

TERZA SESSIONE – Allegato 1

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

LINGUAGGIO VERBALE

E' il contenuto, le parole, ciò che diciamo.

Tramite il linguaggio verbale, si esprimono idee, si danno informazioni su ciò che sappiamo, si richiedono informazioni ...

LINGUAGGIO NON VERBALE

Il linguaggio del corpo ha oltre 1.000.000 di gesti, segni e segnali. Una lingua ha circa 150.000 parole, di queste una persona non ne utilizza più di 1500 al giorno.

In una conversazione vis-à-vis, solo il 10% del messaggio viene trasmesso con le parole. L'intonazione ed il ritmo della voce rappresentano il 25% mentre il restante 65% è rappresentato dal linguaggio del corpo.

Il linguaggio del corpo dice sempre la verità. Le donne sono solitamente più intuitive degli uomini.

Definizione: la comunicazione non verbale è un canale di comunicazione che aiuta ad interpretare i messaggi che non vengono espressi con il linguaggio verbale e che in un modo o in un altro incidono sulla comunicazione verbale.

Non costituisce una cosa a sé, ma è parte integrante del processo comunicativo complessivo

E' come diciamo le cose che conta:

- Tono, volume della voce
- inflessioni e modulazione della voce
- gestualità del corpo, viso e mani
- postura
- sorriso
- contatto visivo (espressione del visivo, sguardo).
- contatto fisico

I due canali (verbale e non verbale) sono molto importanti ai fini della comunicazione e devono essere reciprocamente coerenti (non contraddittori, devono sostenersi l'un l'altro).

E' importante notare che una contraddizione tra i due canali che fornisce maggiori informazioni è solitamente non verbale.

Volume: deve essere sentito in modo chiaro. Attenzione alla frase conclusiva perché tende a cadere.

Pronuncia

Intonazione: una voce monotona perde persuasività e non attrae l'attenzione degli astanti

Ritmo: la varietà è l'aspetto determinante

Pause: servono a riflettere e annunciare il passaggio da un concetto a un altro. Costituiscono anche un modo efficace di attirare l'attenzione prima di iniziare a parlare, dopo un'interruzione, o di evidenziare un contenuto particolarmente significativo.

IL MODO DI CAMMINARE

Se osserviamo il modo di camminare di una persona, scopriremo molti aspetti della sua personalità (se appare smarrito, se incute timore...)

LE BRACCIA

Le braccia sono le estremità che mantengono l'equilibrio del corpo quindi dobbiamo muoverci tenendole leggermente verso il centro del corpo.

GESTI

Quando si parla con qualcuno, bisogna mantenere una distanza di sicurezza dall'oratore tenendo a mente che ognuno di noi ha uno spazio immaginario di 50 cm intorno a sé che non deve essere oltrepassato (la distanza di sicurezza in cui ci sentiamo a nostro agio). Se questo spazio viene invaso, anche inconsapevolmente, l'altro si ritrae, si infastidisce o può sentirsi aggredito.

La comunicazione gestuale che accompagna armoniosamente il nostro messaggio verbale fa sì che il processo comunicativo si sviluppi efficacemente.

Si dividono in:

- **Simbolici (stringere la mano per salutare)**
- **illustrativi (enfaticizzano il linguaggio verbale, i gesti sono neutri)**
- **Emotivi (servono a enfatizzare il linguaggio ma hanno una carica emotiva)**
- **Regolatori dell'interazione (regolano le azioni di interazione)**
- **gesti di adattamento (delicacy emotions that we express)**

VISO

E' la parte più espressiva del corpo.

L'espressione facciale è usata per due cose: regolare e rafforzare l'interazione con l'interlocutore.

Non tutta la comunicazione si trasmette tramite le espressioni facciali, tuttavia è noto che le impressioni che riceviamo dagli altri sono influenzate anche dai movimenti impercettibili e dalla comunicazione verbale dell'altro.

Le sei principali espressioni facciali sono: gioia, tristezza, disgusto, rabbia, paura o interesse.

LO SGUARDO

Si studia separatamente a causa dell'enorme importanza che riveste.

Ha svariate funzioni quali:

- **Regola l'atto comunicativo: gli occhi indicano il contenuto**
- **Fonte di informazioni complementare all'udito**
- **esprime le emozioni, associamo diversi tipi di contatto visivo con un'ampia gamma di espressioni.**
- **Natura comunicativa del rapporto interpersonale, per esempio, l'occhio dilatato è indice di interesse e attrattiva.**

OCCHI: Il contatto visivo è utilizzato per studiare la frequenza con cui guardiamo l'altro o il tempo in cui manteniamo il contatto visivo.

La frequenza dello sguardo aumenta quando una persona è interessata a un'altra, quando cerchi di dominare o vuoi sembrare estroverso.

SORRISO: si usa per esprimere gioia, simpatia o felicità

Si usa anche per fare diventare situazioni stressanti un po' più sopportabili.

Evidenziare la finalità terapeutica del sorriso (ex. sessioni di terapia del sorriso)

Paralinguistica

Il comportamento linguistico è determinate da due fattori:

- **Il codice**
- **il contenuto**

Variazioni

- **linguistiche (scelta del linguaggio, uso di un linguaggio semplice o elaborato)**

- **non-linguaggio, ad es. volume, volume e ritmo nella voce.**

Prosemica

Si riferisce ai gesti, il comportamento, lo spazio e le distanze all'interno di una comunicazione. Esistono due campi di prosemica:

- **studi sullo spazio personale (prossimità fisica nell'interazione e contatto personale)**
- **studi sul comportamento territoriale umano (la distanza di cui si ha bisogno per vivere a proprio agio senza sentirsi invasi)**