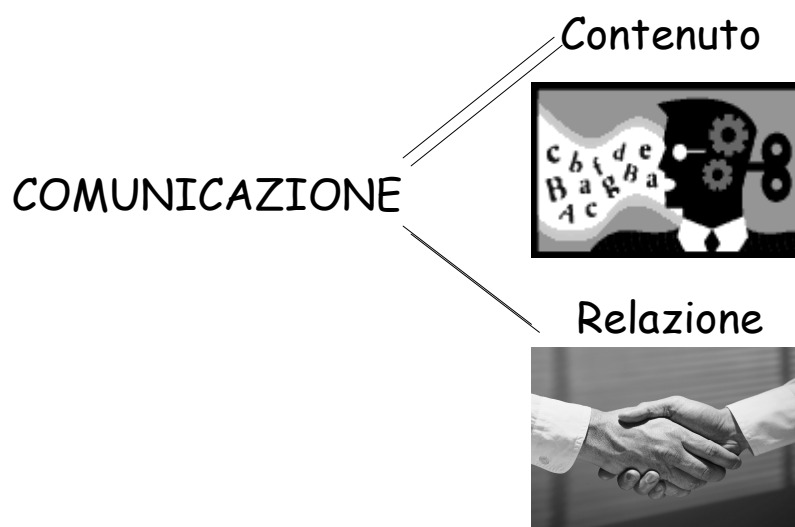


Elementi di Comunicazione Non Verbale

CORSO DI LAUREA IN SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE
FACOLTA' DI LETTERE E FILOSOFIA
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI VERONA
A. A. 2011/2012

PER IL PRESENTE CONTRIBUTO SI RINGRAZIA
LA DOTT.SSA ALESSIA CUBICO

Premessa...



Premessa ...

- **CONTENUTO** prevalentemente parole (digitale)
fornisce INFORMAZIONI

- **RELAZIONE** prevalentemente NON verbale (analogico)
fornisce INFORMAZIONI SULLE INFORMAZIONI

Alcuni contenuti previsti...

- **Definizione di Comunicazione Non Verbale;**
- **Origini dello studio scientifico della CNV;**
- **Funzioni della Comunicazione Non Verbale;**
- **Classificazione e codifica dei segnali non verbali;**
- **...**

Per una definizione di Comunicazione Non Verbale

- **"COMUNICAZIONE": invio e ricezione di informazioni, pensieri, atteggiamenti, interscambio dinamico, condivisione e costruzione di significati.**
- **"NON VERBALE": "tutto ciò che non è parola", cioè tutto ciò che non è linguaggio verbale.**
- **"COMUNICAZIONE NON VERBALE": trasmissione di contenuti, costruzione e condivisione di significati che avviene a prescindere dall'uso delle parole.**

Per una definizione della CNV ...

La **CNV** comprende un vasto ed eterogeneo insieme di processi con proprietà comunicative:

da comportamenti manifesti, macroscopici, come

- ✓ l'aspetto esteriore,
- ✓ i comportamenti di relazione spaziale
- ✓ i movimenti del corpo (del busto, degli arti e capo)

ad attività a volte meno evidenti o più sfuggenti, come

- ✓ lo sguardo e i contatti visivi
- ✓ le espressioni facciali
- ✓ le intonazioni vocali

Classificazione e codifica dei segnali non verbali

Numerose classificazioni della CNV

Criterio di classificazione scelto:
EVIDENZA PERCETTIVA

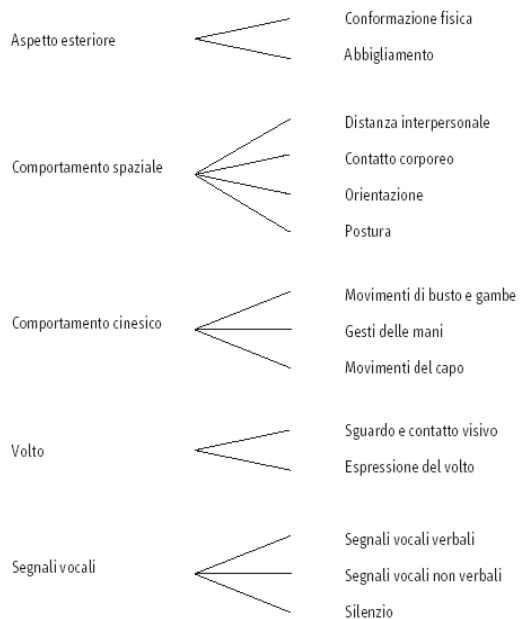
DAI SEGNALI PIÙ EVIDENTI
(aspetto esteriore, comportamento spaziale,
movimenti del corpo) ...

AI MENO EVIDENTI
(sguardo, espressioni facciali, segnali vocali)



Una classificazione della CNV (Adattata da Mastronardi 1998)

Una classificazione della CNV



1. L'aspetto esteriore **CONFORMAZIONE FISICA**

Elementi osservabili: statura, costituzione fisica, forma del volto, colore degli occhi, colore e stato della pelle...

Danno informazioni generali sulla persona, il gruppo etnico di appartenenza, l'età, il genere, lo stato di salute, ecc.

Stereotipi:

PERSONE MAGRE → introversive, tese e nervose

PERSONE GRASSE → calorose, estroversive, sanguigne

PERSONE MUSCOLOSE → forti ed energiche

PERSONE CON GLI OCCHIALI → intelligenti

Non esiste relazione significativa tra conformazione fisica delle persone e personalità inferita in base agli stereotipi

1. L'aspetto esteriore **L'ABBIGLIAMENTO**

Elementi osservabili: abiti, trucco, acconciatura, accessori, oggetti posseduti, segnali di status symbol...

Danno informazioni su appartenenza gruppale e identità sociale e sono un forte strumento di presentazione di sé, socializzazione.

FUNZIONI:

- ✓ negoziazione della propria identità
- ✓ definizione di situazioni e contesti d'interazione
- ✓ definizione di status e potere sociale

Es: Mode

2. Il comportamento spaziale

TERRITORIO: "area geografica" e "psicologica".

Territorio pubblico: regolato da norme e vincoli ufficiali

Territorio domestico: territorio in cui l'individuo sente la libertà di muoversi in maniera regolare e abituale (la cui invasione può portare a reazioni di difesa)



- Il rapporto dell'uomo con lo spazio è visibile nel suo **COMPORAMENTO TERRITORIALE:** delimitazione di un'area intorno a sé (spazio personale) e difesa della stessa dalle possibili ed eventuali intrusioni altrui.

2. Il comportamento spaziale

Comprende:

- ✓ la distanza interpersonale
- ✓ il contatto corporeo
- ✓ l'orientazione
- ✓ la postura
- Dall'integrazione di questi elementi nasce quella che Kendon (1973) ha definito "**CONFIGURAZIONE SPAZIALE**"



2. Il comportamento spaziale LA DISTANZA INTERPERSONALE

Informa su:

- ✓ intimità e rapporto tra gli interlocutori
- ✓ relazioni di dominanza
- ✓ ruoli sociali

Hall (1966) → PROSSEMICA

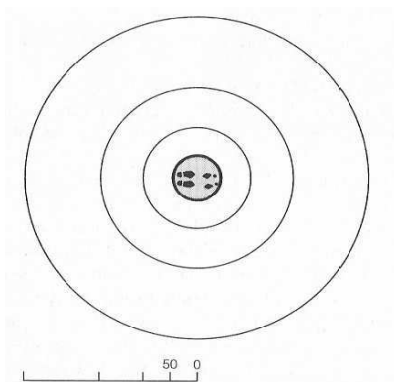
studio dell'uso di spazio sociale e personale, in base regole culturali e d'interazione.

Evidenzia quattro tipi di distanze:

1. Intima
2. Personale
3. Sociale
4. Pubblica

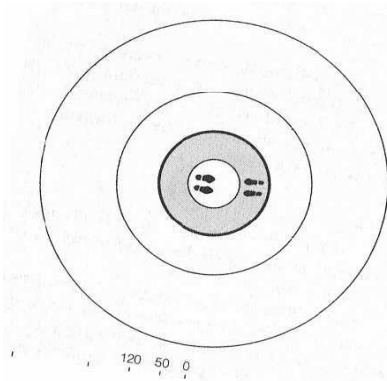
2. Il comportamento spaziale LA DISTANZA INTERPERSONALE

- ⇒ **1. DISTANZA INTIMA** (0-45 cm), zona dei rapporti di intimità, del possibile contatto (attivazione apparato tattile e olfattivo)



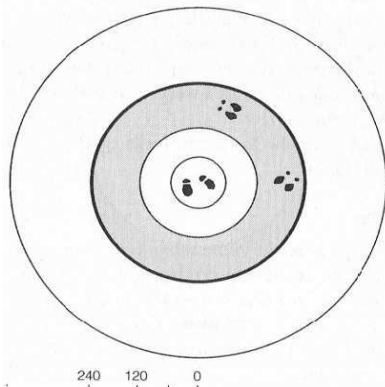
2. Il comportamento spaziale LA DISTANZA INTERPERSONALE

⇒ **2. DISTANZA PERSONALE** (45-120 cm), zona delle relazioni amicali, possibilità di contatto (attivazione apparato olfattivo e visivo)



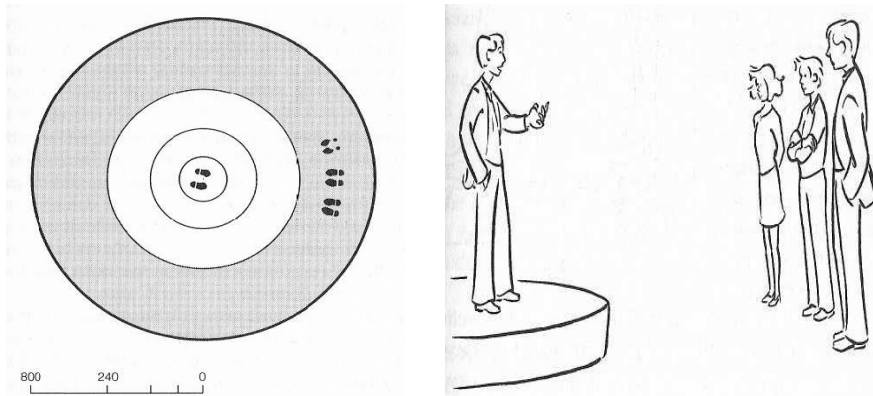
2. Il comportamento spaziale LA DISTANZA INTERPERSONALE

⇒ **3. DISTANZA SOCIALE** (120-360 cm), zona delle relazioni formali, assenza di contatto (attivazione apparato visivo e uditivo)



2. Il comportamento spaziale LA DISTANZA INTERPERSONALE

- ⇒ **4. DISTANZA PUBBLICA** (360 cm in poi), zona delle situazioni pubbliche (apparato visivo e uditivo solo con amplificazione)



2. Il comportamento spaziale LA DISTANZA INTERPERSONALE

I **MUTAMENTI** della distanza interpersonale durante l'interazione possono fornire molte informazioni

- *avvicinarsi a una persona può esprimere l'intenzione di iniziare un'interazione;*
- *allontanarsi dall'interlocutore può segnalare la volontà di interrompere la conversazione.*
- Ogni cultura segue proprie norme sociali di regolamentazione della distanza interpersonale (*es. occidentali vs mediorientali*);

2. Il comportamento spaziale LA DISTANZA INTERPERSONALE

Distanza fisica \longrightarrow Distanza psicologica

➤ E' importante osservare e tenere in considerazione le caratteristiche socio-ambientali del contesto in cui avviene l'interazione (*es. ascensore, autobus affollato*);

➤ ... e i relativi espedienti non verbali per ristabilire la distanza (psicologica) (*es. evitare o aumentare lo sguardo e il contatto visivo*)



2. Il comportamento spaziale IL CONTATTO CORPOREO

SISTEMA APTICO: Concerne i contatti fisici tra le persone.

Riguarda due esperienze diverse:

- toccare (*dimensione esplorativa*)
- essere toccati (*dimensione ricettiva*)

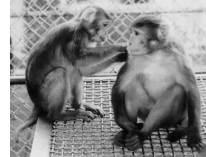
2. Il comportamento spaziale IL CONTATTO CORPOREO

Tipi di contatto:

- **CONTATTI RECIPROCI** (es. *stringersi la mano*): due o più azioni in sequenza tra persone che condividono i significati attribuiti a quelle stesse azioni (es. *il saluto*)



- **CONTATTO INDIVIDUALE** (es. *poggiare un braccio sulle spalle di un altro*): azioni unidirezionali che indicano rapporto asimmetrico tra individui (es. *relazione di dominanza/sottomissione; la persona dominante è "autorizzata" a toccare l'altro*)



2. Il comportamento spaziale IL CONTATTO CORPOREO

- ▼ **ZONE DEL CORPO NON VULNERABILI** (*mani, braccia, spalle e parte sup. della schiena*), il cui contatto può essere "permesso" anche ad estranei;



- ▼ **ZONE DEL CORPO VULNERABILI** Possono essere toccate solo da persone con cui si ha una relazione intima o da specifici professionisti (es. *medici, fisioterapisti, massaggiatori, ecc.*).



2. Il comportamento spaziale L'ORIENTAZIONE

Modo delle persone di orientarsi l'una rispetto all'altra.

Due tipi principali di orientazione:

- **"FIANCO A FIANCO"**: relazioni intime o amicali o rapporti cooperativi in lavori collaborativi soprattutto intorno aD un tavolo



- **"FACCIA A FACCIA"** (frontale): posizione di confronto, sfida; denota competizione, maggiore formalità



- Differenze culturali (*es. nordeuropei vs latini e meiorientali*)
- Differenze situazionali (*es. seduti o in piedi*)

2. Il comportamento spaziale LA POSTURA

Posizione del corpo assunta consapevolmente o inconsapevolmente dal soggetto in relazione al contesto e all'altro

Esistono **NORME CULTURALI** che definiscono quali sono le *posture adeguate* a ogni circostanza e contesto sociale

(*es. in chiesa o in moschea si sta inginocchiati*)

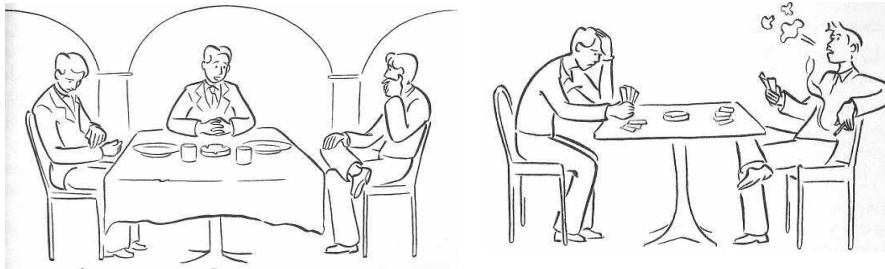
2. Il comportamento spaziale LA POSTURA

Ha una funzione importante per molti animali per segnalare
dominanza, minaccia, sottomissione ecc.

Postura e atteggiamenti

La postura si delinea sotto le dimensioni della *dominanza-
sottomissione e rilassamento-tensione*

Mehrabian (1969)



2. Il comportamento spaziale LA POSTURA

- Un buon rapporto tra gli interlocutori è associato alla tendenza di questi a imitare reciprocamente uno la postura dell'altro
- La postura è indicativa dell'intensità dell'emozione provata (*grado di attivazione emozionale*) più che del tipo di emozione (meglio espressa dal volto)
- **E' stata evidenziata una relazione tra lo stato affettivo/emotivo e la specifica postura (Ricci Bitti e Zani, 1983) →**

Esempi di figure schematiche usate da Sarbin e Hardyck (1965), in Ricci Bitti, Zani, 1983):
a specifiche posture corrispondono specifiche emozioni o atteggiamenti

1) perplesso; 2) disinteressato; 3) accogliente; 4) determinato; 5) furtivo;
6) collerico; 7) disteso; 8) timido.



3. Il comportamento cinesico

Include:

- ✓ Movimenti del corpo (busto e gambe)
 - ✓ gesti delle mani (e braccia)
 - ✓ movimenti del capo
-
- Accompagnano spesso il parlato
 - Indicano stati affettivi durante un'interazione
 - Sono i segnali non verbali più influenzati dal contesto sociale e culturale

3. Il comportamento cinesico MOVIMENTI DEL BUSTO E DELLE GAMBE

Categoria di segnali Non Verbali poco studiata nell'ambito della CNV

- Kendon (1970): individui in interazione (specie in diadi) compiono movimenti affini, imitandosi l'un l'altro (movimenti del corpo speculari) - "sincronia interattiva" (*es. quando uno dei due si muove, si muove anche l'altro; quando uno dei due cambia la direzione dei movimenti del corpo lo fa anche l'altro*)
- Alcune spiegazioni possibili:
 - ⇒ **BIOLOGICA**: istinto di autodifesa e sopravvivenza in caso di pericolo o apprendimento per imitazione;
 - ⇒ **SOCIALE**: "influenza sociale" come altre condotte sociali, soprattutto se la persona "influenzata" si trova in una posizione di subordinazione o soggezione rispetto alla persona "influenzante"

3. Il comportamento cinesico GESTI DELLE MANI E DELLE BRACCIA

- ✓ Tra i comportamenti non verbali, i movimenti delle mani sono quelli più legati al linguaggio parlato e quelli che accompagnano il discorso in modo più evidente
- ✓ Sembrano seguire delle *regole culturali* proprie della lingua e della cultura di riferimento (differenziazione culturale) come la comunicazione verbale
- ✓ Sono realizzati nella semisfera esistente di fronte al parlante

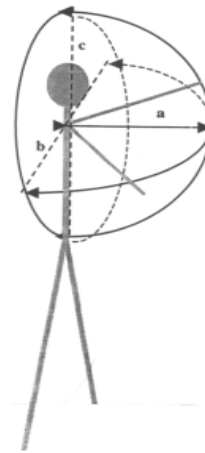


3. Il comportamento cinesico GESTI DELLE MANI E DELLE BRACCIA

Semisfera dello spazio gestuale

Tre coordinate o assi:

- a) parlante-esterno
- b) destro-sinistro
- c) alto-basso



(fonte: Bonaiuto, Gnisci, Maricchiolo, 2002).

3. Il comportamento cinesico GESTI DELLE MANI E DELLE BRACCIA

Classificazione dei gesti: Ekman e Friesen (1969)

- **Emblematici** → possono essere completamente sostituiti da espressioni verbali; sono indipendenti dalla presenza del linguaggio verbale; hanno un loro significato semantico
- **Illustratori** → hanno una funzione di accompagnamento alle parole e alla loro intonazione, facilitando la comunicazione; possono servire a qualificare, rinforzare, contraddire la comunicazione
- **Indicatori emozionali** → correlati con uno stato emozionale
- **Regolatori** → delimitano i ruoli degli interlocutori nella conversazione, segnalando e regolando il mantenimento e il cambiamento dei turni di parlato
- **Adattatori** → correlati al soddisfacimento di necessità fisiche o all'espressione di stati emotivi, riequilibrano uno stato di tensione manifestato a livello somatico (distinti in "autoadattatori", "di adattamento centrati sull'altro", "di adattamento diretti su oggetti")

3. Il comportamento cinesico I MOVIMENTI DEL CAPO

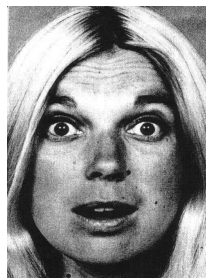
- ✓ Coinvolgono i muscoli del collo che regolano l'orientazione del capo
- ✓ Vi è relazione tra orientazione del capo e attenzione:
 - ✓ l'orientazione del capo permette di comprendere dove o verso chi/cosa le persone dirigono la propria attenzione
 - ✓ è difficile dedurre l'oggetto di attenzione solo attraverso la direzione dello sguardo

4. Il volto

E' la zona elettiva per la comunicazione non verbale.

Possiede oltre 20 muscoli molto contrattili che permettono diverse combinazioni di contrattura che generano

- ⇒ diverse direzioni dello sguardo;
- ⇒ molte espressioni del volto.



4. Il volto

ESPRESSIONE DEL VOLTO



- **La funzione espressiva e comunicativa del volto va di pari passo con lo sviluppo filogenetico:**
 - gli animali più in basso nella scala evolutiva, si esprimono attraverso la postura (*es. uccelli alzano la cresta o le piume*)
 - i primati sono dotati di un repertorio elaborato di espressioni facciali, dovuta alla vita sociale e dunque al bisogno di comunicare per la sopravvivenza individuale e del gruppo
- **Ekman (1982):**
 - le emozioni dell'uomo si manifestano con la mimica facciale
 - esistono movimenti facciali tipici per ciascuna delle emozioni fondamentali (ne sono state individuate almeno sei): felicità, sorpresa, paura, tristezza, collera, disgusto.



4. Il volto

ESPRESSIONE DEL VOLTO / MIMICA FACCIALE

Le emozioni fondamentali del volto:

1) felicità; 2) sorpresa; 3) paura; 4) tristezza; 5) collera; 6) disgusto
(adattata da Ekman, 1982).

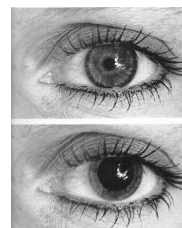


4. Il volto

GLI OCCHI E IL CONTATTO VISIVO

GLI OCCHI...

- > comprendono un'ampia struttura di terminazioni nervose e sono circondati da muscoli extraoculari che possono contrarsi migliaia di volte al giorno in altrettanti modi diversi;
- > sono ottimi canali di trasmissione di informazioni dall'interno all'esterno dell'individuo;
- > forte importanza comunicativa ("*guardare in cagnesco*", "*guardare con la coda dell'occhio*", "*magiare con gli occhi*", "*gli brillavano gli occhi*". Sono frasi che lo testimoniano);
- > generano diversi tipi di sguardi con un'immediatezza che li rende, spesso, il canale comunicativo privilegiato.
- > Le pupille si dilatano e si restringono in funzione della quantità di luce presente nell'ambiente. È stato dimostrato che se vediamo qualcosa che ci eccita o ci impaurisce, le nostre pupille si dilatano più di quanto sarebbe normale nelle condizioni di luce esistenti e quindi offrono ulteriori informazioni all'interlocutore.



4. Il volto

GLI OCCHI E IL CONTATTO VISIVO

LO SGUARDO

assume diverse FUNZIONI nell'interazione:

- ⇒ **Presentazione di sé**
 - chi guarda spesso l'interlocutore trasmette un'immagine positiva
 - dal tipo di sguardo che l'interlocutore ci porge si può inferire il suo giudizio nei nostri confronti, permettendo di regolare il comportamento.
- ⇒ **Comunicazione di emozioni**
 - Maggior frequenza di sguardi = emozioni positive (*es. gioia o tenerezza*):
 - evitamento o spostamento dello sguardo = emozioni negative (*es. disgusto o imbarazzo*):

4. Il volto

GLI OCCHI E IL CONTATTO VISIVO

- ⇒ **Caratterizzazione delle relazioni**
 - funzione seduttiva (*es. dilatazione della pupilla come segnale non controllabile di attrazione sessuale*);
 - lo sguardo fisso può portare disagio ed essere percepito come minaccia/pericolo.
- ⇒ **Comunicazione di atteggiamenti interpersonali**
 - più frequenti nelle interazioni cooperative o d'intimità (*riduzione della distanza fisica o psicologica*)
 - meno frequenti in quelle competitive (*evitamento per aumentare la distanza o sguardi fissi e sfidanti*)
- ⇒ **Relazione di potere**
 - Richiesta di consenso / Bisogno di affiliazione (*maggiore nelle donne e nei bambini*)
- ⇒ **Differenze culturali**
 - nordeuropei e giapponesi tendono a evitare di guardare a lungo, nelle culture latine o arabe lo sguardo prolungato è segno di sincerità e interesse verso l'altro

4. Il volto

GLI OCCHI E IL CONTATTO VISIVO

Funzioni dello sguardo nella CONVERSAZIONE:

- ⇒ **INIZIO TURNO:** tendenza a distogliere lo sguardo dall'ascoltatore per segnalare di non voler cedere il turno
- ⇒ **DURANTE:** lo sguardo si sposta lontano segnalando uno sforzo cognitivo o verso l'ascoltatore per assicurarsi della comprensione
- ⇒ **FINE TURNO:** tendenza a rivolgere lo sguardo verso l'interlocutore per cedere il turno

4. Il volto

IL SORRISO

Espressione facciale indicante emozioni e stati affettivi positivi: felicità, tenerezza, piacere, disponibilità

Differenze di genere: tendenza delle donne a sorridere di più, per bisogno di affiliazione, contatto visivo, maggiore "sensibilità" (rispetto agli uomini) verso l'interlocutore

4. Il volto

IL SORRISO

Fasi evolutive del sorriso:

1. **SORRISO RIFLESSO** (primi mesi di vita): assenza di stimoli visivi identificabili: cambiamento di luminosità, oggetti animati o inanimati provocano sorriso;
2. **SORRISO SOCIALE** (III e VII mese): stimolato da volti umani;
3. **SORRISO SOCIALE SELETTIVO** (dopo VII mese): reazione esclusiva ad alcuni individui;
4. **REATTIVITÀ SOCIALE DIFFERENZIALE** continua per tutta la vita; si sorride solo a persone note.

4. Il volto

IL SORRISO

Tipologie di sorriso

Ekman e Friesen (1982):

- **SPONTANEO**: coinvolge l'intero volto con sollevamento degli angoli della bocca, mostrando dei denti, contrazione dei muscoli orbicolari
- **SIMULATO**: coinvolge solo i muscoli zigomatici
- **"MISERABILE"**: coinvolge solo la zona inferiore del volto (forzato, infelice, riguardante l'accettazione di un fatto necessario spiacevole)

5. I segnali vocali

Elementi non propriamente linguistici che accompagnano l'eloquio verbale.

Trager (1958) → "paralinguistica":

- **QUALITÀ DELLA VOCE**: tono, risonanza e controllo dell'articolazione (riferita a caratteristiche individuali: sesso, età, provenienza)
- **VOCALIZZAZIONI**: caratterizzatori vocali, qualificatori vocali, (timbro, intensità, estensione), segregati vocali ("es.: *uhm*", *eh*)

5. I segnali vocali

Argyle (1975/1988) distingue:

- **SEGNALI VOCALI VERBALI: connessi al discorso**
 - ✓ prosodici, di sincronizzazione, di disturbo
- **VOCALI NON VERBALI: indipendenti dal discorso**
 - ✓ emotivi, paralinguistici, legati ad atteggiamenti ed emozioni, qualità di voce e pronuncia

6. Il silenzio

Pausa funzionale alla pianificazione delle espressioni verbali
Goldman-Eisler (1968)

- ✓ Differenze culturali nella connotazione del silenzio

FUNZIONI

individuabili considerando la relazione con gli altri segnali non verbali

- ✓ **NEGATIVA:**

- negare, ammonire;
- comandare, minacciare.

- ✓ **POSITIVA:**

- dimostrare emozioni e sentimenti intensi;
- aumentare l'intimità di un legame;
- esprimere approvazione, cortesia, consenso;
- elaborare e/o superare momenti emotivi intensi.

Riferimenti bibliografici

- Argyle M. (1978) *Il corpo e il suo linguaggio: studio della comunicazione non verbale*, Zanichelli, Bologna
- Attili G., Ricci-Bitti P. E., a cura di (1983) *I gesti e i segni: la comunicazione non verbale in psicologia e neuropsicologia clinica e il linguaggio dei sordi*, Bulzoni, Roma
- Bateson G. (1978) *Verso un'etologia della mente*, Adelphi, Milano
- Birkenbihl V. F. (1998) *Segnali del corpo: come interpretare il linguaggio corporeo*, Franco Angeli, Milano
- Bonaiuto M., Maricchiolo F. (2003) *La comunicazione non verbale*, Carocci, Roma
- Ekman P., Friesen W.V. (1971). Constants across cultures in the face and emotion, *Journal of Personality and Social Psychology*
- Forbes R. e Jackson P. R. (1980) Nonverbal behavior and outcome of selection interviews, in *Journal of Occupational Psychology*
- Giovannini D. (a cura di). *Colloquio Psicologico e relazione interpersonale*. Roma, Carocci, 1998
- Morris D. (1981) *L'uomo e i suoi gesti*, Mondadori, Milano
- Ricci Bitti P. E. (1987) *Comunicazione e gestualità*, Il Mulino, Bologna
- Ricci Bitti P. E., Cortesi S. (1977) *Comportamento non verbale e comunicazione*, Il Mulino, Bologna
- Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson Don D. (1971) *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio