

Presentiamo un estratto del testo “Comunicare bene e con efficacia” che integra il corso FAD per un esaustivo approfondimento.

COMUNICARE BENE E CON EFFICACIA

Sergio Marchesini

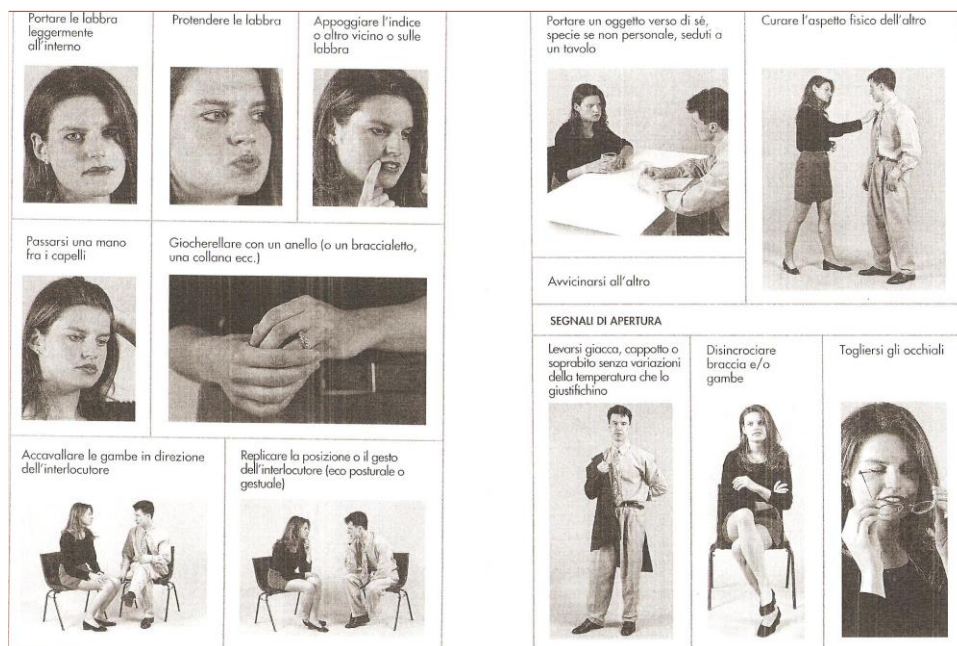


testo allegato al corso in e.learning



Scheda di approfondimento:
La comunicazione non verbale

Segnali di GRADIMENTO :



Fonte: *Come interpretare i messaggi del corpo*, De Vecchi

Il bisogno di esprimersi con gesti e movimenti per dare enfasi ai propri sentimenti, desideri o avversioni costituisce una peculiarità dell'uomo, che risale ai primissimi stadi della sua evoluzione e le cui tracce originarie si possono osservare nel comportamento dei membri delle tribù primitive ancora esistenti; nonché negli infanti appena nati, i cui movimenti delle gambe e delle braccia possono esprimere gioia o piacere, ma anche paura o angoscia, dando luogo ad una sorta di linguaggio non verbale. D'altra parte, se si intende per "linguaggio" la capacità dell'uomo di comunicare con la propria specie e di inviare messaggi dotati di senso che vengono compresi da coloro che li ricevono, allora si può

tranquillamente dedurre che il linguaggio gestuale e quello verbale si sono sviluppati contemporaneamente. L'uomo non avrebbe potuto diventare un animale sociale evoluto senza la capacità di emettere e ricevere suoni razionali sintatticamente strutturati e, parimenti, per vivere in stretto contatto con i membri della sua comunità non avrebbe potuto fare a meno di sviluppare, seppur istintivamente, la capacità di comunicare per mezzo di gesti. C. Darwin, il padre della cosiddetta "Teoria evoluzionista", riteneva che il gesto con cui si indica "no" scuotendo il capo, fosse uno dei movimenti istintivi e spontanei universalmente diffusi, le cui origini si possono individuare nei lattanti quando rifiutano il cibo girando il capo da una parte all'altra per evitare il seno della madre.

La conferma di questo assunto è evincibile dal fatto che ciascun individuo, mentre invia qualsiasi messaggio anche razionalmente strutturato, utilizza sempre una serie di tonalità emotive e gestuali che rendono ogni momento comunicativo "unico" e quindi diverso da quello di ogni altro. Si consideri, per esempio, il semplicissimo messaggio "sì"; esso, anche se dal punto di vista del significato razionale non varia, assume tonalità emotive differenti se lo si analizza nel momento in cui è pronunciato davanti all'altare o davanti ad un giudice nel corso di un processo.

Si esamini inoltre la dimensione in cui anche il silenzio: l'uscire da una stanza, lo stare fermi in un posto diventano messaggi che equivalgono alle parole che confermano, in modo plastico, il concetto "tutto è comunicazione".

A partire dal presupposto che la comunicazione sia governata da una sorta di grammatica interna, le cui regole sfuggono all'osservazione immediata, la Scuola di Palo Alto () ha postulato l'esistenza di un "metacodice", generato dal particolare rapporto che si crea fra le persone, quando si scambiano suoni, segni e simboli.*

Altrimenti detto, quando due o più persone interagiscono, qualsiasi elemento di questo rapporto diventa esso stesso comunicazione. Ciò include sia gli aspetti che intenzionalmente si scambiano, sia tutta la vasta gamma di segnali espressivi riferiti ai processi istintivi ed inconsci.

In ogni dinamica relazionale si genera, in sostanza, un processo di scambio e di adattamento reciproco. Tutte le persone coinvolte ricevono ed emettono segnali, attivano o interrompono comportamenti, adeguando le proprie risposte al tipo di stimolo che progressivamente promana dall'altro. Ciascun individuo non si limita a partecipare ad una comunicazione, bensì diventa attore e parte integrante di essa. Nell'ambito degli studi sulla comunicazione, siamo pertanto in presenza di una vera e propria rivoluzione concettuale nei cui ambiti vengono analizzati i gesti, la mimica, la postura, i segnali visivi, le transizioni simboliche, ecc.

Parallelamente, si afferma la necessità di una analisi bipolare, poiché in ogni comunicazione esiste sempre un aspetto di contenuto e uno di relazione. Il primo si riferisce a ciò che viene detto, il secondo alla modalità con cui ci si esprime interagendo con gli altri.

Riguardo al secondo aspetto, detto in modo sintetico ma si spera esaustivo, le informazioni analogiche scambiate nelle comunicazioni costituiscono il linguaggio:

- a) non verbale, ciò che concerne i segnali inviati dal corpo: l'aspetto esteriore, la gestione dello spazio, sguardo e mimica facciale, i gesti, ecc.
- b) paraverbale o paralinguaggio, i segnali non verbali della voce i cui parametri più significativi sono: il volume che definisce l'intensità del suono (forte/piano); il tono, ossia l'altezza del suono (acuto/grave), il ritmo che si caratterizza per due aspetti: la velocità, da intendere come la durata di emissione dei suoni (lento/veloce) e la continuità, che è in relazione alla quantità di pause presenti durante il discorso.

Segnatamente al "non verbale" l'aspetto esteriore si riferisce alla prima impressione che si ha di una persona; gli specifici segnali che la determinano sono:

l'altezza, i caratteri somatici del volto, il colore della pelle, la gestualità e la postura, l'abbigliamento, ecc.

L'abbigliamento, ovvero come il linguaggio verbale identifica, relativamente ai significati che trasmette, determinate situazioni sociali e culturali.

Scrive in proposito il sociologo Alberoni: "L'abbigliamento "parla". Parla il fatto che io mi presenti alla mattina in ufficio con una regolare cravatta a righe, parla il fatto che io la sostituisca con una cravatta psichedelica, parla il fatto che io vada ad una riunione del consiglio di amministrazione senza cravatta. L'abbigliamento riposa su codici e convenzioni, molti dei quali sono robusti, intoccabili, difesi da sistemi di sanzioni e incentivi, tali da spingere gli utenti a "parlare in modo grammaticalmente corretto" il linguaggio dell'abbigliamento, pena il bando dalla comunità" (F. Alberoni e aa.vv., "La psicologia del vestire", Bompiani).

La postura è la posizione che ciascuno assume con il corpo e tende a riflettere lo stato emotivo dei soggetti durante la relazione. Le posture maggiormente osservabili sono:

seduta/eretta, simmetrica/asimmetrica, inclinata/diritta, fissa/mobile, tesa/rilassata.

l'orientamento viene definito a seconda dell'angolazione delle spalle degli interlocutori: frontale, angolare, laterale.

Lo sguardo e la mimica facciale sono importanti segnali del volto che servono a regolare l'interazione, mentre i gesti espressi dagli arti superiori e soprattutto dalle mani, rafforzano e sottolineano i concetti che vengono espressi.

La gestione dello spazio o prossemica, si riferisce al fatto che in ogni interazione il corpo è in rapporto con lo spazio tridimensionale circostante

in termini di distanza; quando il livello di formalità fra le persone è alto si tende a mantenere alta la distanza fisica, mentre la stessa diminuisce man mano che il grado di intimità aumenta.

“Stare ad una certa distanza da un'altra persona – nel rapporto d'affari o nella riunione di lavoro – ha un significato, e questo cambia con il mutare dei modelli culturali. Lo spazio “comunica”, anche se non lo sappiamo e non vogliamo ascoltarlo, comunica per precise convenzioni sociali, ma anche in base a profondi radicamenti biologici” (Edward T. Hall, “La dimensione nascosta”, Bompiani)

E' da ricordare che per le persone è molto più importante l'accordo sul piano del “non verbale” rispetto a quello verbale essendo il non verbale, il presupposto necessario per confrontarsi poi sul piano dei contenuti. Sotto l'aspetto della capacità di “influenzare” l'interlocutore, circa il 93% di una comunicazione è costituita dalla componente analogica e dal paralinguaggio e solo il 7% dal linguaggio verbale. L'obiettivo cui occorre tendere è quindi quello della reciproca comprensione, ovvero cercare di capirsi sulla dimensione istintiva ed emozionale. Così due comunicanti possono anche non condividere il contenuto razionale di un messaggio, ma porsi su un piano di “sintonia relazionale” (metacomunicazione) tale da non compromettere il loro rapporto.

In conclusione, la Scuola di Palo Alto ha introdotto il concetto di “setting comunicativo”, ovvero una dimensione dinamica guidata da un approccio bipolare articolato su due piani: uno esplicito e formale (il verbale) di relativamente facile interpretazione, l'altro implicito ed informale (il non verbale), che necessita di una attenzione particolarmente accurata se lo si vuole correttamente decodificare e, soprattutto, essere in grado di comunicare bene e con efficacia.

***“Grazie alla mia completa padronanza del linguaggio ho taciuto”
(Robert Benkeley)***

() La Scuola di Palo Alto, California, fondata dal professor Paul Watzlawick si rifà alla pragmatica della comunicazione umana intesa come comportamento. Questo approccio sottolinea infatti quanto sia importante analizzare il comportamento delle persone, più che i suoi meccanismi interni profondi, collegandolo ai fenomeni concretamente osservabili*

Sergio Marchesini è sociologo del lavoro ed esperto in comunicazione aziendale. Docente abilitato all'insegnamento in discipline giuridiche ed economiche presso gli istituti di istruzione superiore, è autore di numerosi saggi ed articoli sullo sviluppo organizzativo. Già responsabile delle strutture Formazione, Selezione del personale e Qualità presso un'azienda leader nel settore delle telecomunicazioni, è consulente di direzione ed ha collaborato con importanti School Business e Facoltà Universitarie tenendo corsi di sociologia economica e comportamento organizzativo.