di ritiro e allontanamento che segnala con precisione la presenza di sentimenti negativi.

Il ruolo dei segnali misti

Talvolta non diciamo ciò che realmente pensiamo, ma le nostre facce lo rivelano comunque. Per esempio, chi consulta ripetutamente l'orologio o guarda insistenteamente l'uscita più vicina vi fa sapere che è in ritardo al suo appuntamento, oppure semplicemente che preferirebbe trovarsi altrove. Quel tipo di sguardo è un segnale intenzionale.

Altre volte, diciamo una cosa ma ne pensiamo un'altra. Di fronte a segnali misti (come indicatori di felicità seguiti da segnali di ansia, oppure comportamenti di piacere uniti ad altri di dispiacere) o se i messaggi verbali e non verbali sono in disaccordo, tenete sempre conto dei segnali negativi, poiché sono i più sinceri. I sentimenti negativi sono sempre i più accurati e autentici. Per esempio, se qualcuno dice: «Sono così felice di vederti», con la mascella tesa, l'affermazione è falsa; la tensione nel volto rivela ciò che si pensa realmente. Perché scegliere le emozioni negative? Perché la reazione più immediata a una situazione controversa è di solito la più accurata; è solo dopo un po', quando ci rendiamo conto che altri potrebbero vederci, che mascheriamo quella prima risposta dietro un comportamento socialmente più accettabile. Perciò affidatevi alla prima emozione osservata, specialmente se è negativa.

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE SUL VOLTO

Il volto è la parte più espressiva del corpo, ma poiché già in tenera età ci viene insegnato a mascherare le nostre emozioni, ogni segnale che osservate sul viso dovrebbe essere confrontato con i non verbali del resto del corpo. Inoltre, poiché i comportamenti che forniscono segnalazioni facciali sono così complessi, può essere difficile capire se esprimano benessere o malessere. Se non siete certi del significato di un'espressione, mettetela in pratica voi stessi ed esamineate le vostre sensazioni; questo piccolo trucco vi aiuterà a decidere. Il volto fornisce importanti informazioni ma può anche condurre fuori strada; è necessario individuare grappoli di comportamenti, valutarli sempre nel contesto e constatare se l'espressione del volto è coerente o in contrasto con i segnali delle altre parti del corpo. Solo l'insieme di tutte queste osservazioni può confermare la validità del vostro giudizio sulle emozioni e sulle intenzioni di una persona.

OTTO

Attenzione, è un metodo da usare con cautela

Procedete con calma

Per tutto il libro abbiamo considerato molti esempi riguardanti il comportamento non verbale e i segnali che possiamo usare per meglio comprendere sentimenti, pensieri e intenzioni altrui. Tramite questi indizi siete ormai in grado di valutare con precisione ciò che il corpo dice, all'interno di ogni contesto. C'è tuttavia un tipo di comportamento umano difficile da interpretare: la menzogna.

Potreste pensare che, in quanto agente FBI soprannominato la macchina della verità umana, io sia in grado di scoprire con relativa facilità le menzogne e possa insegnarvi il trucco per riuscire a fare altrettanto. Niente di più lontano dalla verità! In realtà, è estremamente difficile scoprire le bugie, e va oltre la lettura accurata dei comportamenti non verbali di cui abbiamo parlato.

Grazie alla mia esperienza nell'analisi comportamentale per l'FBI, conosco le difficoltà nel valutare senza errori il comportamento di chi

nasconde la verità. È anche per questa ragione che ho deciso di dedicare un intero capitolo a una realistica valutazione e applicazione dei comportamenti non verbali nella scoperta delle menzogne. Su questo argomento è stato detto molto e spesso in modo errato.

Credo sia la prima volta in cui un agente delle forze dell'ordine e del controspionaggio con una notevole esperienza in questo campo si sia fatto avanti con un tale ammonimento, e cioè che la maggior parte delle persone, sia profani sia professionisti, non è molto brava nello scoprire le bugie. Perché fare questa affermazione? Perché, sfortunatamente, nel corso degli anni ho visto troppi investigatori interpretare male i comportamenti non verbali, facendo sentire colpevoli o comunque a disagio persone perfettamente innocenti. Li ho visti anche, sia dilettanti sia professionisti, fare affermazioni calunniouse che hanno rovinato esistenze intere. Troppe persone sono finite in galera per falsa testimonianza, solo perché un poliziotto ha scambiato una reazione dovuta allo stress per una bugia. I giornali sono pieni di queste storie orribili, come per esempio quella di un uomo innocente che, pressato da poliziotti superficiali che scambiarono lo stress con la menzogna, finì per confessare un reato che non aveva commesso. Spero che i lettori di questo libro siano consapevoli di ciò che si può e non si può ottenere con l'approccio non verbale e che, armati di questa conoscenza, si avventurino con cautela e solo dopo aver riflettuto attentamente a dire se una persona sta dicendo o meno la verità.

MENZOGNA: UN ARGOMENTO DEGNO DI STUDIO

Tutti confidiamo nella verità. La società si basa sul presupposto che i cittadini con le loro parole facciano prevalere la verità sulla menzogna. La maggior parte delle volte è così, altrimenti le relazioni avrebbero durata brevissima, cesserebbe il commercio, si distruggerebbe la fiducia fra genitori e figli. Tutti noi dipendiamo dalla sincerità, perché se essa viene a mancare ne soffriamo noi e la società. Quando Adolf Hitler mentì a Neville

Chamberlain la conseguenza fu la guerra e oltre cinquanta milioni di vittime. Quando Richard Nixon mentì alla nazione, distrusse il rispetto di tanti verso la figura del presidente della repubblica. Quando i dirigenti della Enron mentirono ai loro dipendenti, migliaia di famiglie furono rovinate da un giorno all'altro. Facciamo affidamento sul fatto che i nostri governanti e le istituzioni commerciali siano onesti e affidabili. Ci aspettiamo, perché ne abbiamo bisogno, che amici e familiari siano sinceri. La verità è essenziale per tutte le relazioni, siano esse personali, professionali o politiche.

Siamo fortunati che, per la maggior parte, le persone sono sincere e che molte delle bugie che ascoltiamo quotidianamente sono in effetti bugie di convenienza o «innocenti», indirizzate a proteggerci dalla risposta sincera a domande come «Questo vestito mi ingrassa?». Innegabilmente, quando si tratta di cose più serie, è nel nostro stesso interesse stabilire se gli altri ci dicono la verità. Ma non è un obiettivo facile da raggiungere. Per migliaia di anni gli indovini hanno usato tecniche strane (ad esempio mettere un coltello ardente sulla lingua del sospetto mentitore) per scoprire le menzogne. Ancora oggi alcune organizzazioni usano la grafologia, l'analisi dello stress vocale o la macchina della verità per smascherare le bugie. Tutti questi metodi danno risultati dubbi: non esiste metodo, né test, né persona che sia in grado di scoprire le bugie nel cento per cento dei casi. Perfino la tanto decantata macchina della verità è esatta solo nel sessanta-ottanta per cento dei casi, a seconda di chi manovra lo strumento.

In cerca di bugiardi

La verità è che identificare una bugia è così difficile che una serie di studi, iniziati negli anni Ottanta, mostra che la maggior parte di noi (compresi giudici, avvocati, medici, poliziotti, agenti FBI, insegnanti, genitori e consorti) la scopre solo per un caso fortuito.

Quasi tutti, compresi i professionisti, per stabilire se qualcuno è sincero o meno, non trovano niente di meglio che lanciare una moneta e fare testa o croce. Perfino chi è particolarmente intuitivo (probabilmente meno dell'uno per cento della popolazione) non ci azzecca più del sessanta per cento delle volte. Considerate ora gli innumerevoli giurati che sono chiamati a decidere l'onestà o la disonestà, la colpevolezza o l'innocenza basandosi su quelli che loro ritengono comportamenti ingannatori. Sfortunatamente, la maggior parte di quei comportamenti scambiati per disonestà non sono altro che manifestazioni di stress. Ecco perché credo che non esista un singolo comportamento che di per sé indichi che si sta mentendo: neppure uno!.

Ciò non significa che dobbiamo rinunciare a scoprire le menzogne. Il mio consiglio è di stabilire degli obiettivi realistici: saper leggere i comportamenti non verbali con chiarezza e affidabilità, e lasciare che il corpo umano vi parli di ciò che pensa, prova, intende. Si tratta di obiettivi ragionevoli che vi aiuteranno a comprendere gli altri più efficacemente (le bugie non sono l'unico comportamento degno di analisi!).

Perché è così difficile scoprire le menzogne?

Se vi state chiedendo perché mai sia così difficile arrivare alla certezza della verità di un'affermazione, pensate al vecchio detto «vale più la pratica della grammatica». Impariamo a dire bugie in tenera età, e lo facciamo così spesso da diventare degli attori esperti. Per darvi un'idea, pensate a quante volte avete sentito dire: «Digli che non siamo in casa», oppure «Fai un sorriso di circostanza», o anche «Non raccontare a papà cos'è successo o tutti e due passiamo dei guai». Poiché siamo animali sociali, mentiamo non solo a nostro favore, ma anche per difendere gli altri. Mentire può essere un modo per evitare di fornire una lunga spiegazione, un tentativo di sfuggire a una punizione, una scorciatoia, oppure un semplice mezzo per apparire simpatici. Anche i cosmetici e gli

abiti imbottiti ci aiutano a mentire. In pratica, per gli esseri umani, mentire è uno «strumento di sopravvivenza nella società».

UN NUOVO APPROCCIO ALLA SCOPERTA DELLA MENZOGNA

Prima di lasciare l’FBI, presentai i risultati del mio lavoro di ricerca sulla menzogna e ne venne fuori un articolo intitolato *A Four-Domain Model of Detecting Deception: An Alternative Paradigm for Interviewing*. Il mio studio introduceva un nuovo modello per identificare la disonestà, basato sul concetto di sollecitazione limbica. Detto in parole povere, suggerivo che, quando diciamo la verità e non abbiamo preoccupazioni, tendiamo a essere più a nostro agio che non quando mentiamo o siamo preoccupati che qualcuno ci scopra. Il modello mostra anche che tendiamo ad avere atteggiamenti più enfatici quando siamo a nostro agio e sinceri.

Attualmente la mia teoria è usata in tutto il mondo. Sebbene il suo scopo fosse di addestrare gli agenti delle forze dell’ordine a scoprire le menzogne nelle investigazioni criminali, è applicabile a ogni tipo di relazione interpersonale: al lavoro, a casa, o dovunque sia necessario differenziare la menzogna dalla verità. Sulla base di quanto avete appreso nei capitoli precedenti, siete pronti a comprenderlo.

Il ruolo di benessere/malessere nella scoperta delle menzogne

Coloro che mentono o sono colpevoli non si sentono a proprio agio, perciò la loro tensione e la loro angoscia sono chiaramente visibili. Il tentativo di

mascherare la colpa o la menzogna li mette a dura prova, caricandoli di un peso angosciante.

Più una persona è a suo agio nel parlare con noi, più facile sarà individuare gli eventuali segnali non verbali associati alla menzogna. Il vostro scopo è stabilire il maggiore benessere possibile nel corso della prima parte di ogni interazione o durante la «costruzione del rapporto».

La zona di benessere

Per scoprire la verità, dovete prendere coscienza del fatto che il vostro comportamento influenzera' quello dell'altra persona. Il modo in cui si pone la domanda (accusatorio), ci si siede (troppo vicino), si guarda la persona (con sospetto), alzerà o abbasserà il livello di benessere. È provato che violare lo spazio altrui, agire in modo sospettoso, lanciare sguardi torvi o porre domande con tono accusatorio, sono azioni dall'effetto invasivo. Prima di tutto, per smascherare un bugiardo bisogna osservare e porsi domande, raccogliendo indizi non verbali. Più se ne notano (grappoli comportamentali), più si può essere fiduciosi nelle proprie osservazioni e sperare di aumentare la possibilità di scoprire se qualcuno sta mentendo.

Anche se vi state impegnando per scoprire delle menzogne nel corso di una discussione o di un interrogatorio, il vostro ruolo deve essere neutrale e non sospettoso. Ricordate che nel momento in cui diventate sospettosi influenzate il modo in cui una persona vi risponderà. Se dite: «Stai mentendo», oppure «Credo che tu non dica la verità», o anche semplicemente gettate occhiate sospettose, influenzate il comportamento altrui. La cosa migliore da fare è chiedere altri dettagli sulla materia, con un innocuo «Non ho capito bene» oppure «Puoi ripetere?». Spesso è sufficiente portare qualcuno ad approfondire le proprie affermazioni per scoprire una menzogna. Sia che cerchiate di accertarvi delle credenziali di un candidato durante un colloquio di assunzione, dell'onestà delle proposte di un consulente finanziario o della possibile infedeltà del consorte, è essenziale che siate freddi e oggettivi. Cercate di porre le

domande rimanendo calmi, non agite in modo da destare sospetti e dimostrate fiducia in ciò che dicono gli altri. La persona con cui parlate non si metterà sulla difensiva o sarà più disponibile a fornire informazioni.

Definizione dei segni di benessere

Il benessere è evidente nelle conversazioni con amici e familiari. Seduto a un tavolo, chi si sente a suo agio con gli altri sposterà di lato gli oggetti in modo che niente blocchi la loro visuale e parlerà con un tono di voce moderato. La sensazione di agio fa esporre il corpo più apertamente, ci spinge a mostrare porzioni maggiori del busto e la parte interna delle braccia e delle gambe (consentendo l'accesso ventrale o il fronteggiamento). In presenza di estranei il benessere è più difficile da conquistare, specialmente in situazioni stressanti come un interrogatorio formale o una deposizione. Ecco perché è così importante che facciate del vostro meglio per creare una zona di benessere fin dal principio della vostra interazione con qualcun altro.

La sincronia è un indice di benessere. Il ritmo della respirazione di due persone a proprio agio è simile, come la tonalità delle voci e il comportamento in generale. Se una persona che ci piace si inclina di lato, con le mani in tasca e le gambe incrociate, molto probabilmente faremo lo stesso (vedi figura 87). Rispecchiando il comportamento dell'altro, inconsciamente gli diciamo: «Sto bene con te».



Fig. 87 Ecco un esempio di isoprassi: entrambi rispecchiano il comportamento dell'altro e si chinano l'uno verso l'altro, mostrando segni di benessere.

Nell'ambito di un interrogatorio o di qualunque situazione nella quale venga affrontato un argomento difficile, se c'è sincronia, con il passare del tempo il tono di ciascuna parte dovrebbe rispecchiare quello dell'altra. Se invece fra le persone coinvolte non c'è armonia, la mancanza di sincronia

sarà evidente. I due staranno seduti in maniera diversa, parleranno con differenti tonalità e almeno le loro espressioni saranno in contrasto, se non totalmente diverse.

Se voi siete rilassati mentre la persona con cui parlate guarda continuamente l'orologio o siede in maniera tesa e immobile, significa che tra voi non c'è armonia.

Chi dice la verità esprimerà sicuramente più segni di benessere di chi sta mentendo.

Segni di disagio in un'interazione

Siamo a disagio quando non ci piace ciò che sta accadendo, ciò che vediamo o sentiamo, oppure se siamo costretti a parlare di cose che preferiremmo tenere nascoste. La frequenza cardiaca aumenta, i peli si rizzano, iniziamo a sudare e respiriamo più velocemente. Oltre alle risposte fisiologiche, che sono automatiche e involontarie, il corpo manifesta il disagio non verbalmente. A tutti è accaduto di notare negli altri questi segni di disagio: in un colloquio di lavoro, a un appuntamento, a scuola.

Per considerare il disagio un potenziale indicatore di menzogna, l'ambiente deve essere privo di ostacoli (per esempio, mobili, tavoli, scrivanie, sedie) fra voi e la persona oggetto dell'osservazione.

Negli interrogatori o in qualsiasi altro tipo di conversazione finalizzata all'accertamento della verità, potrete raccogliere un maggior numero di informazioni non verbali stando in piedi. Nel caso in cui stare in piedi potrebbe apparire innaturale, cercate di focalizzarvi sul momento dei saluti oppure sull'attesa in piedi per un tavolo al ristorante.

BOX 57: LA COSTRUZIONE DEL MURO

Anni fa, lavorando all’FBI, condussi un interrogatorio insieme a un collega poliziotto. L’interrogato, un uomo disonesto e molto a disagio, costruì gradualmente una barriera di fronte a sé, usando lattine, portapenne e documenti vari presenti sulla scrivania del collega. Alla fine piazzò sul tavolo uno zaino. La costruzione di questa barriera fu così graduale che non ce ne rendemmo conto fino al momento nel quale riguardammo il video. Questo comportamento non verbale si verificò perché il soggetto cercava di procurarsi protezione nascondendosi dietro a un muro di oggetti. Ovviamente non ottenemmo da lui né informazioni né cooperazione e, per la maggior parte del tempo, mentì.

Se ci sentiamo a disagio in un ambiente, tendiamo a distanziarcene. Anche se siamo seduti fianco a fianco, ci incliniamo in modo da indirizzare il busto e i piedi verso l’uscita più vicina. Altri chiari segni di disagio da notare nel corso di una conversazione difficile o angosciosa sono sfregarsi la fronte vicino alla regione temporale, stropicciarsi il volto, massaggiarsi il collo o accarezzarsi la nuca, alzare gli occhi al cielo, zittire chi pone domande (con risposte laconiche, riluttanti, ostili, sarcastiche o addirittura con microgesti indecenti come mostrare il medio). Immaginate un adolescente indisponente e sdegnoso cui la madre sospettosa pone domande su dove abbia trovato i soldi per comprarsi una costosa felpa di marca, e avrete un quadro chiaro di tutte le manovre difensive che si possono mettere in atto trovandosi a disagio.

I bugiardi raramente vi toccheranno o cercheranno altri tipi di interazione fisica. Ho avuto modo di riscontrare che ciò è particolarmente vero per gli informatori che si sono venduti e che forniscono informazioni false dietro pagamento. Se è possibile e appropriato, tenete per mano il probabile bugiardo: in questo modo potrete notare prontamente eventuali cambiamenti durante la conversazione.

La mancanza di contatto non indica automaticamente che qualcuno sta mentendo, ma è senz’altro vero che l’assenza di contatto può significare che a qualcuno non piacciono, dato che noi stessi evitiamo di toccare coloro che non rispettiamo o disprezziamo. Il nocciolo della questione è che la valutazione della natura e durata di una relazione è importante per interpretare il significato di un comportamento di allontanamento.

Quando in un volto cercate dei segni di benessere o malessere, fate attenzione ai comportamenti sfuggenti come una smorfia o un’occhiata di disprezzo. Osservate anche se la bocca trema o si contorce per il disagio nel corso di una discussione seria. Qualsiasi espressione facciale che duri troppo a lungo o indugi sul volto non è normale, sia essa un sorriso, un

cipiglio o uno sguardo di sorpresa. Un comportamento così affettato durante una conversazione o un colloquio è mirato a influenzare l'opinione altrui e manca di autenticità. Spesso una persona sorpresa a fare qualcosa di sbagliato o a mentire, sfodera un sorriso che sembra durare un'eternità. Ma invece che indicare benessere, questo sorriso falso è una manifestazione di disagio.

Quando sentiamo qualcosa che non ci piace, che si tratti di una domanda o di una risposta, spesso chiudiamo gli occhi, come per tenere fuori ciò che abbiamo appena ascoltato. Questi atteggiamenti di blocco sono eseguiti inconsciamente e si verificano spesso, specialmente nel corso di colloqui formali, ma non necessariamente indicano una menzogna: lo scarso o inesistente contatto visivo non è indice di inganno. Chi sostiene il contrario ha torto, per le motivazioni discusse nel capitolo precedente.

Tenete a mente che gli impostori cercano sempre di catturare il vostro sguardo. Le ricerche dimostrano che gli psicopatici e i truffatori addirittura aumentano il contatto visivo quando mentono.

Considerate sempre le diversità culturali nel tentativo di scoprire la verità. Per esempio, agli afroamericani e ai latinoamericani viene insegnato ad abbassare lo sguardo in segno di rispetto di fronte all'autorità paterna.

Notate i movimenti della testa di coloro con i quali state parlando. Se la testa inizia a oscillare sia in maniera affermativa sia negativa e il movimento è contemporaneo alle parole, allora l'affermazione si può considerare veritiera con un buon grado di affidabilità. Se invece il movimento della testa è ritardato o si verifica dopo la fine del discorso, allora l'affermazione molto probabilmente è artefatta e bugiarda. Sebbene sia quasi impercettibile, il movimento ritardato della testa costituisce un tentativo di convalidare ulteriormente ciò che è appena stato detto e non fa parte del normale flusso della comunicazione. Inoltre, i movimenti sinceri della testa dovrebbero essere coerenti con le affermazioni o negazioni verbali. Se un movimento è incoerente o contrario a quanto viene affermato, può indicare menzogna.

Quando siamo a disagio, il cervello limbico prende il sopravvento e il volto di una persona può arrossire o impallidire. Nel corso di conversazioni difficili, può anche accadervi di osservare una respirazione accelerata o un'aumentata sudorazione; cercate di notare se la persona si

asciuga il sudore in modo vistoso, oppure se prova a controllare la respirazione, nello sforzo di mantenere la calma. Qualsiasi tremito del corpo, sia esso di mani, dita, labbra, o il tentativo di nascondere le mani o premere le labbra può rimandare a un disagio o a una menzogna.

Durante un discorso falso la voce può rompersi o assumere tonalità incoerenti con quanto viene pronunciato; inghiottire diventa difficile, poiché la gola si secca per lo stress, perciò attenzione alle deglutizioni difficili. Queste ultime possono essere evidenziate da un improvviso singulto o sobbalzo del pomo d'Adamo e accompagnate dallo schiarirsi, anche ripetuto, della gola, tutti segnali di disagio. Tenete a mente che questi comportamenti sono indicatori di stress, non garanzia che la persona stia mentendo. Ho avuto modo di vedere persone onestissime che testimoniavano in tribunale mettendo in mostra comportamenti del genere semplicemente perché erano nervosi, non perché stessero mentendo. Perfino dopo anni di testimonianze in tribunali federali e statali, mi innervosisco sempre quando vengo chiamato al banco dei testimoni, perciò è fondamentale che i segni di tensione e di stress siano decifrati nel loro contesto.

Pacificatori e disagio

Negli interrogatori sono sempre andato in cerca di atteggiamenti pacificatori che mi guidassero nella scelta delle domande e nel valutare cosa risultasse stressante per l'interrogato. Sebbene i pacificatori da soli non costituiscano una prova definitiva di menzogna (dato che possono manifestarsi in persone del tutto innocenti e semplicemente nervose), forniscono senza dubbio un altro pezzo del puzzle per stabilire quali siano i pensieri e le sensazioni di una persona.

Quella che segue è una lista delle dodici cose che faccio – e dei punti che tengo a mente – quando voglio leggere i non verbali pacificatori nel corso di interazioni interpersonali. Potete usare una strategia simile nella

conversazione con gli altri, sia essa un'inchiesta formale, una seria conversazione con i familiari o una discussione di lavoro.

1. Osservate una persona a figura intera. Quando conduco un colloquio oppure interagisco con gli altri non voglio perdermi nessun comportamento pacificatore. Se, per esempio, una persona si asciuga le mani sul ventre, voglio essere in grado di vederlo, cosa difficile se fra di noi c'è una scrivania. Il personale addetto alle risorse umane dovrebbe essere consapevole che il luogo più adatto per un colloquio di lavoro è uno spazio aperto.
2. In qualsiasi relazione interpersonale noteremo dei comportamenti pacificatori; servono semplicemente a calmarci. Quando mia figlia era piccola, si acquietava fino ad addormentarsi giocando con i capelli.
3. Il nervosismo iniziale durante un colloquio o una conversazione importante è normale, in particolare quando le circostanze ambientali sono stressanti. Per esempio, un padre che chiede al figlio se ha fatto i compiti provoca meno stress che se gli chiedesse perché è stato cacciato da scuola per indisciplina.
4. Per prima cosa, fate rilassare la persona con la quale state parlando. Con il progredire del colloquio o della discussione, coloro che vi sono coinvolti si calmano e si sentono più a loro agio. È importante lasciare che la persona si rilassi prima di porle domande che potrebbero essere stressanti.
5. Stabilite una linea di base. Osservate come si comporta la persona con cui state parlando quando è tranquilla e usate i suoi atteggiamenti «normali» come termine di paragone per quelli successivi.
6. Cercate l'aumento dei pacificatori. Con il progredire della conversazione o del colloquio, mantenete l'attenzione sui pacificatori o su un aumento (picco) nella loro frequenza, specie se intervengono in corrispondenza di una specifica domanda o informazione. L'aumento di pacificatori è un indizio che qualcosa in quella domanda o informazione ha inquietato la persona, ed è quindi

necessario concentrarsi ulteriormente su quell'argomento. È importante identificare correttamente lo stimolo specifico (sia esso una domanda, un'informazione o un fatto) che ha causato la reazione di pacificazione; altrimenti potreste trarne una conclusione errata o dirigere la conversazione sul binario sbagliato. Per esempio, se durante un colloquio di assunzione il candidato inizia a pacificare ventilandosi il colletto della camicia quando gli si chiede del suo precedente impiego, si capisce che è stata quella la domanda a causare sufficiente stress da far richiedere al cervello una pacificazione. Si tratta di un'istanza da approfondire, anche se non significa necessariamente che ci sia dietro una menzogna, per scoprire perché quel dato argomento causa stress al candidato.

7. Chiedete, fate una pausa e osservate. I buoni conversatori non sparano domande a raffica. Sarà difficile individuare una bugia se siete impazienti o se ponete domande non pertinenti. Date all'intervistato il tempo di pensare e rispondere, e a questo scopo costruite delle pause significative. Inoltre le domande dovrebbero essere elaborate in modo da sollecitare risposte specifiche, permettere di concentrarsi sui fatti. Più è specifica la domanda, più è alta la probabilità che andiate a sollecitare dei precisi non verbali da cui trarre conclusioni accurate. Negli interrogatori di polizia, sfortunatamente, molte confessioni false sono determinate da domande a mitraglia, che causano un elevato livello di stress e offuscano i segnali non verbali. Sappiamo che ci sono persone innocenti che hanno confessato dei crimini, rilasciandone perfino dichiarazioni scritte, al solo scopo di porre termine a un interrogatorio troppo pressante. Lo stesso vale per figli, consorti, amici e dipendenti, se vengono martoriati da una persona troppo zelante.
8. Rimanete concentrati sulle parole del vostro interlocutore. Quando le persone parlano a ruota libera (raccontando la loro versione della storia) usano meno segnali non verbali, rispetto a quando è l'intervistatore a guidare la conversazione. Le domande mirate sollecitano manifestazioni comportamentali più utili nel valutare la sincerità delle risposte.

9. Le chiacchiere non sono la verità. Un errore commesso sia dai novizi sia dagli esperti è la tendenza a mettere sullo stesso piano chiacchiere e verità. Se gli intervistati parlano, tendiamo a credere che siano sinceri, se sono riservati, ne deduciamo che mentono. Nel corso di una conversazione, sembra che chi fornisce un'abbondante quantità di informazioni e dettagli su di un fatto o un evento stia dicendo la verità; invece potrebbe semplicemente cercare di gettare del fumo negli occhi per nascondere la verità e cercare di sviare la conversazione in un'altra direzione. La verità non viene svelata dal volume del parlato, bensì dai riscontri nei fatti forniti dal parlante. Finché le informazioni non sono verificate, sono soltanto asserzioni unilaterali, che possono rivelarsi prive di fondamento (*vedi box 58*).
10. Stress in arrivo e in uscita. Basandomi su anni di studio del comportamento, sono giunto alla conclusione che una persona che si sente colpevole presenta due distinti modelli comportamentali, che si manifestano in sequenza quando le viene posta una domanda difficile, del tipo: «Lei è mai stato a casa del signor Jones?». Il primo comportamento rifletterà lo stress causato dall'udire la domanda. L'intervistato reagirà inconsciamente con vari comportamenti di allontanamento, per esempio, nasconderà i piedi, si inclinerà in senso opposto all'altra persona o irrigidirà la mascella. Successivamente, quando la persona penserà a che risposta dare, noteremo dei comportamenti pacificatori.
11. Isolate la causa dello stress. Due modelli comportamentali in serie – gli indicatori di stress seguiti dai pacificatori – sono stati tradizionalmente ed erroneamente associati alla menzogna. Mi è capitato di sentir dire che chi si tocca il naso quando parla sta mentendo. In realtà è semplicemente un comportamento pacificatore per alleviare la tensione, qualunque ne sia l'origine. Perfino un agente FBI in pensione che viene fermato per eccesso di velocità, si toccherà il naso (ma la multa l'ha pagata!).
12. I pacificatori, segnalandoci quando una persona è sotto stress, ci aiutano a identificare le questioni che vanno approfondite. Saper

porre le domande aiuta a sollecitare e a identificare i pacificatori che consentono una migliore comprensione di pensieri e intenzioni.

BOX 58: È TUTTA UNA BUGIA

Una volta interrogai una donna a Macon, in Georgia. Per tre giorni ci fornì volontariamente pagine su pagine di informazioni. Credevo che fossimo sul punto di concludere qualcosa, quando l'interrogatorio finì e giunse il momento di corroborare con i fatti la deposizione. Per più di un anno investigammo sulle sue affermazioni (sia negli Stati Uniti sia in Europa), con un notevole dispendio di energie e risorse, solo per scoprire che tutto quanto ci aveva detto era falso. Aveva riempito interi dossier di bugie, coinvolgendo anche il marito innocente. Se mi fossi ricordato che la cooperazione non equivale alla sincerità e se l'avessi esaminata più attentamente, ci saremmo risparmiati un grande spreco di tempo e denaro. Le informazioni forniteci da questa donna sembravano credibili e plausibili, ma erano tutte fandonie. Vorrei poter dire che si tratta di un incidente occorsomi all'inizio della carriera, ma non è così. Non sono stato il primo né sarò l'ultimo a essere ingannato in questo modo. Sebbene alcune persone siano naturalmente più loquaci di altre, cercate sempre di fare attenzione ai chiacchieroni.

I COMPORTAMENTALI NON VERBALI CHE RIVELANO UNA BUGIA

Quando si tratta di segnali corporali che ci avvisano di una possibile bugia, i comportamenti non verbali da tenere sott'occhio coinvolgono la sincronia e l'enfasi.

Sincronia

Prima, in questo stesso capitolo, ho parlato dell'importanza della sincronia per stabilire se in una relazione interpersonale ci sia benessere. La sincronia è importante anche per valutare la verità di un'affermazione. Si deve ricercare la sincronia fra quanto viene detto verbalmente e non verbalmente, fra le condizioni circostanti e ciò che il soggetto dice, fra eventi ed emozioni, e perfino fra tempo e spazio.

Una persona che risponde in modo affermativo a delle domande, dovrebbe avere un movimento della testa coerente che confermi quanto viene detto, senza ritardi. La mancanza di sincronia è chiara in una persona che afferma: «Non sono stato io», mentre annuisce.

Dovrebbe anche esserci sincronia fra quanto viene detto e quanto sta accadendo. Per esempio, se dei genitori denunciano il rapimento del loro bambino, dovrebbe esserci sincronia fra l'evento (rapimento) e le emozioni. Padre e madre dovrebbero essere sconvolti, riferire con enfasi ogni dettaglio, essere disposti a raccontare più e più volte la storia. In caso contrario, non sono sinceri.

Per ultimo, dovrebbe esserci sincronia fra gli eventi, il tempo e lo spazio. Una persona che ritardi a riferire un evento significativo, come l'annegamento di un amico, del consorte o del figlio, oppure che viaggi fino a un'altra giurisdizione per riportare l'evento, fa sorgere dei legittimi sospetti.

Enfasi

Quando parliamo, muoviamo in modo spontaneo varie parti del corpo, come le sopracciglia, la testa, le mani, le braccia, il busto, le gambe e i piedi, per sottolineare qualcosa che sentiamo in modo particolare. Quando il cervello limbico non avvalora la verità di ciò che diciamo, rimaniamo fermi. I bugiardi impegnano il cervello pensante allo scopo di decidere cosa dire e come, ma raramente si preoccupano delle manifestazioni del cervello limbico. Possiamo enfatizzare le nostre affermazioni verbalmente per mezzo della voce, del timbro, del tono oppure con la ripetizione, o

anche non verbalmente, gesticolando o toccando degli oggetti, sollevando le sopracciglia, spalancando gli occhi, sollevandoci sulle punte dei piedi, alzando e abbassando ripetutamente un ginocchio quando siamo seduti.

Al contrario, le persone mostrano mancanza di partecipazione al proprio discorso se parlano nascondendosi dietro le mani (con le mani che coprono la bocca) o limitando le espressioni del viso. Chi è abituato a ingannare mostra degli atteggiamenti falsamente riflessivi, con il mento appoggiato sulle dita o le mani che accarezzano le guance.

TI SMASCHERO!

Ecco alcuni elementi da osservare nell'esame dell'enfasi per scoprire un possibile inganno.

Mancanza di enfasi nei comportamenti delle mani

Come dimostrato da Aldert Vrij e da altri, la mancanza di movimenti delle braccia suggerisce che ci si trovi di fronte a un'affermazione falsa. Il problema è che non esiste nessun modo per verificarlo, specialmente in un contesto sociale o pubblico. Tuttavia, cercate di individuare se la mancanza di enfasi si verifica dopo che è stato sollevato un argomento significativo. Qualsiasi cambiamento improvviso nei movimenti riflette un'attività cerebrale.

Nella mia esperienza personale, ho notato che i bugiardi non tengono quasi mai le mani a guglia. Molti investigatori hanno scoperto che tenere la testa, il collo, le braccia e le gambe fermi e afferrare i braccioli della sedia è indice di una possibile menzogna. Ma, come al solito, non sempre è così (vedi figura 88).



Fig. 88 Sedere per lungo tempo come se fossimo congelati su un seggiolino eiettabile è la prova di un alto livello di stress e disagio.

È interessante notare che chi fa false dichiarazioni eviterà di toccare non solo le altre persone, ma anche gli oggetti. Chi sta cercando di ingannare manca di coinvolgimento e sicurezza in ciò che dice; sebbene il suo cervello pensante (neopallio) decida cosa dire, il cervello limbico non

riesce a fingere. Provate a sorridere in modo spontaneo a una persona che odiate: è quasi impossibile.

La posizione rogatoria

Una persona con le braccia distese davanti al corpo e i palmi rivolti verso l'alto assume una posizione detta rogatoria (o «di preghiera») (vedi figura 89), come chi chiede una grazia a Dio. I soldati fatti prigionieri, per esempio, rivolgono le mani verso l'alto di fronte a chi li ha catturati. Usiamo questo tipo di comportamento quando vogliamo che gli altri credano a quanto stiamo dicendo.



Fig. 89 Con palmi rivolti in alto, o posizione "rogatoria", una persona implora di essere ascoltata.

Nel caso in cui una persona dichiari: «Devi assolutamente credermi, non l'ho uccisa io», le sue mani dovrebbero essere a palmi in giù (*vedi figura 90*). Se l'affermazione viene fatta con i palmi rivolti verso l'alto, la persona supplica di essere creduta e si tratta di un atteggiamento molto sospetto. Chi è sincero non ha bisogno di implorare.



Fig. 90 Le dichiarazioni fatte con i palmi in giù sono più enfatiche e mostrano più sicurezza di quelle in posizione rogatoria.

Atteggiamenti territoriali e menzogna

Se siamo sicuri e a nostro agio, ci rilassiamo e occupiamo più spazio. Se invece siamo insicuri, tendiamo a occupare meno spazio possibile. In casi rari le persone angosciate piegano braccia e gambe fino quasi ad assumere una posizione fetale. Le conversazioni e i colloqui che ci mettono a disagio stimolano posture ritirate e talvolta scomode: braccia incrociate o caviglie ancorate alla sedia. Nella vostra osservazione, cercate soprattutto di cogliere cambiamenti eclatanti della posizione, specialmente se intervengono alla comparsa di un determinato argomento: non è improbabile che siano collegati a una menzogna.

Chi inganna o mente spudoratamente tende inconsciamente a farsi piccolo e a nascondersi nella sedia, nel tentativo di fuggire da ciò che dice – anche se mente deliberatamente. Chi è insicuro di sé, dei propri pensieri o convinzioni, tenderà a rifletterlo nella postura, di solito ingobbendosi leggermente, abbassando in maniera eclatante la testa e sollevando le spalle fino alle orecchie. Se notate questo «effetto tartaruga», tipico di chi cerca di nascondersi all’aperto perché è a disagio, si tratta sicuramente di un atteggiamento di insicurezza e malessere.

Alzata di spalle

Sebbene tutti alziamo le spalle quando non siamo sicuri di qualcosa, i bugiardi lo fanno in modo innaturale, artefatto.

Alzare soltanto una spalla, oppure alzare le spalle fin quasi all’orecchio con la testa infossata è segno di grande disagio e a volte indica che l’affermazione che sta per essere pronunciata è falsa.

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Come ho affermato all'inizio del capitolo, la mia ricerca condotta negli ultimi venti anni ha dato risultati inequivocabili: non ci sono comportamenti non verbali che, di per sé, siano chiaramente indicatori di una menzogna. Come mi ha ripetutamente confermato il mio amico ricercatore Mark G. Frank: «Joe, quando si tratta di bugie, sfortunatamente non esiste un effetto Pinocchio». Devo umilmente concordare. Allo scopo quindi di separare i fatti dalla finzione, la nostra unica risorsa possibile è di affidarsi a quei comportamenti indicativi di benessere/malessere, sincronia ed enfasi appena esaminati. Essi possono farci da guida e servirci come punto di riferimento, tutto qui.

Una persona che non si sente a proprio agio, che non enfatizza i comportamenti e la cui comunicazione è disarmonica è, nel migliore dei casi, scarsamente comunicativa o, nel peggior caso, bugiarda. Solo un'osservazione approfondita, che tenga conto del contesto e delle variazioni nel comportamento di una persona, può assicurarci una valutazione obiettiva e portarci a smascherare una bugia. Non possiamo impedire che gli altri ci mentano, ma possiamo stare in guardia quando provano a ingannarci.

Infine, attenzione a non etichettare qualcuno come bugiardo sulla base di scarse informazioni o di una singola osservazione. Ricordate che, quando si tratta di individuare una menzogna, anche i massimi esperti di comunicazione non verbale, incluso me, hanno una probabilità del cinquanta per cento di essere nel giusto. Troppo poco!

NOVE

Alcune considerazioni finali

Non molto tempo fa, un'amica mi ha raccontato una storia che riguarda il tema di questo libro e che, fra l'altro, potrà risparmiarvi grosse scocciature, se mai vi capiterà di cercare un indirizzo a Coral Gables, in Florida. Questa amica stava accompagnando la figlia a un servizio fotografico a Coral Gables, molto distante da casa loro, a Tampa. Poiché non era mai stata a Coral Gables, consultò una mappa stradale per individuare il percorso migliore. Tutto andò bene finché non arrivò in città e iniziò a cercare dei cartelli stradali. Non ce n'erano. Per venti minuti guidò, attraversando un incrocio dietro l'altro. Alla fine, disperata, si fermò a un distributore e chiese come facessero in quel luogo a distinguere le vie. Il proprietario non fu sorpreso dalla domanda. «Lei non è la prima a chiederlo», le rispose comprensivo. «Agli incroci deve guardare in basso, non in alto. Le indicazioni stradali sono scritte su cippi alti trenta centimetri posizionati sui marciapiedi». Ottenuta quella spiegazione, la mia amica raggiunse la sua destinazione in pochi minuti. «Ovviamente quando cercavo dei cartelli alti un metro e ottanta non vedeva nulla... ma sapendo dove guardare, i segnali erano chiari e inconfondibili.»

Anche questo libro parla di segni. Trattando il comportamento umano, ci sono fondamentalmente due tipi di segni, verbali e non verbali. A tutti

noi è stato insegnato a riconoscere e identificare i segni verbali che, per analogia, sono quelli affissi sui pali, chiaramente visibili a chi attraversi una città sconosciuta. Poi ci sono i segni non verbali, quelli che sono sempre stati là ma che molti di noi non hanno imparato a vedere, perché nessuno ci ha insegnato a farlo. Una volta che abbiamo imparato a individuarli e a interpretarli, la nostra reazione sarà simile a quella della mia amica: «Sapendo dove guardare, i segnali erano chiari e inconfondibili».

La mia speranza è che attraverso la comprensione del comportamento non verbale possiate avere una visione del mondo più profonda e significativa, riuscendo a osservare e comprendere le due lingue, quella parlata e quella silenziosa, che insieme rappresentano la complessità umana. Si tratta di una meta impegnativa da raggiungere, ma alla vostra portata. Adesso siete in possesso di un potente strumento e di una conoscenza capace di arricchire le vostre relazioni interpersonali. Divertitevi a leggere gli altri come un libro aperto, che è lo scopo per il quale ho scritto quest'opera.

Joe Navarro

SOMMARIO

Copertina

Abstract

Autore

Frontespizio

Copyright

Esergo

PREMESSA. So a cosa pensi

RINGRAZIAMENTI

UNO. Non parlarmi, ti capisco

BOX 1: IN UN BATTER D'OCCHIO

UN LINGUAGGIO SILENZIOSO E RIVELATORE

BOX 2: DIMMI COME TI MUOVI E TI DIRÒ CHI SEI

CHI MEGLIO INTERPRETA MEGLIO VIVE

BOX 3: DIMMI COME TI MUOVI E TI DIRÒ CHI SEI

SERVE COLLABORAZIONE

Le dieci regole per capire cosa non si dice

Prima regola: Osserva il tuo ambiente

Seconda regola: Considera il contesto

Terza regola: Riconosci e decodifica i comportamenti non verbali universali

BOX 4: UOMO AVVISATO MEZZO SALVATO

Quarta regola: Riconosci e decodifica i comportamenti non verbali idiosincratici

Quinta regola: Individuate uno schema comportamentale

BOX 5: QUALCOSA è CAMBIATO

Sesta regola: Osservate i comportamenti rivelatori multipli

Settima regola: Attenzione ai cambiamenti improvvisi

BOX 6: FIUTO PER I GUAI

Ottava regola: Impara a riconoscere i segnali non verbali falsi o ingannatori

Nona regola: Impara a distinguere fra agio e disagio

Decima regola: Osserva e non essere osservato

Dritti alla metà

PER CHI SIGNIFICA IL SEGNO

DUE. La mente che non mente

AGUZZA... IL CERVELLO ONESTO

BOX 7: - IL TERRORE DEL TERRORISTA

LE REAZIONI LIMBICHE: LE TRE FORME DEL NON VERBALE

La reazione di fissità

BOX 8: LA NOTTE IN CUI LE MANI SI FERMARONO

La reazione di fuga

La reazione di conflitto

I PACIFICATORI

BOX 9: NIENTE SI CANCELLA

L'importanza dei comportamenti pacificatori

BOX 10: PRESO PER IL COLLO

Gesti di pace

Comportamenti pacificatori relativi al collo

BOX 11: IL PENDOLO PACIFICATORE

Un viso antistress

Fischia che ti passa

Sbadigli ansiosi

La pulizia delle gambe

BOX 12: PERDERE LA FACCIA SU FACEBOOK

Il ventilatore

L'autoabbraccio

TROVA IL PACIFICATORE

UN'OSSERVAZIONE FINALE SUL RETAGGIO LIMBICO

TRE. La sincerità dei piedi

Segnali non verbali di piedi e gambe

NOTA EVOLUTIVA A «PIÈ» DI PAGINA

LA PARTE PIÙ SINCERA DEL NOSTRO CORPO

COME SI COMPORTANO I PIEDI E LE GAMBE

Piedi felici

BOX 13: PIEDI FELICI CUOR CONTENTO

BOX 14: UN SEGNO DEI PIEDI

Quando i piedi cambiano direzione

BOX 15: FAI CIAO CIAO CON I PIEDI

La presa sul ginocchio

Comportamenti antigravitazionali dei piedi

Gambe divaricate

L'imperativo territoriale

Gambe e piedi a proprio agio

BOX 16: ROMANTICISMO IN PUNTA DI PIEDI

Piedi e gambe nel corteggiamento

Il nostro bisogno di spazio

L'andatura non mente

BOX 17: CRIMINALI IN VETRINA

Piedi cooperativi vs piedi non cooperativi

Significativi cambi di intensità nei movimenti di piedi e gambe

BOX 18: DIMENTICATE BONNIE, TROVATE CLYDE

Piedi immobili

Piedi allacciati e nascosti

BOX 19: PORZIONE DOPPIA PER FAVORE

RIASSUMENDO

QUATTRO. I pettorali di King Kong

Non verbali di busto, fianchi, petto e spalle

COMPORTAMENTI NON VERBALI SIGNIFICATIVI RELATIVI A BUSTO, FIANCHI, PETTO E SPALLE

L'inclinazione del busto

BOX 20: FURBI O STRAMBI?

Rifiuto e fronteggiamento ventrale

Lo scudo del busto

BOX 21: LO SCUDO DEL BUSTO

BOX 22: PERCHÉ È DIFFICILE MANDARE GIÙ CERTI ROSPI

Fai un inchino

BOX 23: UN INCHINO ESTREMO

Abbellimenti del busto

BOX 24: L'ABITO FA IL MONACO

BOX 25: NON SEMPRE SIAMO CIÓ CHE SEMBRIAMO

Cura di sé

Stravaccamento

Petto in fuori...

Rissa o spogliarello?

BOX 26: È GRADITA LA CAMICIA ABBOTTONATA

Busto e respirazione

Fare spallucce

Spalle deboli

COMMENTO FINALE SU BUSTO E SPALLE

CINQUE. Braccio di legno

Non verbali delle braccia

I COMPORTAMENTI DELLE BRACCIA

La gravità delle braccia

BOX 27: «MANI IN ALTO»

Braccia represse

Restrizione dei movimenti delle braccia

BOX 28: TUTTI IN GUARDIA

BOX 29: IL SEGNALATORE DI TACCHEGGIATORI

ANCHE LE BRACCIA HANNO UN CUORE

Indicatori delle braccia per l'isolamento

BOX 30: UNA SCOCCIATURA BESTIALE

INDICAZIONI TERRITORIALI DELLE BRACCIA

Mani sui fianchi e gomiti in fuori

BOX 31: IL BRACCIO SBAGLIATO DELLA LEGGE

Effetto cobra

Postura dominante

BOX 32: BRACCIA ALLARGATE? ALLARME!

BOX 33: IL COMANDANTE DELLA SWAT CHE ABBASSÓ LE BRACCIA

La danza delle braccia nel corteggiamento

Ornamenti e indizi sulle braccia

Le braccia come canali del sentimento

BOX 34: ABBRACCIATI SÌ MA NIENTE CONFIDENZE

ALCUNE OSSERVAZIONI FINALI SUI NON VERBALI DELLE BRACCIA

SEI. Mani in mano

Segnali non verbali di mani e dita

LA LETTURA DELLA MANO

Mani incantatrici

BOX 35: UNA POTENZA TRA LE MANI

Mani in vista

BOX 36: UN ESPERIMENTO SOTTOMANO

Il potere di una stretta di mano

BOX 37: QUANDO GALATEO E SPIONAGGIO VANNO MANO NELLA MANO

Mani maleducate

BOX 38: FRA GIURATO E IMPUTATO NON METTERE IL DITO

Mani premurose

L'apparenza... non inganna

Mani stressate

IL LINGUAGGIO DELLE MANI

Il messaggio delle mani nervose

BOX 39: SE C'È FUMO (TREMOLANTE) C'È ANCHE ARROSTO

UNO SFOGGIO DI FIDUCIA

Mani a guglia

BOX 40: SE SI TRATTA DI MANI A GUGLIA LA GIURIA NON È INDIFFERENTE

POLLICE SU!

Come si comporta un pollice sicuro

Pollici insicuri

BOX 41: - POLLICE VERSO PER IL POLLICE IN TASCA

La cornice dei genitali

SEGNALI DI SCARSA SICUREZZA O STRESS

Fissità delle mani

BOX 42: UN'ESPERIENZA NON COM-MOVENTE

Torcersi le mani

Intrecciamo le dita

Mani al collo...

BOX 43: NELLE BUGIE FINO AL COLLO

Microespressioni delle mani

BOX 44: MOSTRARE IL MEDIO VALE MILLE PAROLE

MANI IN FUGA

OSSERVAZIONI FINALI SUI SEGNALI NON VERBALI DI MANI E DITA

SETTE. Faccia da mulo

Segnali non verbali del volto

TI SI LEGGE IN FACCIA

BOX 45: CON LE LABBRA TI DICO TI AMO, CON LO SGUARDO NO

BOX 46: IL BELLO DELLA VITA IN PUNTA DI PIEDI

BOX 47: CIÒ CHE NON VEDRETE IN ASCENSORE

I MESSAGGERI DELL'ANIMA

A occhi chiusi

BOX 48: SE LE PUPILLE SI RESTRINGONO SI SCOPRE IL COLPEVOLE

BOX 49: LE SOPRACCIGLIA SCENDONO, MA FINO A DOVE?

Occhi fermi, cervello protetto

Le emozioni positive passano dagli occhi

BOX 50: QUANDO IL FLASH SI SPEGNE

In un batter d'occhio

Sguardo fisso

Occhi che sbattono

BOX 51: METTERE A FUOCO LE PALPEBRE

Guardare di sbieco

LA BOCCA NON VERBALE

Sorriso falso e sorriso autentico

BOX 52: IL BAROMETRO DEL SORRISO

La scomparsa delle labbra

BOX 53: QUANDO LE LABBRA NON SONO L'UNICA COSA NASCOSTA

La boccuccia

Il ghigno

BOX 54: NIENTE DA DISPREZZARE

Morditi la lingua!

ALTRI SEGNALI NON VERBALI DEL VOLTO

Fronte aggrottata

Dilatazione delle narici

Mordersi le unghie

Arrossire e impallidire

Segni di disapprovazione

BOX 55: UN'IMBONITURA ANNACQUATA

BOX 56: FINCHÉ DISGUSTO NON CI SEPARI

COMPORTAMENTI ANTIGRAVITAZIONALI DEL VOLTO

Il ruolo dei segnali misti

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE SUL VOLTO

OTTO. Attenzione, è un metodo da usare con cautela

Procedete con calma

MENZOGNA: UN ARGOMENTO DEGNO DI STUDIO

In cerca di bugiardi

Perché è così difficile scoprire le menzogne?

UN NUOVO APPROCCIO ALLA SCOPERTA DELLA MENZOGNA

Il ruolo di benessere/malessere nella scoperta delle menzogne

La zona di benessere

Definizione dei segni di benessere

Segni di disagio in un'interazione

BOX 57: LA COSTRUZIONE DEL MURO

Pacificatori e disagio

BOX 58: È TUTTA UNA BUGIA

I COMPORTAMENTALI NON VERBALI CHE RIVELANO UNA BUGIA

Sincronia

Enfasi

TI SMASCHERO!

Mancanza di enfasi nei comportamenti delle mani

La posizione rogatoria

Atteggiamenti territoriali e menzogna

Alzata di spalle

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

NOVE. Alcune considerazioni finali