

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

ATTI ANALOGICI DI RIFIUTO

Illustriamo alcuni tra gli atti analogici più ricorrenti, attraverso i quali l'interlocutore esprime un rifiuto. In seguito alla produzione di tali atti, sarà cura dell'operatore escludere il tipo di argomento, il segno o la parola che sono stati causa del rifiuto.

1. **Sfregamento del naso da parte del dito indice con movimento orizzontale.**



Il soggetto rifiuta l'argomento, il segno, il gesto, il comportamento espresso dall'operatore

2. **Sfregamento del naso da parte del dito indice con movimento verticale.**

Il movimento viene eseguito dal basso in alto, a "stappare" le narici come se il soggetto volesse "prendere fiato": l'operatore è stato troppo incalzante.

3. **Spostamento di oggetti lontano da sé.**

Lo spostamento riguarda piccoli oggetti occasionalmente vicini, generalmente posti sul tavolo o sulla scrivania. Il soggetto registra negativamente la stimolazione subita tramite argomenti, parole, gesti o comportamenti. Se l'oggetto era stato toccato qualche istante prima dall'operatore, allora è questi ad essere registrato, al momento, come negativo.

4. **Atto dello "spolverare" o "spazzare via" qualcosa da una superficie**

Rifiuto istintivo del discorso che il soggetto sta ascoltando. Rifiuto del gesto o del segno espresso dall'operatore

5. **Atto del ripulirsi o spolverarsi**



Il discorso dell'operatore è simbolicamente scartato, rifiutato, buttato via. Il soggetto registra come negativa la fonte di stimolazione o l'oggetto della comunicazione.

6. **Raschiamento della gola.**

Il raschiamento rappresenta un tentativo di espellere simbolicamente, allontanare un argomento, un gesto, un segno, una parola, un fatto, un evento, una persona.

7. **Braccia conserte e gambe accavallate**



Tipico atteggiamento di chiusura del soggetto. Tale postura indica una chiusura nei confronti dell'operatore o dell'argomento trattato. La chiusura nasce da una natura di rapporto mal impostata da parte dell'operatore (occorre cambiare atteggiamento in funzione della tipologia comportamentale del cliente).

8. **Variazione della postura del corpo all'indietro**

Spesso ciò avviene effettuando piccoli passi all'indietro, con allontanamento dall'operatore. Significato come sopra.

9. Variazione della postura del tronco all'indietro

Ciò avviene normalmente quando il soggetto si trova seduto, per cui lo spostamento può avvenire solo con una parte del corpo. Significato come sopra.

Alle verifiche analogiche fanno seguito le verifiche logiche e l'individuo, durante il dialogo, adatterà un ruolo comportamentale competitivo (verifica logica negativa) o complementare (verifica logica positiva) nei confronti dell'operatore.

Poiché tutti gli individui necessitano di energia psichica in rapporto alle esigenze quantitative del proprio inconscio, il soggetto si pone competitivamente se ha ricevuto un servizio analogico inferiore o superiore alle proprie esigenze e quindi risulta per lui penalizzante compiere l'atto richiesto. Così facendo egli sollecita la fonte di stimolazione a fornire l'esatta quantità di energia psichica.

La negazione espressa dal soggetto deve pertanto essere interpretata come verifica momentaneamente negativa e non come reale diniego.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

ATTI ANALOGICI DI GRADIMENTO

Di seguito vengono descritti e raffigurati alcuni degli atti analogici più significativi esprimenti gradimento da parte del soggetto. Quando l'interlocutore compie uno di questi atti ci consente l'accesso alla sua emotività, come se intendesse dire: "vai avanti così che vai bene".

1. Bacio analogico.



È come un bacio dato a se stessi. Il segnale è una verifica subliminale con esito positivo, il tecnico è perciò invitato ad approfondire l'argomento espresso in quel preciso momento.

L'atto comunicativo con effetto stimolante può essere stato una parola, una frase, un gesto, un segno, un comportamento.

2. Pressione della lingua sulla zona maxillofacciale



Si evidenzia come protuberanza della guancia. Indica che un vincolo preesistente nel soggetto non permette al momento il completo riconoscimento dell'operatore o del tema da questi trattato come fonte di stimolazione. Il segnale, di solito, si trasforma in "linguino" dopo che l'operatore ha reso un maggior servizio analogico amplificando il discorso già

introdotto; in altri termini, rafforzando l'aspetto quantitativo della stimolazione.

3. Linguino



Si tratta di una rotazione della punta della lingua sulle labbra o della semplice esposizione della lingua. Il soggetto registra come fonte di stimolazione l'operatore e/o l'argomento esposto.

Ciò comporta un innalzamento dell'indice di tolleranza del soggetto e conseguentemente la possibilità per l'operatore di "osare" di più.

4. Accarezzamento delle labbra



Il soggetto vi appoggia sopra la punta del dito oppure il palmo o il dorso della mano, compiendo un movimento strisciante avanti e indietro. Il soggetto riconosce gradito l'argomento o altri atti stimolanti espressi dall'operatore. Se l'atto viene compiuto osservando di proposito l'operatore stesso, il gradimento emotivo è nei suoi confronti.

5. Mordicchiamento interno delle labbra o della lingua



Decisamente l'inconscio del soggetto ha riconosciuto come fonte di stimolazione l'operatore e lo invita ad ampliare il tema oggetto del dialogo. Il mordicchiamento delle labbra è una tipica espressione di intenso desiderio.

6. Suzione del dito o delle dita

Estrema gratificazione dell'inconscio nei confronti dell'operatore; questi è riconosciuto come simbolo stimolante ed anche l'argomento risulta essere interessante.

7. Suzione di un oggetto



Ad esempio una matita, una penna ecc. Tutto come nel caso precedente, però con maggiore consapevolezza.

8. Accarezzamento dei capelli



Il soggetto esprime gradimento accarezzandosi dolcemente i capelli con il palmo della mano. L'atto è una netta espressione di bisogno affettivo e, se viene espresso con sguardo deciso nei confronti dell'operatore, indica che questi è ritenuto idoneo a compensare tale bisogno.

9. Variazione della postura in avanti con tutto il corpo

Spesso ciò avviene effettuando dei piccoli passi in direzione dell'operatore

10. Variazione della postura in avanti del tronco



Ciò avviene per lo più quando il soggetto è seduto, per cui egli sposta verso l'operatore i capo ed il tronco.

11. Spostamento di oggetti verso se stessi

Il soggetto sposta verso se stesso oggetti che si trovano occasionalmente vicino a lui (posacenere, penna). Se l'oggetto era stato toccato qualche istante prima dall'operatore, significa che è questi ad essere gradito.

12. Il soggetto tocca amichevolmente con la mano l'operatore

Per eseguire questo atto, il soggetto deve usare prossemica, cinesica e digitale: indubbiamente l'operatore è gradito.

13. Inserimento di un dito nell'orecchio o lieve massaggio del padiglione auricolare



Le stimolazioni in atto hanno sollecitato positivamente emozioni di tipo sessuale (dito nell'orecchio) o affettivo (massaggio del padiglione).

14. Lieve sollevamento della gonna stando a sedere (soggetto femminile)

Il soggetto non ha timore di "scoprirsi" con l'operatore: le tematiche trattate possono essere ampliate.

15. Il soggetto allarga braccia e gambe

Estrema disponibilità nei confronti dell'operatore o dell'argomento trattato.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

ATTI ANALOGICI DI SCARICO TENSIONE

Attraverso gli atti di scarico tensionale il soggetto informa indirettamente l'operatore, in tempo reale, in merito alla quantità di tensione accumulata. A seguito di questi atti verrà espresso un segnale di gradimento o di rifiuto che rappresenterà invece la qualità dello stimolo indotto.

Il suo valore, nel caso di grattamenti, sarà rilevabile con precisione in base all'identificazione della zona corporea interessata: i pruriti al naso esprimono il massimo contenimento microtensionale accettato dagli indici di tolleranza dell'individuo (poiché il naso è collegato direttamente con la zona del cervello che governa le emozioni); il prurito accusato in zone del corpo sempre più distanti dal naso indica un carico microtensionale via via minore.

Nel caso invece di altre azioni di scarico (variazioni posturali, deglutizione, ecc.), sarà rilevabile solo con una certa approssimazione.

Nel seguito illustriamo, ordinati per valori decrescenti, gli atti di scarico accompagnati dalla stima percentuale della tensione subita dal soggetto.

Il 100% rappresenta il massimo di carico microtensionale contenibile all'interno dell'indice di tolleranza del soggetto, ossia che non disturba l'io logico e non attiva quindi meccanismi di difesa. Il manifestarsi nel soggetto di una microtensione oscillante tra il 70 e il 100% indica all'operatore che ha reso un eccellente servizio analogico durante il dialogo.

1. Pressione esercitata in prossimità delle narici 100%
2. Grattamento verticale del naso 100%
3. Grattamento zona maxillofacciale
 - a. Vicino al naso 100%
 - b. Lontano dal naso 80%)
4. Contrazioni muscolari del volto
 - a. Deglutizione salivare 100%
 - b. Irrigidimento mascellare 30%-90%
 - c. Fuga dello sguardo 10%-40%
5. Suoni del corpo
 - a. Riduzione del tono della voce fino all'afonia 20-100%
 - b. Veloce inspirazione o espirazione nasale 30%
6. Grattamento zona sopracciliare o palpebrale 40%
7. Grattamento zona lacrimale 35%
8. Grattamento frontale 30%
9. Grattamento occipitale 25%
10. Grattamento retroauricolare 25%
11. Grattamento auricolare 20%
12. Grattamento parietale 20%
13. Pruriti e grattamento in altri distretti:

- a. *grattamento del collo* 10%
- b. *grattamento braccio o spalla* 5%
- c. *grattamento zona sterno-mastoidea* 10%
- d. *grattamento polso* 5%
- e. *grattamento dorso della mano* 10%
- f. *grattamento zona scapolare* 5%

14. Variazioni di postura

- a. *Dondolio*: il soggetto ondeggia, generalmente da seduto
- b. *Variazione del baricentro*: il soggetto in piedi si appoggia prima su un piede, poi sull'altro cambiando posizione.

Così classificati, i segnali di scarico tensionale costituiscono per l'operatore una vera e propria mappa operativa, capace di orientarlo in modo sicuro nella scelta di parole, frasi, dialoghi che determinino in tempo reale un profondo coinvolgimento dell'interlocutore.

Gli atti comunicativi con effetto tensionale saranno successivamente ripetuti o amplificati, al fine di rendere un servizio analogico sempre più accurato ed efficace.

LE VERIFICHE ANALOGICHE

Se gli atti di scarico appena illustrati vengono compiuti in risposta a stimolazioni energetiche che il soggetto percepisce come contenute entro i propri indici di tolleranza. Gli atti che passeremo ora in rassegna vengono emessi a seguito di stimolazioni ritenute dal soggetto:

- pienamente conformi al proprio fabbisogno energetico.
- eccedenti rispetto al proprio fabbisogno energetico.

Nel primo caso parleremo di "verifiche subliminali positive", che l'operatore interpreterà come segno di gradimento. Esse si manifestano preferenzialmente con movimenti delle labbra o comunque riguardanti le zone circostanti.

Nel secondo caso parleremo di "verifiche subliminali negative", che l'operatore interpreterà come segno di rifiuto. Esse si manifestano per lo più attraverso variazioni posturali o espressioni gestuali.

Oggetto del gradimento o del rifiuto può essere in generale il grado di servizio analogico fornito fino a quel punto dal soggetto tramite i vari simbolismi (logico e analogico) e atti induttivi di C.N.V., ma anche la figura stessa dell'operatore.

In questo caso gli atti di verifica saranno espressi dal soggetto con "sguardo deciso", rivolto cioè al viso dell'operatore.