1. LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

1.1 Processo della comunicazione

La comunicazione interpersonale è la condivisione di messaggi tra due o più persone in contatto visivo e/o uditivo (comunicare = mettere in comune), diretto, in un faccia a faccia o telefonicamente, o indiretto, come nel caso della comunicazione scritta o tramite media.

Come enunciato dal primo assioma della Comunicazione[1], questo scambio di messaggi, consapevole, volontario o involontario, è inevitabile, e segue un suo preciso processo, la cui efficacia dipende da una serie di fattori che facilitano o ostacolano la comprensione reciproca.

Quando due esseri umani vengono a contatto, automaticamente, e spesso inconsapevolmente, iniziano a scambiarsi informazioni: appartenenza di genere, età, etnia, *status*, stato d'animo.

Maggiori sono le similitudini fra loro, minore il rischio di fraintendimento. Barlund[2] identifica tre fattori principali che costituiscono la base della "Comprensione Interpersonale" sono: la "Somiglianza di Orientamenti Percettivi", intesa come similitudine di modalità nel percepire la realtà, la "Somiglianza nei Sistemi di Credenze", cioè di opinioni, e la "Somiglianza di Stili di Comunicazione", cioè la comunanza di argomenti che si preferisce trattare, e la modalità (diretta, indiretta, …) utilizzata nel trattarli.

Ogni individuo, quindi, prima ancora di rendersene conto, reagisce ai segnali inviati dall'altro, così come li ha interpretati: il processo di comunicazione è quindi circolare ed è del tutto arbitrario stabilire "chi" lo ha iniziato.[3]

Per meglio analizzare i vari passaggi di tale processo, focalizzare quali possono essere gli ostacoli alla reciproca comprensione, e come neutralizzarli è necessario, del tutto artificiosamente, "punteggiare" la comunicazione, almeno quella intenzionale, iniziando dal momento

1. Cfr. *Scheda di Approfondimento. Gli assiomi della Comunicazione.*

2. D. Barlund, *La comunicazione nel villaggio globale,* in M.J. Bennett (a cura di), *Principi di comunicazione interculturale,* Franco Angeli, Milano, 2002, p. 63.

3. Cfr. *Scheda di Approfondimento. Gli assiomi della Comunicazione: terzo assioma.*

in cui un primo individuo, che chiameremo Emittente decide di inviare un messaggio al secondo (Ricevente), come nello schema seguente:

EMITTENTE		RICEVENTE
Elabora il messaggio	canale uditivo-visivo	Invia il feedback di ricezione
Lo codifica		Decodifica il messaggio
Lo invia		Invia il feedback di comprensione e accordo

La prima operazione che l'Emittente deve compiere è quella di elaborare il messaggio, trasformando un pensiero interno in un insieme di elementi condivisibili con altri.

Questa operazione può rivelarsi abbastanza semplice se l'informazione che si intende trasmettere riguarda una realtà chiara e obiettiva ("Oggi è lunedì"), meno se riguarda un sentimento confuso o contraddittorio ("Sono contento di vederti, ma anche preoccupato perché intrattenendomi con te sto facendo tardi"), o qualcosa che, per necessità o scelta, contraddice ciò che sentiamo (come nel caso della menzogna).

Una volta elaborata l'informazione, l'emittente deve decidere con quale codice esprimerla: il codice verbale o quello non verbale, e quindi quale canale di trasmissione utilizzare: quello uditivo per il primo, quello visivo per il secondo. Questa scelta comporta una serie di vantaggi e svantaggi, e può essere più o meno adeguata al contenuto del messaggio che si vuole esprimere.

La *comunicazione verbale*, detta anche *numerica* o *digitale*[4], si avvale di un codice convenzionale, il linguaggio, che necessariamente deve essere condiviso dall'interlocutore, se vogliamo che comprenda ciò che gli viene trasmesso. In caso affermativo, essa è la più adeguata per esprimere concetti astratti, articolati e complessi; è anche particolarmente funzionale quando i due interlocutori condividono lo stesso background culturale e linguistico specifico: è il caso, per esempio di due medici, o tecnici, che si scambiano informazioni su contenuti specifici della loro professione, il margine di fraintendimento, in questo caso, è minimo.

Un limite della comunicazione verbale può essere quella del canale di trasmissione utilizzato: è infatti provato che solo il 10-15% delle in-

4. Cfr. *Scheda di Approfondimento. Gli assiomi della Comunicazione: quarto assioma.*

formazioni che raggiungono la nostra corteccia cerebrale sono di tipo di tipo uditivo[5], e che l'emisfero sinistro, che ha fra le sue funzioni quella linguistica, si attiva dopo quello destro, preposto alla funzione visiva; inoltre il canale uditivo è quello, come vedremo, maggiormente esposto ad interferenze dovute a un contesto ambientale rumoroso o disturbato.

Un buon antidoto a tale criticità consiste, se il messaggio che vogliamo trasmettere è particolarmente lungo, complesso, o comunque di vitale importanza, nell'utilizzare anche la comunicazione verbale scritta, magari sotto forma di sintesi per parole chiave, che va a colpire il canale visivo dell'interlocutore, e ha l'ulteriore vantaggio di essere meno "volatile" di quella orale. Se il messaggio è astratto è inoltre utile fare esempi concreti, o usare metafore, che permettono al ricevente di "visualizzare" mentalmente ciò che altrimenti rischia di essere poco comprensibile.

La comunicazione non verbale, o analogica, comprende invece tutti quei codici che non si avvalgono delle parole: espressione corporea, musica, disegno, uso del colore, che rappresentano la realtà attraverso delle analogie immediate e universali. È il linguaggio più antico dell'uomo: il linguaggio gestuale è stato inizialmente l'unico strumento di comunicazione umana, e solo in epoca relativamente recente l'uomo ha elaborato il linguaggio verbale[6]; analogamente, ognuno di noi ha comunicato nei primi 12-15 mesi di vita, quelli di totale dipendenza dall'adulto, solo tramite il pianto, il sorriso, lo sbadiglio.

È ottimale per trasmettere con immediatezza emozioni e stati d'animo, e si avvale prevalentemente del canale visivo, quello più rapidamente recettivo e che conserva la quasi totalità delle informazioni. Ha il limite di non poter comunicare messaggi complessi in cui sono presenti delle negazioni, delle sequenze temporali ("prima … dopo …") o delle valutazioni comparative ("Maggiore … minore …").

Se osserviamo la maggior parte degli scambi comunicativi fra persone, ci rendiamo conto, comunque, che entrambi i codici vengono costantemente usati, e quindi entrambi i canali: il primo per trasmettere il contenuto del messaggio, il secondo per esprimere lo stato d'animo e la relazione che l'emittente intende instaurare con il ricevente[7].

Qualsiasi sia il codice e il canale di trasmissione scelto, comunque,

---

5. V.F. Birkenbhil, *Segnali del corpo*, Franco Angeli, Milano, 1998.
6. E. Cheli, *Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale*, Franco Angeli, Milano, 2004.
7. Cfr. *Scheda di Approfondimento Gli assiomi della Comunicazione: secondo assioma*.

il messaggio è destinato a subire due criticità che ne minano l'efficacia: dispersione e distorsione.

La prima comporta che il messaggio arriva al ricevente non completo: fattori ambientali e psicologici interferiscono inevitabilmente, essi non sono del tutto eliminabili, ma possono essere molto contenuti.

Abbiamo già detto che un ambiente rumoroso e disturbato può "coprire" parte del messaggio orale, e renderne difficile la ricezione, così come un ambiente genericamente poco confortevole riduce le capacità di attenzione e concentrazione del ricevente; altrettanto avviene se il volume e il tono delle voce dell'emittente non sono adeguati.

La caduta di attenzione, e quindi la ricezione parziale, possono essere dovuti anche a fattori quali: la mancanza di interesse verso l'argomento trattato, o verso l'oratore, la presunzione di conoscere già il contenuto del messaggio, o una situazione emotiva e fisica non ottimale.

Un altro elemento responsabile di tale criticità è la già citata differenza percettiva: come la Psicologia della Gestalt[8] insegna, ognuno di noi percepisce, della realtà circostante, alcuni elementi come centrali e prioritari (figura), altri come periferici e secondari (sfondo), come è possibile verificare nelle due immagini sottostanti.

Nel primo caso, se focalizziamo lo sguardo sulla parte bianca e la facciamo emergere come figura, essa rappresenta un vaso bianco che si staglia su uno sfondo nero; al contrario, focalizzando lo sguardo

8. Per approfondire queste tematiche si rimanda alla lettura di: G. Kanisza (a cura di), *I fondamenti della Psicologia della Gestalt,* Giunti, Firenze, 1979; Id., *Grammatica del vedere. Saggi su percezione e Gestalt,* il Mulino, Bologna 1988; D. Katz, *La Psicologia della forma*, Bollati Boringhieri, Torino, 1979; W. Koheler, *La Psicologia della Gestalt*, Feltrinelli, Milano, 1976; Id., *Sensazioni inavvertite e illusioni di giudizio,* in E. Funari, D. Varin (a cura di), *Forma ed esperienza,* Franco Angeli, Milano, 1984.

sulle parti nere, emergono due volti di profilo su sfondo bianco.

Analogamente nella seconda immagine, percepiamo una giovane donna di profilo se, seguendo la freccia non tratteggiata, consideriamo quello il punto centrale del viso, cioè l'occhio, una vecchia con naso adunco e mento sporgente se percepiamo come occhio il punto evidenziato dalla freccia nera tratteggiata.

Ciò avviene anche nella ricezione di un messaggio: alcune parti sono ascoltate e ritenute con più attenzione, ad altre si riserva minore considerazione. Poiché fra i due interlocutori possono sussistere marcate differenze percettive, una parte del messaggio inviato può perdere rilevanza perché considerato ininfluente dal ricevente.

Per neutralizzare queste criticità e ridurle il più possibile è necessario, in primo luogo, che la comunicazione avvenga in un ambiente non disturbato, che vengano eliminate o contenute al massimo tutte le fonti di distrazione e mancanza di comfort. È importante poi da parte dell'emittente, attirare e mantenere l'attenzione dell'interlocutore con un volume e un tono di voce adeguati (analizzeremo nel prossimo paragrafo tutte le caratteristiche vocali e il loro impatto sul ricevente), utilizzare quanto è possibile canale uditivo e visivo, integrando quindi le potenzialità di entrambi, e sottolineando esplicitamente ciò che per lui è centrale a livello di contenuto: ciò che nella comunicazione scritta avviene utilizzando la sottolineatura, caratteri grafici particolari o di colore differente dal resto del testo.

Maggiormente insidiosa è la distorsione: in questo caso non è la ricezione del messaggio a essere compromessa, ma la sua comprensione.

Il ricevente, nel momento in cui recepisce il messaggio, per appropriarsene, deve decodificarlo, cioè trasformare le parole udite, o le immagini viste, in elementi per lui comprensibili: la comunicazione può dirsi efficace se questi elementi corrispondono, anche se non coincidenti perfettamente, con quelli che l'emittente voleva esprimere. Se ciò non avviene è perché il messaggio è giunto pesantemente distorto. Una causa può essere senz'altro una diversa padronanza, fra emittente e ricevente del linguaggio utilizzato: il primo può aver scelto termini non appropriati, o il secondo può non aver completa dimestichezza con quel codice linguistico. È il caso, per esempio, di una conversazione fra medico e paziente straniero con una conoscenza elementare della lingua italiana: l'affermazione del medico «L'esito dell'esame è positivo» può essere interpretata dal paziente, abituato a considerare il termine "positivo" come "buono": «Le analisi ci dicono che tua

salute è buona» e non, come sarebbe corretto: «Il risultato dell'analisi denuncia la presenza di una patologia».

Termini non ben definiti, come la parola "urgente", possono ugualmente subire distorsione: a seconda dell'interpretazione personale può significare "immediatamente", "in giornata" o "prima possibile", mentre l'espressione "entro un'ora", per esempio, non lascia spazio a dubbie interpretazioni.

Anche quando, però, non sussistono problemi linguistici, può verificarsi una discrepanza, anche profonda, fra il significato valoriale attribuito a una parola da chi parla e da chi ascolta. È quello che abbiamo definito Sistema di Credenze[9] : ciò che per un individuo ha una connotazione desiderabile, per un altro può assumere carattere dispregiativo. La frase "È una persona molto meticolosa" può essere un apprezzamento come una critica, a seconda del valore, positivo o negativo, attribuito a questa caratteristica.

Queste criticità possono derivare da quello che viene definito "pensiero egocentrico": l'emittente non tiene conto del sistema di riferimento dell'interlocutore, dando per scontato che questi possieda le sue stesse informazioni, percezioni e valori rispetto all'argomento trattato, senza verificare se ciò corrisponde al vero; se non c'è "allineamento" fra i due soggetti è possibile che il ricevente interpreti il messaggio ricevuto con una forte distorsione e ciò crei, nel corso della comunicazione, incomprensioni difficili da risolvere.

Per verificare se il livello di dispersione e distorsione è rimasto entro limiti accettabili, e continuare efficacemente lo scambio comunicativo, è importante che l'emittente possa ricevere dal suo interlocutore un *feedback* (informazione di ritorno) sul processo di comunicazione.

Ciò permette, in primo luogo, di accertarsi dell'avvenuta ricezione del messaggio, e questo è possibile già durante la trasmissione — se faccia a faccia (osservare l'interlocutore ci permette di valutarne il livello di attenzione, e intervenire se lo riteniamo troppo basso) — o a posteriori — se la comunicazione è a distanza —, di verificare se il messaggio è stato compreso (magari con una domanda esplicita: «Ti è tutto chiaro?»), se l'interlocutore ne condivide il contenuto e quale è il suo grado di accordo, e quale è l'impatto emotivo (positivo o negativo) provocato.

Per trasmettere il suo *feedback* il ricevente, che diventa a sua volta emittente, seguirà lo stesso processo (elaborazione del messaggio, codifica, scelta del canale di trasmissione) finora analizzato.

---

9. D. Barlund, *op. cit*.

1.2 La comunicazione verbale

La comunicazione, come illustrata nel paragrafo precedente, è un'esperienza usuale e continua di relazione con gli altri, che tende ad influenzare reciprocamente le persone in relazione: l'emittente, inviando il suo messaggio, non solo rivela qualcosa di sé e trasmette delle informazioni, ma è motivato a questo dall'obiettivo di influenzare gli atteggiamenti e i comportamenti dell'interlocutore; al di là delle sue intenzioni, però, quello che conta è ciò che l'altro recepisce, che ne condiziona la risposta.

La comunicazione interpersonale, come quella animale, per altro, presenta quindi una componente strategica: per indurre l'interlocutore a reagire e comportarsi come desiderato, l'emittente deve studiare una strategia, cioè una modalità che sia più efficace possibile, altrimenti il ricevente non reagirà né si comporterà come desiderato.

Tale strategia dovrà indurre il ricevente, in primo luogo, a prestare attenzione al messaggio trasmesso, e mantenerla per tutto il tempo della trasmissione, per neutralizzare il rischio di dispersione, utilizzare un codice di facile e immediata comprensione, per limitare la distorsione, e dovrà risultare credibile e desiderabile, per motivare il ricevente al comportamento auspicato.

A livello verbale, si possono utilizzare alcuni accorgimenti che vanno in questa direzione:

- facilitare la comprensione rendendo la comunicazione il più lineare possibile, evitando di creare una dissonanza cognitiva: dire a una persona «Non venire fino a quando non avrai finito il tuo compito» è meno efficace che dirle «Vieni quando avrai finito il tuo compito»;

- tener presente che le parole hanno un potere evocativo: evitare di evocare immagini ed emozioni diverse, o opposte, a quelle desiderate. Dire: «Ti affido un compito difficile» richiama immediatamente la difficoltà, che è un concetto negativo, mentre dire: «Ti affido un compito impegnativo» focalizza l'attenzione sull'impegno necessario, concetto positivo; ancora più motivante risulterà la frase: «Ti affido un compito sfidante», perché al concetto di sfida si collega quello di riuscita, vittoria, molto più gratificanti. Allo stesso modo, se si vuole evitare di evocare un'immagine o sentimento negativo, questi non vanno nominati; se dico «Non pensate a un elefante» la prima immagine

che si formerà nella mente dei miei interlocutori sarà proprio quella dell'elefante; se voglio mantenere l'interesse dell'uditorio sulla mia esposizione non dirò: «Spero di non annoiarvi», ma: «Mi auguro possiate trovare nella mia esposizione elementi utili ed interessanti».

Tutto ciò che esprime negatività, in generale, viene respinto o rimosso il più rapidamente possibile, poiché genera ansia e stress, mentre un'espressione positiva non solo viene compresa più rapidamente, ma ricordata più a lungo perché non è in conflitto con il comfort psicologico.

1.3 La comunicazione non verbale

1.3.1 La comunicazione corporea

Come abbiamo già sottolineato, la comunicazione non verbale è stata la prima forma di comunicazione fra gli esseri umani, atta a trasmettere in maniera immediata e universalmente comprensibile, emozioni e stati d'animo, ma anche le relazioni fondamentali fra individui: attacco, fuga, dominanza, resa e sottomissione.

Alcuni di questi comportamenti, mutuati dal mondo animale, sono stati rielaborati culturalmente, e sono ancora presenti, sebbene modificati e diversificati, nelle varie comunità umane; altri sono rimasti invariati e comuni a tutti gli essere umani, come sorriso, pianto e sbadiglio.

Nel processo della comunicazione il codice analogico può avere la funzione di sottolineare e rafforzare ciò che viene espresso da quello verbale, solamente, però, se tra i due c'è coerenza, altrimenti sarà il primo a prevalere e connotare il significato del messaggio e della relazione tra i due attori coinvolti.

Ricordiamo inoltre che, anche in assenza di una vera e propria esposizione verbale, alcune espressioni che rientrano nel campo del paraverbale, come "uhm", "ehm" svolgono una funzione fàtica fondamentale, a livello di *feedback*, per esprimere la nostra attenzione, soprattutto nella comunicazione telefonica, che non può avvalersi dell'osservazione del volto per ricevere tale *feedback*.

Analizzeremo ora, separatamente, le varie componenti della comunicazione corporea, per comprenderne il significato psicologico, ricordando però che, nella realtà, esse si manifestano contemporanea-

mente, e solo l'insieme dei vari elementi può darci un'interpretazione corretta dello situazione emotiva e relazionale in cui avviene lo scambio di messaggi.

Paraverbale

Il primo elemento che orienta verso il reale significato dei contenuti scambiati oralmente è il paraverbale, cioè l'insieme delle caratteristiche della voce con cui il messaggio viene pronunciato: volume, velocità, tono e melodia.

L'elemento decisivo per comprendere il significato reale di un messaggio verbale è il tono con cui esso viene pronunciato: un contenuto positivo come quello espresso dalla parola "Complimenti!" assume immediatamente il significato opposto se viene usato un tono critico, o sarcastico.

Come già sottolineato, in caso di incongruenza fra contenuto e tono, è sicuramente questo ad essere recepito come elemento chiave del messaggio.

La sua importanza nella decodifica del linguaggio si avverte particolarmente nella comunicazione scritta, che manca di elementi atti a riprodurre il tono della voce, se non nella differenziazione di neutro, interrogativo ed esclamativo attraverso i segni di interpunzione.

Tale mancanza è stata ovviata, nella trasmissione di messaggi scritti informali e sintetici, quali quelli utilizzati sui *social networks*, dalla creazione di *emoticon*, "faccine" che esprimono vari sentimenti, e connotano quindi il contenuto emotivo del messaggio in modo che non vi siano fraintendimenti.

Essendo il tono la "coloritura emotiva" del messaggio, un'esposizione in cui non ci sia alcuna variazione di tono (monotona) risulta poco coinvolgente: essa trasmette un certo distacco e disinteresse da parte dell'emittente che presto contagerà anche il suo interlocutore, provocando un rapido calo di attenzione, aumentando il rischio di dispersione.

Un'altra caratteristica che immediatamente cogliamo in una conversazione orale è il volume della voce, che costituisce il termometro dell'energia espressa dall'emittente: alto volume significa alto livello di energia, che può risultare adeguato se l'ambiente è rumoroso e l'interlocutore distante, ma anche sintomo di una situazione emotiva, sia positiva che negativa, poco controllata (eccitazione, rabbia, esultanza)

o di un atteggiamento aggressivo nei confronti del ricevente: a imitazione del mondo animale, l'elevato volume tende a spaventare e sovrastare l'altro.

Viceversa un messaggio espresso sottovoce ci suggerisce una situazione di scarsa energia, stanchezza, ma anche il timore o l'imbarazzo ad esprimersi, o il desiderio di mantenere riservata una comunicazione in presenza di terzi; può essere anche un segno di rispetto per il luogo in cui ci si trova, o il desiderio di non disturbare altre persone presenti.

Abbassare improvvisamente il volume della voce può essere un espediente, in caso di brusio, per chiedere implicitamente di fare silenzio, così come alzarlo improvvisamente può essere un modo per richiamare e risvegliare l'attenzione dell'interlocutore.

Caratterialmente le persone esuberanti tendono ad avere un volume più alto della media, così come quelle abituate a parlare a un vasto pubblico, le persone timide e introverse, viceversa, un volume inferiore alla media.

In ogni caso un volume troppo basso rende l'ascolto faticoso, troppo alto crea tensione e, a lungo andare, aggressività.

Spesso associato al volume abbiamo la velocità di eloquio, cioè il numero di sillabe pronunciate in un terminato tempo: come sottolineato dalla Birkenbhil[10] tale velocità varia da persona a persona, e da cultura a cultura, e diventa un elemento significativo solo in termini relativi e non assoluti, e associato agli altri indicatori paraverbali. Un'elevata velocità, a secondo del volume e del tono sta a indicare:

- se associata a elevato volume e a un tono concitato: uno stato di eccitazione incontrollata; in questo caso anche il contenuto verbale sarà caratterizzato da confusione, scarsa lucidità, incoerenza;

- se il tono è piatto e il volume normale: ripetitività dal contenuto, che la persona ha ormai memorizzato, ed esprime meccanicamente; nel momento in cui l'esposizione viene interrotta da una domanda o commento non previsto, la velocità rallenta, per dare modo di elaborare una risposta;

- se il volume è particolarmente basso e il tono incerto: desiderio di porre fine al più presto a una comunicazione che crea imbarazzo o disagio emotivo.

10. V.F. Birkenbhil, *op. cit.*, p. 178.

Un eloquio lento ma fluente, con un volume normale o leggermente alto è indice di sicurezza e solennità, se invece alla lentezza si associa un'incertezza nell'espressione verbale, ciò denota la necessità di riflettere per trovare i termini più appropriati, o una certa difficoltà, magari linguistica, di espressione.

Ancora più evidente è l'effetto delle pause, utilizzate spesso ad arte da oratori esperti per creare *suspance* e attirare l'attenzione, o, al contrario, sintomo della necessità di riflettere, raccogliere le idee o procrastinare una risposta.

Anche in questo caso, un eccesso, sia di velocità che lentezza, o di pause mal utilizzate, causa dispersione e distorsione, in quanto l'ascoltatore può perdere parte del messaggio o udirlo in modo distorto o avere difficoltà nel mantenere l'attenzione.

Un altro elemento utile per contenere il più possibile il rischio di distorsione è la melodia, generata dall'uso degli accenti e della legatura delle parole all'interno della frase. Ogni lingua ha la sua melodia, che la caratterizza immediatamente anche fra coloro che non sono in grado di comprenderne il significato, e nell'ambito di una stessa lingua chi parla pone l'accento, calcando leggermente la voce, su quegli elementi che, nelle sue intenzioni, vanno considerati prioritari.

Affermare:
«QUESTO libro è mio» significa che questo, e non altri libri, mi appartiene;
«Questo LIBRO è mio» sottolinea il possesso del libro e non di altri oggetti;
«Questo libro È mio» confuta il dubbio che possa appartenere ad altri;
«Questo libro è MIO» rafforza il concetto di proprietà del libro.

Un ascolto attento della melodia del messaggio aiuta quindi chi ascolta a colmare le eventuali differenze percettive e porsi dal punto di vista dell'emittente per meglio comprenderne il messaggio.

Tutti questi elementi, combinandosi tra loro, ci forniscono quindi importanti informazioni, che vengono ulteriormente arricchite dall'osservazione della mimica facciale, della postura e della gestualità degli attori coinvolti nel processo di comunicazione.

Mimica

La mimica è uno degli aspetti che maggiormente colpisce l'interlocutore ma di cui l'emittente è in genere scarsamente consapevole, non avendo modo di osservarsi dall'esterno.

Essa riguarda i movimenti muscolari che determinano le espressioni del volto, e non la sua conformazione, studiata invece dalla fisiognomica[11].

Alcuni studiosi, come la Birkenbhil[12] suddividono il volto in tre zone: la regione frontale, che comprende fronte e sopracciglia, la regione mediana, che comprende occhi, naso, guance e labbro superiore e la regione inferiore comprendente labbro inferiore e mento. Queste tre zone, comunque, essendo collegate dagli stessi fasci muscolari, sono interdipendenti tra loro.

La zona frontale ci fornisce particolari informazione sul livello di concentrazione della persona e dall'impatto emotivo causato dall'oggetto verso cui l'attenzione è diretta: quando si formano sulla fronte delle pieghe orizzontali significa che la persona è particolarmente attratta da qualcosa che la stupisce, la meraviglia e sorprende (Fig. 1)[13], oppure la spaventa (Fig. 2).

Fig. 1

Fig. 2

Quando, viceversa, la fronte è corrugata, le rughe sono verticali, le sopracciglia ravvicinate e gli occhi lievemente socchiusi, esprimiamo la necessità di concentrarci meglio, di "vederci chiaro", sia metaforica-

11. K. Lavater, *La fisiognomica*, Atanor, Roma, 1998; Id., *Frammenti di fisiognomica*, Theoria, Roma, 1989; C. Lombroso, *Delitto, genio, follia. Scritti scelti*, Bollati Boringhieri, Torino, 1995; L. Rodler, *Il corpo specchio dell'anima. Teoria e storia della fisiognomica*, Bruno Mondadori, Milano, 2000.

12. V.F. Birkenbhil, *op. cit.*, p. 95.

13. Le fonti di tutte le immagini utilizzate nel testo sono indicate in sitografia. Molte immagini sono state modificate per esigenze tecniche.

mente che non (è l'espressione classica dei miopi senza occhiali), soprattutto in una situazione che ci sconcerta (Fig. 3), ci preoccupa (Fig. 4) o ci crea problemi (Fig. 5).

Fig. 3

Fig. 4

Fig. 5

Nella regione mediana sicuramente l'elemento più importante sono gli occhi: il contatto oculare è l'elemento basilare della comunicazione interpersonale faccia a faccia, almeno nella cultura occidentale[14].

In generale uno sguardo diretto e prolungato comunica dominio (o ricerca di intimità), lo sguardo deviato timidezza o sottomissione.

Una comunicazione faccia a faccia generalmente inizia quando il contatto oculare è attivato; se la durata si prolunga, notiamo che lo sguardo si sposta da un occhio all'altro dell'interlocutore poiché è materialmente impossibile mettere a fuoco contemporaneamente i due occhi della persone che abbiamo di fronte, e salvo nel caso di una conversazione particolarmente coinvolgente sul piano emotivo, lo sguardo non rimane fisso per tutta la conversazione ma segue questo andamento:

- un iniziale contatto per comunicare l'inizio della conversazione e verificare l'attenzione dell'altro;
- uno spostamento in alto a sinistra se la persona che parla sta ricordando qualcosa, in alto a destra se sta invece immaginando una situazione futura[15], interrotto da brevi sguardi di controllo dell'attenzione;
- un ritorno alla fine della comunicazione verbale per ottenere il *feedback* dall'interlocutore e comunicargli il cambio turno di parola.

14. Nel secondo capitolo analizzeremo come molti comportamenti non verbali sono culturali, e quindi si differenziano da paese a paese.

15. K. Kocel et al., *Lateral Eye Movement and Cognitive Mode*, in "Psychonomic Science", 27, 1972, pp. 223-224. D. Galin, R. Ornstein, *Individual Differences in Cognitive Style I: Reflective Eye Movements*, in "Neuropsychologia", 12, 1974, pp. 376-397.

La persona che ascolta, se lo fa con attenzione, mantiene invece la sguardo diretto sull'interlocutore: questo comportamento, in altre situazioni vissuto come invasivo, in questo caso non solamente è consentito (e chi parla non ne viene infastidito perché, spostando la sguardo nel momento dell'esposizione, non ha un contatto diretto di eccessiva lunghezza), ma anzi necessario per comunicare attenzione e partecipazione, e se viene a mancare crea immediato disagio, almeno nella cultura occidentale; la posizione delle palpebre, inoltre, comunica l'impatto emotivo di quanto comunicato dall'emittente: sorpresa e stupore se spalancate, concentrazione (Fig. 6), diffidenza (Fig. 7) o ostilità (Fig. 8) se socchiuse.

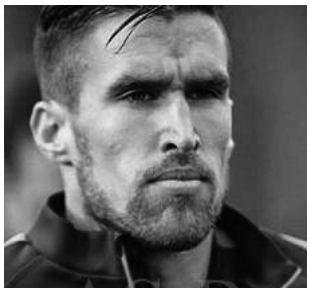

Fig. 6

Fig. 7

Fig. 8

Altro elemento della zona mediana è costituito dal labbro superiore: la bocca viene spalancata contestualmente allo spalancare degli occhi in situazioni di forte sorpresa (Fig. 9), o di emozione positiva (Fig. 10) o dolore non trattenuti (Fig. 11).

Fig. 9

Fig. 10

Fig. 11

Analogamente, la persona che tiene spesso la bocca semiaperta viene considerata poco intelligente, come se fosse sempre in preda allo

stupore, o debole di carattere, in quanto incapace di seguire i dettami dell'educazione che impongono, almeno nella nostra cultura, il controllo dei muscoli della mascella che "tengono" chiusa la bocca (Figg. 12 e 13).

Fig. 12

Fig. 13

Ancora minor controllo viene esercitato durante lo sbadiglio (Fig. 14), che è un riflesso involontario e, proprio per questo motivo, nella nostra cultura, esige la mano a coprire la bocca (Fig. 15): è generato da noia, sonno, sete o fame: in tutti i casi si manifesta in momenti in cui è praticamente assente un'attività fisica e si è rilassati, e probabilmente scaturisce dalla necessità dell'organismo di auto-riattivarsi nelle sue funzionalità perché non riceve ciò di cui necessita: cibo, acqua, riposo, desiderio di fare qualcosa di attraente e coinvolgente.

Fig. 14

Fig. 15

Le labbra vengono invece serrate quando si vuole sottolineare la volontà di non emettere comunicazione verbale (Fig. 16), o quando si sta compiendo uno sforzo, sia fisico (Fig. 17) che psicologico, come quello di trattenere il pianto (Fig. 18).

Fig. 16

Fig. 17

Fig. 18

Gli angoli vengono abbassati, spesso contestualmente all'arcata sopracciliare, quando la persona è in preda a tristezza, depressione (Fig. 19), amarezza; associate a uno sguardo corrucciato esprimono riprovazione (Fig. 20) o ostilità (Fig. 21).

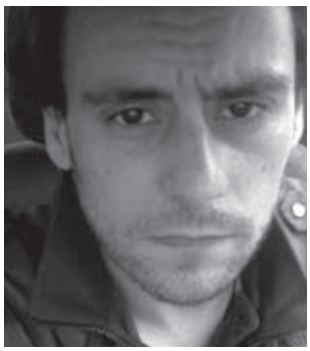

Fig. 19

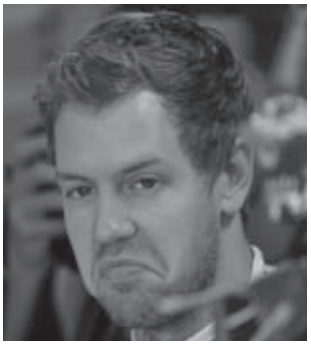

Fig. 20

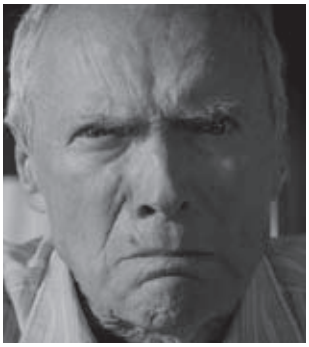

Fig. 21

Al contrario, gli angoli della bocca sollevati atteggiano il volto al sorriso, che può comunicare gioia e serenità (Fig. 22), ma anche ironia (Fig. 23) o scherno (Fig. 24).

Fig. 22

Fig. 23

Fig. 24

Infine, schiudere le labbra mostrando i denti (Fig. 25) è un tipico segnale di aggressività atto a spaventare l'interlocutore, mutuato dal mondo animale (Fig. 26): mostrare i denti, arma di difesa e offesa, ha lo scopo di manifestare al nemico la propria potenza e l'intenzione di usarla contro l'avversario; digrignare i denti (Fig. 27) denota aggressività unita a rabbia.

Fig. 25

Fig. 26

Fig. 27

Gestualità

La gestualità è costituita dai movimenti degli arti superiori: mani e braccia, che utilizziamo, il più delle volte consapevolmente e volontariamente, per rafforzare (Fig. 28) o addirittura sostituire messaggi verbali (Fig. 29 e 30). Di tutti gli elementi della comunicazione corporea sono quelli di cui più facilmente assumiamo consapevolezza e controllo, in quanto ricadono nel nostro campo visivo.

Fig. 28

Fig. 29

Fig. 30

Della gestualità possiamo analizzare: la tipologia, l'ampiezza e la velocità che definiscono il significato del messaggio inviato, anche se bisogna sempre tener presente che ogni gesto va contestualizzato nell'insieme degli atti comunicativi, e nell'ambito culturale in cui esso viene espresso.

Alcuni gesti, infatti, sono innati e comuni a tutto il genere umano, molti altri, appresi, hanno invece matrice culturale, e possono assume-