

# **Conferenza**

## **tenuta dal Dott. Giuliano Franzan**

# **La comunicazione non verbale**

## **1. Premessa**

“Le parole non bastano”

Le semplici parole dicono ben poco, esse portano solo il 7% del significato dei messaggi con i quali comunichiamo con il mondo esterno. Il 93% del restante è affidato al corpo attraverso un codice molto complesso, solo recentemente esplorato, composto da espressioni del viso, sguardi, gesti delle mani, toccamenti, andatura, posture, gestione degli spazi e infine dalle qualità dei suoni che emettiamo nel parlare. Questo codice è stato definito comunicazione non verbale o linguaggio del corpo. Diversamente dalle parole, la cui funzione primaria è quella di scambiare informazioni e solo secondariamente emozioni, il linguaggio non verbale serve specificamente a manifestare i nostri stati d'animo. La scuola di Palo Alto all'interno di una più vasta teoria ha postulato i presupposti della comunicazione:

È impossibile non comunicare.

Ogni comportamento comunica e tutto è comportamento (perfino la nostra assenza). Infatti, ad esempio, se rimaniamo in silenzio in una conversazione tra amici, o se ci “nascondiamo” dietro un giornale, il linguaggio del nostro corpo comunica il nostro desiderio di isolarci.

Ogni comportamento ha una componente di contenuto e una di relazione e la seconda definisce la prima.

Nessun tipo di interazione può essere analizzata in maniera totalmente razionale, priva di emozione e proprio le emozioni che s'instaurano definiscono il tipo di relazione. Se, ad esempio, chiediamo l'ora ad uno sconosciuto con un tono di voce secco, il volume della voce alto e irrigidendo i muscoli del volto, quello che comunichiamo al nostro interlocutore con la comunicazione non verbale sarà molto più che la richiesta di informazioni, piuttosto l'emozione connessa all'informazione connoterà l'intero scambio comunicazionale.

L'esito di una comunicazione è definito da ciò che l'altro comprende e da ciò che prova (feedback). Un marito che comunichi a sua moglie che è felice potrebbe accompagnare l'informazione “sono felice!” con una comunicazione non verbale particolare, voce molto bassa, muscolatura del viso ipotonica e angoli della bocca rivolti in basso, le spalle abbassate e l'intero corpo ripiegato in avanti, connotanti l'emozione della tristezza, e anche in questo caso sarà l'emozione connessa all'informazione a colorare lo scambio comunicazionale.

## **2. Il Linguaggio non verbale**

L'attenzione e lo studio del linguaggio non verbale sono una scoperta recente.

Per linguaggio non verbale si fa riferimento a tutti i segni che la persona emette con il corpo e a tutti gli elementi del linguaggio che non riguardano la parola in quanto contenuto (gestualità). Si tratta di quegli elementi che ci dicono come una parola è stata pronunciata: posso urlare una frase, ordinare in modo autoritario un'azione, esprimere simpatia verso una persona con un tono cordiale ed affabile.

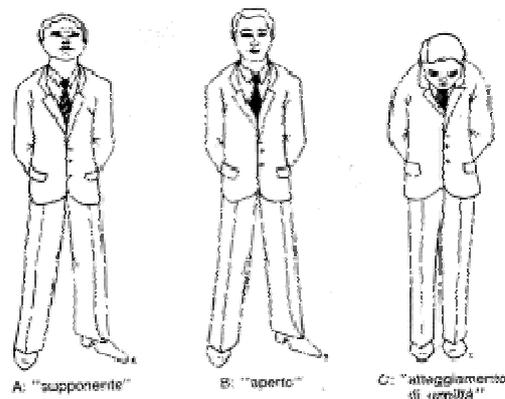
La comunicazione non verbale viene usata sia autonomamente, cioè per esprimere messaggi veri e propri, che insieme a quella verbale. E' uno strumento comunicativo molto importante, più importante di quello verbale. Infatti, nel caso in cui l'emittente esprima messaggi diversi nelle due modalità di comunicazione, quando cioè il messaggio verbale non è lo stesso di quello non verbale, il ricevente è portato a credere al messaggio gestuale e a lasciare in secondo piano il contenuto espresso con le parole.

Con comunicazione non verbale s'intende l'utilizzo e l'osservazione dei seguenti elementi:

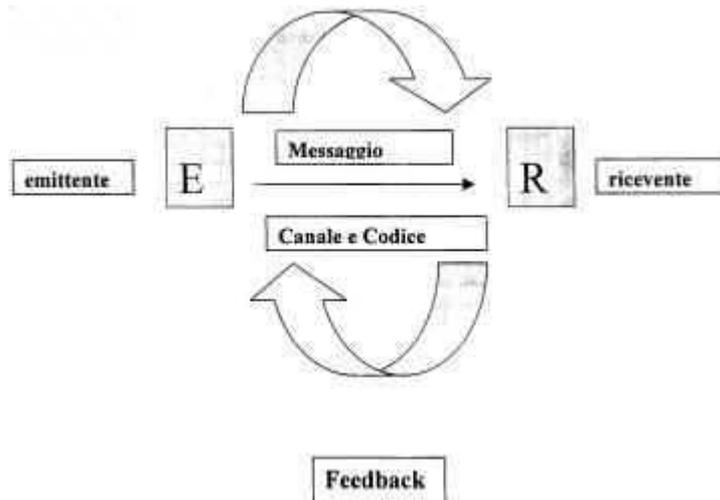
- *La mimica facciale*, cioè l'espressione del viso, le movenze degli occhi, della bocca, delle sopracciglia ed i processi psicosomatici come, ad esempio, l'arrossire, l'impallidire.
- *Lo sguardo*. E' un segnale comunicativo molto intenso. La mancanza di contatto visivo viene interpretata generalmente come timidezza, insicurezza, non sincerità.



- *La voce*. S'intendono tutti i fenomeni relativi al modo di parlare di una persona: l'intonazione della voce, il tono, il volume, il ritmo, la velocità, le pause, le espressioni sonore prive di contenuto verbale come i sospiri, il gemere ecc.
- *L'uso delle mani*. S'intendono tutti i gesti delle braccia, quindi tutti i movimenti delle mani che si utilizzano mentre si parla o tutte quelle azioni del tipo: aprire una porta, porgere un oggetto, spegnere la sigaretta.
- *La postura*. E' relativa a tutti i movimenti del corpo, a come stiamo seduti, a come camminiamo, a come stiamo in posizione eretta.



### 3. Gli elementi della comunicazione



- *L'emittente* è colui che fa la comunicazione.
- *Il messaggio*. E' qualunque suono o immagine riesca a comunicare al destinatario ciò che la fonte si è prefissa.
- *Il codice*. Il messaggio passa attraverso un codice convenzionale che deve essere comune a chi parla e a chi ascolta, che permette di capire ed interpretare le regole attraverso cui il messaggio è trasmesso.
- *Il canale di comunicazione*. E' la strada attraverso la quale passa il messaggio ed è il punto di collegamento tra l'emittente ed il destinatario, la via seguita dal messaggio per raggiungere l'ascoltatore.
- *Il ricevente o destinatario*. E' colui che riceve il messaggio. Il modo in cui lo riceve non dipende soltanto da come il messaggio è stato trasmesso, ma anche dalle condizioni del destinatario al momento della ricezione. Se l'interlocutore ha paura, per esempio, la sua capacità di pensare analiticamente si riduce e le emozioni prendono il sopravvento.
- *Le interferenze*. Rappresentano tutti gli impedimenti, gli ostacoli, che disturbano il canale usato per la comunicazione (il treno che passa mentre sto parlando, l'ascoltatore che non è attento, le parole troppo piccole sui lucidi usati durante una lezione). Le interferenze possono essere presenti in tutti gli elementi sopra specificati.

Dato che le interferenze possono annullare o modificare il messaggio di partenza, bisogna fare attenzione a che:

- a) la fonte sia in grado di compilare il messaggio in modo chiaro e comprensibile.
- b) i veicoli di trasmissione siano in grado di convogliare il messaggio e tradurre fedelmente il senso al destinatario.
- c) il canale sia libero da interferenze.
- d) il destinatario sia in grado di ricevere il messaggio: deve potermi ascoltare, deve capire il mio linguaggio, la terminologia che uso.
- e) il messaggio arrivi nella stessa forma, calore e intensità di partenza.

Prevenire le interferenze significa controllare ed osservare attentamente ogni passaggio del messaggio, dall'emittente al ricevente. Questo controllo è possibile attraverso il feedback.

## 4. Il Feedback

Josef Rattner, nel suo libro *L'arte di comunicare* scrive: “Si può affermare sarcasticamente che l'uomo nel frattempo ha superato la distanza che lo separava dalla luna, ma continua a non riuscire a raggiungere il suo prossimo...”. Tutti noi abbiamo di fronte esperienze, per le quali questa affermazione è assolutamente valida. Sono tutte quelle situazioni dove il messaggio inviato non è compreso, dove non ci si ascolta, ci si lascia guidare dall'emotività, dai pregiudizi. Le conseguenze di una cattiva capacità di comunicazione nella nostra vita quotidiana, professionale o altro, sono di solito negative.

Per comunicare in modo efficace, per far sì che il messaggio di partenza sia, il più possibile, simile a quello d'arrivo, uno strumento indispensabile da utilizzare è il feedback. E' indispensabile convincerci dell'utilità della sua applicazione - possiamo parlare di vera e propria tecnica del feedback - nella realizzazione di una positiva comunicazione.

Il termine è inglese e può essere tradotto con messaggio, con informazioni di ritorno.

Gli obiettivi dell'utilizzo del feedback sono:

*Fare chiarezza* - E' necessario parlarsi reciprocamente ed evitare che ognuno comunichi per proprio conto, senza ascoltare.

*Evitare i malintesi* - E' facile che in una comunicazione ci siano cattive interpretazioni del messaggio. Se si presta attenzione al feedback, effettuare una verifica, rivedere il messaggio e spiegarlo in modo più chiaro diviene automatico.

*Costruire la relazione* - Far capire all'altra persona che siamo veramente interessati alla comprensione del suo messaggio, quindi alla sua persona, influenza la relazione che si sta costruendo.

Tutto questo perché si presuppone che, in una comunicazione: *Vero non è quello che ha detto l'emittente, vero è sempre quello che ha udito il ricevente, se non altro per il ricevente stesso.*

Se è indispensabile prestare attenzione a come viene costruito il messaggio, è essenziale anche farsi carico di quello che R ha capito, di come il messaggio è stato percepito.

In pratica, chi comunica efficacemente non si concentra solo sulla comunicazione in uscita, ma effettua uno spostamento da sé e si preoccupa anche del ricevente, della sua reazione al messaggio.

Ecco perché la diversità tra *parlare* e *comunicare*: chi comunica si deve fare carico, oltre che della chiarezza del messaggio, anche della relazione che si sta costruendo tra E e R, cioè dell'intero processo comunicativo.

L'interrogativo che potremmo porci, a questo punto, è il seguente: **chi è responsabile di una comunicazione non efficace?**

Di fatto la responsabilità è di chi parla, dato che non si è spiegato chiaramente. Tuttavia, se E commette degli errori ed R è attento al feedback, è quest'ultimo a dover intervenire e ad evitare il problema comunicativo.

E' regola generale, infatti, che, in caso di cattiva comunicazione la responsabilità venga suddivisa tra emittente e ricevente: *Se il messaggio non è efficace il 50% della responsabilità è dell'emittente, il 50% del ricevente.*

## 5. I piani della comunicazione

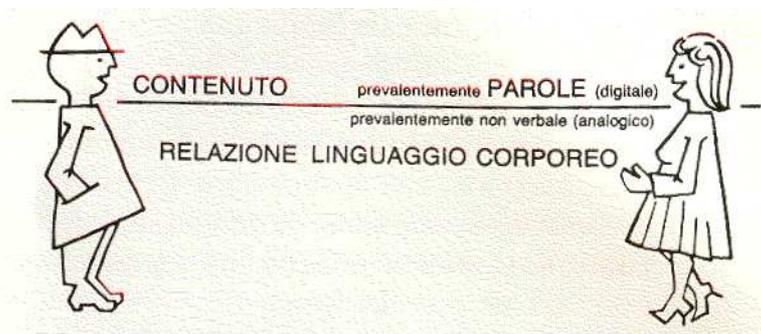
Paul Watzlawich<sup>1</sup>, nella sua fondamentale opera sulla comunicazione sottolinea un principio essenziale della comunicazione: *Ogni comunicazione procede su due livelli, il piano del contenuto ed il piano della relazione, ed è quest'ultimo a definire il primo.*

“Il piano del contenuto”, come indica la parola stessa, comprende quelle informazioni che consideriamo il *contenuto* di una comunicazione quando cioè prestiamo maggior attenzione alle parole. Per esempio, le parole, *“Lascia sempre in giro il tubetto dell'attaccatutto aperto, e vedrai poi che allegrìa quando vorrai usarlo di nuovo!”*. (...) Avete notato subito che chi ha pronunciato la frase non

---

<sup>1</sup> P. WATZLAWICH, *La pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971.

intendeva dire esattamente quello che dicono le parole, ma a ben vedere *intendeva* dire proprio il contrario”<sup>2</sup>.



I segnali non verbali danno significato alle parole e sempre le accompagnano: essi forniscono informazioni supplementari relativamente a quello che l'emittente vuole veramente dire con quello che ha detto. Questo piano viene chiamato *piano della relazione* e definisce la relazione che vogliamo avere con chi ci ascolta.

Facciamo un altro esempio. Io posso chiedere ad una persona di chiudere la porta, ma posso anche *urlarglielo* in faccia.

Sul piano del contenuto verbale il messaggio è lo stesso, uso le medesime parole. Ciò che cambia è il comportamento: in questo caso, il volume della voce e il modo con cui esprimo le cose (piano della relazione). Questa differenza è dovuta a come io mi pongo nei confronti dell'interlocutore, dipende dal tipo di relazione che voglio avere con lui.

Possiamo quindi affermare che: *I segnali sul piano del contenuto danno informazioni, mentre i segnali sul piano della relazione danno informazioni sulle informazioni.*

Solo quest'ultimi ci dicono come è stata pronunciata la frase: aggressivamente, scherzosamente, con tono brusco, e quindi ci permettono di capire se la relazione è positiva o negativa.

Chi impara a decodificare anche i segnali non verbali di una relazione ha il vantaggio di:

poter registrare eventuali variazioni nella relazione in corso, soprattutto i segnali di deterioramento, e porvi rimedio prima che la situazione degeneri;

poter verificare e controllare le informazioni che sta registrando, dato che è facile fraintendere i segnali non verbali.

Il silenzio può essere usato dal mio interlocutore per riflettere, perché vuole cedermi la parola, perché non vuole dire qualcosa, perché non vuole comunicare con me. Il sorriso, le lacrime, lo stringere i pugni non si possono necessariamente far coincidere con "gioia", "dolore", "aggressività", perché semplicemente si possono versare lacrime di gioia, si può sorridere con ironia o per imbarazzo.

E' indispensabile accertarsi di aver ben inteso i segnali non verbali. Può accadere infatti di percepire un segnale negativo soltanto perché siamo noi in quel momento ad essere alterati. Senza una verifica, gli errori che si possono commettere sono gravi per la relazione.

E' facile fraintendere i segnali analogici del corpo

Un utile strumento per leggere questi segnali e diventare abili comunicatori ci viene dalla seguente affermazione: *I segnali sul piano della relazione e quelli sul piano del contenuto possono essere congruenti o incongruenti.*

Se il messaggio verbale e quello non verbale sono *congruenti*, cioè dicono la stessa cosa, allora la comunicazione analogica serve a sottolineare, ad evidenziare il messaggio stesso. In questo caso, generalmente, noi abbiamo l'impressione che la persona che parla sia sincera, creda alle cose che dice. In pratica: *la congruenza convince l'interlocutore.*

<sup>2</sup> VERA F. BIRKENBHIL, *Segnali del corpo*, Franco Angeli, Milano, 1995.

*Osservazione:* se vuoi che un messaggio arrivi all'interlocutore, mentre comunichi, cerca di controllare se con le parole e con il corpo stai dicendo la stessa cosa e cioè se stai lanciando messaggi congruenti. E' importante divenire consapevoli dei propri errori di comunicazione.

E' dimostrato che il destinatario ricorda per il 30/35% ciò che vede; per il 10/20% ciò che sente; per il 50% ciò che vede e sente.

Se invece il messaggio verbale e quello non verbale sono *incongruenti*, allora chi ci ascolta, anche se spesso inconsapevolmente, si rende conto che qualcosa non va, *non si convince di quanto stiamo dicendo*.

Ma non si può limitare il nostro interesse all'effetto della comunicazione sul ricevente. Va osservato che anche il ricevente, con la sua reazione, influenza e modifica il comportamento dell'emittente.

E' utile, a questo punto, introdurre il concetto di *interazione*. Si definisce interazione il processo per cui, in una relazione, le persone si influenzano reciprocamente, con le rispettive comunicazioni ed i rispettivi comportamenti, in una serie di reazioni a catena senza fine. Infatti: *Tutto il comportamento è comunicazione e tutta la comunicazione influenza il comportamento*.

Possiamo anche dire che la comunicazione è un *sistema*, cioè un insieme di processi che si influenzano a vicenda. E' difficile spesso stabilire chi ha influenzato per primo l'altro, dov'è la causa del verificarsi di una certa situazione. Facciamo un esempio per illustrare questo importante concetto che, nella scienza della comunicazione, viene definito: *circolarità*. In un centro commerciale, il commesso A tratta in modo piuttosto sbrigativo il cliente B che si mostra poco propenso all'acquisto. In pratica è accaduto che il cliente ha mandato messaggi di indisponibilità perché non si è sentito bene accolto, ed il commesso ha mandato messaggi di non accoglienza perché ha percepito da parte del cliente l'indisponibilità all'acquisto. Tutto questo grazie alla comunicazione e, in particolare, quella non verbale.

Dovrebbe essere chiaro a questo punto come la comunicazione proceda con andamento circolare - potremmo proprio rappresentarla mentalmente come un cerchio - dove non c'è un inizio ed una fine. In questo processo le persone si influenzano a vicenda e costruiscono, attraverso la comunicazione, la loro relazione.

Se questo è vero, si può affermare che: *La comunicazione è relazione*.

*La comunicazione costruisce la relazione: essa presuppone una risposta da parte di chi ascolta, una reazione, che influisce sul comportamento successivo di chi ha comunicato: la comunicazione dunque non è mera trasmissione di messaggi.*