

# SAPER LEGGERE LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

---

Dott.a Anna Bonalumi

---

La comunicazione è la variabile che sorregge e governa l'intero processo evolutivo da gruppo a gruppo di lavoro e guida il percorso dall'interazione all'integrazione. Nella comunicazione si intrecciano il livello operativo e quello relazionale. Si esprimono i modi e le parole che servono per raccogliere i dati, per analizzare le cause dei problemi, le parole e i modi per farsi ascoltare, per convincere e per conoscere e farsi conoscere.

---

La necessità di conoscere chi sono gli altri induce a utilizzare unità di misura organizzative e professionali che permettano di tracciare un profilo degli appartenenti al gruppo. Il compito primario dei processi di comunicazione, nella fase iniziale del gruppo, è quello di far passare il gruppo dalla conoscenza al confronto, per arrivare ad un linguaggio condiviso e originale che gli sia proprio.

---

Dopo aver trovato un linguaggio condiviso al suo interno, il gruppo dovrà trovare un linguaggio per parlare al suo destinatario organizzativo.

Il prodotto del lavoro dovrà pertanto essere ritradotto in un linguaggio e uno stile comprensibile.

---

La comunicazione verbale è guidata dall'intenzione, mentre i gesti inconsapevoli del corpo sono un linguaggio più sincero: quando ci rapportiamo con gli altri, infatti, riusciamo a controllare le parole, ma non possiamo controllare i gesti, i movimenti, le espressioni, attraverso i quali il corpo tradisce il vero stato d'animo .

---

Ciascuno arriva nel gruppo con una propria rappresentazione di come parla, come ascolta e come comunica. Ma a questa visione manca quella globale di come parla e ascolta e si esprime , anche non verbalmente, il gruppo nella sua totalità.

---

Il processo di comunicazione attinge ai significati più profondi che rinviano al legame circolare tra gruppalità e individualità. L'attribuzione di significato si esprime in connotazioni emotive che si traducono a loro volta in quella che si chiama intonazione gruppale.

---

Fondamentale perché la comunicazione – verbale e non verbale – sia efficace è il clima che si instaura nel gruppo.

Il clima del gruppo è l'insieme di percezioni, vissuti e sentimenti dei membri. Se migliorano i livelli e la qualità della comunicazione migliora il clima e se migliora il clima è possibile avviare processi di comunicazione aperti., sensibili all'ascolto.

---

La comunicazione non verbale risulta poco idonea a definire e trasmettere conoscenze.

La specie umana fa ricorso alla comunicazione non verbale per ragioni relazionali, in quanto ad essa è affidata in maniera predominante la **componente relazionale**.

---

I segnali non verbali servono a generare e sviluppare l'interazione degli altri e pertanto influiscono anche nella dimensione del gruppo.

Il contatto visivo, il sorriso, un certo tono della voce, una data postura del corpo possono favorire l'avvio e lo scambio di conoscenza .

---

Una volta stabilita la relazione essa va alimentata in continuazione attraverso gli scambi comunicativi.

Una relazione non può vivere nel vuoto, ma va sostenuta costantemente attraverso segnali che confermino il tipo di relazione in atto, sia di cooperazione, amore o altro.

---

I segnali non verbali sono particolarmente efficaci nel cambiare una relazione in corso. Il cambiamento psicologico delle relazioni , in un'organizzazione aziendale, ma anche all'interno di un partito o in ambito familiare, passa attraverso il cambiamento dei segnali non verbali che alimentano le relazioni stesse.

---

I sistemi non verbali di comunicazione sono in parte appresi dalla propria cultura di appartenenza e sono, a loro volta, modificabili nel corso del tempo. E' possibile infatti intervenire sulle modalità comunicative non verbali e procedere ad una vera e propria educazione del non verbale.

---

La comunicazione non verbale serve innanzitutto per esprimere le emozioni. La voce, la mimica facciale, lo sguardo, i gesti, la postura ecc. convergono insieme per manifestare una determinata esperienza emotiva, congiuntamente agli aspetti linguistici.

---

Importante fonte di informazioni è la *postura del corpo*. Mentre qualcuno ci parla, possiamo tenere il busto curvato in avanti oppure dritto. Nel primo caso è evidente che siamo interessati a quello che ascoltiamo, mentre nel secondo caso mostriamo una certa freddezza. Una postura eretta con le braccia conserte, in genere, esprime indifferenza, se non ostilità.

---

È piuttosto facile avvertire l'imbarazzo di un ospite dal modo in cui è seduto, se non si appoggia allo schienale della sedia e tutto il suo corpo sembra pronto ad alzarsi e andar via. Un ospite rilassato invece si abbandona letteralmente sulla sedia o sulla poltrona, lasciando andare le braccia e incrociando i piedi.

---

Notevole è anche l'importanza del volto. Siamo convinti che il volto non menta, e per questo esigiamo che chi vuol dirci qualcosa di importante per noi lo faccia guardandoci in faccia. Una persona che tenga spesso il volto abbassato ci sembra timido, incapace di sostenere lo sguardo altrui, ma in qualche modo ci irrita anche, perché ci impedisce di leggergli in viso le emozioni che prova; così come ci irritano quelle persone che hanno un viso poco espressivo, che tacciamo di freddezza ed insensibilità.

---

Entro certi limiti, le espressioni del viso sono universali. Ovunque gli uomini e le donne ridono e sorridono, piangono, esprimono tristezza, rabbia, piacere. Universali sono anche l' *apertura* e la *chiusura del viso*



---

Il viso aperto è caratterizzato dall'innalzamento delle sopracciglia e dall'apertura della bocca ed esprime sorpresa e felicità mentre quello chiuso, in cui gli occhi e le labbra sono serrati, indica disgusto e fastidio per qualche situazione spiacevole. Esistono però anche variabili culturali nell'espressione delle emozioni attraverso la mimica facciale.

---

Benché il riso sia universale, la sua frequenza varia nei diversi popoli: in alcuni, come quelli mediterranei, è frequente il riso aperto, rumoroso, mentre in altri è più diffuso il riso soffocato.

---

Esistono inoltre mimiche che appartengono solo ad alcuni popoli. Una molto singolare è stata studiata da Eibl-Eibesfeldt ( etologo austriaco) presso gli Eipo della Nuova Guinea, che quando provano una emozione fortemente piacevole si coprono il capo con entrambe le mani, come se si trovassero in pericolo.

---

La mimica è stata interpretata piuttosto facilmente da Eibl-Eibesfeldt: quando una cosa suscita il loro entusiasmo, gli Eipo dicono che «fa paura»; di conseguenza esprimono l'emozione con la reazione che si potrebbe avere di fronte a qualcosa di realmente pericoloso.

---

Comunichiamo anche con le mani. Esistono linguaggi interamente basati sui gesti delle mani - come le lingue di segni usate dai sordomuti - che fanno un *uso simbolico dei gesti*. Un uso simile non è però riservato ai sordomuti. Ognuno di noi usa, insieme al linguaggio verbale, una quantità di gesti con un significato particolare.

---

L'indice ripetutamente battuto sulla tempia vuol dire «questo è matto», l'indice ed il medio congiunti vogliono dire che va tutto bene (Ok), il dito medio sollevato con il pugno chiuso è un insulto piuttosto diffuso tra i giovani, e così via.

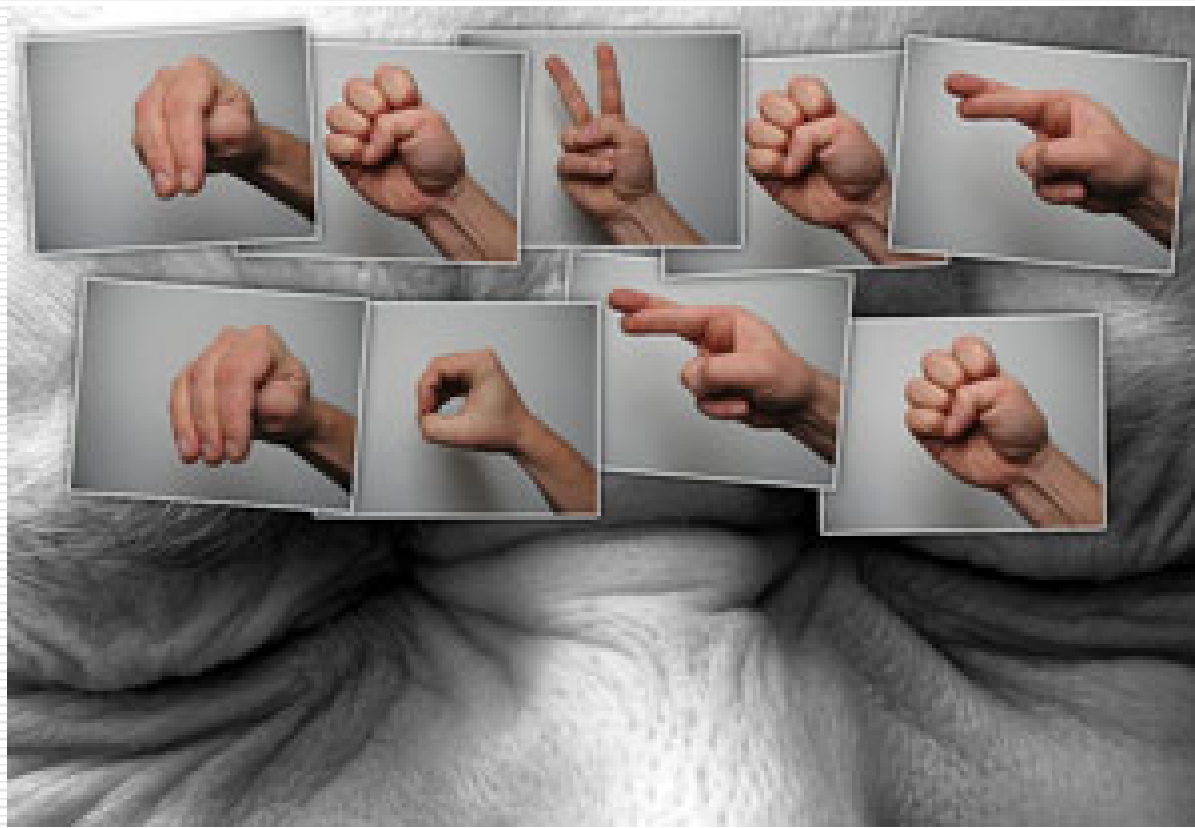
---

L'uso simbolico dei gesti varia da cultura a cultura, e può essere sorprendente notare come per indicare una cosa semplice – come ad esempio il bisogno di bere – i popoli usino gesti assolutamente diversi. Non tutti i gesti che facciamo sono espressamente simbolici. Il più delle volte gesticoliamo durante il discorso, senza nemmeno badare al movimento delle nostre mani.

---

Sono questi i *gesti illustratori*, che cioè servono ad illustrare, sottolineare, rafforzare quello che stiamo dicendo.

Un uso moderato di questi gesti può servire effettivamente a rendere più efficace il discorso ed a sottolineare le fasi salienti (ad esempio facendo precipitare il palmo della mano destra, di taglio, sulla mano sinistra aperta, per enfatizzare una frase; oppure usando la cosiddetta presa di precisione – in cui sembra che la mano afferri qualcosa – per rendere più convincente un passaggio complesso).



---

Vi sono inoltre alcuni gesti, molto significativi detti *gesti di automanipolazione*, con i quali trasmettiamo involontariamente delle informazioni riguardanti la relazione (anche se spesso l'interlocutore non è in grado di interpretare quei segnali). Questi gesti possono esprimere interesse o rifiuto. Sono segni di interesse diversi gesti che riguardano le bocca come mordicchiarsi le labbra o una penna oppure lo spostamento di oggetti verso se stessi, mentre l'accarezzarsi i capelli o la stimolazione del padiglione auricolare svelano un interesse anche affettivo o sessuale.

---

Sono gesti di rifiuto lo sfregamento del naso, l'atto di spolverarsi l'abito e l'allontanamento degli oggetti. La tensione è invece espressa dal gesto di grattarsi, il più delle volte nella zona del naso.