

# 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

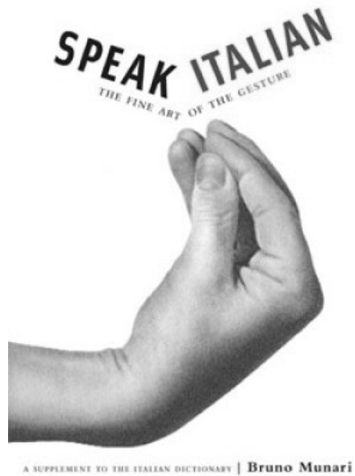
## Gesti

### **Gesti delle mani e Cenni del capo**

<b>gesti delle mani</b>	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)

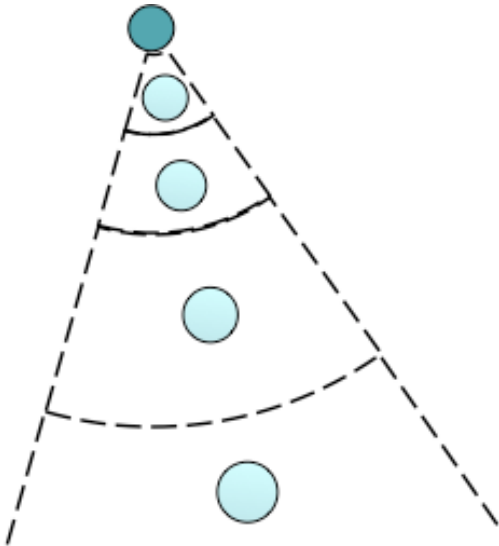
la distanza interpersonale è una fonte di informazione sulla relazione tra due persone

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

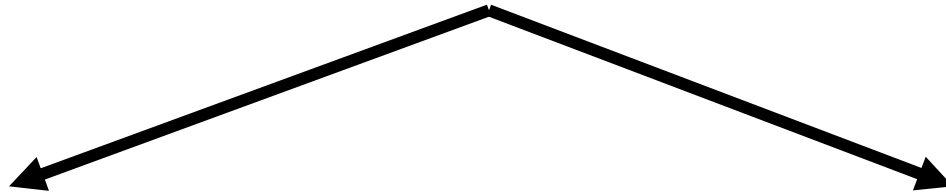
**Spazio personale (50 - 120 cm)**  
persone con cui si ha confidenza

**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)

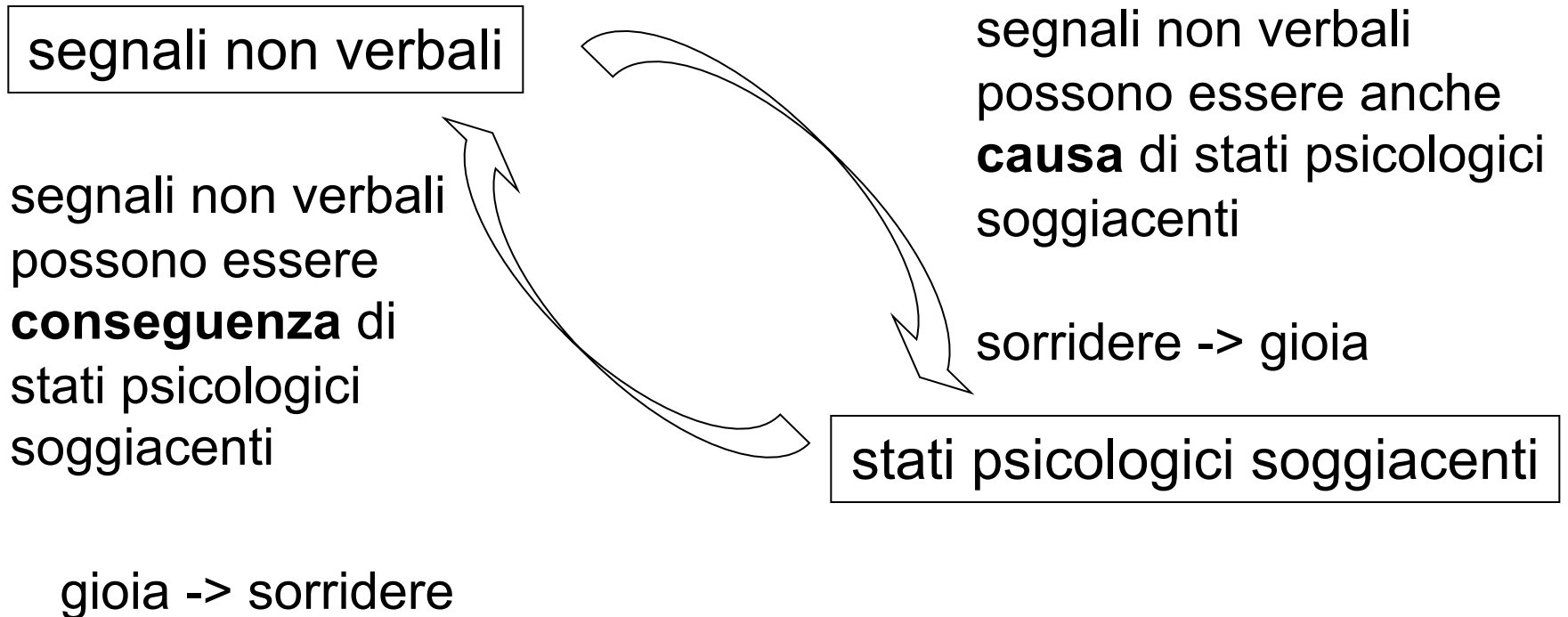
livello **intergruppi** (differenze di *status* sociale)

**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)