

Vision Pro n. 20/2018

La comunicazione non verbale e il metalinguaggio: alcuni spunti di riflessione per i professionisti

di Andrea Cecchetto - responsabile formazione Ugdcec di Vicenza²

Il linguaggio non verbale è fondamentale quando comunichiamo con gli altri. Possiamo usarlo per migliorare la nostra comunicazione o, semplicemente, per tentare di interpretare il comportamento dei nostri interlocutori attraverso un veloce “studio” che comunque tenga conto di vari “segnali” lanciati. È frequente infatti riscontrare incongruenze fra messaggio comunicato verbalmente e linguaggio del corpo (più spontaneo, che ci rivela spesso la verità delle cose).

L'articolo evidenzia – senza pretese di esaustività – alcuni utili spunti finalizzati a migliorare la nostra comunicazione. Senza dimenticare che, oltre alle “parole” del corpo, c'è anche un linguaggio “nascosto” nel medesimo linguaggio: l'uso di certe espressioni piuttosto che altre può nascondere ciò che il nostro interlocutore in realtà pensa di noi o di ciò che stiamo comunicando.

Cases study: alcuni errori comunicativi

Riunione con cliente coinvolto in procedura concorsuale

Nell'ambito di una riunione con il curatore fallimentare, la persona fallita si presenta con modi eleganti e ben vestita: cappello, gemelli al polso, mantello e abbigliamento molto eccentrico. È il primo incontro che il fallito ha con un professionista, che deve “leggere” eventuali responsabilità del suo operato. Forse non era il caso di mantenere un basso profilo almeno al primo incontro, anche con l'abbigliamento indossato?

Colloquio con un potenziale cliente di studio che ha una necessità di urgenza

Il potenziale cliente – presentato da un collega - con fare arrogante, si presenta senza appuntamento e ben vestito. Si siede davanti al professionista e inizia una discussione con un tono di voce forte e sicuro. Una volta seduto, l'orientamento del corpo è proteso verso il professionista in modo aggressivo.

² Articolo realizzato per la Commissione Formazione Ugdcec di Vicenza.