

Il linguaggio degli occhi

Il linguaggio degli occhi è diventato di fondamentale importanza in particolare durante il periodo pandemico.

La mascherina infatti non consente di comprendere fino in fondo le espressioni del viso del nostro interlocutore: per questo motivo chi lavora a contatto con il pubblico ha dovuto sviluppare un'ulteriore competenza nell'ambito del riconoscimento delle sensazioni del cliente direttamente dallo sguardo.

Ci sono degli studi sul linguaggio degli occhi come quello dello psicoterapeuta Luciano Rispoli molto utili per chi lavora nel settore dell'accoglienza: vediamo alcuni tenendo sempre presente che non si tratta di verità assolute, ma di informazioni che possono aiutarci a svolgere il nostro lavoro.

Gli studi sul linguaggio degli occhi ci suggeriscono che:

- gli occhi in movimento che guardano sopra, a sinistra o a destra, indicano la ricerca di idee;
- guardare molto a sinistra o a destra, riguardando più volte in queste direzioni, indica impazienza, mancato ascolto e volontà di parlare; in questo caso manca un vero scambio con il nostro cliente;
- gli occhi che si muovono molto indicano ansia, preoccupazione e fragilità;
- lo sguardo assente, gli occhi che vagano senza meta apparente, indicano insicurezza e smarrimento;
- gli occhi socchiusi indicano diffidenza e ostilità;
- gli occhi spalancati indicano meraviglia oppure paura.

