

# **PSICOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE**

## Secondo modulo

***Verbale, non-verbale, paraverbale e prossemica***

**Giuseppe Licari**

Materiale didattico protetto da copyright

## Sommario

Cosa significa la parola comunicazione? .....	3
Cosa studia la psicologia della comunicazione?.....	4
La comunicazione verbale.....	4
La comunicazione non verbale.....	4
• Espressione del viso e movimenti degli occhi .....	5
La comunicazione paraverbale .....	6
Il peso del linguaggio verbale e non verbale nella comunicazione.....	7
La distorsione del messaggio nella comunicazione verbale .....	9
La prossemica.....	11
Parole chiave.....	13
Suggerimenti e stimoli: domande aperte .....	13
GLOSSARIO DELLA COMUNICAZIONE.....	14
Bibliografia.....	14

## Cosa significa la parola comunicazione?

La parola COMUNICAZIONE è composta da due termini: COMUNE e AZIONE.

Il termine COMUNICAZIONE indica, quindi, processi relazionali attivi che mettono in comune due o più persone. Infatti, comune è un termine che indica ciò che le persone condividono e questa condivisione avviene, necessariamente, attraverso un'azione. La parte della parola espressa da "comune" la ritroviamo anche nel termine comunità e questo rafforza ancora l'idea che la comunicazione sia uno scambio relazionale fra soggetti e gruppi. La comunità si caratterizza, infatti, per essere un luogo dove persone e gruppi scambiano di continuo messaggi e informazioni. Per questo la comunicazione la si può ritenere alla base di ogni processo relazionale e indica la sintesi di ogni scambio fra soggetti singoli e fra gruppi.

Per quanto concerne la parola azione possiamo dire che gli esseri umani sono sempre in movimento, sono sempre interessati da un'azione; la peculiarità del termine azione è senz'altro il movimento. Noi umani facciamo sempre qualcosa, siamo sempre immersi in un'attività: guardiamo, ascoltiamo, parliamo, amiamo, soffriamo, per citare solo alcuni aspetti cognitivi ed emotivi. Ci sono poi gli aspetti legati alla corporeità: crescere, maturare, invecchiare, ammalarsi e guarire; non ultimo gli aspetti legati all'alimentazione: mangiare e digerire, ingrassare e dimagrire -che non sono solo variazioni di peso o di condizione perché influenzano, nel complesso, tutte le nostre relazioni, sia intrapersonali che interpersonali. Persino durante il sonno facciamo sempre qualcosa, si pensi, ad esempio, al sogno che, fra le altre cose, ci comunica che siamo stati impegnati in qualche forma di attività mentale.

Il termine comunicazione indica, quindi, un processo dove gli esseri umani fanno esperienza continua di relazione con gli altri; e questo significa, in particolare, che i processi comunicativi regolano gli scambi e le informazioni fra le persone che vi partecipano. In definitiva la comunicazione indica un'azione comune, un fare insieme, come suggeriscono i due termini che compongono la parola.

## **Cosa studia la psicologia della comunicazione?**

La psicologia della comunicazione studia lo scambio, la relazione e i contatti che le persone attivano sia a livello interpersonale, fra due o più persone, sia in gruppo. Con l'accostamento della parola comunicazione alla parola psicologia si ottiene un punto di osservazione del comportamento umano che ha come focus principale lo studio dei processi e delle tecniche che usiamo per entrare in relazione con gli altri, sia in condizioni di normalità: processi evolutivi, di apprendimento e sociali, sia in condizioni di disagio e malattia.

I temi della psicologia della comunicazione si possono raggruppare in due cornici di significato che sono la comunicazione verbale e la comunicazione non verbale.

### **La comunicazione verbale**

Anche per la comunicazione verbale è importante immaginare due vie: il canale verbale orale e il canale verbale scritto.

Sono ancora due i modelli attraverso il quale migra il contenuto verbale. Il modello lineare e il modello circolare. Dedicheremo un'attenzione importante a questi due modelli nei paragrafi che seguono. Qui è sufficiente aggiungere che la maniera di comunicare più ricercata e più utilizzata dalle persone è proprio quella verbale. Che tuttavia non è mai separata totalmente dalla comunicazione non verbale. E forse separiamo la comunicazione verbale da quella non verbale per facilitarne lo studio, ma nella realtà sono davvero due sorelle inseparabili.

### **La comunicazione non verbale**

La comunicazione NON VERBALE si può osservare nei movimenti del corpo umano, chiamati gesti. Quindi è la comunicazione che facciamo attraverso la postura, la posizione che assumiamo nello spazio: seduto, in piedi, appoggiato eccetera e il gesto: come muoviamo le mani, le braccia, le gambe, la mimica facciale eccetera.

Sinteticamente, la comunicazione non-verbale la possiamo osservare nella/nei:

- postura del corpo: seduto, appoggiato, in piedi, adeguata alla situazione, rilassata, tesa, eccetera;
- movimenti del corpo, fluido, a scatto, impregnati, eccetera;
- gesti, congruenti con il messaggio verbale, eccetera;
- aspetti paralinguistici: tono, accento, ritmo e velocità del parlato;
- mimica facciale;
- movimenti oculari.

Della postura ad esempio è importante osservare se una persona si dondola sulle piante dei piedi, se accavalla le gambe, postura eretta o incurvata in avanti, tesa o rilassata, dritta o obliqua, protesa in avanti con il busto, postura chiusa con le braccia conserte e rigide, il capo basso, lo sguardo basso, eccetera.

- Espressione del viso e movimenti degli occhi

Un particolare messaggio non verbale è veicolato dallo sguardo, dagli occhi e dalla mimica facciale associata allo sguardo. Gli occhi e la bocca sono la parte più espressiva del volto:

- labbra aperte tipiche della sorpresa segnalano stati d'animo positivi;
- labbra semiaperte sono tipiche dell'ascolto;
- chiuse indicano la riflessione;
- la bocca serrata può indicare preoccupazione;
- labbra serrate con mascelle tese indicano invece la rabbia.

Inoltre è importante notare se c'è congruenza fra l'espressione della bocca e l'espressione degli occhi. Se, ad esempio, la bocca accenna a sorridere e anche gli occhi accompagnano il sorriso percepiamo armonia, se gli occhi invece assumono uno sguardo serio oppure diventano duri percepiamo incongruenza.

Allo stesso tempo, l'osservazione e lo studio dei movimenti oculari può rivelarsi assai importante e può perfino facilitare la

comunicazione in condizioni di forte compromissione degli usuali canali di comunicazione. Si pensi, ad esempio, a persone paralizzate che muovono solo gli occhi.

Si sottolinea, infine, una particolare forma di comunicazione non verbale definita una vera e propria lingua dei segni per soggetti che non possono utilizzare il canale uditivo, ma sono in grado di vedere correttamente.

Appare altrettanto evidente la forte convivenza del linguaggio non verbale nel codice Braille, un linguaggio scritto utilizzato dai non vedenti che leggono i caratteri attraverso il contatto fisico dei loro polpastrelli con la rilevanza dei bordi dei caratteri stampati su un foglio.

### **La comunicazione paraverbale**

La comunicazione paraverbale si riferisce al modo di parlare, di pronunciare le parole ed è chiamata anche paralinguistica o elementi prosodici del parlato. Si sottolinea che senza il linguaggio verbale non abbiamo il linguaggio paraverbale. Ad esempio nel mimo non abbiamo linguaggio paraverbale, perché il mimo è fatto solo di linguaggio non-verbale, solo di gesti.

Il paraverbale si può avere solo nella comunicazione verbale ed è costituito dal tono della voce, dal ritmo del parlato, dalla velocità dell'eloquio, dal timbro della voce, dall'accentazione, dall'inflessione della voce, eccetera, che sono chiamati, come già accennato, elementi paralinguistici o prosodia del parlato.

Il paraverbale emerge, dunque, solo durante la produzione di parole ed è considerato, da alcuni modelli che distinguono la comunicazione solo come verbale e non-verbale, come parte della comunicazione non-verbale.

## **Il peso del linguaggio verbale e non verbale nella comunicazione**

Il peso del linguaggio verbale e non-verbale nella comunicazione fra due o più persone si evince, maggiormente, nella comunicazione faccia a faccia e ancor più se la relazione comunicativa si svolge in presenza. In questi casi, infatti, il significato della postura del corpo - i gesti che le persone fanno con le mani per accompagnare la comunicazione - il tono della voce - il ritmo del parlato veicolano la maggior parte del significato ed hanno un peso notevole nella comunicazione. Come si può vedere nella figura 1 il "cosa si dice" influenza appena che il 10% nel processo comunicativo. Il resto passa maggiormente attraverso la comunicazione non-verbale e paraverbale.

Ad esempio, si pensi ad una persona che si accinge a prestare aiuto a qualcuno che non è in grado di svolgere una usuale mansione di atti quotidiani come lavarsi eccetera, e mentre si avvicina gli tremano le mani. È evidente come, specialmente nelle relazioni d'aiuto, questo possa influire sulla prestazione e sulla fiducia dell'utente, anche laddove lo stesso operatore cerchi di rassicurare il suo assistito con voce sicura e con parole appropriate e professionali.

All'opposto, infatti, un atteggiamento sicuro può essere tradito da una voce tremante, indice di difficoltà nella gestione di un vissuto emotivo in corso.

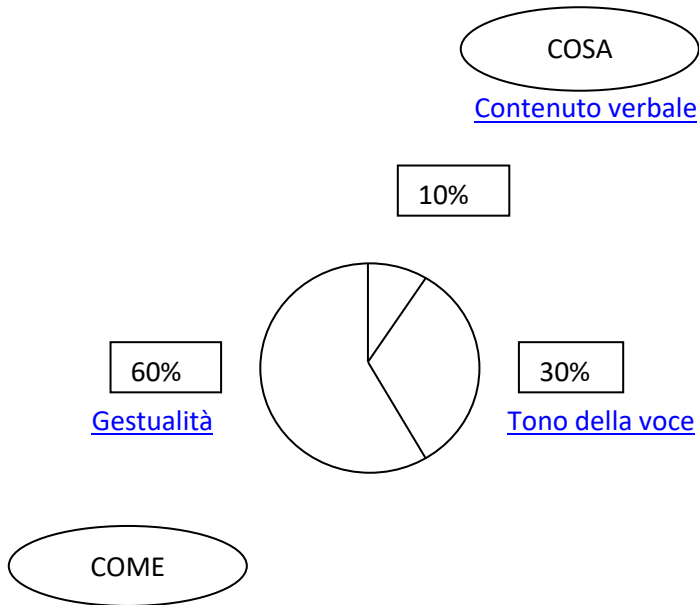
Vorrei richiamare il lettore, adesso, a prendere visione accurata e riflessiva della figura 1. Questa rappresentazione grafica ci permette, infatti, di cogliere a colpo d'occhio quanto influisce la comunicazione verbale e quanto quella non-verbale assieme alla paraverbale.

Chiaramente i valori numerici sono indicativi e possono variare, tuttavia diversi esperimenti (che ognuno di noi può anche sperimentare nelle sue relazioni) danno sempre la prevalenza assoluta del linguaggio non-verbale e del linguaggio paraverbale su quello verbale.

Sarebbe come dire che un gesto in contraddizione con il significato di una parola determina sempre la sua prevalenza sul significato veicolato della parola.

Ad esempio, si provi a dire ad una persona che si ha stima di lei o di lui accennando ad un sorriso ironico e si capisce subito come l'altro capisca benissimo che non proviamo nessuna stima per lei o per lui.

figura 1



Come possiamo notare dalla figura 1, il contenuto verbale influisce solo del 10%, mentre il tono della voce del 30% e la gestualità del 60%.

Si noti, infine, come in un processo comunicativo il tono della voce e la gestualità possono arrivare ad avere un peso pari o superiore al 90%.



## La distorsione del messaggio nella comunicazione verbale

Nella comunicazione verbale, in particolare, dobbiamo tenere sempre presente che il nostro messaggio può essere soggetto a distorsioni e questo perché durante la maggior parte dei processi comunicativi nei quali siamo coinvolti siamo sottoposti ad altri stimoli esterni presenti nel contesto. E queste distrazioni, rumori, interferenze sono quelle che ci obbligano a selezionare le informazioni che provengono dal mondo esterno attraverso l'uso di "filtri" che possono essere fisiologici, emotivi e culturali e che spesso scattano anche automaticamente nel momento in cui abbiamo bisogno di escludere informazioni o impulsi giudicati troppo discordanti rispetto alle nostre aspettative.

A sostegno di quanto detto vi è una famosa ricerca di W.G. Tennis che dimostra che esiste sempre una distorsione del messaggio che desideriamo inviare o che riceviamo perché, oltre a quello che pensiamo comunicare si aggiunge sempre qualcosa che non era nostra intenzione comunicare e questo determina che il messaggio percepito sarà sempre diverso da quello inviato.

### Principio della comunicazione di Warren G. Tennis



Tutto ciò avviene, maggiormente, perché nei processi comunicativi è messa costantemente in gioco la nostra identità la nostra idea di mondo sociale nel quale viviamo. Spesso, infatti, il desiderio di sentire

confermata la propria identità e le proprie categorie di situazione con le quali leggiamo il nostro mondo sociale, o il timore che tutto questo possa essere minacciato, influenza pesantemente la nostra capacità di ascolto e di comprensione.

E questo succede, in particolare, perché la comunicazione è costituita, oltre che dalla componente razionale, anche da quella emotiva e affettiva.

Ogni persona, infatti, possiede un proprio sistema di riferimento legato al proprio modo di rapportarsi al mondo nel quale vive, determinato dal proprio sistema emotivo e percettivo, dal concetto di sé, dalla storia personale, dai bisogni affettivi, dalle capacità cognitive, dalle motivazioni, dalle aspettative, dai ruoli sociali e professionali, dalla cultura e dai suoi valori di riferimento.

E nelle relazioni d'aiuto spesso tutto questo è molto accentuato e dunque l'essere consapevoli di questi aspetti può fare la differenza perché permette di comprendere meglio il messaggio che l'altro immette nel processo comunicativo per la maggior parte mosso dalle sue motivazioni e bisogni.

## La prossemica

La comunicazione verbale e non-verbale quando avviene in uno spazio reale, e non virtuale, realizza anche determinati posizionamenti, sia in base ai ruoli, sia in base alla cultura dove avviene la comunicazione.

Lo studio del modo di porsi nello spazio relazionale si chiama studio della PROSSEMICA ed è appunto lo studio della distanza relazionale che le persone stabiliscono in determinati contesti che sono le distanze fisiche assunte in una determinata cultura, e definiscono il tipo di relazioni nella quale siamo immersi, che, schematicamente, può essere: INTIMA – PERSONALE – SOCIALE – PUBBLICA.

La prossemica considera l'insieme delle osservazioni e delle teorie relative all'uso culturale che l'uomo fa dello spazio e studia il modo in cui l'uomo struttura inconsciamente il microspazio. Produce osservazioni sulle distanze mantenute fra le persone nelle loro transazioni quotidiane e come i soggetti organizzano lo spazio in casa e nella loro città.

Le principali distanze interpersonali accettate da quasi la totalità delle culture contemporanee sono le seguenti:

### 1. intima

- a. contatto fisico;
- b. da 15 a 40 cm;

### 2. personale

- a. piccola sfera di protezione che un individuo crea attorno a sé;
- b. da 45 a 120 cm;

### 3. sociale

- a. da 120 a 210 cm, fra persone che lavorano insieme;
- b. da 210 a 360 cm, fra persone che non lavorano insieme;

### 4. pubblica

- a. da 360 a 750 cm, fuori dalla cerchia che riguarda il soggetto;
- b. da 750 cm, personaggi ufficialmente di rilievo.

Nella studia della prossemica emerge dunque con forza il ruolo del CONTESTO e il ruolo della CULTURA di riferimento dei soggetti.

Appare evidente, quindi, che per avere la massima efficacia comunicativa sarà fondamentale riconoscere la cultura del contesto dove avviene il contatto, l'interazione, la relazione e lo scambio comunicativo.

Appare evidente allora come capire e conoscere il ruolo del contatto, di che tipo di contatto si tratta, conoscere la qualità dell'interazione, se il contatto e l'interazione generano relazioni durature o fugaci, sia di fondamentale importanza nelle relazioni in generale e in quelle di aiuto in particolare. Se i legami fra le parti sono deboli o forti, se le reti nelle quali sono immersi i comunicanti sono reti parentali, sociali o pubbliche. Si suggerisce, infine, di fare attenzione al fatto che nella cultura del contesto vi sono le regole e i valori che le gli operatori devono conoscere e rispettare per evitare di entrare in conflitto con le strutture e con l'utenza dove transitano o nelle quali operano.

## Parole chiave

Comunicazione verbale, comunicazione non verbale, comunicazione paraverbale, prossemica

## Suggerimenti e stimoli: domande aperte

- Definisci a parole tue il termine comunicazione

.....  
.....

-Definisci a parole tue cosa significa comunicazione verbale

.....  
.....

- Definisci a parole tue cosa significa comunicazione non verbale

.....  
.....

- Definisci a parole tue la comunicazione paraverbale

.....  
.....

- Definisci a parole tue cosa studia la prossemica

.....  
.....

## GLOSSARIO DELLA COMUNICAZIONE

### COMUNICAZIONE interpersonale e/o di gruppo:

messa in comune di un messaggio attraverso un trasferimento di informazioni codificate - cioè segni che esprimono o rappresentano un dato oggetto fisico o mentale in base a certe regole - da un soggetto ad un altro mediante processi di emissione, trasmissione, canale, ricezione e interpretazione.

### COMUNICAZIONE di massa:

processo di produzione, trasmissione e diffusione di testi, notizie, immagini, suoni, atto a raggiungere in modo simultaneo o comunque entro brevissimo tempo un gran numero di persone separate e disperse su vasto spazio e, per lo più, non in rapporto tra loro.

## ***Bibliografia***

Birkenbihl, V. (1991). *Segnali del corpo*. Milano: FrancoAngeli.

Bell, G. (1991). *Come parlare in pubblico...anche per lavoro*. Milano: FrancoAngeli.

Hinde, R.A. (1974) (a cura di). *La comunicazione non verbale*. Bari: Laterza.

Hall, E.T. (1968). *La dimensione nascosta*. Milano: Bompiani.

Licari, G., Gazzetto, L. (2017). Percorsi di formazione e processi di conoscenza. Il ruolo dell'immaginario narrativo. In *Narrare i gruppi*, vol. 12, n° 1, pp. 37-58. Website: [www.narrareigruppi.it](http://www.narrareigruppi.it).