

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

I tre livelli della comunicazione

Esistono tre livelli di comunicazione: **verbale, paraverbale e non verbale**

La differenza tra chi sa comunicare in modo efficace e chi, invece, non riesce a trasmettere il messaggio nel modo desiderato sta proprio nella capacità di sintonizzare questi livelli.

1. Comunicazione verbale: cosa viene detto

È l'aspetto più superficiale della comunicazione, cioè quello di cui siamo molto coscienti, di cui curiamo con più attenzione i dettagli perché costituito dalle parole che diciamo o scriviamo. Solitamente cerchiamo di scegliere con attenzione le espressioni che usiamo, variando il registro della lingua in accordo con il nostro interlocutore.

Se in un contesto formale useremo un linguaggio formale, in un contesto informale useremo invece un gergo più colloquiale. Lo scopo è costruire il discorso in modo che sia interessante e persuasivo, oltre che comprensibile, per la persone che avremo di fronte.

2. Comunicazione paraverbale: il modo in cui viene detto

Moduliamo il discorso con un certo tono, velocità o volume. Anche nella comunicazione scritta possiamo utilizzare la punteggiatura in modo da conferire un certo ritmo al testo.

La comunicazione paraverbale permette di dare emozione e profondità al proprio discorso, enfatizzando concetti chiave o relegando parti della frase a semplici postille.

3. Comunicazione non verbale (legata al corpo): il linguaggio del corpo

Rientra in questa categoria il linguaggio del corpo e la posizione nello spazio rispetto all'interlocutore. In un testo scritto a mano possiamo considerare la calligrafia o il colore dell'inchiostro. Dall'interazione con gli altri ricaviamo molte più informazioni rispetto a quelle che ci vengono dette.

In fine Per comunicare in modo efficace è essenziale utilizzare tutti e tre gli aspetti della comunicazione in modo armonico. Sia il livello paraverbale che non verbale possono rafforzare oppure contraddire il messaggio verbale e, quando questi livelli non sono allineati, diamo l'impressione di essere poco chiari o poco coerenti.

Lezione 4 La comunicazione non verbale

I linguaggi non verbali sono tanti, ricordiamo

La cinesica: Il gesto, movimenti delle mani, delle braccia,.. le espressioni del volto

si può inserire foto di gesti italiani con i loro significati

la postura

prossemica e distanza

lo sguardo

il modo di vestirsi,

ecc

Il ruolo che rivestono i codici non verbali legati al linguaggio del corpo, alla distanza interpersonale, alla scelta dell'abbigliamento e degli accessori e della loro ostentazione, a seconda dei registri formale o informale, è un aspetto di fondamentale importanza della competenza comunicativa interculturale. Tuttavia, spesso, per coloro che per la prima volta si accostano ad una cultura 'altra' l'importanza dei 'segnali' forniti dalla comunicazione non verbale può rivelarsi sottovalutata, non compresa appieno, oppure giudicata un po' troppo frettolosamente. Negli studi di settore, la maggioranza dei ricercatori concorda sul fatto che la lingua viene impiegata per trasmettere informazioni, mentre il linguaggio corporeo è utilizzato per negoziare i rapporti interpersonali, talora in sostituzione proprio della comunicazione verbale, indipendentemente dalla cultura di provenienza

1 La ‘prossemica’: la distanza tra i corpi come forma di comunicazione

La Prossemica si occupa dei messaggi che il nostro corpo trasmette collocandosi nello spazio intorno a sé rispetto alle cose o alle persone

Edward Hall, l’antropologo che ha coniato il termine prossemica, definisce questa disciplina “lo studio di come l’uomo struttura inconsciamente i microspazi – le distanze tra gli uomini mentre conducono le transazioni quotidiane, l’organizzazione dello spazio nella propria casa e negli altri edifici e infine la struttura delle sue città.”

Il modo in cui occupate il vostro spazio rivela molte cose sul vostro status, la vostra personalità e il vostro stato d’animo.

Edward T. Hall ha descritto 4 tipi di distanza interpersonale:

DISTANZA INTIMA (0 – 45 cm) DISTANZA PERSONALE (45 – 120 cm)

DISTANZA SOCIALE (120 – 360 cm) DISTANZA PUBBLICA (oltre 360 cm)

Anche se va detto, che ognuno ha la propria distanza preferita.

Queste preferenze sono fortemente influenzate anche dal contesto, dall’educazione, dalle abitudini e dai tratti caratteriali. Chi è più introverso tenderà a stare leggermente più distante rispetto a chi è estroverso. I bambini hanno distanze più ridotte. Anche il luogo in cui viviamo influenza la distanza che teniamo:

Chi vive in spazi aperti (Campagna, montagna ecc) tenderà a tenere una distanza più ampia dai suoi interlocutori. Chi invece vive in città e grandi metropoli, tenderà a ridurre le distanze. I popoli dell’Europa settentrionale e del Nord America tengono solitamente distanze maggiori di quelli latini. Anche in Italia ci possono essere notevoli differenze tra nord e sud.

il contesto e le distanze

Qual è la distanza giusta da tenere quando interagiamo con altre persone?

Rispettare la distanza degli altri

Le distanze tendono spontaneamente a ridursi quando si è con qualcuno che presenta aspetti della personalità, status sociale o condizione economica simili ai nostri. Più si riducono le distanze e più si va verso una comunicazione “empatica”.

Come capire se siamo andati oltre la distanza ottimale?

Se abbiamo “superato” la soglia, il nostro interlocutore farà questi gesti (o qualcuno di questi) :
Interporrà barriere tra di voi (Giornale, borsa, braccia)

Indietreggerà

Orienterà il suo corpo in un'altra direzione

Distoglierà lo sguardo

Attuerà un gesto di chiusura, ..

Cosa fanno le persone per esempio in un ascensore pieno ? In questi casi la maggior parte delle persone è in grande imbarazzo e cerca di vincere l'imbarazzo ritirandosi in un angolo, con le spalle alla parete dell'ascensore, concentrando la propria attenzione (e il proprio sguardo). Questo accade perché viene “invasa” la vostra distanza intima. Ogni volta che qualcuno entra nella nostra distanza intima e noi non “percepiamo” quella persona come intima, ci sentiamo a disagio e tendiamo ad allontanarci.

Anche la personalità influenza le distanze: Coloro che mantengono distanze più “ampie” della norma tenderanno a guardare poco negli occhi, a toccare poco gli altri e a non gradire le pacche altrui. Viceversa chi mantiene distanze più ridotte tenderà a tenere un contatto visivo prolungato e a toccare l'interlocutore.

Se il vostro interlocutore tende ad avvicinarsi a voi con il busto è probabile che sia in accordo con voi a livello razionale. Viceversa se si avvicina con il bacino o le gambe significa che la conquista è avvenuta più a livello emozionale.

Entriamo quindi nel merito delle distanze, al fine di capire il loro rispettivo significato, prendendo spunto da “Edward T. Hall, La dimensione nascosta”.

La ‘distanza intima’ implica un alto grado di coinvolgimento perché tutte le percezioni sensoriali si acquiscono.

Nella fase di vicinanza si può raffigurare come la distanza della lotta o al contrario, dell'amplesso, mentre in quella di lontananza (da 15 a 45 cm.)

Mantenere questa distanza in pubblico è considerato disdicevole dagli americani e quando ciò possa avvenire in un bus affollato è regola delle società che seguono la regola del non-contatto che

istintivamente si irrigidisca il corpo e ci si ritragga se avviene il contatto con un altro corpo. Al contrario in Medio Oriente è normale, e non desta alcun fastidio.

La ‘distanza personale’ è quella rispettata dai membri di una società che si ispira al non-contatto: la fase di vicinanza va dai 45 ai 75 cm., distanza entro la quale si potrebbe, volendo, allungare un braccio e afferrare l’altro.

Questa distanza, che rappresenta un po’ la “bolla” o quell’alone di cui si parlava, può essere infranta solo da persone in contatto con il soggetto come un coniuge, mentre non è valicata dagli estranei.

Nella fase di lontananza che conta dai 75 ai 120 cm la soglia è posta appena oltre la possibilità di toccare l’altro allungando la propria mano. A questa distanza si può ancora discutere di argomenti personali. Nella fase di vicinanza della ‘distanza sociale’ (da 1.20 a 2.10 m.) si trattano gli affari sociali e gli incontri occasionali.

E’ la distanza più usata tra persone che lavorano assieme, mentre la fase di lontananza è quello entro la quale si svolgono incontri formali (da 2.10 a 3.60 m.) oppure che permette alle persone che lavorano a contatto col pubblico di svolgere le proprie mansioni senza essere obbligate alla conversazione. quindi, è una distanza che permette anche a persone che vivono nella stessa casa e sono nella stessa stanza di impegnarsi in conversazioni brevi e tornare poi a dedicarsi alla propria attività preferita.

Infine nella ‘distanza pubblica’ (da 3.60 m. in poi) un individuo può fuggire o cercare di difendersi se subisce una minaccia, la voce è alta e i contenuti sono formali, mentre una ‘bolla’ di oltre 7 metri è quella che si stabilisce attorno ad importanti personaggi pubblici che devono aumentare mimica, tono e volume della voce per essere apprezzati, oltre a puntare molto sulla gestualità e il linguaggio del corpo.

Quindi teoricamente esistono quattro distanze e otto fasi entro cui le persone interagiscono col territorio e con gli altri.

La prossemica ad ogni modo è uno strumento che può interessare il medico come il politico che sia impegnato nella creazione di nuovi quartieri, l’urbanista come l’ecologo, l’etologo come il sociologo.