

“Parole, silenzi e gesti del volontario”

Quando la relazione non è fatta solo di parole

Avulss – Cantù – 31 ottobre 2012

Premessa

Il **modo di parlare** di una persona, unitamente alla mimica, agli atteggiamenti, al suo aspetto, comunica una gamma notevole di dati e contribuisce a fornire un'immagine della stessa che a sua volta influirà sulla interpretazione di ciò che essa dice a parole.

L'efficacia della **comunicazione verbale** è strettamente intrecciata alla **comunicazione non verbale**; conoscere il proprio modo di usare la componente non verbale è un apprendimento importante per ogni persona, un apprendimento che tenderemo di fare oggi in questa giornata di studio.

La comunicazione umana

La **competenza comunicativa** è la capacità di un individuo di produrre e capire messaggi che lo pongono in interazione con gli altri. Questa capacità comprende non solo l'abilità linguistica e grammaticale di produrre e interpretare frasi, ma anche una serie di abilità sociali che consentono di saper adeguare il messaggio alla situazione specifica.

La comunicazione quindi non è soltanto una trasmissione e una rappresentazione del vivere, ma può essere intesa come la vita stessa nelle sue molteplici interazioni.

La complessità della comunicazione: Significato e soggettività

La comunicazione umana mette in gioco **variabili complesse**, in cui hanno forte peso il **significato** del messaggio, il tipo di codice usato e le caratteristiche soggettive degli interlocutori.

Dal punto di vista psicologico, ciò che conta più del significato è la valutazione soggettiva che viene tratta da esso. In altre parole, l'importanza che l'informazione in entrata ha per il ricevente dipende dal senso e dal significato psicologico che essa ha per l'interlocutore (**soggettività**).

Cosa e Come

La comunicazione presenta un **aspetto verbale** (che si riferisce al **COSA** della comunicazione, cioè al contenuto, a ciò che viene detto o ascoltato in modo consapevole) e un **aspetto non verbale** (che si riferisce al **COME** della comunicazione, cioè al modo in cui le cose vengono dette).

La Comunicazione non Verbale

Premessa

La trattativa per instaurare una buona relazione interpersonale è condotta sempre in maniera extra-verbale, ai limiti della consapevolezza, su un canale parallelo a quello verbale, che chiameremo d'ora in poi **CNV...**

Saper prestare ascolto ai **messaggi non verbali** significa far emergere un canale di comunicazione indispensabile per l'avvio di una più vera autentica relazione...

Gli strumenti della CNV

La **CNV** può considerarsi composta da tre linguaggi comunicativi principali:

- quello del **corpo**, che pone l'accento sui gesti, sullo spazio occupato, sul contatto sviluppato con gli altri;
- quello dell'**atteggiamento**, che evidenzia il contributo dell'insieme dei segnali veicolati dalla persona;
- quello **paraverbale**, che indica la modalità con cui usiamo la voce. La comunicazione paraverbale permette di dare risalto ad un concetto rispetto che ad un altro; ad esempio attraverso un'intonazione di voce differente.

Principali Strumenti...

- Postura
- Gesti e movimenti
- Sguardo
- Espressioni del volto
- Contatto corporeo
- Comportamento spaziale
- Volume della voce
- Tonalità della voce
- Velocità dell'eloquio
- Pause

La postura

...è la posizione che il corpo assume durante uno scambio comunicativo, e rivela lo stato emotivo con cui l'interlocutore partecipa alla comunicazione.

Gesti e movimenti

Le mani e, in misura minore, la testa o i piedi possono produrre un'ampia serie di gesti usati per molti scopi differenti:

- a) per manifestare i propri stati d'animo nei confronti degli altri,

- b) come "*attività sostitutive*" in situazioni di conflitto o di frustrazione (ad esempio rosicchiarsi un dito, o tamburellare con la mano)
- c) per additare o indicare direzione e attenzione.

Lo sguardo

Con i suoi elementi di tipo fisiologico e involontario (dilatazione delle pupille o battito delle palpebre) e i suoi elementi di tipo consapevole (i movimenti e le espressioni degli occhi) è un eccellente strumento di comunicazione non verbale che può trasmettere innumerevoli messaggi di ogni tipo: sicurezza, disinteresse, critica, distacco, ecc...

Espressioni del volto

Il volto è una zona estremamente espressiva, in grado di inviare molte informazioni efficaci soprattutto a distanze ravvicinate. Le espressioni del volto sono **usate in tre modi piuttosto diversi**:

- a) attraverso i **lineamenti e le espressioni tipiche** possiamo leggere certe "**caratteristiche della personalità**";
- b) attraverso la **modificazione dei modelli di espressione** del volto possiamo leggere "**emozioni e atteggiamenti**";
- c) attraverso i **segnali collegati al discorso**, con movimenti prevalentemente piuttosto rapidi, possiamo ricevere "**segnali interattivi**" di reazione verso gli altri, di sintonia o simpatia con chi sta di fronte o vicino ecc.

Contatto corporeo

Il **contatto corporeo** (tocchi leggeri, una mano sulla spalla ecc.) è la **forma più antica di comunicazione** sociale. La quantità e il tipo di contatti corporei dipendono in gran parte dal grado delle relazioni tra interagenti. Si può evitare all'inizio della relazione, quando ancora non ci si conosce, e, può essere più usato mano a mano che la relazione si approfondisce, e comunque, va considerata l'opportunità di usare questo strumento volta per volta.

Comportamento spaziale

Di solito le persone non sempre apprezzano l'intrusione nel proprio spazio personale e desiderano tenere gli altri ad una distanza appropriata, variabile secondo l'occasione e il tipo di rapporto sociale. Di solito ci si sente a disagio se qualcuno si avvicina più del necessario, ma il disagio può sorgere peraltro anche da una lontananza eccessiva.

Volume della voce

Indica la sonorità della voce; volumi troppo elevati o troppo bassi rischiano di distrarre o di mettere a disagio chi ascolta. Il volume è in ogni caso da porre in relazione alla situazione comunicativa in cui ci si trova.

Tonalità della voce

Varia da basso ad acuto; le persone mostrano una preferenza generale per i toni medio-bassi della scala vocale. Le tonalità alte sono percepite come segni di autorità e fiducia; quelle basse possono essere considerate segno di mancanza di esperienza e padronanza della comunicazione.

Nel corso di uno scambio, comunque, la varietà di tono può facilitare l'attenzione e la comprensione, permettendo di porre nel giusto risalto i passi di maggiore importanza del messaggio.

Velocità dell'eloquio

Varia da lenta a veloce. Chi parla velocemente può essere percepito come impaziente ed è, in ogni caso, difficile da seguire. Al contrario, il parlatore lento può apparire poco preparato.

Le pause

Le pause sono indispensabili per rafforzare l'efficacia della comunicazione. Si può ricorrere ad esse per affermare un concetto chiave ed imprimere la massima forza emotiva al messaggio. La pausa serve anche per rallentare la velocità dell'esposizione.

Per concludere quanto detto sugli **strumenti della CNV** è doveroso accennare al risultato della ricerca e degli studi di Albert Mehrabian. Egli osservò che nella valutazione dell'efficacia della comunicazione interpersonale esistono dei pesi significativi per le varie componenti:

- il **7 %** è il peso del **verbale**, cioè del contenuto;
- il **38%** è il peso del **paraverbale**, cioè il tono della voce, il ritmo, il volume, la velocità, il timbro, la dizione, la cadenza;
- il **55 %** è il peso degli altri strumenti della **CNV**, cioè dei gesti, della postura, lo sguardo, ecc...

Volendo mettere sui piatti di una ipotetica bilancia i due pesi:

- il **COSA** dico, aspetto di **contenuto** del messaggio, e
- il **COME** lo dico, aspetto di **relazione** del messaggio,

...il secondo piatto (COME) peserebbe 13 volte più del primo (COSA)!

Questa forte sproporzione risulta tanto più effettiva quanto più si tratta del primo impatto tra gli interlocutori; successivamente, all'instaurarsi di una più completa conoscenza

reciproca e in presenza di una sana condivisione d'intenti, questo rapporto così drasticamente sbilanciato, riformula via via la corretta importanza del contenuto ai fini dell'obiettivo da raggiungere congiuntamente.

Il corpo **“parla”**, dalla testa ai piedi, nella sua totalità, quindi, possiede un suo specifico linguaggio: **trasmette significati**, ad esempio per mezzo dei gesti; **esprime emozioni**, attraverso il volto, la voce, i movimenti del corpo; **invia informazioni** su di sé, utilizzando l'abbigliamento ed elaborando strategie per la presentazione di sé; **comunica atteggiamenti** nei confronti degli altri, come amicizia o dominanza, con la vicinanza fisica, lo sguardo...

L'uomo ha sviluppato il linguaggio, ma questo è usato soprattutto per comunicare **informazioni** circa le persone, oggetti, idee, più che esprimere **sentimenti** nei confronti degli altri. Infatti per capire lo stato emotivo o l'atteggiamento di una persona, di frequente prestiamo più attenzione all'espressione del volto, allo sguardo, al tono della voce, ai gesti, piuttosto che alle parole pronunciate...

La **CV**, quindi, è strettamente intrecciata agli aspetti della **CNV**, anche perché non tutto si può esprimere in modo adeguato con le parole. Inoltre la comprensione di un messaggio verbale non è sufficiente, di per sé, a spiegare l'insieme di significati, atteggiamenti, relazioni che caratterizzano il comportamento della persona. **CV** e **CNV**, quindi, sono considerati aspetti differenti, ma dipendenti e interagenti dello stesso processo comunicativo.

Anche per la **CNV**, come per la **CV**, possedere specifiche competenze sociali significa fare un uso corretto **dei segnali non verbali** e avere la capacità di **riconoscere il significato e le finalità**. La capacità di **codificare e decodificare** in modo corretto i segnali non verbali può risultare essenziale nel determinare la qualità e la varietà delle relazioni sociali. **Gli individui che risultano carenti o incapaci di utilizzare questa abilità possono non essere in grado di stabilire o mantenere delle buone relazioni con gli altri, anche se sono fortemente motivati a farlo.**

Un'abilità importante che le persone possiedono nella codifica dei **segnali non verbali**, è la capacità di **regolare l'intensità e il tipo di segnali** da utilizzare in rapporto alla situazione, alle norme sociali e culturali e ai soggetti coinvolti nella relazione. **Ad esempio**, normalmente si ritiene non opportuno l'uso di alcuni atteggiamenti durante le prime fasi di un rapporto; presentarsi infatti ad una persona che non conosciamo utilizzando un comportamento troppo espansivo e confidenziale può provocare una reazione di fastidio e allontanamento, opposta cioè a quella che si desiderava ottenere. Se, **ad esempio**, una persona per esprimere vicinanza e comprensione si avvicina troppo ad un'altra o fa un uso troppo intenso dello sguardo, può provocare uno stato d'ansia o un disagio nell'altra persona, che tenderà ad allontanarsi, ristabilendo così, per mezzo della distanza, un nuovo e diverso punto di equilibrio nella loro relazione.

Elemento chiave, quindi, dei processi di codifica e decodifica della **CNV** è l'informazione retroattiva, o come lo chiamiamo noi, **feedback**, che “**viaggia**” tra i due interlocutori. Questi segnali forniscono importanti informazioni sulla percezione dei due interlocutori ed esercitano una grande influenza sull'interazione tra le due persone.

Funzioni della CNV

Mentre la **CV** esprime il **contenuto** della comunicazione, la **CNV** esprime **la relazione** tra gli interlocutori; essa ha diverse funzioni:

- **esprimere emozioni;**
- **comunicare atteggiamenti interpersonali;**
- **partecipare alla presentazione del sé;**
- **completare, sostenere, modificare, sostituire il contenuto del discorso.**

1. Esprimere Emozioni

Gli esseri umani emettono in modo costante segnali non verbali che manifestano con molta efficacia i loro stati emotivi.

Un esempio: un malato parla davanti a me, il suo discorso è abbastanza chiaro, comprensibile, ma le sue mani manipolano continuamente degli oggetti, la voce ha dei tremolii e degli abbassamenti di tono, i movimenti del corpo sono rapidi, la pelle presenta un'abbondante sudorazione: **sono tutti segnali ben visibili che possono indicare uno stato di nervosismo e di ansia...**

Diversi esperimenti hanno dimostrato che i **segnali non verbali** sono molto più efficaci e forniscono un maggior numero di informazioni rispetto a quelli verbali nel comunicare le emozioni. Anche quando si verifica una discordanza fra segnali, nel tentativo, per esempio, di nascondere o simulare una emozione, si presta più attenzione alla componente non verbale che a quella verbale.

Il volto, attraverso le espressioni facciali e lo sguardo comunica il maggior numero di informazioni ed è considerato il più importante veicolo per la comunicazione delle emozioni; seguono **il corpo** e il **tono della voce...**

Esistono delle differenze individuali, sia nella codifica sia nella decodifica delle emozioni, rispetto all'importanza che si attribuisce a questi canali: le donne, in genere, prestano maggiore attenzione al volto, gli uomini alla voce e al corpo.

Il volto è tuttavia il canale più controllato, mentre la voce e il corpo lo sono meno.

Mentre l'espressione del volto trasmette più informazioni sul **tipo di emozione**, la postura, i gesti e gli altri movimenti del corpo danno informazioni **sull'intensità dell'emozione**. Il volto è il canale più informativo per esprimere la contentezza e la collera, la voce è il migliore per comunicare la tristezza e la paura ma il peggiore per esprimere la contentezza.

2. Comunicare atteggiamenti interpersonali

Attraverso **modalità non verbali** possiamo comunicare anche gli atteggiamenti nei confronti degli altri.

Alcuni studiosi definiscono il comportamento non verbale come un "**linguaggio di relazione**" basato su sensazioni che sono all'origine delle valutazioni, opinioni e giudizi che gli individui si fanno circa le altre persone.

Ad esempio: un individuo sorride spontaneamente a un altro e ricerca una maggiore vicinanza e contatto fisico se prova simpatia nei suoi confronti; se invece vuole stabilire un rapporto di dominanza tenderà a usare, inconsciamente o deliberatamente, segnali che sono universalmente riconosciuti come caratteristici di questo atteggiamento, quali ad esempio l'assenza del sorriso, l'innalzamento del tono della voce, l'ostentazione della propria altezza...

In molti comportamenti può essere difficile distinguere in modo rigido tra **emozioni** e **atteggiamenti** perché entrambi possono verificarsi nello stesso momento e utilizzare gli stessi canali di espressione. **Ad esempio**, un atteggiamento di ostilità e aggressività nei confronti di un altro spesso si può accompagnare con uno stato emotivo di rabbia e manifestarsi con le stesse espressioni del volto e dello sguardo: fronte aggrottata, sguardo fisso e minaccioso, postura tesa. Così la felicità per la presenza di una persona che ci piace e verso la quale vogliamo mostrare un atteggiamento amichevole si può esprimere con la ricerca di un contatto fisico, una distanza più ravvicinata, con sguardi e sorrisi più intensi e frequenti.

Nonostante le somiglianze, però, **un dato tuttavia differenzia gli atteggiamenti interpersonali dalle emozioni**: queste si possono verificare indipendentemente dalla presenza o dagli stimoli che ci provengono dagli altri, mentre gli atteggiamenti sono sempre diretti verso gli altri, individualmente o collettivamente.

Di norma si esprimono spontaneamente gli atteggiamenti positivi, come amicizia e simpatia, mentre si tende a controllare maggiormente quelli negativi che esprimono ostilità e avversione.

L'uso dello sguardo e il contatto fisico sono sottoposti invece ad un controllo e ad una regolamentazione volontaria, sono più rigidamente definiti da norme sociali e culturali, possono essere anche più facilmente manipolati e gestiti per nascondere e simulare i reali atteggiamenti che nutriamo verso gli altri.

3. Presentare se stessi

Durante un'interazione sociale gli individui si impegnano, in modo più o meno efficace e consapevole, in una attività che consiste in uno scambio di informazioni su se stessi; questa ha lo scopo di raggiungere una maggiore conoscenza reciproca e di stabilire delle relazioni.

Soprattutto nelle occasioni di incontro pubblico, nei luoghi di lavoro, negli incontri sociali, ogni individuo cerca di presentarsi agli altri nel modo migliore possibile, non solo prestando attenzione a quello che dice o fa, ma anche curando il proprio aspetto esteriore.

Questi aspetti della presentazione di sé, che potremmo definire "superficiali", sono quelli di cui le persone si servono per inviare agli altri informazioni molto precise, ad esempio, su caratteristiche personali, sullo proprio status sociale, sull'appartenenza a un determinato gruppo o sull'esercizio di una professione.

In alcuni casi l'individuo agirà in modo calcolato e consapevole per manipolare le impressioni che gli altri ricevono da questa sua "esibizione", per influenzarli nel modo a lui più favorevole e suscitare le reazioni che desidera, per salvaguardare l'immagine che ha di sé e l'immagine che di sé vuole dare agli altri.

Dobbiamo porre attenzione e spesso avere la capacità di leggere tra le righe, capire bene i significati di certe parole, perché la persona potrebbe interpretare “una parte” e cercare di utilizzare gli strumenti e le strategie più efficaci per fornire agli altri l’immagine di sé che vuole o ha interesse di mostrare in quel particolare momento o circostanza...

4. Sostenere, modificare, completare, sostituire il contenuto del discorso

Mentre comunicano le persone fanno anche un largo uso dei gesti e dello sguardo per sottolineare o enfatizzare il discorso; utilizzano il canale vocale non solo per esprimere un contenuto verbale, ma emettono vocalizzazioni, suoni come «Uh», «Ehm», sospiri, risate per accompagnare e intercalare le parole. Le pause, ad esempio, costituiscono circa la metà di un discorso e a seconda della loro lunghezza e frequenza possono indicare una riflessione su quanto viene detto o essere usate per dare enfasi a una frase.

Durante le conversazioni, dunque, il messaggio verbale è quasi sempre accompagnato, e in varia misura influenzato, da un insieme di elementi non verbali; questi possono essere di **tipo non vocale** (gesti, movimenti del corpo, postura, espressioni del volto, sguardo) e **vocali** (intonazione, qualità della voce, vocalizzazioni, pause).

La **CNV** funge quindi da sostegno, modificazione e completamento della **CV**; può anche sostituirla del tutto, con dei linguaggi a segni e gestuali, come nel caso del linguaggio dei sordi, o di quelli adottati in alcune professioni, o quando determinate condizioni non permettono l'uso delle parole.

In uno scambio comunicativo esiste poi anche una serie di regole che i partecipanti all'interazione debbono rispettare per realizzare e rendere efficace la loro comunicazione. Occorre, infatti, che gli interlocutori sincronizzino tra loro il discorso e sappiano rispettare l'alternanza dei turni in modo da rendere fluido e armonioso il dialogo.

Nella conversazione, chi parla dovrebbe cercare di controllare il proprio eloquio evitando ripetizioni, silenzi, pause troppo lunghe e frequenti, che spesso ostacolano il flusso della comunicazione; inoltre dovrebbe verificare il grado di interesse e attenzione

dell'interlocutore e dargli la possibilità di intervenire, senza interferire con interruzioni e sovrapposizioni troppo frequenti e aspettare il proprio turno per prendere la parola.

Se una persona mentre parla presta attenzione al volto dell'ascoltatore, allo sguardo, ai movimenti delle sopracciglia e della bocca, ai cenni del capo, può capire se il suo messaggio è compreso o bene interpretato e regolare di conseguenza il proprio comportamento, ripetendo e sottolineando alcuni passaggi del discorso, o modificandoli opportunamente...

Gesti di assenso, sorrisi, espressioni come «sì, bene, certo» rivelano il grado di interesse e approvazione dell'interlocutore e costituiscono un rinforzo rispetto a quanto viene comunicato. L'assenza di questo tipo di segnali e l'uso di altri segnali di significato opposto (scuotere il capo, alzare le spalle, guardare altrove) può rivelare invece disinteresse, disaccordo da parte dell'interlocutore e contribuisce, in alcuni casi, a modificare o sminuire la comunicazione.

Conclusione

La CNV completa la caratteristica della concretezza della realtà espressa dalla relazione verbale, con la sua funzione di trasmettere emozioni, sentimenti che vanno oltre la semplice denotazione della realtà. La **relazione non verbale** o il **linguaggio del corpo** offrono una ricchezza straordinaria di segni sul piano emozionale e rappresenta il **canale principale per esprimere e comunicare le emozioni**.

Nel campo della relazione, prestare attenzione al linguaggio non verbale, individuarne alcuni ausili interpretativi potrà consentire **un cambiamento-ampliamento, un miglioramento del sentire, del vedere e del capire**, circa il nostro rapporto con l'altro, in funzione di un aiuto vero e concreto.

Un buon esempio: *“E’ il **modo** di dare assistenza che permette di raggiungere i luoghi più reconditi”* Cecily Sauders).

Padre Moro Adriano, camilliano