

PROFESSIONI

L'importanza del linguaggio paraverbale

di Laura Maestri

Quando si parla di **comunicazione efficace**, gli aspetti più comunemente considerati e approfonditi sono il **linguaggio parlato** (quello che si dice) e il **linguaggio del corpo** (i movimenti, la gestualità, le espressioni).

Esiste un'ulteriore elemento che spesso viene erroneamente trascurato, pur avendo una forte influenza sul significato di ciò che comunichiamo: il **linguaggio paraverbale**.

Cosa si nasconde dietro questa definizione inconsueta? Il significato di “paraverbale” è riconducibile alla **modalità di consegna del proprio messaggio**, attraverso lo strumento più versatile e ricco che tutti abbiamo a disposizione: la **voce**.

La **comunicazione paraverbale** è l'insieme di quegli elementi che formano il modo in cui qualcosa viene detto: il tono, il volume, il tempo, il timbro della propria voce.

Ognuno di questi fattori gioca un **ruolo determinante** nel dare alle parole un significato emotivo preciso e ben comprensibile da chi ci ascolta.

Le proprietà del paraverbale che caratterizzano il messaggio fanno grande differenza sull'**impatto emotivo** che si trasmette e che suscita nell'altro: ne cambiano il significato e ne orienta l'interpretazione dell'ascoltatore.

Ad esempio, quando si telefona a qualcuno che si conosce bene, se la persona risponde con un “pronto” con voce stentorea e quasi soffocata, è immediata la reazione: “*Va tutto bene? C'è qualcosa che non va?*” perché dal paraverbale utilizzato dall'interlocutore, anche solo in una singola parola, si sospetta una **situazione di difficoltà o di malessere**.

Una semplice frase, che quando pronunciata con tono gentile è più che accettabile, può trasformarsi in un atto di sfida, semplicemente **modificando il livello paraverbale** della comunicazione.

Una situazione che potrebbe esservi familiare è quando il **cliente**, dopo una lunga e sofferta discussione su un **avviso di accertamento** che ha ricevuto, conclude con: “*Lei mi deve aiutare*”.

Qual è il paraverbale che utilizza?

Esprime preoccupazione, ansia e supplica oppure manifesta perentorietà e indisponenza?

Sicuramente la **vostra reazione** sarà – almeno dal punto di vista emotivo – molto diversa, così come la predisposizione a fare il possibile per dare una mano.

L'efficacia della comunicazione è fortemente influenzata da questa componente ed è **parte integrante del proprio modo di relazionarsi con gli altri**.

L'utilizzo più consapevole del proprio linguaggio paraverbale, il più delle volte guidato dall'istinto, aiuta a migliorare le interazioni, sia a livello professionale che personale.

Per approfondire le tematiche della **comunicazione efficace** nell'ambito dell'attività **professionale** – **verso clienti, collaboratori, colleghi e controparti “pubbliche”** –, Euroconference sta organizzando una serie di seminari che verranno tenuti da **Laura Maestri**.

A breve i dettagli su www.euroconference.it