

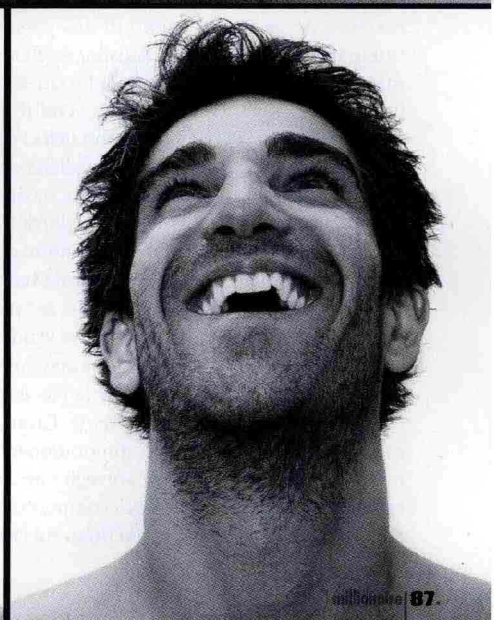
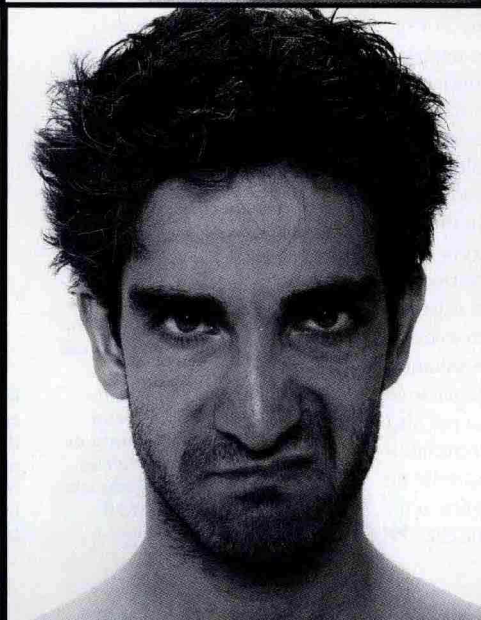
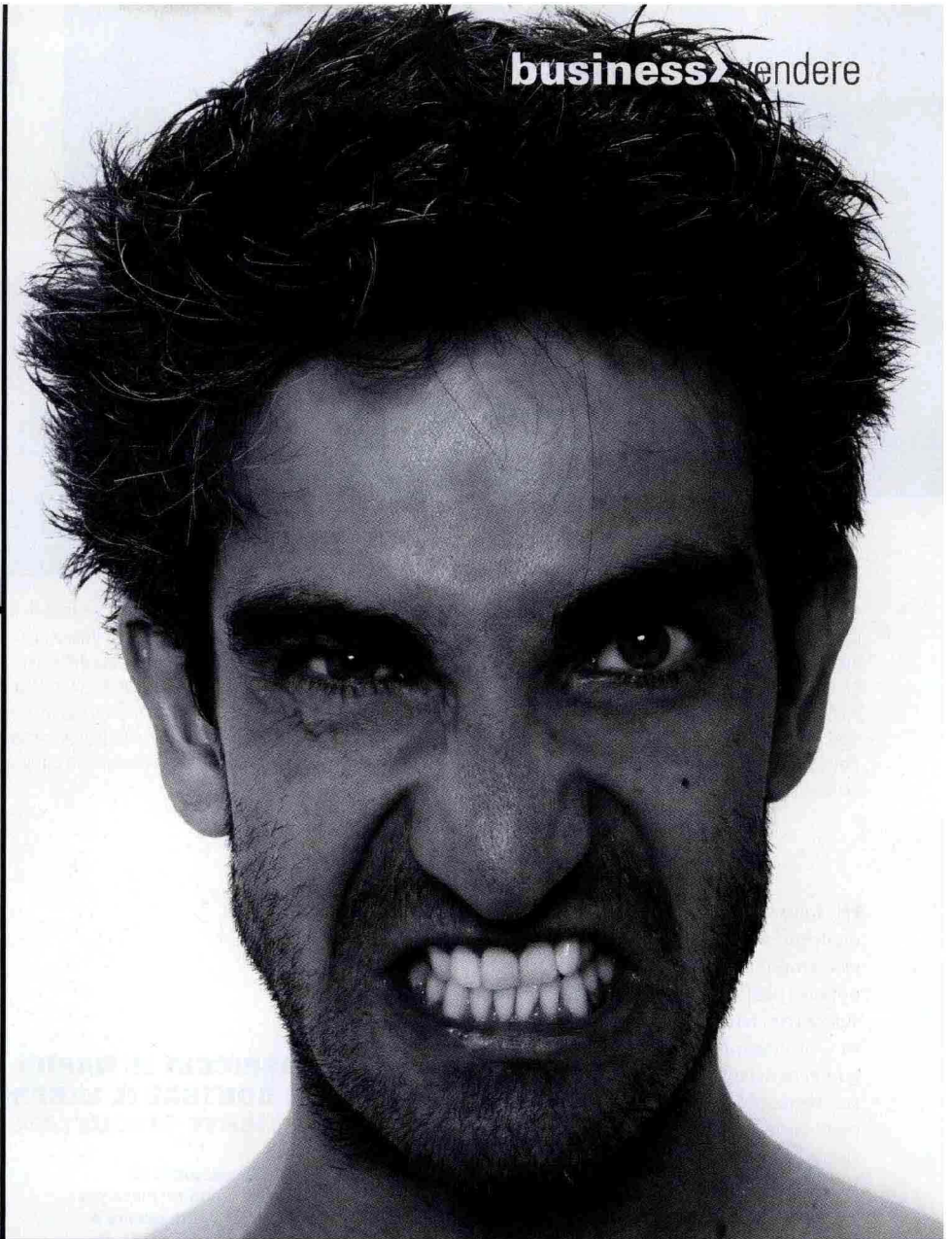
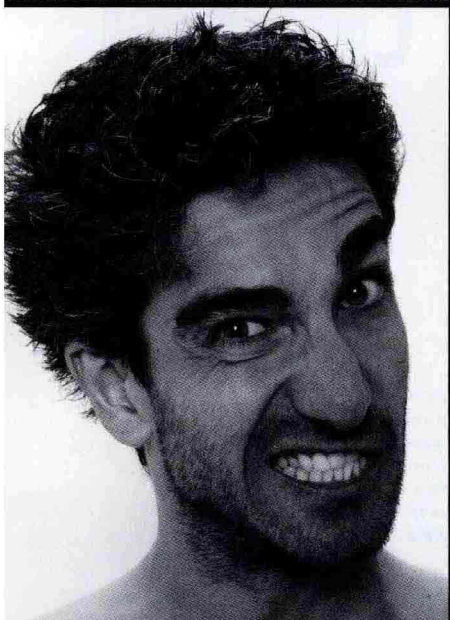
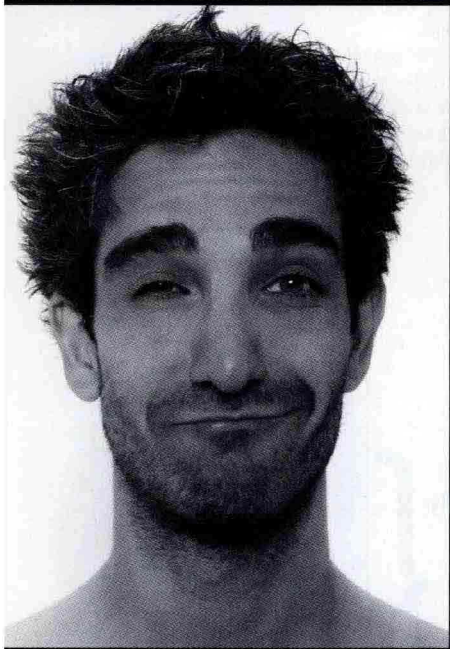
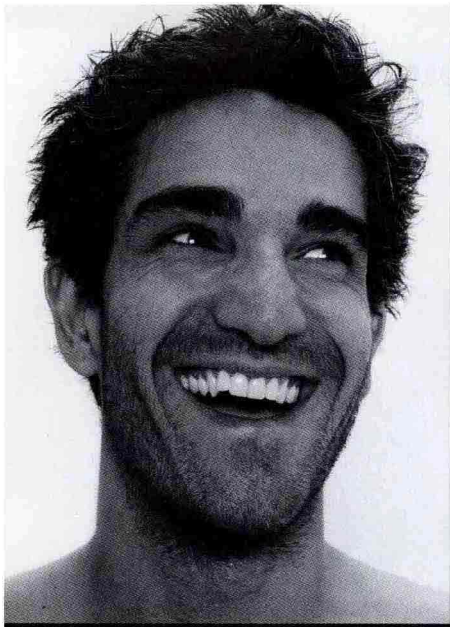


# f con quella faccia un po' così...

**Fare business con la mimica. Espressioni del volto e movimenti del corpo ci aiutano a intuire i pensieri e i desideri degli altri. Lo ha scoperto uno degli uomini più influenti al mondo**

di Maria Spezia  
m.spezia@millionaire.it

Guardare il volto di un indiano e scoprire se mente. Decifrare l'espressione di un inglese e intuire il suo malcontento. Le espressioni del volto dipendono dai movimenti di 154 muscoli diversi ma sono universali. Ossia uguali in popoli di etnia diversa e con un diverso grado di cultura. La scoperta è di Paul Ekman, antropologo, nominato dalla rivista americana *Time* come uno dei 100 uomini più influenti al mondo del 2009, e nasce dall'osservazione sul campo in tutto il mondo ([www.paulekman.com](http://www.paulekman.com)). «Gli studi di Ekman sono molto affidabili: ha constatato che la dinamica dei sentimenti "principali", come la rabbia o la tristezza, è la stessa a qualsiasi latitudine. Quindi un indiano e un nordafricano manifestano ciò che sentono, dalla sorpresa al disgusto, nello stesso modo» spiega a *Millionaire* Roberto Tassan, ricercatore e autore di *Per una semantica del corpo. Segni, segnali e linguaggi non verbali*, Franco Angeli (19 euro). Ma non è tutto facile. Decifrare i movimenti compiuti da chi mente è molto più complicato di quanto si potrebbe pensare. Questo perché una smorfia o un gesto che in una persona indicano falsità, come per esempio portare la mano alla bocca, in un'altra possono indicare disagio nel venire interrogati, timore di essere giudicati o imbarazzo nei confronti di superiori o colleghi, a seconda della personalità e dell'educazione di ciascuno. Da sottolineare poi che, secondo gli studi di Ekman, i soli movimenti del volto non ►►

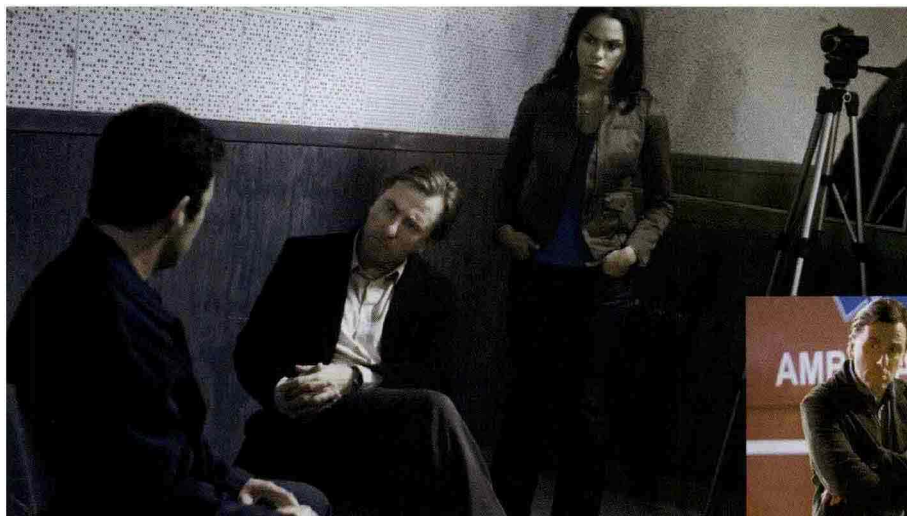


business > vendere

www.ecostampa.it

003600

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.



business > vendere



*Lie to me*

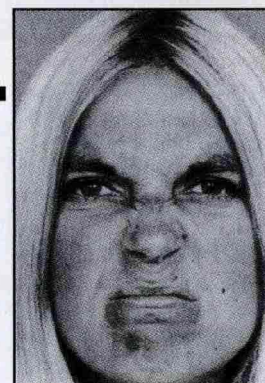
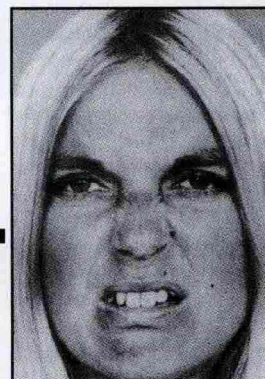
**Lo smaschera-bugiardi è una serie di successo**

«Azzera il volume della tv e guarda con attenzione il viso di chi parla: già così è possibile farsi un'idea di ciò che sta pensando davvero» afferma Tim Roth, attore americano, protagonista della serie tv *Lie to me* (in italiano: Dimmi una bugia, <http://fox.foxtv.it/llietome>). Nei telefilm trasmessi in Italia da Sky (Canale 110), Roth risolve casi delittuosi impersonando Cal Lightman, psicologo che analizza i movimenti di viso, mani, piedi e corpo delle persone coinvolte nei crimini, riuscendo a capire chi è l'assassino grazie allo smascheramento di comportamenti menzogneri. La serie, che negli Usa ha raggiunto una media di 12 milioni di spettatori a puntata, è distribuita in 39 Paesi e i produttori, in meno di due anni di lavorazione, hanno raccolto un tale successo da farne realizzare ben 17 episodi e moltiplicare così i profitti di vendita. Il protagonista ha potenziato un talento che gli deriva dalla conoscenza delle teorie e dei saggi di Paul Ekman.

►► sono sufficienti a dimostrare con certezza quando qualcuno nasconde la verità. «Nell'inganno entrano in gioco molti comportamenti: come si muovono le mani oppure i piedi. Per smascherare un mentitore vanno considerati più fattori, a iniziare dal contesto in cui ci si trova - professionale, amichevole, familiare - fino all'argomento di cui si parla (più o meno importante per chi sta mentendo) come anche la durata di ogni gesto da parte di chi architetta l'inganno. I movimenti e le espressioni del volto mantenuti troppo a lungo sono spesso indice di finzione: non sono però prove certe di falsità. Per capire davvero quando qualcuno mente è necessario infatti uno studio approfondito e ripetuto in più circostanze del comportamento di una persona: il confronto tra le diverse situazioni distinguerà i momenti veritieri da quelli bugiardi» prosegue Tassan. È dunque impossibile capire al telefono se un venditore sta prendendo per il naso un cliente: il tono della voce, da solo, non è sufficiente ad attestare la veridicità delle parole, nemmeno quando venditore e cliente si conoscono già da tempo. D'altra parte, **anche i bugiardi più incalliti commettono sempre almeno un minimo errore mentre mentono: gli esempi più evidenti stanno nei lapsus.** Per esempio: "Dio voglia che lei mi stia pagando troppo" potrebbe essere il lapsus di un venditore che ha spuntato un prezzo eccessivo e si smaschera saltando proprio il "non", che renderebbe la sua esclamazione rassicurante nei confronti del cliente. Ci sono poi altri minimi indizi che segnalano comportamenti truffaldini. "Chi mente di solito non sorveglia né controlla né camuffa tutto quanto il proprio comportamento: semmai nasconderà e camufferà quello su cui crede che ►►

**ARRICCIA LE NARICI E CONTRAE IL LABBRO: CLIENTE DISGUSTATO**

«La sua proposta di acquisto non mi piace per niente!». Se un cliente è davvero sdegnato da un venditore che cerca di alzare troppo il prezzo, esprimerà tutta la sua disapprovazione arricciando le narici e contraendo il labbro superiore, come se vedesse un cibo nauseabondo davanti a sé. «Questi movimenti sono comprensibili quando si pensa che le nostre reazioni hanno origine dalla preistoria del genere umano. Un uomo primitivo, posto di fronte a un animale putrefatto, contraeva le narici per sentirne meno l'odore schifoso, e il suo comportamento, dettato da un atteggiamento più che logico, nel corso di migliaia di anni ha mantenuto il significato iniziale»



commenta Tassan. Al contrario, chi finge disgusto solleverà le narici ma lascerà quasi fermo il labbro e le guance: oppure muoverà il labbro ma lascerà fermo il naso.

www.ecostampa.it

003600

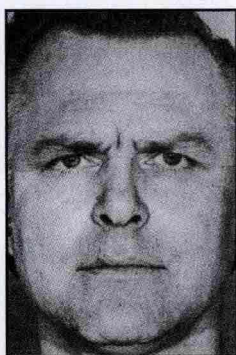
business > vendere



**ALZA LE SOPRACCIGLIA  
E CORRUGA LA FRONTE: CLIENTE SORPRESO**

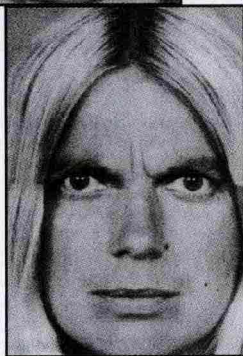
«Non posso credere che il mio prodotto le abbia causato dei problemi!». Se un venditore è davvero sorpreso, alza e incurva le sopracciglia, stirando così la pelle sotto gli occhi e formando delle rughe orizzontali sulla fronte. Inoltre abbassa la mascella, lasciando vedere i denti senza però tendere le labbra. Le palpebre sono bene aperte e lasciano vedere il bianco dell'occhio sopra l'iride. «Spalancare gli occhi indica la volontà di vedere meglio qualcosa. Aprire bene le palpebre poi consente di far entrare più luce nella pupilla, e quindi riuscire a cogliere più dettagli» conferma Tassan. La sorpresa è di solito un'emozione breve. Di conseguenza, chi mantiene un'espressione sorpresa troppo a lungo probabilmente sta fingendo.

▶▶ gli altri debbano concentrare l'attenzione. Chi sospetta un inganno dovrebbe fare più attenzione alla voce e al corpo" scrive Ekman in *Giù la maschera. Come riconoscere le emozioni dall'espressione del viso*, Giunti (9,50 euro). La difficoltà nel decifrare i segnali di inganno sta nel fatto che, proprio come i movimenti dei muscoli del viso sono piccolissimi e brevi, anche quelli del corpo sono velocissimi e, nella maggior parte dei casi, compiuti solo in parte. «La scrollata di spalle, fatta per sbaglio da chi mente, può essere fatta in modo incompleto: per esempio con una sola spalla alzata di poco, ruotando una mano che si tiene in grembo» ha scoperto Ekman. Che sottolinea come a un osservatore attento, cui è ben noto il comportamento di una certa persona, sarà sempre possibile scorgere una discordanza tra i vari movimenti di viso, mani, piedi, resto del corpo e modo di parlare in caso di bugia. «La comparsa dei segnali di menzogna si deve all'uso contemporaneo dei due emisferi cerebrali, che hanno difficoltà a raccordare ciò che si pensa con l'inganno insieme alla "veridicità" di ciò che si dice» chiarisce Tassan.



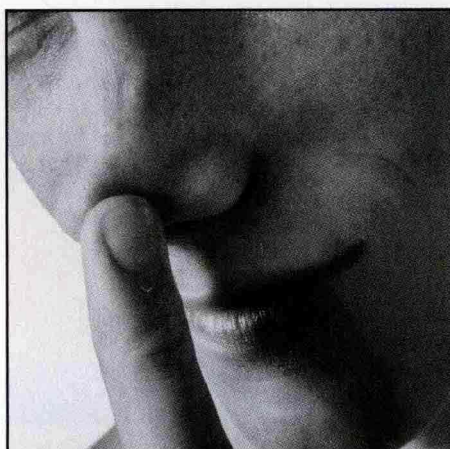
**ABBASSA LE SOPRACCIGLIA  
E CHIUDE LE LABBRA:  
CLIENTE FURIBONDO**

Se un cliente è davvero incollerito nei confronti di un venditore, abbassa le sopracciglia e le avvicina, tende le palpebre e chiude le labbra - oppure si mette a gridare aprendola in una forma "quadrata". «In questo caso la voce potrebbe essere stridula. La rabbia ci spinge a valutare con rapidità se attaccare l'avversario oppure fuggire di fronte a un antagonista che consideriamo più forte. Entrano in gioco diverse reazioni corporee: la frequenza cardiaca aumenta, il respiro è affannoso. Infine i peli su braccia e gambe dovrebbero rizzarsi» sottolinea Tassan. Attenzione: secondo gli studi di Ekman, se non compaiono segnali di rabbia in tutte e tre le aree del viso interessate, cioè sopracciglia, occhi e labbra, il sentimento reale della persona non è chiaro. E varia dalla volontà di controllare la collera fino a un'irritazione leggera o, addirittura, a un atteggiamento di concentrazione molto intensa o di determinazione. «La nostra cultura biasima la collera e quindi chi la prova, in genere, cerca di mascherarla. Un tono di voce basso e freddo, in apparenza calmo, può nascondere l'ira: ma se chi lo usa parla con lentezza, rivela la sua irritazione» aggiunge Tassan.



**SI TOCCA IL NASO E MUOVE I PIEDI:  
CLIENTE BUGIARDO**

Secondo Ekman, a volte, i bugiardi si tradiscono con le loro stesse parole: l'emozione di venire in seguito scoperti, o lo spavento per le conseguenze delle proprie intenzioni possono spingerli a lasciarsi trasportare da ciò che loro stessi dicono. «Indizi di falsità sono i cambiamenti nell'espressione e nella voce, il deglutire saliva, la respirazione troppo profonda, lunghe pause tra una parola e l'altra» riporta Ekman. «Un bugiardo a volte sfrega viso, capelli o cravatta: gesti che ricordano le carezze di un genitore e danno quindi sicurezza. Se le mani sono ferme troppo a lungo, è possibile la volontà di mentire. Anche i piedi possono essere rivelatori: chi mente spesso li muove...» precisa Tassan.



««