

MNEMOSINE	UNIVERSITÀ PER STRANIERI “DANTE ALIGHIERI”
------------------	---

COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE

Cognome: Premate

Nome: Susanna

Data di nascita: 17.08.1990

Master n. MRA00519

Anno accademico 2019/2020

Introduzione

Il linguaggio è una competenza distintiva della specie umana, consiste nella capacità di associare suoni e significati mediante regole grammaticali ed è fondato su una relazione convenzionale, stabilita dagli uomini, tra parole e realtà. Le componenti di base del linguaggio sono: a) i fonemi: sono le più piccole unità di suono pronunciate dai parlanti, le emissioni sonore di base. L'articolazione della voce umana potrebbe produrre fino a 500 varianti, tuttavia i fonemi prodotti sono circa 200 ed ogni lingua ne utilizza soltanto una trentina, combinandoli in modi infiniti. b) morfemi: è la più piccola unità linguistica dotata di significato, la combinazione di base tra lettere dell'alfabeto, poiché le sillabe di base, unendosi, formano le parole. c) lessico: è l'insieme delle parole che costituiscono una lingua. Il linguaggio possiede due fondamentali proprietà: la produttività e la costruttività (Anolli & Ciceri, 1995). Il linguaggio è produttivo in due sensi: in primo luogo, poiché con il lessico di una lingua è possibile creare un numero infinito di frasi, in secondo luogo perché la stessa frase espressa in una lingua può essere tradotta in qualunque altra lingua. Il linguaggio è, invece, costruttivo in vari sensi: in primo luogo, i fonemi possono essere combinati tra loro in modo infinito, creando un numero infinito di parole; in secondo luogo, le parole sono convenzionali, cioè anche il loro significato è costruito: gli uomini, inventano una combinazione di fonemi, formando una parola, e assegnano ad essa un significato arbitrario, in quanto la riferiscono ad un oggetto o ad una realtà e le attribuiscono la capacità di rappresentare quell'oggetto o quella realtà. In terzo luogo, le parole possono essere combinate tra loro formando un numero infinito di frasi. Le parole costituiscono la struttura superficiale del linguaggio, cioè l'insieme degli elementi che si utilizzano per costruire frasi e discorsi pronunciabili o esprimibili per iscritto, dunque visibili o udibili. Il loro significato costituisce, invece, la struttura profonda, invisibile e astratta. Il parlante possiede una doppia competenza: di comprensione e di esecuzione. Nel bambino, possono differire anche di molto: il bambino di due anni, ad esempio, ha una competenza di comprensione superiore a quella di esecuzione, poiché può capire un numero molto ampio di parole, benché ne utilizzi ancora poche per esprimersi. Le teorie sull'acquisizione del linguaggio e sulle sue funzioni sono state formulate in diversi ambiti: comportamentista con Skinner, innatista con Chomsky, culturalista con Vygotsky. L'approccio comportamentista di Skinner riconduce l'acquisizione del linguaggio a 3 meccanismi: imitazione, condizionamento, rinforzo. Invece, secondo il linguista Chomsky, il meccanismo associazionista risulta riduttivo e insufficiente a spiegare l'acquisizione di strutture sintattiche complesse come quelle delle

lingue. Egli sostiene infatti l'esistenza innata di un dispositivo di acquisizione del linguaggio, il LAD (Language Acquisition Device), che non è un organo specifico, ma rappresenta una predisposizione a comprendere e produrre proposizioni. Una teoria che invece procede oltre questa contrapposizione ed approfondisce lo studio del linguaggio, predisponendo anche esperimenti, è quella formulata in ambito culturalista. Nell'ambito della scuola storico-culturale fondata dallo psicologo russo Vygotsky, l'acquisizione della competenza linguistica non avviene né deterministicamente, seguendo stati programmati geneticamente, né si compie meccanicamente mediante catene di associazioni, cioè mediante un condizionamento bastato su premi e punizioni. Alla base di ogni atto cognitivo, come il linguaggio e il pensiero, vi è l'interazione sociale, che vede il soggetto né completamente passivo come nel comportamentismo né completamente attivo, ma membro di un gruppo, di una cultura e di una società.

L'acquisizione del linguaggio avviene dunque per interiorizzazione, poiché inizialmente il bambino ascolta gli altri, comprende i loro discorsi e si sforza di appropriarsi delle parole e delle espressioni che usano per comunicare e interagire (Anolli & Ciceri, 1995). Quindi il linguaggio inizialmente è sociale ed è uno strumento di comunicazione, poi viene assimilato. L'adulto sostiene questi apprendimenti, aiuta il bambino a progredire, rispettando la sua "zona di sviluppo prossimale", cioè costruendo nuovi apprendimenti su quelli ormai assimilati e fornendo gli strumenti per il passo successivo. Verso i sei-sette anni, il linguaggio è ormai ricco e viene utilizzato anche quando il bambino è solo, per ordinare i pensieri e guidare le azioni, commentando la sequenza di comportamenti messi in atto, come quando gioca da solo e "descrive" a se stesso ad alta voce tutte le operazioni compiute. Il linguaggio utilizzato con questa funzione, intermedia tra la comunicazione e il pensiero, si definisce "linguaggio egocentrico" o "linguaggio normativo". Gradualmente, il linguaggio diventa silenzioso, si interiorizza e diviene pensiero vero e proprio: il linguaggio cioè viene pronunciato solo mentalmente e supporta le attività psichiche come memoria, attenzione, ragionamento. A questo proposito, Levina, collaboratore di Vygotsky, fece una ricerca con bambini di 4/5 anni che dovevano raggiungere un dolce, ma non potevano arrivarci direttamente. Osservò che i bambini utilizzavano il linguaggio per elaborare possibili soluzioni, evocando strumenti che non giacevano nel loro campo visivo, per poi agire, a differenza delle scimmie, che invece si limitano al proprio campo visivo.

Se ai bambini veniva proibito di parlare, privandoli del linguaggio come strumento "normativo" e di pianificazione dell'azione, ciò inibiva l'azione stessa (Verrastro, 2007).

Oppure, i bambini ripiegavano su forme di linguaggio sociale, come chiedere aiuto allo sperimentatore. Se anche in questo caso non ricevevano sostegno, interiorizzavano il linguaggio, diventavano assorti come se stessero parlando a se stessi e spiegando come risolvere il problema. Secondo Vygotsky dunque, il linguaggio è una competenza sociale, che viene poi interiorizzata. Invece, secondo Piaget, psicologo ed epistemologo, è una competenza interiore, che viene poi socializzata. Piaget ipotizza dunque un percorso inverso, dall'interno all'esterno: tuttora ci sono dibattiti su quale delle due ipotesi possa risultare più plausibile. Sempre nell'ambito della scuola storico-culturale, il medico Aleksander Lurija ha approfondito il rapporto tra linguaggio, pensiero e comportamento, sostenendo che il linguaggio non soltanto è uno strumento per ragionare, ma condiziona il comportamento e le modalità di rapportarsi alla realtà, poiché attribuisce ad essa sfumature e caratteristiche che predispongono a compiere una certa esperienza o a predisporre con un certo atteggiamento. Un altro studioso, B. Whorf, riflette ulteriormente su questo dato, ampliando il livello di influenza: non solo il linguaggio condiziona la percezione della realtà di un individuo, ma di tutto un popolo. Egli formula così l'ipotesi della "relatività linguistica". Ad esempio, il popolo eschimese possiede centinaia di parole per indicare la neve, poiché è a contatto con essa e riesce a coglierne tutte le sfumature e a distinguere una neve più soffice, più bianca, ecc. Il lessico di un popolo rispecchierebbe dunque l'esperienza che ha quel popolo della realtà, i suoi modi di ragionare, i costrutti che utilizza per interpretare il mondo. Questa ipotesi è stata poi respinta nella sua forma originale assoluta e accettata nella versione debole, che riconosceva un'influenza, ma non determinante, né assoluta, né totale, della lingua nel concettualizzare la realtà. Gli strumenti per la valutazione del linguaggio molto utilizzati sono: il questionario sullo sviluppo comunicativo e linguistico dal II anno di vita, utile in età evolutiva per valutare lo sviluppo delle competenze del bambino; le prove di comprensione di Rustioni; il TVL, Test di valutazione linguistica di Cianchetti e Faciello; il Test di Fluenza Verbale, incluso nella batteria di valutazione delle afasie, per una rapida valutazione della capacità di evocazione di parole. Le teorie del linguaggio possono trovare applicazione in diversi ambiti: ad esempio, la psicologia dell'età evolutiva, che studia le connessioni tra sviluppo linguistico e cognitivo, emotivo, sociale. Oppure, la psicologia clinica e la neuropsicologia, per la diagnosi e la riabilitazione dei disturbi del linguaggio sia in età infantile, ad esempio con il disturbo dell'articolazione, della comprensione, dell'espressione o il disturbo misto della comprensione e dell'espressione; oppure, nelle afasie, quella non fluente di Broca o fluente di Wernicke. Un'altra applicazione è la psicologia clinica, dove si utilizza il colloquio, scambio linguistico finalizzato ad un obiettivo, che rispetta determinate regole: ad esempio Semi suggerisce la "regola del linguaggio", che invita il

terapeuta ad adeguarsi al linguaggio del paziente. Nei disturbi psicotici, possono presentarsi sintomi linguistici come confusione, deragliamento, linguaggio privo di senso e assimilato ad un'insalata di parole". Oppure, un altro ambito applicativo sono gli studi sull'efficacia degli interventi, dove si registrano le sedute e si analizzano le narrazioni, poiché in base allo stile e alle connessioni linguistiche, si monitora il processo terapeutico: un indicatore di progresso è rilevabile attraverso il codice multiplo della Bucci, che valuta l'integrazione tra le componenti cognitive ed emotive che emergono dalla trama linguistica. Anche l'Adult Attachment Interview si basa sulla trama linguistica per valutare lo stato della mente dell'adulto rispetto all'attaccamento. Skinner riconduce l'acquisizione del linguaggio a 3 meccanismi: imitazione, condizionamento, rinforzo. Ad esempio, la madre pronuncia il nome di un oggetto presente nella stanza e il figlio prova a ripeterlo (imitazione), tuttavia non vi riesce, quindi la madre lo ripete nuovamente; quando il bambino riproduce perfettamente il nome, la madre lo premia con un sorriso, un grido di gioia, una caramella (rinforzo). Il gioco si ripete finché l'associazione tra parola ed oggetto venga completamente assimilata (condizionamento). Invece, secondo Chomsky, il meccanismo associazionista risulta riduttivo e insufficiente a spiegare l'acquisizione di strutture sintattiche complesse come quelle delle lingue. Egli sostiene l'esistenza innata di un dispositivo di acquisizione del linguaggio, il LAD (Language Acquisition Device), che consiste in un organo specifico, ma rappresenta una predisposizione a comprendere e produrre proposizioni (Verrastro, 2007).

La comunicazione verbale

Nei primi decenni del Novecento si approfondirono le ricerche sulla comunicazione, coinvolgendo studiosi di varie provenienze: linguisti, psicologi, sociologi, economisti e matematici. L'atto comunicativo venne modellizzato come passaggio di contenuti da un'emittente ad un ricevente. Oggi invece la comunicazione viene considerata come un fenomeno complesso, che non si esaurisce nel passaggio di informazioni e non prevede una registrazione meccanica di contenuti, ma mobilita risorse di natura, cognitiva, emotiva e sociale. La comunicazione costituisce non soltanto una condivisione, una partecipazione e un collegamento, come già rilevabili dall'etimologia della parola (comunicare = mettere in comune), ma implica una costruzione attiva della conoscenza, mediante inferenza, negoziazione e feedback. Le principali teorie che hanno illustrato le dinamiche della comunicazione sono: il modello di Lasswell, la teoria dell'informazione di Shannon e Weaver, il modello di Jerbner, il modello di Jacobson, infine quello sistemico della scuola di Palo Alto, che verrà approfondito nel proseguimento di questo elaborato. Secondo il sociologo americano

Lasswell, l'atto comunicativo è descrivibile rispondendo a cinque fondamentali domande: Chi? Che cosa? Attraverso quale canale? A Chi? Con quale effetto? Negli stessi anni in cui opera Lasswell, i matematici Claude Shannon e Warren Weaver formulano la "teoria matematica della comunicazione", considerando la comunicazione come un processo di elaborazione di informazioni: non si occupano del contenuto del messaggio, ma rivolgono l'attenzione è all'accuratezza della trasmissione e alla qualità della ricezione. Per qualsiasi contenuto, si ipotizzano gli stessi meccanismi di elaborazione, cioè codifica e decodifica. Il modello di Shannon e Weaver è stato successivamente ampliato dallo studioso americano George Gerbner: egli ipotizza che il processo di comunicazione consista nella percezione di un evento da parte di un soggetto: se il soggetto è costituito da una macchina, la sua percezione selezionerà gli aspetti tecnici dell'evento; se invece è costituito da un individuo, risentirà di esperienze personali, le opinioni soggettive, le caratteristiche della cultura di appartenenza.

Il linguista russo Roman Jakobson preserva lo schema emittente-canale-ricevente, ma procede oltre, specificando 6 diverse possibili funzioni assolate dalla comunicazione: emotiva, faticca, poetica, metalinguistica, referenziale, conativa. Tuttavia, un'analisi più approfondita degli effetti della comunicazione sarà compiuta soltanto successivamente, nell'ambito della Pragmatica della comunicazione della Scuola di Palo Alto, che elabora un modello di comunicazione circolare. Palo Alto è una piccola città a Sud di San Francisco dove, nella seconda metà del Novecento, si riuniscono un gruppo di studiosi di varie discipline come antropologi, linguisti, sociologi, matematici, psichiatri, che fanno capo all'antropologo e filosofo Gregory Bateson, a Erving Goffman ed Edward Hall e agli psichiatri Don Jackson, Albert Scheflen e Paul Watzlawick. Le loro attività di ricerca si svolgono all'interno del Mental Research Institute e si focalizzano sulla comunicazione: qui si sviluppa un nuovo modello definito "sistemico". Secondo questo modello, è impossibile isolare il soggetto dal contesto di relazioni in cui è inserito (Strocchi, 2004). Ciascuno vive infatti all'interno di reti di relazioni che lo influenzano e a sua volta influenza gli altri con cui entra in contatto. Ogni comportamento produce un comportamento sugli interlocutori, per cui risulta riduttivo considerare la comunicazione come un processo unidirezionale e lineare. Occorre trattarla come un processo circolare, che parte da un soggetto, giunge ad un altro e torna nuovamente al soggetto di partenza (feedback). Nel 1967 è stata pubblicata un'opera importante nello studio delle interazioni e delle modalità di comunicazione, scritta da Paul Watzlawick, Janet Beavin e Don Jackson, intitolata "Pragmatica della comunicazione umana". La pragmatica è la disciplina che studia il rapporto tra il linguaggio e chi lo usa. All'interno dell'opera sono posti

gli assiomi della comunicazione, che sono “verità autoevidenti”, cioè principi che non richiedono ulteriori dimostrazioni in quanto sono essi stessi fondanti. Essi sono, cioè, i presupposti basilari, i fondamenti della comunicazione. Gli assiomi sono 5. Primo Assioma: “È impossibile non comunicare”. Anche quando non si utilizzano parole, attraverso il comportamento si inviano comunicazioni agli altri, poiché il fatto stesso di non voler parlare, è un modo di rivelarsi, in quanto rivela la volontà di non rivelarsi. Il primo assioma inizia a sottolineare dunque l’ampliamento dei canali di comunicazione utilizzabili per esprimere un messaggio, non riducibili quindi al solo canale verbale. Secondo Assioma: “Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, in modo che il secondo classifica il primo ed è quindi “metacomunicazione”. Il contenuto del messaggio non è sufficiente per la comprensione da parte dell’interlocutore. Affinché il messaggio risulti chiaro, deve essere accompagnato da una specifica intonazione, un’espressione del viso, che possa specificare l’intenzione di colui che parla. Il contenuto è l’informazione che si vuole trasmettere, mentre la modalità con cui lo si comunica è definita metacontenuto: letteralmente significa “che va oltre il contenuto”, include cioè l’insieme delle modalità con cui viene espresso e possono variare sensibilmente il significato del messaggio. Terzo Assioma: “La natura della comunicazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione fra i comunicanti”. Come nel linguaggio, senza l’interpunzione, risulta difficile strutturare e cogliere il significato del testo, allo stesso modo, una comunicazione chiara è una comunicazione con una punteggiatura condivisa dagli interlocutori, che individui con chiarezza l’inizio del discorso e distingua le cause dagli effetti. Senza una punteggiatura precisa, cioè senza un accordo tra i messaggi da considerare come premesse e le conseguenze, tra le cause e gli effetti, tra il prima e il dopo, la comunicazione è ambigua e conflittuale. Tuttavia, risulta molto difficile punteggiare le sequenze in modo unanime: questo problema si contestualizza all’interno della più ampia questione del “feedback” o “retroazione”, cioè dell’effetto che ha la risposta dell’interlocutore su colui che aveva posto la domanda, cioè l’utilizzo dell’informazione di ritorno: tutte le comunicazioni effettuate, poi ritornano al mittente, influenzando sui suoi successivi comportamenti. Dopo aver espresso un contenuto, si esamina l’effetto prodotto e quindi si regolano in base a ciò le iniziative successive: ciascuno influenza ed è a sua volta influenzato, per cui risulta difficile fissare delle punteggiature rigide. Quarto Assioma: “Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico sia con quello analogico”. Il “modulo numerico” è il linguaggio verbale, invece il modulo “analogico” è il linguaggio non verbale. Ciascuno comunica ricorrendo in varia misura e in base alle circostanze a ciascuno dei due canali, quello linguistico e quello corporeo. Le emozioni si esprimono prevalentemente

attraverso il canale non verbale. Tuttavia, occorre sottolineare come il linguaggio non verbale sia “privo di semantica”: il linguaggio parlato e scritto segue una sintassi, regole grammaticali precise, ogni parola possiede un significato condiviso, invece il linguaggio del corpo è ambiguo ed equivoco, i gesti non sono riconducibili ad un unico significato e non sono facilmente decifrabili. Risulta inoltre una modalità espressiva meno controllabile. Quinto Assioma: “Gli scambi comunicativi sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull’uguaglianza o sulla differenza”. Gli interlocutori occupano un grado gerarchico diverso: le comunicazioni simmetriche avvengono tra persone di pari grado, come tra amici, compagni di classe, colleghi di lavoro, invece le comunicazioni asimmetriche avvengono tra soggetti che non si trovano sullo stesso piano per quanto riguarda il potere, l’autorità. Gli studiosi di Palo Alto analizzarono anche i contesti comunicativi patologici, ad esempio le famiglie in cui erano presenti soggetti gravemente disturbati. In particolare, Bateson sosteneva che nella genesi della schizofrenia fossero implicati meccanismi di interazione e di comunicazione disfunzionali e paradossali, come il “doppio legame”. Questo meccanismo si presenterebbe soprattutto nella relazione madre-figlio, consiste nell’inviare un messaggio composto da due proposizioni, di cui una è il contrario dell’altra, oppure un messaggio in cui un livello comunicativo, ad esempio quello del contenuto, contraddice un altro livello, ad esempio quello non verbale costituito da gesti, postura, tono di voce. Bateson cita l’esempio di una madre che, dopo un certo tempo, rivede il figlio, ricoverato per disturbi mentali. Il figlio, in un gesto di affetto, tenta di abbracciare la madre, ma lei si irrigidisce; lui, a questo punto si ritrae, e la madre commenta: “Non devi aver paura ad esprimere i tuoi sentimenti”. Nel doppio legame, il destinatario della comunicazione viene paralizzato di fronte all’incongruenza del messaggio, al contempo non può non reagirvi, dunque anche la sua reazione risulterà altrettanto paradossale e incongruente (Villamira & Bracco, 2009). Bateson ipotizzava che la schizofrenia potesse risultare da un’esposizione ripetuta a meccanismi di doppio legame come quello illustrato.

Successivamente, questa ipotesi è stata respinta, in quanto risultata riduttiva, anche se tutt’oggi si riconosce che, nelle famiglie disturbate, possano strutturarsi pattern di comunicazione disfunzionali che vengono rinforzati nel tempo, fino ad autoalimentarsi, contribuendo a generare la patologia. Di per sé, tuttavia, non sono sufficienti a determinarla, poiché la causa è da ricercarsi nell’interazione tra diversi fattori, sia biologici, sia psicologici, sia familiari, sia sociali. Gli strumenti più utilizzati nell’ambito della comunicazione sono l’analisi del discorso, che rileva le tipologie di interazione e di interpretazione dei messaggi scambiati da interlocutori; l’analisi della conversazione, che rileva i turni, le sequenze, le tecniche di

negoziata durante una conversazione; l'analisi della comunicazione, che consiste in una ricognizione delle tecniche, delle strategie, dei canali di diffusione, degli obiettivi di un messaggio. Tutte e tre appartengono alla metodologia di ricerca qualitativa. Un ulteriore strumento è il colloquio, sia clinico, sia di selezione del personale, sia di sostegno, in quanto sono modalità di comunicazione con obiettivi specifici e dove è importante rilevare sia la comunicazione verbale che non verbale. Uno degli ambiti di applicazione delle teorie sulla comunicazione sono i mass-media e la pubblicità, in quanto queste teorie possono essere utili per comprendere il comportamento dei consumatori, formulare messaggi persuasivi, prevedere gli effetti dei discorsi sugli ascoltatori e i telespettatori. Un altro ambito è la psicologia sociale, data la centralità della comunicazione nelle relazioni e nelle interazioni, nonché la psicologia interculturale, in quanto la comunicazione risente di una matrice etnica e antropologica. Studiare le modalità di comunicazione verbale e non verbale consente di predisporre interventi per l'integrazione sociale, l'immigrazione, la cooperazione internazionale. Un altro ambito è quello clinico: il modello sistemico è indirizzo psicoterapeutico specializzato nella presa in carico di piccoli gruppi, come le coppie o le famiglie, ma anche singoli, e procede osservando e migliorando la comunicazione all'interno dei sistemi. Ulteriore teoria sulla comunicazione è quella lineare di Shannon e Weaver. I matematici Claude Shannon e Weaver formulano la "teoria matematica della comunicazione" e considerano la comunicazione come un processo di elaborazione di informazioni. I due teorici sono impiegati presso i Bell Telephone Laboratories, dunque il loro interesse verso la comunicazione è dettato da motivazioni pratiche: il loro obiettivo era migliorare la rete di cavi telefonici, per assicurare un corretto invio e ricezione del segnale, dunque non si occupano del contenuto del messaggio, ma rivolgono l'attenzione all'accuratezza della trasmissione e alla qualità della ricezione. Il modello di comunicazione proposto è valido indifferentemente per qualsiasi contenuto, dunque contenuti anche diversi, come una poesia o una stringa alfanumerica, sono trattati alla stessa stregua e si ipotizzano per entrambi gli stessi meccanismi di elaborazione. In questo modello, il processo di comunicazione prevede due fondamentali passaggi: la codifica e la decodifica. La codifica consiste nella traduzione, da parte dell'emittente, dei contenuti, delle idee, di ciò che ha in mente, in un codice condiviso, ad esempio il linguaggio. La decodifica è il processo svolto dal destinatario, di riconversione del messaggio dal codice linguistico in cui viene veicolato in idee, contenuti, pensieri. Secondo il modello di Shannon e Weaver, la comunicazione avviene nella misura in cui sono correttamente svolti questi atti complementari di cifratura e decifratura. Un ulteriore fattore che incide sull'efficacia della trasmissione e ricezione di informazioni è costituito dal "rumore", cioè dalle interferenze che alterano il processo di invio e ricezione.

Questo modello di comunicazione risulta utile per misurare l'efficienza della comunicazione tra macchina, ma riduttivo se applicano ai flussi di comunicazione tra uomini, poiché i codici linguistici sono difficilmente formalizzabili e presentano ambiguità, fonti di errore e vie intermedie che un modello matematico non è in grado di cogliere. La comunicazione tra persone non si riduce ad un procedimento meccanico, ma risente di variabili soggettive e contestuali difficilmente oggettivabili e prevedibili (Strocchi, 2004).

Comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale è un oggetto di studio multidisciplinare, è trattata dalla linguistica, dall'antropologia, dalla sociologia, dalla psicologia ed inoltre varia in base alla cultura di appartenenza. La comunicazione verbale è logica ed esplicita, si presta a trasmettere grandi quantità di informazioni, è strutturata secondo precise regole sintattiche e il significato è generalmente chiaro, poiché ad ogni parola corrispondono uno o più significati prestabiliti e condivisi, dunque non vi è arbitrarietà nell'assegnazione di senso. Invece la comunicazione non verbale non rispetta una grammatica rigida, è difficile ricondurla un significato univoco, è meno controllabile per cui veicola messaggi viscerali e reazioni immediate, come emozioni e stati d'animo. La scuola sistemico-relazionale di Palo Alto ha approfondito lo studio del modulo analogico, cioè del linguaggio non verbale, individuandone le funzioni e i contesti di utilizzo. La comunicazione non verbale può assolvere, infatti, differenti funzioni: enfatizzare un concetto espresso verbalmente, contraddirlo, sostituire la comunicazione verbale. La comunicazione non verbale avviene attraverso tre principali modalità: la paralinguistica, la cinesica, la prossemica. La paralinguistica è l'insieme delle caratteristiche non linguistiche del parlato, che differenziano i parlanti: ad esempio, ciascuno, pur condividendo con gli altri parlanti lo stesso vocabolario e le stesse regole sintattiche, pronuncia le parole con tono caratteristico, con una propria velocità, con un tono di voce più elevato o più basso, ha un'inflexione dialettale, utilizza determinati intercalari, locuzioni o esclamazioni preferenziali, gestisce a modo suo il ritmo, le pause, i silenzi (Rumiati & Lotto, 2007). La paralinguistica risente della circostanza e dell'interlocutore: ad esempio, durante un'interrogazione, si può essere ansia ed assumere un tono più basso o un ritmo più lento o più veloce, mentre quando si conversa con un'amica si è maggiormente "sé stessi" e si utilizza un tono e un ritmo più usuale, oppure un bambino che viene rimproverato dalla madre può

assumere un tono più dimesso o balbettante. Inoltre, vi sono differenti paralinguistiche associate a specifici ruoli o circostanze: ad esempio, vi è una paralinguistica tipica dell'oratore durante un comizio, in cui enfatizza alcune parole o le pronuncia in modo deciso e le scandisce a intervalli come i rintocchi sacri delle campane. La cinesica comprende invece i movimenti del corpo, i gesti e la mimica facciale (Anolli, 2002). Il volto è la parte del corpo più espressiva. In particolare, lo sguardo è l'area portatrice di più significati. Il fatto stesso di guardare è una forma di comunicazione, che assume diversi significati: può dimostrare attenzione e quindi essere gradita, ma, se prolungata, può suscitare imbarazzo, fastidio o spavento, come quando un estraneo ci fissa ripetutamente (Fiz Perez & Falasco, 2010). Vi sono anche meccanismi incontrollati che coinvolgono lo sguardo, come la dilatazione delle pupille in situazioni di benessere emotivo, come tra due innamorati. Per quanto riguarda la gestualità, essa compare sin dal primo anno di vita, per indicare un oggetto lontano (gesto dittico), per indicare un'azione (gesto referenziale, come il fare ciao con la mano), per condividere l'attenzione. Gradualmente il bambino impara ad utilizzare gesti sempre più simbolici, astratti o associati alla propria cultura. Infine vi sono i messaggi non verbali inviati attraverso la postura: vi sono gesti convenzionali come l'inclinarsi in segno di deferenza, oppure gesti più generali come il protendere il busto in avanti per mostrare interesse e coinvolgimento oppure all'indietro per mantenere le distanze. La terza modalità di comunicazione non verbale è la prossemica, cioè il comportamento spaziale, la distanza più o meno ampia da un interlocutore (Maldonato, 2002).

Lo studio della prossemica è stato introdotto dallo studioso americano Edward Hall, per analogia al concetto di territorialità dell'etologia: anche gli animali "marcano" il proprio territorio per preservarlo da animali invasori. Anche l'uomo regola il suo territorio attraverso "marcature". Hall ha rilevato quattro gradi di distanza: - la distanza intima (da 0 a 45 cm): nelle relazioni intime, la distanza viene abolita; - distanza personale (da 45 a 120 cm): vi è una distanza ravvicinata, ma non eccessivamente, per cui è possibile interagire con l'altro prendendo la sua mano o accompagnandolo; - distanza sociale (da 120 a 360 cm): è la distanza delle situazioni lavorative o scolastiche come un'interrogazione (Villamira & Bracco, 2009). Spesso la distanza e la differenza di ruoli sono marcate dalla frapposizione di una barriera tra i due interlocutori, come un tavolo o la cattedra; - distanza pubblica (oltre 360 cm): vi è una marcata differenza di ruoli e gli interlocutori non hanno modo di osservare precisamente il volto dell'altro, come in teatro, in un concerto, in un tribunale (Anolli, 2010). Anche in questo caso, sono presenti dispositivi e sopraelevazioni come palco o una tribuna. I modelli prossemici variano comunque da cultura a cultura: i popoli mediterranei e sudamericani sono a loro agio

anche a distanze più ravvicinate, mentre i popoli nordici stabiliscono maggiore distanza dagli interlocutori. Sono stati effettuati anche esperimenti sulla comunicazione non verbale. Molto celebre è quello di Maherabian, “Non-verbal communication” (1972): egli ha mostrato che la comunicazione viene influenzata per il 55% dai movimenti del corpo, in particolare dalle espressioni facciali, per il 38% dall’aspetto vocale, che include tono della voce, ritmo, volume, per il 7% dalle parole. Anche quando un soggetto invia un messaggio ambiguo, in cui a parole esprime un concetto e in modo non verbale esprime il suo contrario, l’interlocutore viene maggiormente colpito dall’aspetto non verbale, che quindi risulta quello più influente nella comunicazione. Tuttavia, questi esperimenti non erano sostenuti da una metodologia molto rigorosa, dunque occorrerebbe effettuare di ulteriori per comprendere più chiaramente il fenomeno. Per valutare la comunicazione non verbale, si può utilizzare l’osservazione, eventualmente predisposta attraverso griglie apposite per conteggiare la frequenza e la tipologia dei vari gesti e movimenti. La comunicazione non verbale presenta possibilità di applicazione: nella psicologia clinica, poiché il colloquio è influenzato dal non verbale; nella psicologia dell’età evolutiva, poiché i bambini, non avendo ancora un linguaggio sviluppato, si esprimono spesso con il non verbale; nel marketing, poiché attraverso immagini, volti e posture si veicolano messaggi persuasivi; nella psicologia sociale, poiché ciascun gruppo possiede proprie convenzioni non verbali.

BIBLIOGRAFIA

Anolli, L., & R. Ciceri (1995). *Elementi di psicologia della comunicazione. Processi cognitivi e aspetti strategici*. Ed. LED Universitarie.

Anolli, L. (2002), *Psicologia della comunicazione*. Il Mulino.

Anolli, L. (2010). *Prima lezione di psicologia della comunicazione*. Ed. Laterza.

Fiz Perez, F., & Falasco, C. (2010). *Psicologia della comunicazione. Concetti teorici e pratici*. Ed Persiani.

Maldonato, M. (2002). *Psicologia della comunicazione. Cibernetica, fenomenologia e complessità*. Ed. Ellissi.

Rumiati, R., & Lotto, L. (2007). *Introduzione alla psicologia della comunicazione*. Ed. Il Mulino.

Strocchi, C. (2004), *Psicologia della comunicazione. Manuale per lo studio del linguaggio pubblicitario e delle tecniche di vendita*. Ed. San Paolo.

Verrastro, V. (2007). *Psicologia della comunicazione. Un manuale introduttivo*. Ed. Angeli.

Villamira, M., & Bracco, F. (2009). *Comunicare. Elementi di psicologia della comunicazione*. Ed. Angeli.