

COMUNICAZIONE NON VERBALE

lo sguardo

gesti

il sistema prossemico

rappresentazioni visive

le funzioni della comunicazione non verbale

a livello individuale

a livello interpersonale

a livello intergruppi

nella comunicazione di massa

lo sguardo

legame con l'oggetto di attenzione

il contatto oculare (o sguardo reciproco) aumenta l'attivazione nervosa in molte specie, compresa quella umana

è fondamentale per l'avvio di qualsiasi rapporto interpersonale

può avere valore di minaccia e di pericolo

è caratteristico delle situazioni di seduzione e di innamoramento

nelle conversazioni asimmetriche, chi è in una posizione di potere tende a guardare di più e più a lungo l'interlocutore che non viceversa

è un segnale potente per chiedere e ottenere il consenso al proprio punto di vista

favorisce la cooperazione, facilitando la comunicazione di intenti positivi di condivisione

differenze culturali nel prolungamento dello sguardo

funzioni

utilizzato per ottenere reazioni di ritorno dal proprio interlocutore (*feed-back*)

utilizzato per regolare la sincronizzazione in un dialogo

differenze tra:

uomini e donne

introversi ed estroversi

culture diverse

quale di queste due ragazze trovate più attraente?



le pupille si dilatano anche quando si sta guardando qualcosa di interessante, e sono per questo in grado di segnalare interesse
quale di queste due ragazze trovate più attraente?



IL SISTEMA CINESICO

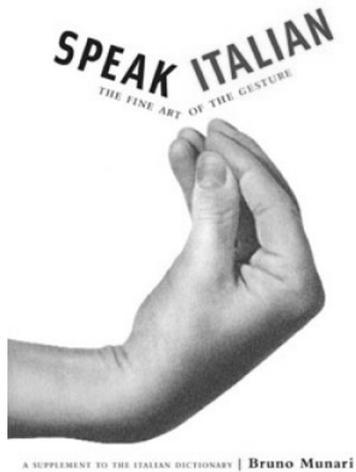
Gesti

Gesti delle mani e Cenni del capo

| | |
|-------------------------|--|
| gesti delle mani | sei tipologie (Annoli, 2002): |
| gesticolazione | illustrazione di un concetto, consapevole |
| pantomima | rappresentazione di azione o situazione |
| emblemi | gesti convenzionali, significato preciso, noti e condivisi |
| gesti deittici | usati per indicare |
| gesti motori | semplici movimenti ripetuti |
| linguaggio dei segni | vero e proprio linguaggio |

Gesti e culture

I gesti presentano rilevanti **variazioni culturali**, soprattutto in riferimento ai significati simbolici dei gesti



Gesti

⇒ **cenni del capo:** molto rapidi, ma importanti per il procedere dell'interazione

un cenno di assenso

inviato a chi parla affinché continui il suo discorso

rapida successione di cenni di assenso

chi li effettua vuole prendere la parola

Il sistema prossemico

percezione, organizzazione e uso del contatto corporeo, dello spazio, della distanza e del territorio nei confronti degli altri

regolazione della **distanza spaziale**

è un buon indicatore della distanza comunicativa fra le persone

Hall (1966)

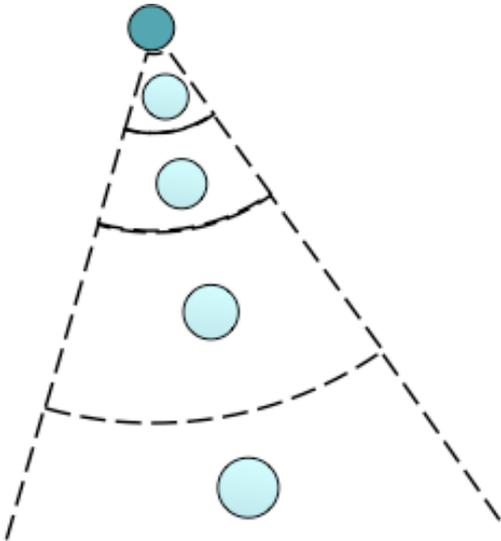
la distanza interpersonale è una fonte di informazione sulla relazione tra due persone

Spazio dell'intimità (0-50 cm) riservato agli affetti

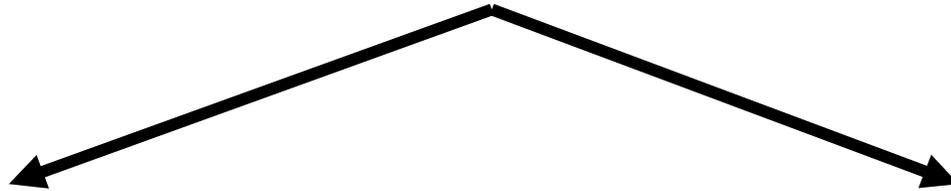
Spazio personale (50 - 120 cm)
persone con cui si ha confidenza

Spazio sociale (120 - 240 cm)
persone con cui non si ha confidenza

Spazio sociale (oltre 240 cm)
pubblico



differenze culturali nella distanza interpersonale



cultura della distanza

la distanza interpersonale è grande e ogni riduzione spaziale è percepita come invasione

cultura della vicinanza

la distanza interpersonale è ridotta e la distanza è valutata come freddezza e ostilità

Il sistema prossemico ruolo del contatto

nei **rapporti amorosi**, il contatto corporeo invia messaggi di affetto, di coinvolgimento e di attrazione sessuale;
in pubblico, assume il valore comunicativo di segno di legame

il contatto corporeo può comunicare una relazione di dominanza e di potere

in numerose circostanze, il contatto fisico è regolato da **rituali** che attribuiscono uno specifico significato, legato al contesto d'uso

esistono rilevanti differenze culturali (culture del contatto, come quella araba e latina vs culture del non contatto, come le culture nordiche e quella giapponese)

RAPPRESENTAZIONI VISIVE

molti degli elementi della comunicazione non verbale sono comunicati attraverso **rappresentazioni visive** particolarmente importanti nella comunicazione di massa (riproducibilità e immediatezza)

cartello di pericolo, cartello elettorale



emoticons

suppliscono all'assenza di comunicazione non verbale tipica della comunicazione scritta

molto usate in *chat*, *forum*, ma anche *sms* e *email*.



FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE

la comunicazione non verbale regola e influenza i processi cognitivi a diversi livelli

livello **individuale** (processi di auto-persuasione)

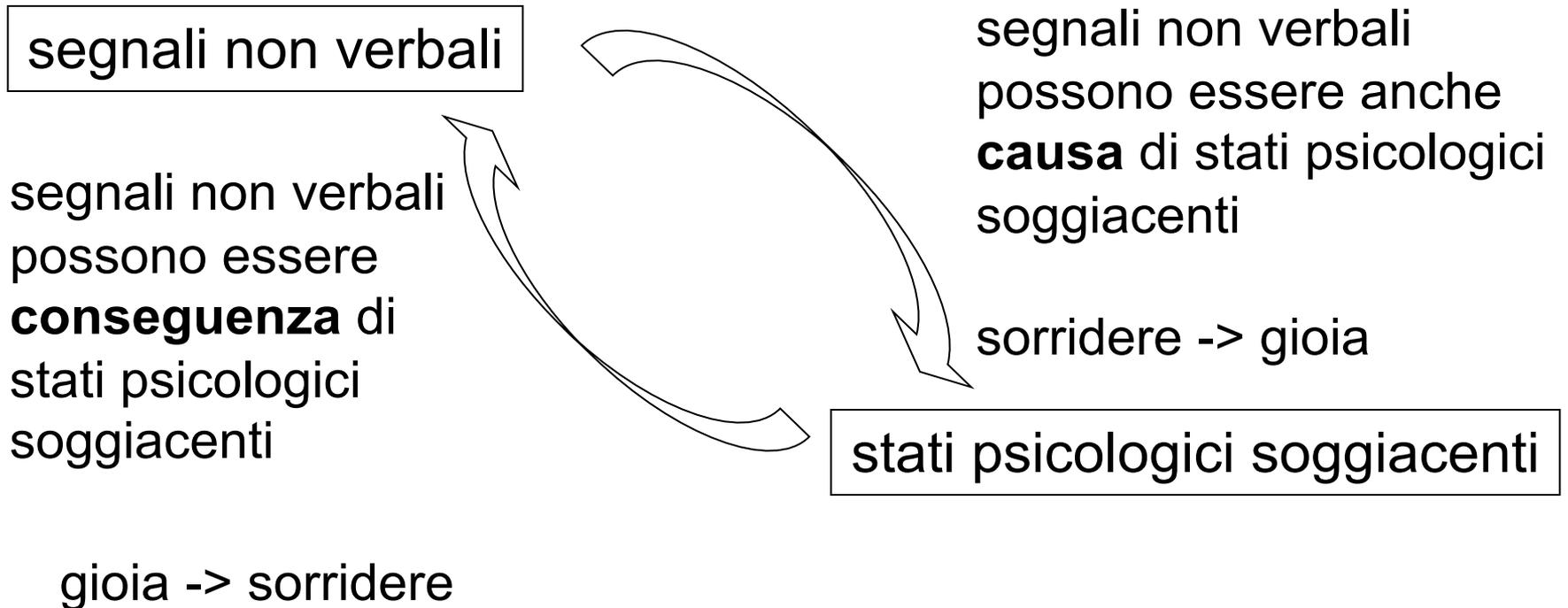
livello **interpersonale** (stretta di mano)

livello **intergruppi** (differenze di *status* sociale)

comunicazione di massa (cartelli pubblicitari)

LIVELLO INDIVIDUALE

i segnali non verbali sono cruciali nel segnalare anche **a noi stessi** i nostri stati d'animo e i nostri atteggiamenti.



l'influenza degli **stati corporei sugli atteggiamenti** può avvenire secondo **tre processi** principali (Briñol e Petty, 2008)

- 1) fungono da indizi (*cues*) cioè elementi informativi:
un ideogramma cinese neutro è valutato più piacevole se braccio piegato verso se stessi, meno se verso l'esterno
- 2) agiscono sul modo e la quantità di elaborazione
elaborazione di messaggio persuasivo più profonda da sdraiati piuttosto che in posizione eretta
- 3) influenzano la sicurezza delle persone nelle proprie idee e pensieri
schiena dritta e petto in fuori maggiore autostima e sicurezza nei propri giudizi rispetto a piegati su se stessi

LIVELLO INTERPERSONALE

molto studiato, specie per quanto riguarda l'ambito commerciale

regolare l'interazione interpersonale

esempio: nei turni conversazionali

segnalare, creare, cambiare atteggiamenti

i segnali non verbali possono essere complementari o in contrasto con la comunicazione verbale

esempio: relazione tra atteggiamento verso qualcosa e distanza

mimicry (imitazione)

si tende ad imitare gli altri o a rispondere quando la situazione è di proprio gradimento o conferma le aspettative

segnali non verbali possono essere usati come **strumenti di autopresentazione**

espressiva con lo scopo di comunicare qualcosa su se stessi

strategica per piacere agli altri

persuasione

si riflette nello *stile comportamentale di comunicazione*
(Cavazza, 2006)

ad esempio, il contatto fisico (breve) ha effetti molto positivi nell'interazione personale anche tra sconosciuti

LIVELLO INTER-GRUPPI

segnalare l'appartenenza sociale

i movimenti di approccio sono più rapidi per membri del proprio gruppo sociale, e i movimenti di evitamento sono più rapidi per membri di gruppi diversi dal proprio

regolare le interazioni tra membri di gruppi sociali

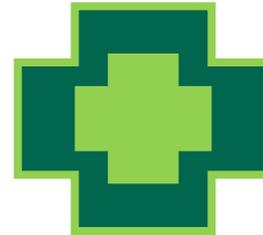
chi appartiene al gruppo con *status* sociale più elevato ha maggiore libertà di movimento e quindi dimostra più comportamenti di approccio ed esprime maggiormente le emozioni tramite mimica facciale

mantenere o ridurre differenze sociali

membri di gruppi di minoranza sorridono a membri di gruppi di maggioranza per prevenire comportamento di discriminazione

LIVELLO DI MASSA

fornire informazioni in modo rapido e sintetico, spesso tramite la percezione visiva



c'è una farmacia

trasmettere valori o stereotipi

plasmando i sistemi di rappresentazione e atteggiamento
valore della magrezza nei *media*

Face-ism (prominenza facciale) chi gode di maggiore *status* è rappresentato con primi piani, mentre chi gode di minore *status* è rappresentato a figura intera

Spatial agency bias (asimmetria spaziale)

sono preferite le azioni che si svolgono nel senso della scrittura, da sinistra a destra

orientamento del comportamento di consumo

si riferisce al ruolo della stimolazione sensoriale (colori, profumi, musica) sulla promozione di prodotti e servizi

ad esempio

ambienti che hanno buon profumo inducono emozioni positive, quindi promuovono i comportamenti di acquisto

congruenza inter-sensoriale

la congruenza tra categoria del prodotto promosso e la stimolazione sensoriale, quale musica o profumo, aumenta l'effetto persuasivo

la comunicazione non verbale è un canale privilegiato per l'espressione di emozioni e la promozione di relazioni sociali

“non esistono parole più chiare del linguaggio del corpo, una volta che si è imparato a leggerlo”

(Lowen, *Il linguaggio del corpo*, 1958)