

Simona Risitano

SISTEMI DI COMUNICAZIONE NON VERBALE

Questioni preliminari

Il linguaggio rappresenta ciò che distingue l'essere umano dal resto delle altre specie animali. I nostri atti comunicativi non sono, però, fatti solo di parole: tutti noi facciamo uso ed esperienza, più o meno consapevolmente, del linguaggio del corpo cioè di quella che viene definita comunicazione non verbale (Cnv).

Probabilmente, per milioni di anni gli esseri umani hanno comunicato tra loro facendo riferimento in modo esclusivo alla comunicazione non verbale. Lo sviluppo del linguaggio ha rivoluzionato i modi e i processi di comunicazione fra gli umani: sistema comunicativo in aggiunta a quelli non verbali già preesistenti, il linguaggio ha generato un livello nuovo e qualitativamente diverso di comunicazione. Ha condotto alla comunicazione simbolica, la quale, permettendo la conoscenza dichiarativa e proposizionale¹, ha modificato in modo profondo la vita degli esseri umani e ha persino originato l'invenzione della cultura, così come noi oggi la intendiamo.

La Cnv, però, riveste un ruolo centrale nel comportamento sociale dell'uomo. Le ricerche condotte da psicologi sociali e da altri specialisti hanno dimostrato che

¹ Ho analizzato i concetti di conoscenza dichiarativa e proposizionale e le funzioni della comunicazione umana nel mio articolo *La comunicazione umana*, pubblicato su «Illuminazioni», n. 9, luglio-settembre 2009, pagg. 86-110.

l'insieme dei segni del linguaggio del corpo assume un ruolo molto importante all'interno dei processi comunicativi umani e funziona in modo più complesso di quanto si fosse immaginato in precedenza: analizzarne il significato vuol dire, pertanto, tentare di comprendere in maniera profonda il nostro comportamento sociale.

Per secoli, l'analisi della comunicazione umana ha coinciso con lo studio del linguaggio; tuttavia, dagli anni sessanta del secolo scorso in poi, l'interesse nei confronti dei fenomeni di Cnv è aumentato a tal punto da dare vita a un consistente filone di ricerche. Qualunque studio abbia come oggetto la comunicazione umana non può, perciò, prescindere dallo studio di questi processi, in modo particolare se si considera la loro rilevanza psicologica nello sviluppo delle relazioni interpersonali che ognuno di noi costruisce tramite i processi comunicativi.

La nascita di questi studi ha, innanzitutto, generato un dibattito sull'origine della Cnv e tutt'oggi alcuni studiosi propendono per le *concezioni innatiste*, che ne sottolineano il carattere naturale, mentre altri sostengono le *concezioni ambientaliste* che, invece, credono che il linguaggio del corpo abbia avuto origine da influenze culturali.

Tra i pionieri di questo dibattito troviamo Darwin, che, nel testo *L'espressione delle emozioni nell'uomo*, sostiene che le espressioni facciali (sicuramente il sistema più evidente di comunicazione non verbale, quantomeno nel periodo d'origine di questi studi) sono il risultato dell'evoluzione della specie umana e di conseguenza

hanno carattere di universalità. Darwin riteneva che questi movimenti e queste azioni avessero all'origine un loro scopo e svolgessero una data funzione nel corso delle esperienze emotive; in seguito sarebbero state mantenute come abitudini che si svolgono in modo automatico anche quando non ve ne è più la necessità.

Le idee di Darwin sono state riprese da Tomkins e dai suoi allievi Izard ed Ekman in un poderoso lavoro sulle espressioni facciali delle emozioni.

Ekman, in modo particolare, ha elaborato la nota *teoria neuroculturale*: nella produzione delle espressioni facciali, almeno nel caso delle emozioni fondamentali, le istruzioni date ai muscoli dal sistema nervoso seguirebbero programmi innati, invariabili, universali e messi in atto automaticamente. A ogni emozione corrisponde quindi uno specifico programma nervoso, in grado di attivare l'azione coordinata di determinati muscoli facciali attraverso un insieme d'istruzioni. Questi programmi nervosi, però, sono controllati da processi cognitivi di valutazione che possono intervenire secondo le circostanze e sono in grado di indurre la comparsa di «interferenze» e modificazioni, definite da Ekman *regole d'esibizione*. Queste ultime, culturalmente apprese, possono modificare la manifestazione non verbale delle emozioni attraverso quattro modalità: intensificazione, attenuazione, inibizione, mascheramento. In ogni caso, prevale la forza del programma nervoso che garantisce

quindi una manifestazione e un riconoscimento automatico e universale delle emozioni².

Questi autori, pur seguendo l'impostazione darwiniana, sono innatisti più moderati poiché comprendono che altri elementi della Cnv, che non hanno a che fare con l'espressione delle emozioni, non sono innate. Darwin, invece, tendeva a identificare Cnv e comunicazione delle emozioni: per lui l'intera Cnv era innata.

La prospettiva innatista è quindi una prospettiva biologica che enfatizza la rilevanza del corredo genetico e dei processi legati all'ereditarietà per spiegare i diversi sistemi di Cnv, in particolare delle espressioni facciali.

A questi studiosi si oppongono quelli che invece basano le loro osservazioni sulla *prospettiva culturalista*, secondo la quale la Cnv è appresa nel corso dell'infanzia al pari della lingua e presenta variazioni sistematiche da cultura a cultura, dal sistema dei gesti alle espressioni facciali. I contributi più importanti sono venuti da Efron con i suoi studi cross-culturali sulla gesticolazione e da Hall con le sue ricerche sulla distanza interpersonale; a questi si può aggiungere, pur se collocabile in una *prospettiva ambientalista estrema*, Birdwhistell³.

² Il lavoro di Ekman e dei suoi allievi ha generato lo sviluppo del FAST (Facial Affect Scoring Technique) e del FACS (Facial Affect Coding Scheme). Il FAST può analizzare separatamente tre diverse aree del volto e riesce a individuare l'azione del sistema nervoso coinvolto. Il FACS, invece, è un sistema più elaborato che analizza piccoli movimenti facciali generati da singoli muscoli. Per una comprensione più approfondita di questi sistemi, è utile consultare il testo di M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, Zanichelli, Bologna 2008².

³ Convinto che la Cnv avesse struttura analoga al linguaggio, Birdwhistell pensava che anche il significato delle unità dotate di senso nascesse per convenzione in un dato ambiente socioculturale, come accade probabilmente per i morfemi e le parole. Egli cercava di dimostrare che i movimenti

L'enfasi è posta sui processi di *differenziazione*, che conducono a forme non verbali uniche ed esclusive, sottese a differenze qualitative irriducibili.

«Ciò che è mostrato dal volto è scritto dalla cultura»⁴. Ecco lo slogan dei culturalisti. Questa posizione rischia, però, di cadere in una forma radicale di relativismo culturale e oggi non è più seguita.

La prospettiva oggi dominante è quella dell'*interdipendenza tra natura e cultura* nell'origine e nella conformazione della Cnv.

L'assunto principale di tale prospettiva sostiene che le strutture nervose e i processi neurofisiologici condivisi in modo universale a livello di specie umana sono organizzati in configurazioni differenti secondo le culture d'appartenenza.

La teoria dell'interdipendenza sostiene che, da un punto di vista fisico, la Cnv si fonda su specifici circuiti nervosi deputati all'attivazione, regolazione e controllo dei movimenti sottesi alle diverse forme della Cnv (dalla mimica facciale, ai gesti, alla postura, all'aptica, ecc). Questi circuiti nervosi sono regolati dal *sistema piramidale* (che comprende l'area motoria e quella premotoria) e dal *sistema extrapiramidale* (situato nel corpo striato e nel tronco encefalico): il loro compito è attivare, gestire e controllare l'enorme quantità e varietà dei movimenti nelle loro diverse

del corpo formavano, proprio come il linguaggio, un sistema di segni a struttura gerarchica e, almeno in parte, analogico. Aveva così individuato 60 unità di base che aveva chiamato *cinemi*, in analogia con i fonemi, che combinandosi in unità più ampie davano vita a *cinemorfi*, in analogia con i morfemi. Le critiche hanno messo seriamente in discussione il lavoro di Birdwhistell, che resta però uno sforzo significativo di paragonare la Cnv al linguaggio e dimostrare, per questa via, che si tratta di autentica comunicazione. Cfr. R. L. Birdwhistell, *Kinesics and context*, University of Philadelphia Press, Philadelphia 1970.

⁴ L. Anolli, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2006, pag. 156.

configurazioni in termini d'estensione, di precisione, d'intensità, di plasticità. Questi sistemi agiscono in modo coordinato e sincrono attraverso circuiti funzionalmente interconnessi e meccanismi interdipendenti che facilitano o inibiscono l'attività dei motoneuroni per l'esecuzione e gli aggiustamenti progressivi dei movimenti volontari, nonché per l'influenza sulle reazioni motorie automatiche (riflessi miotattici) o semivolontarie che accompagnano tali movimenti⁵.

In questa attività nervosa si integrano processi elementari automatici, di ordine inferiore, con processi volontari e consapevoli, di ordine superiore. Pertanto, la Cnv, pur essendo vincolata da meccanismi automatici di base, non esula dal controllo dell'attenzione e della coscienza ed è soggetta a forme più o meno consistenti di regolazione volontaria nelle sue espressioni. La variabilità della consapevolezza e del grado di controllo procede secondo un continuum neurofisiologico, da manifestazioni involontarie (come la dilatazione della pupilla in caso di forte attrazione sessuale) a manifestazioni pienamente consapevoli ed esplicite (il gesto emblematico di OK in caso di successo o quello dell'autostop).

Proprio la plasticità della Cnv pone le condizioni per la possibilità di apprendimento di alcune tra le sue diverse forme.

Per alcune di esse, come i gesti, possono aversi forme di apprendimento molto simili a quelle che si realizzano per il linguaggio (si pensi ad esempio al linguaggio

⁵ Per esempio, la postura è data dalla distribuzione dello stato riflesso di leggera contrazione permanente, graduata in modo diverso nei vari muscoli in relazione agli atteggiamenti assunti dalle varie parti dell'organismo.

dei segni per i sordomuti); per altre, l'apprendimento, pur essendo possibile, è meno probabile (come nel caso della mimica facciale).

Dunque, anche per i differenti sistemi di significazione e segnalazione della Cnv si attivano importanti processi di condivisione convenzionale all'interno di ogni comunità di partecipanti. Le predisposizioni genetiche sono declinate, di volta in volta, secondo linee differenti che conducono a modelli comunicativi diversi e, talvolta, assai distanti tra loro sul piano dei sistemi non verbali di interazione⁶.

Anche il rapporto tra comunicazione verbale e comunicazione non verbale è stato a lungo oggetto di dibattito tra gli studiosi.

Assieme al codice linguistico, chi comunica fa contemporaneamente riferimento ad una serie coerente e unitaria di sistemi non verbali di significazione e segnalazione. Ognuno di questi differenti sistemi concorre alla generazione e all'elaborazione del significato di un atto comunicativo, producendo una specifica porzione di significato, ma partecipando, al tempo stesso, alla configurazione finale del significato medesimo. «Al pari di una sinfonia musicale, il significato di uno scambio comunicativo è il risultato di differenti sistemi semiotici che agiscono nel medesimo tempo. Come differenti gruppi di strumenti musicali producono suoni diversi nel generare una certa melodia, allo stesso modo i diversi sistemi verbali e non verbali intervengono nel creare un dato percorso di senso. Egualmente, come in

⁶ Le differenze culturali nell'ambito della Cnv e della pragmatica sono aspetti che meriterebbero una trattazione approfondita, in quanto fenomeni che influenzano in maniera considerevole le interazioni umane. Tuttavia, il loro esame dettagliato in questa sede non appare opportuno.

una sinfonia musicale alcuni strumenti suonano continuamente per un certo pezzo mentre altri sono silenti o intervengono in modo saltuario, così nel generare un determinato significato alcuni sistemi semiotici intervengono in continuazione mentre altri sono silenti (come il linguaggio nella pantomima) o compaiono a intervalli più o meno regolari (come i gesti iconici durante il parlato)».⁷

Su questa condizione si sono fronteggiate due prospettive antitetiche: quella della psicologia tradizionale, che sostiene esista una distinzione dicotomica tra ciò che è linguistico e ciò che non lo è, e la tesi elaborata più recentemente, che invece propende per un processo d'integrazione e d'interdipendenza semantica tra i diversi sistemi di segnalazione, sebbene ciascuno di questi continui a conservare la propria autonomia.

La psicologia tradizionale si è attenuta a una concezione definita *sommativa o modale*: l'atto comunicativo era infatti considerato come la somma tra le componenti verbali e quelle non verbali del messaggio.

Per dimostrare l'importanza della Cnv o, al contrario, per dimostrarne il carattere accessorio, si è finito per ragionare come se si trattasse di due modi alternativi di comunicare da mettere a confronto.

Per cui, all'interno della stessa prospettiva, alcuni studiosi hanno rilevato il contributo essenziale delle componenti non verbali nella comunicazione (sostenendo che il 65% di un messaggio è da esse generato). Le componenti non verbali

⁷ L. Anolli, *Significato modale e comunicazione non verbale*, in «Giornale italiano di psicologia», a. XXX, n.3, settembre 2003, pagg. 468-469.

assumerebbero perciò il valore predominante nella determinazione del significato di un atto comunicativo e la quota di significato prodotta da questi sistemi di significazione sarebbe di gran lunga superiore a quella generata dalle componenti verbali.

Per contro, altri studiosi hanno difeso la tesi opposta, affermando che il non verbale incide molto poco sul piano del significato, mentre interviene in misura maggiore sul piano affettivo ed emozionale. Secondo questa tesi, il non verbale è *inserito dentro* il linguaggio e costituisce unicamente una sorta di *coloritore* del verbale. Le componenti verbali mantengono allora un valore primario ed esclusivo nella determinazione del messaggio a cui il sistema di Cnv aggiunge soltanto sfumature di significato.

Il dibattito sul peso da attribuire al verbale e al non verbale nella determinazione dell'atto comunicativo ha così favorito la contrapposizione tra questi sistemi di segnalazione, le cui differenze sono state segnalate sulla scorta di tre assi fondamentali di analisi: *funzione denotativa vs. funzione evocativa, arbitrario vs. motivato, digitale vs. analogico*.

Il primo asse d'analisi riguarda le differenti funzioni svolte dai questi sistemi di segnalazione. Il linguaggio, concepito come un codice forte in grado di trasmettere informazioni e conoscenze in modo preciso e definito, ha una funzione propriamente semantica, poiché designa e veicola i contenuti della comunicazione (il *che cosa* viene detto). Ha dunque una funzione denotativa. Per contro, i sistemi di Cnv hanno

una funzione espressiva e corrispondono, in linea di massima, alla riproduzione ecoica e mimetica degli stati interni dell'individuo: per queste ragioni sono codici ritenuti più spontanei e meno controllati. In sostanza si tratta di sistemi che riguardano le modalità con cui informazioni e contenuti sono veicolati (il *come* viene detto). In realtà questa posizione è oggi poco sostenibile: il significato è una realtà eterogenea e rappresenta la convergenza di una molteplicità di componenti – verbali ed extraverbali – ciascuna delle quali contribuisce a definire la struttura semantica di una parola, di una frase o di un gesto.

La contrapposizione tra aspetti arbitrari e aspetti motivati della comunicazione è così argomentata: gli aspetti arbitrati del linguaggio sono generati dalla nota relazione convenzionale tra immagine acustica (significante) e rappresentazione mentale (significato) del segno linguistico, il quale è arbitrario poiché il rapporto tra le sue due parti costitutive è regolato da un semplice rapporto di contiguità e non ha nessuna motivazione di ordine naturale o causale. Di contro, si ritiene che le componenti della Cnv abbiano un valore motivato e iconico nell'esprimere un certo evento, trattenendo in sé alcuni aspetti della realtà che intendono evocare. Secondo questa ipotesi, esiste perciò un rapporto di similitudine tra l'unità non verbale e ciò che viene espresso. Questa concezione è stata però messa in dubbio dallo studio sull'*iconismo fonosimbolico*, secondo il quale i suoni di una lingua, oltre al carattere di arbitrarietà, possiedono anche una funzione evocativa: è sufficiente pensare alle onomatopee e

alle sinestesie – figure retoriche del discorso – nelle quali un suono richiama la natura dell'oggetto evocato.

Alla distinzione precedente è solitamente associata quella tra digitale e analogico. Secondo la psicologia tradizionale, il codice linguistico è di natura digitale poiché i fonemi sono tratti distintivi e oppositivi: cambiando un solo fonema, il significato di una parola muta del tutto. Agli aspetti non verbali è invece attribuito valore analogico, perché presentano variazioni continue e graduate *in modo analogo* a ciò che vogliono esprimere (ad esempio, quanto più un'emozione di gioia cresce, tanto più i gesti di soddisfazione e il sorriso diventano più ampi e distesi). «In questa prospettiva il verbale appare maggiormente associato ai processi di convenzionalizzazione di una data cultura, mentre il non verbale risulta essere maggiormente spontaneo e immediato, naturale e poco controllato»⁸.

La concezione sommativa/modale, appena esposta, presenta un limite non trascurabile in aggiunta a quelli già elencati: non tiene in debita considerazione i processi e le variazioni culturali e convenzionali sottesi alla produzione e alla regolazione della Cnv. Pertanto, anche i sistemi non verbali di significazione e segnalazione presentano caratteri di arbitrarietà e sono influenzati dagli standard della cultura di riferimento.

Alla concezione modale si oppone invece, suscitando maggiore accordo, quella che si può definire *concezione integrativa o bimodale*, anche se è preferibile parlare di

⁸ L. Anolli, *Significato modale e comunicazione non verbale*, cit., pag. 454.

concezione multimodale in virtù del fatto che la Cnv comprende diversi sistemi e sottosistemi. Alla luce dell'approccio attuale, e considerando che nelle conversazioni reali di tutti i giorni verbale e non verbale non sono così facilmente scindibili, non ha molto senso domandarsi se nella comunicazione conti di più il linguaggio o la Cnv.

Se nei nostri scambi comunicativi coesistono sistemi verbali e non verbali, esiste una spiegazione funzionale: generalmente non trasmettiamo solo un messaggio verbale, ma a esso uniamo probabilmente un'intenzione, una speranza, emozioni e sentimenti che possono essere espressi esclusivamente facendo ricorso al linguaggio del nostro corpo. Proprio la possibilità di usare sincronicamente questi diversi sistemi chiarisce la capacità, del tutto umana, di generare significati articolati e complessi e al tempo stesso di comprenderli. L'integrazione sostenuta dalla concezione multimodale si realizza, infatti, sia nella produzione di un messaggio, sia nella sua comprensione⁹.

Se consideriamo ogni scambio comunicativo come costruito su atti globali, nei quali il soggetto mira a un risultato cui orienta perciò tutti i segnali che produce, appare allora altrettanto chiaro che gli attori del processo comunicativo sono impegnati in quella che può chiamarsi definizione della situazione e, con i loro scambi verbali e non verbali, contrattano semanticamente e pragmaticamente un significato, giungendo alla produzione del «messaggio giusto al momento giusto»¹⁰.

⁹ La spiegazione fornita da Anolli sul significato come esito locale della negoziazione fra i partecipanti chiarisce le dinamiche di produzione e comprensione degli atti comunicativi.

¹⁰ L. Anolli, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, cit., pag. 162.

Pur funzionando all'unisono, i sistemi di Cnv hanno caratteristiche differenti ed è utile analizzarli separatamente.

Allo stato delle conoscenze attuali, la maggior parte degli studi sul tema analizza il significato di questi segnali: espressione facciale; sguardo e dilatazione delle pupille; gesti e altri movimenti del corpo; postura; contatto fisico; comportamento spaziale; abbigliamento e componenti dell'aspetto esteriore; vocalizzazioni non verbali.

Tutte le volte che ci serviamo di questi segnali (sia che li usiamo unitamente al linguaggio, sia che li impieghiamo senza ricorrere a manifestazioni verbali), orientandoli – in parte consciamente – al nostro scopo comunicativo e tentando di influenzare il nostro interlocutore, mettiamo in atto ciò che abbiamo finora definito comunicazione non verbale o comunicazione corporea.

Nel momento in cui siamo dinanzi a questi segnali, ci stiamo confrontando con un comportamento non verbale (qualora il segnale sia stato messo in atto intenzionalmente) o con l'espressione di un'emozione (quando non si tratta di manifestazioni volontarie); tuttavia emittente e ricevente non possono avere sempre la piena consapevolezza di questa distinzione. Ciò si risolve, nella pratica, nella credenza che la Cnv sia un sistema comunicativo molto veritiero perché fondato su segnali del corpo spontanei e difficili da controllare. Sebbene questo assunto corrisponda ad una quasi totale verità, in modo particolare per quelle manifestazioni difficili da controllare come la sudorazione, il rossore (indici di diverse emozioni come imbarazzo, disagio, ecc.), in realtà è possibile acquisire una conoscenza

adeguata di questi sistemi, la quale permette di ottenere dalle nostre interazioni risultati più soddisfacenti, se ben sfruttata.

Inoltre è utile ricordare che la distinzione tra sistema verbale e sistema non verbale non deve essere identificata con quella tra sistema vocale e sistema non vocale: il sistema vocale è infatti legato a entrambi gli aspetti della comunicazione, come di seguito chiarito.

Il sistema vocale

Il sistema vocale appartiene al canale vocale-uditivo ed è per questo associato istintivamente alle parole, al linguaggio e a sensazioni uditive: in realtà tutto ciò che accompagna le nostre parole, il nostro tono di voce o il ritmo dei nostri enunciati, trasmette anche importanti informazioni che non attengono solo alla dimensione verbale dei messaggi, ma hanno invece a che fare con l'espressione di atteggiamenti, intenzioni e sentimenti. Per questa ragione, lo studio della Cnv non può prescindere da questi fenomeni.

Luigi Anolli e Rita Ciceri, in un lavoro di fondamentale importanza per lo studio del sistema vocale¹¹, definiscono *atto fonopoietico* l'insieme dei particolari verbali e non verbali dei nostri messaggi.

¹¹ L. Anolli e R. Ciceri, *La voce delle emozioni. Verso una semiosi della comunicazione vocale non verbale delle emozioni*, Franco Angeli, Milano 2000.

L'atto fonopoietico è determinato da elementi differenti: quelli linguistici, detti *segmentali*, quelli *prosodici*, che riguardano l'intonazione, e infine quelli *paralinguistici* che interessano il tono, il ritmo e l'intensità dell'eloquio.

Pregio di questo sistema è sicuramente la sua capacità di essere sfruttato a pieno anche in assenza di visione, poiché gli aspetti non verbali del messaggio sono ugualmente percepiti e compresi dal destinatario. Il medesimo risultato non si può raggiungere, invece, tramite gli altri sistemi di Cnv, per comprendere i quali è necessario trovarsi faccia a faccia con il proprio interlocutore. Sarà capitato a molti, durante una conversazione telefonica, di percepire lo stato d'animo del proprio interlocutore, nonostante vi possano essere in mezzo chilometri di distanza. Ciò avviene perché le emozioni e i nostri stati d'animo sono in larga parte trasferiti dagli elementi non verbali della nostra voce.

La voce caratterizza, insieme al modo di parlare, ciascun essere umano e può essere descritta come una sostanza fonica determinata da diversi elementi quali i *riflessi* (per esempio lo starnuto, la tosse, lo sbadiglio), i *caratterizzatori vocali* (il singhiozzo, il pianto, il riso) e le *vocalizzazioni* (cioè i suoni definiti pause piene dell'eloquio, come *mhm*, *ah*, *eh*, ecc). A queste caratteristiche si accompagnano tutte le qualità anatomiche e le particolarità fonetiche di ciascun individuo: l'apparato fonatorio varia, infatti, per dimensioni e configurazione anatomica da persona a persona e varia anche il modo in cui ciascuno di noi lo utilizza. Queste particolarità determinano le *caratteristiche extralinguistiche* della voce. Infine, la nostra voce è

“accompagnata” dalle *caratteristiche paralinguistiche*, le quali avvolgono la pronuncia di qualsiasi discorso e variano in maniera considerevole in base alle circostanze.

Diversi studi, riportati da Michael Argyle nel suo testo sul linguaggio del corpo¹², hanno cercato di stabilire una possibile correlazione tra la voce e la personalità di un individuo e hanno analizzato il possibile grado di sovrapposizione tra gli atteggiamenti interpersonali e le emozioni che esprimiamo tramite la voce. Queste ricerche hanno prodotto risultati certamente interessanti, ma non assicurano un grado di accuratezza assoluta, avendo come unico parametro di riferimento la voce.

Tuttavia, in accordo con questi e altri studi sul sistema vocale, la voce può essere ritenuta un valido indizio nella percezione interpersonale, cioè nel momento in cui l'individuo cerca di farsi un'idea sulle persone che incontra. Anche se ognuno di noi tenta di capire qualcosa dell'altro analizzando vari aspetti della comunicazione e il modo in cui l'interlocutore si comporta, la voce è in sé un ricco indicatore. Di solito, dalla voce di un individuo siamo in grado di inferire informazioni sulla sua età, sul suo sesso, sulla regione di provenienza o il gruppo etnico di appartenenza, sul suo status sociale. Da quest'ultima informazione, e in base alla tipica rappresentazione che la nostra società ci fornisce di quella determinata classe sociale, arriviamo poi a formulare altre supposizioni circa il nostro interlocutore.

¹² M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit.

Se, ad esempio, siamo in presenza di una persona il cui eloquio è finemente modulato e scorrevole, abbiamo l'impressione che si tratti di una persona sicura di sé e intraprendente; se l'eloquio è caratterizzato da tono e forza vocale elevati, siamo inclini a pensare che il nostro interlocutore sia una persona socievole, e così via. Di certo, tutte le impressioni che possiamo carpire da questi e altri segnali, possono anche rivelarsi erronee e spesso ci sbagliamo quando pretendiamo di aver capito tutto dell'altro, senza averne una conoscenza approfondita.

I tratti stabili della nostra voce sono, ovviamente, soggetti alle modificazioni che derivano dal contesto dei diversi episodi di comunicazione a cui partecipiamo: il luogo in cui ci troviamo, ciò che stiamo facendo, la nostra situazione psicologica sono tutte variabili che influenzano la nostra voce.

Oltre ad esprimere le nostre emozioni, la voce può ricoprire il ruolo di *metasegnale*, cioè di segnale sull'interazione in corso, dando la possibilità di capire se chi parla sta scherzando, mentendo, dicendo la verità, ecc. Non meno importante è la possibilità di comprendere, tramite la voce, l'atteggiamento di chi parla verso i contenuti del discorso. La velocità dell'eloquio, la frequenza e la durata delle pause, l'intonazione, la forza vocale, possono rivelare se, e in che misura, l'interlocutore è interessato a ciò di cui si parla, se ritiene intelligente o banale l'argomento della conversazione.

La configurazione non verbale dei nostri messaggi è determinata, in particolar modo, dalle *caratteristiche paralinguistiche* dei discorsi. Il *tono* è dato dalla

frequenza fondamentale della voce e deriva dalla tensione delle corde vocali durante la fonazione: più sono tese, più acuto è il tono; viceversa, più sono distese, più il tono è basso.

Il *profilo d'intonazione*, invece, è l'insieme delle variazioni del nostro tono di voce durante la pronuncia di un atto verbale. Esso rappresenta la punteggiatura sintattica, la quale segnala il senso pragmatico degli enunciati, cioè fa intendere se il parlante sta affermando qualcosa, se sta porgendo una domanda o se sta esclamando, ecc. Inoltre, dal profilo d'intonazione è possibile comprendere gli stati mentali che il parlante intende comunicare: le sue intenzioni, le sue convinzioni, i suoi desideri.

Il linguista Halliday¹³ ha sostenuto la tesi, del tutto accettabile, secondo cui l'intonazione è legata alla *tensione novità-dato*: l'innalzamento del tono di voce indica che si sta dicendo qualcosa di nuovo, mentre il suo abbassamento segnala che tutto è in linea con le aspettative. In questo senso, l'intonazione ha la funzione di regolare i rapporti con il proprio interlocutore, determinando attorno ai discorsi un'atmosfera di interesse o, al contrario, di ovvietà.

Con il termine *intensità*, si è soliti indicare il volume della voce, il quale è generato dall'impatto che si crea, durante l'attività fonatoria, tra l'aria in movimento e gli ostacoli che questa può incontrare durante il suo percorso. La nostra voce varia così da un volume debole a un volume molto forte: acusticamente, questo fenomeno si traduce in suoni più intensi o meno intensi.

¹³ M. Halliday, *Lingua parlata e lingua scritta*, La Nuova Italia, Scandicci (Firenze) 1992.

Ogni individuo possiede un suo tipico volume di voce, determinato in linea di massima dalle caratteristiche del suo apparato fonatorio. Tuttavia, le esigenze sociali e culturali, la posizione sociale occupata, il contesto determinano di volta in volta il grado di volume che è necessario adottare e la forza vocale può perciò cambiare diverse volte anche nel corso della medesima conversazione.

Come nel caso del profilo d'intonazione, le variazioni del volume di voce possono segnalare lo stato psicologico del parlante rispetto all'argomento della conversazione e rispetto all'interlocutore, verso il quale si può pertanto sottolineare distanza o vicinanza, fisica, psicologica e sociale.

Se, per esempio, il nostro interlocutore si trova a una certa distanza fisica da noi, possiamo alzare il volume della voce per invitarlo ad avvicinarsi sottolineando al contempo l'impossibilità di svolgere una conversazione in condizioni di normalità; ancora, è possibile, tramite l'innalzamento della voce, riportare il nostro interlocutore ad uno stato di concentrazione, qualora si fosse mentalmente allontanato da noi. L'abbassamento della voce, invece, rimanda a una sensazione di confidenza e all'immagine mentale di una cerchia ristretta d'interlocutori. Dunque, possiamo servirci di questi accorgimenti per raggiungere il nostro scopo comunicativo.

Al volume della voce è legato *l'accento enfatico*¹⁴, che consente di dare rilevanza a una parola o a parte di un segmento linguistico, cioè di indicare qual è il fuoco comunicativo dell'enunciato in corso. Secondo lo studio condotto da Duncan e

¹⁴ L'accento enfatico permette di dirigere l'attenzione del nostro interlocutore verso determinate parti del discorso. Il suo uso è regolato dai sistemi prosodici propri di ogni lingua.

Rosenthal¹⁵, l'enfasi è uno strumento importante per generare profezie che si auto-adempiono, cioè per creare aspettative nell'interlocutore: tramite i loro esperimenti, questi studiosi hanno dimostrato che l'enfasi può essere all'origine di situazioni in cui facciamo capire al nostro interlocutore ciò che ci aspettiamo da lui, e l'altro finisce per comportarsi proprio come noi speravamo.

Il significato non verbale degli enunciati è determinato inoltre dal *tempo*, cioè dalla successione dell'eloquio e delle pause. Sotto questa categoria rientrano altri fenomeni, ai quali bisogna comunque accennare: la *durata*, costituita dal tempo necessario per pronunciare un enunciato, pause comprese; la *velocità dell'eloquio*, determinata dal numero di sillabe pronunciate al secondo, anch'essa comprensiva di pause; la *velocità di articolazione*, che considera il numero di sillabe pronunciate al secondo, escludendo le pause.

Le *pause* vanno poi distinte in pause piene, che sono riempite da vocalizzazioni, e pause vuote, vale a dire periodi di silenzio.

Sebbene possa non trasmettere nulla rispetto al contenuto, la pausa può offrire informazioni importanti, facilmente deducibili dal contesto: può imprimere maggior forza alle parole che seguono; può suggerire che chi sta parlando vuole riflettere un attimo; può segnalare che il nostro interlocutore vuole cederci la parola o semplicemente può essere determinata da un momento di distrazione. Si può ancora

¹⁵ Cfr. M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit.

aggiungere la *pausa d'imbarazzo*, che nasce quando pensiamo che l'interlocutore stia per dire qualcosa mentre in realtà non lo fa.

Una considerazione a sé stante deve essere fatta per quanto riguarda il valore comunicativo del silenzio, poiché, «in quanto assenza di parola, esso costituisce un modo strategico di comunicare e il suo significato varia con le situazioni, con le relazioni e con la cultura di riferimento»¹⁶.

La rilevanza e la particolarità del silenzio derivano dalla sua ambiguità, ma i riferimenti contestuali e altri segnali di solito aiutano gli attori sociali a sciogliere la tensione comunicativa da esso generata.

In linea di massima, si può attribuire al silenzio un *valore costruttivo* o *distruttivo*. Nel primo caso, il silenzio è adottato per comunicare consenso, intesa, intimità, apertura all'altro o può esprimere forte concentrazione su un contenuto affettivo o ideativo della conversazione.

Per contro, il silenzio ha valore distruttivo quando esprime chiusura, distanza, dissenso, distrazione mentale. Pertanto, il silenzio può essere un indicatore dello stato di salute delle relazioni interpersonali e gli attori sociali sono in grado di capirne il valore in base ai riferimenti relazionali e contestuali.

A volte il silenzio è adottato strategicamente, per esempio quando non si vuole prendere posizione circa il contenuto della conversazione e della relazione.

¹⁶ L. Anolli, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, cit., pag. 166.

È possibile anche parlare di vere e proprie *regole del silenzio* perché, analogamente a quanto avviene per il linguaggio, ogni individuo apprende dove, come, quando e perché utilizzare questo strumento comunicativo.

A tal riguardo, si possono citare a mo' di esempio alcune situazioni di facile constatazione empirica.

Spesso gli individui ricorrono al silenzio, quando si trovano in situazioni sociali non conosciute o vaghe, in cui non è prudente esporsi e sfruttano pertanto la sua ambiguità per comprendere la situazione in corso. Tipico è anche il caso in cui esiste una divisione asimmetrica di potere sociale tra due o più individui: in questi casi, coloro che in una relazione occupano la posizione subalterna sono soliti stare in silenzio ed in ascolto dinanzi alla persona che invece occupa la posizione superiore.

Il valore comunicativo del silenzio è però soggetto, in questi e in altri casi, a notevoli differenze culturali. La distinzione principale può darsi tra la cultura occidentale e quella orientale.

Nella cultura occidentale, prevalentemente individualistica, governata da scambi comunicativi veloci e intensi, il silenzio è percepito come una minaccia, come una fonte d'imbarazzo e addirittura di preoccupazione. Nelle culture orientali, invece, il silenzio è concepito come una risorsa: è indice di ascolto, di cooperazione, di armonia.

Il sistema cinesico

Il sistema cinesico è il sistema di segnalazione più rilevante della Cnv e riguarda i movimenti del corpo, del volto e degli occhi. Il volto, in particolar modo, è il canale di comunicazione preferenziale per esprimere emozioni e atteggiamenti verso gli altri e rappresenta il punto su cui si focalizza l'attenzione degli interlocutori durante l'interazione comunicativa.

Lo studio di questo sistema di comunicazione ha radici molto antiche: risale agli ultimi decenni del Cinquecento la pubblicazione dell'opera di Giovan Battista Della Porta, *De humana physiognomica*. Il testo, benché seguito da studi di maggior rigore scientifico, fu considerato un classico nello studio della fisiognomica, la scienza che analizza la correlazione tra i tratti del volto dell'individuo, ovvero la sua fisionomia, e i suoi caratteri morali. La posizione più estrema di questi studi, l'idea secondo cui sia possibile dedurre dai tratti del volto addirittura il destino degli uomini, è stata abbandonata già da tempo, ma la tesi principale della fisiognomica, che ha percorso il pensiero occidentale sin dall'antichità, ha sicuramente un fondo di verità ed oggi è possibile spiegare in maniera dettagliata ciò che ognuno di noi esprime tramite il viso.

Gli studiosi che, a partire da Darwin fino ad oggi, hanno analizzato il sistema cinesico concordano nel ritenere il volto, il corpo e il tono della voce i canali principali tramite cui si esprimono le emozioni, mentre i gesti, la postura ed i movimenti del corpo costituiscono dei canali secondari, funzionali all'espressione

dell'intensità dell'emozione. Si tratta di distinzioni indicative, poiché in alcuni casi ciò che proviamo è espresso, interamente e in maniera precisa, dal nostro corpo.

Lo studio della mimica, cioè lo studio dei movimenti e delle espressioni del volto, tende a suddividere il viso in tre aree: la regione frontale, che include anche le sopracciglia, la parte mediana, comprensiva di occhi, naso e guance, e la parte della bocca e del mento. È importante comprendere che si tratta di una suddivisione per lo più analitica, poiché, sebbene alcune emozioni siano esibite principalmente in alcune aree, l'intero volto partecipa a quest'attività.

La maggior parte degli studiosi concorda sull'esistenza di un certo numero di emozioni primarie espresse in modo specifico dal volto. Come tali sono state identificate le seguenti emozioni: felicità, tristezza, sorpresa, collera, paura e disgusto o disprezzo.

Tra i diversi lavori a cui si riferisce, Argyle riporta gli studi di Boucher ed Ekman¹⁷, i quali hanno individuato, studiandole in fase di decodifica¹⁸, le aree del volto che maggiormente vengono interessate nell'espressione delle emozioni¹⁹.

¹⁷ J. D. Boucher and P. Ekman, *Facial areas of emotional information*, in «*Journal of communication*» (1975), citato in M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit.

¹⁸ Gli studi sui sistemi di Cnv si basano sull'analisi dei singoli segnali sia nel momento in cui un emittente li produce (fase di codificazione), sia nel momento in cui vengono recepiti dal destinatario a cui sono inviati (fase di decodificazione).

¹⁹ Un'analisi importante sulla comunicazione non verbale delle emozioni, sulla loro funzione e sulla capacità degli individui di riconoscerne il significato, è contenuta nella seconda parte del volume *Comunicare senza parole*, a cura di G. Attili e P. E. Ricci Bitti, Bulzoni, Roma 1983. Il testo raccoglie i contributi di diversi studiosi.

La paura e la tristezza interessano maggiormente gli occhi e le palpebre; la felicità coinvolge invece guance e bocca, oppure occhi e palpebre unitamente a guance e bocca. Ancora, la sorpresa si esprime primariamente tramite sopracciglia e fronte, occhi e palpebre insieme alla bocca e alla fronte.

Tra le considerazioni a cui è pervenuto anche in altri studi, Ekman ha inoltre sottolineato come il volto possa mostrare anche più di un'emozione. In questo caso si può parlare di *espressione mista*, che naturalmente coinvolge aree differenti del volto. A queste espressioni miste si deve anche aggiungere il caso di *mescolanza* che si determina quando si tenta di nascondere l'emozione che effettivamente si prova, mascherandola con un'altra. Questo processo dipende dal conflitto che si genera tra i due possibili percorsi che i muscoli del volto intraprendono al momento dell'espressione dell'emozione.

I movimenti mimici del volto, infatti, sono determinati dalla contrazione di una serie di muscoli facciali, i quali sono in grado di muovere la pelle del viso e produrre, così, le espressioni del volto; questi muscoli sono gestiti dal nervo facciale, il quale possiede cinque diramazioni che corrispondono alle aree principali del viso. Il nucleo del nervo facciale può essere attivato mediante due modalità.

Innanzitutto, quando il nostro organismo è sollecitato dal punto di vista emotivo, nella parte inferiore del cervello, precisamente nell'ipotalamo e nel sistema limbico, si sviluppa un'attività tale da sollecitare il nervo facciale, tramite le vie extra-piramidali.

Quando l'espressione facciale è, invece, assunta volontariamente dall'individuo, il meccanismo che la determina è diverso dal precedente: gli impulsi nervosi si originano nella corteccia motoria (che al pari del nervo facciale controlla le diverse aree del volto) e da qui procedono direttamente al midollo allungato, nel quale si trova il nervo facciale, attraverso il tratto piramidale. La differenza tra queste due modalità è altamente significativa perché il volto, ed in modo particolare la sua parte inferiore, occupa molto spazio nella corteccia motoria rispetto ad altre parti del corpo e questa è la ragione per cui siamo in grado di produrre perfetti movimenti facciali, in modo particolare quelli a cui ricorriamo mentre parliamo²⁰.

Pur riuscendo a controllare il proprio comportamento espressivo e quindi a “manovrare” le informazioni che gli altri possono da questo dedurre, un individuo può inviare questi segnali non verbali per ragioni differenti. Essi possono rappresentare delle reazioni psicologiche dirette e, pertanto, non sono volutamente inviati per comunicare. Si tratta dei casi in cui, ad esempio, manifestiamo stati organici come la sonnolenza o l'eccitazione o, ancora, dei casi in cui può registrarsi una disorganizzazione del comportamento come conseguenza di uno stato di forte eccitazione.

Altri segnali espressivi, invece, sono il risultato dell'evoluzione umana e si sono sviluppati come segni sociali, inviati spontaneamente prima dagli animali e in seguito

²⁰ Il sistema piramidale è il sistema nervoso della motilità volontaria mentre il sistema extra-piramidale include i centri nervosi che agiscono anche involontariamente sull'azione motoria di un individuo.

dall'uomo. Tuttavia, se nel caso del comportamento animale la manifestazione di uno stato di paura o rabbia poteva, e può avere uno scopo adattivo, nel caso dell'essere umano non si comprende il motivo per cui dovrebbe risultare adattivo comunicare stati d'animo che in alcune culture si cerca in ogni modo di inibire, come nel caso di emozioni quali la depressione o l'ansia.

Infine, poiché esiste un repertorio di emozioni il cui significato è condiviso da più individui, l'espressione delle stesse è da considerarsi come un segnale inviato intenzionalmente, anche se non sempre rispecchia lo stato emotivo realmente provato dall'emittente.

L'espressione delle emozioni è, tuttavia, controllata dalle regole di esibizione, cioè da regole culturalmente apprese che, in base alle circostanze, inibiscono o sostengono l'espressione delle emozioni, anche se alcune tra queste sono piuttosto difficili da controllare, come il rossore in caso di vergogna o la dilatazione della pupilla.

In genere, l'essere umano è più espressivo quando è in presenza di altri individui, a meno che regole di ostentazione non gli suggeriscano di trattenere le proprie emozioni: quindi, nel corso di ogni interazione, sia il volto di chi parla sia quello di chi ascolta può dirsi attivo, cioè impegnato nella messa a punto di una manifestazione di gioia, paura, tristezza, ecc.

In questo processo, una funzione molto importante è svolta dal sorriso, che può essere considerato un importante segnale di rinforzo negli scambi comunicativi, oltre che «una potente fonte di ricompensa interpersonale»²¹.

Generalmente il sorriso indica una sensazione complessiva di favore nei confronti del nostro interlocutore e del contesto e può essere sapientemente usato a rinforzo di azioni specifiche, per esempio allo scopo di indicare il proprio accordo circa l'argomento della conversazione.

Bisogna però distinguere adeguatamente tra sorriso e riso, rispetto alla loro origine filogenetica e rispetto alla loro funzione.

Molti ricercatori hanno a lungo sostenuto, sulla scorta delle osservazioni di Darwin²², che nel corso dei processi evolutivi il sorriso si sia differenziato pian piano dal riso, il quale rispondeva all'espressione primitiva di benessere e di felicità. Studi successivi, basati sulle differenze non trascurabili tra i due comportamenti, hanno però sostenuto la tesi, oggi maggiormente accreditata, che questi due atteggiamenti abbiano una diversa origine filogenetica e che, col passare del tempo, si siano invece avvicinati. Alcune osservazioni sono necessarie per chiarire il loro significato all'interno del più complesso sistema di comunicazione, verbale e non verbale.

Innanzitutto, riso e sorriso non sono totalmente intercambiabili: se si può accennare un sorriso o una piccola risata in momenti in cui, date le circostanze, è

²¹ M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit., pag. 132.

²² Ch. Darwin, *L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali*, Longanesi, Milano 1971.

comunque ammesso il riso, di contro non si può esplodere in una risata piena quando il contesto richiede esclusivamente un sorriso, come nel caso in cui bisogna rendere amichevole un saluto o una presentazione tra estranei.

Sorriso e riso, inoltre, rispondono a due atteggiamenti interpersonali totalmente differenti. Il sorriso è considerato universalmente un segnale pacifico: dà conferma di un rapporto amichevole o dell'intenzione di intraprenderlo e della disposizione non aggressiva nei confronti dell'altro. Per ciò che concerne quest'ultimo profilo d'analisi, è opportuno distinguere il sorriso dai cosiddetti *segnali di sottomissione* (come distogliere lo sguardo, abbassare la testa o inchinarsi e simili), i quali conducono a una definizione gerarchica delle posizioni che gli individui possono assumere nel corso delle loro interazioni al fine di rimuovere l'aggressività. Il sorriso, invece, persegue il medesimo fine mantenendo la relazione su un piano di assoluta parità. «È come se col sorriso dicessimo: so o credo o auspico che vivremo in pace senza stabilire chi di noi debba comandare. Il sorriso è antiaggressivo e antigerarchico. In questo senso è un segnale assolutamente pacifico: quando sorridiamo sono lontani tanto i conflitti e l'aggressività, quanto le gerarchie che dai conflitti e dall'aggressività derivano»²³.

²³ F. Ceccarelli, *Sorriso e riso*, Einaudi, Torino 1988.

È pur vero che il famoso *sorriso di Duchenne*²⁴, così denominato perché studiato dal fisiologo francese nell'Ottocento, cioè il sorriso falso, risponde a un atteggiamento non proprio amichevole ma è molto difficile saper riconoscere le sfumature che potrebbero smascherarlo.

Simile al sorriso falso, è il sorriso che può essere generato da imbarazzo o paura e che probabilmente si manifesta allo scopo di nascondere a sé e agli altri i sentimenti realmente provati. La differenza tra riso e sorriso si palesa, ancora, quando dinanzi ad una situazione ridicola, la quale di norma provoca il riso, l'attore sociale trattiene la propria voglia di ridere limitandosi magari a un sorriso, per mantenere un atteggiamento amichevole sia nei confronti di chi sta ridendo, sia nei confronti di chi è oggetto del ridere. In questi casi l'individuo sceglie di ricorrere al sorriso come strumento per mantenere l'interazione in corso a un livello armonico.

Il riso, all'opposto, implica un messaggio di aggressione e dominanza. Occorre risalire alle teorie classiche del riso, e in particolar modo a quella della superiorità o degradazione, per chiarire quest'affermazione apparentemente strana. Secondo la *teoria dell'incongruenza*, sostenuta da parecchi filosofi tra cui Kant, Schopenhauer, Croce, Bergson, Spencer, il riso è scatenato dalla percezione di un paradosso, dalla compresenza di elementi contraddittori, ossia quando un aspetto della realtà contraddice la rappresentazione mentale che della stessa l'individuo si era creato.

²⁴ Si tratta di un sorriso stereotipato, nella cui configurazione gli angoli della bocca non sono sollevati e spesso sono asimmetrici, poiché la mimica controllata dall'emisfero destro non combacia con quella controllata dall'emisfero sinistro.

La *teoria della superiorità e della degradazione* invece muove le basi dall'idea, sostenuta da Aristotele nella sua *Poetica*, secondo cui il ridicolo è determinato da qualche aspetto deforme della realtà che non sia però fastidioso o rovinoso. Questa concezione venne approfondita da Hobbes, il quale sostenne che il riconoscimento della propria superiorità, a discapito degli altri, provoca la passione del riso. Con Bain, alla teoria della superiorità fu sostituita quella della degradazione: non è la sensazione di superiorità né quella di trionfo a scatenare il riso (prova ne è il fatto che si ride anche delle cose e non solo delle persone), bensì il sentimento improvviso di degradazione che si prova verso qualcosa che precedentemente si riteneva degna di rispetto. Ciò determina la nascita di sentimenti contrastanti, quali l'ammirazione e, al tempo stesso, la familiarità o l'indifferenza. È da questo processo, secondo Bain, che nasce il riso.

Va infine ricordata la teoria del *surplus di energia*, sostenuta da Spencer e approfondita da Freud. Spencer aveva arricchito la teoria dell'incongruenza sostenendo che il sentimento del riso dovesse determinarsi in senso discendente e provocare così il passaggio della coscienza da cose grandi a cose piccole. L'energia mentale che non viene più impiegata, considerata la natura discendente del passaggio, trova di conseguenza uno sfogo nel riso. In seguito, Freud contestualizzò questa stessa ipotesi all'interno della dinamica dell'apparato psichico²⁵.

²⁵ Secondo Freud, l'energia mentale, che a causa della censura del Super-io non viene utilizzata, può trovare uno sfogo piacevole nel riso.

Dunque, come sopra accennato e come comprovato dalla teoria della superiorità e della degradazione, il riso può determinare atteggiamenti di aggressione e atteggiamenti gerarchici. Anche quando può generare un clima d'intesa e coesione tra coloro che ridono insieme, il riso provoca allo stesso tempo una rottura con chi è, invece, oggetto della risata stessa: questi vive un'esperienza negativa, poiché si sente messo in discussione. Qualcosa che riguarda la sua persona è diventata per gli altri motivo di derisione. In questo caso, l'individuo può opporsi all'atteggiamento di chi lo deride, difendendo il proprio sé ma restando inevitabilmente escluso dalla cerchia di coloro che ridono, oppure può, ridendo insieme a essi, evitare l'esclusione sociale, dovendo però allo stesso tempo sottomettersi ed umiliarsi almeno un po'.

Strettamente connesso al sorriso, con l'analoga funzione di contatto, rinforzo e regolazione dei rapporti sociali, è lo *sguardo*. L'azione del guardarsi è un segnale non verbale per chi riceve lo sguardo, ma anche uno strumento per percepire le espressioni degli altri, dunque un canale per coloro che guardano. Lo sguardo fornisce informazioni attraverso modalità differenti.

Il diametro pupillare, che varia in base ai diversi stimoli luminosi cui la pupilla stessa è sottoposta²⁶, varia anche in virtù dell'impatto emotivo di altri stimoli esterni. Alla vista di ciò che provoca in noi sensazioni positive e attrazione, le pupille si dilatano; di contro, in presenza di stimoli che rimandano a sensazioni non gradite o

²⁶ Quando la luce è in difetto, la pupilla si dilata in modo da aumentarne l'accesso, mentre quando gli stimoli luminosi sono eccessivi, questa si restringe in modo da far entrare una quantità di luce minore. Questo meccanismo serve quindi ad ottimizzare il funzionamento dell'occhio.

non gradevoli, le pupille si restringono²⁷. Questo processo è involontario e inconsapevole e proprio per questo motivo la dilatazione del diametro pupillare è ritenuta un indicatore veritiero del nostro rapporto emotivo con ciò che ci circonda²⁸.

Un'ulteriore prova del funzionamento della dilatazione pupillare come segnale non verbale è costituita dalla *sincronizzazione delle reazioni emotive*. Gli esperimenti dimostrano che, alla vista di pupille dilatate, l'essere umano reagisce immediatamente e inconsapevolmente dilatando anch'egli le pupille: dinanzi a un individuo che gli invia un segnale di gradimento e attrazione, egli reagisce producendo il medesimo segnale e provando, a sua volta, le stesse sensazioni positive prodotte dal suo interlocutore. Analogamente, l'essere umano attribuisce emozioni negative a pupille piccole.

A questo importante segnale si aggiunge la direzione dello sguardo. Gli individui muovono continuamente gli occhi per orientare il proprio sguardo, tra ciò che li circonda, verso punti diversi.

La direzione dello sguardo è spesso accompagnata da altre espressioni della zona oculare e da movimenti del capo e, più raramente, da movimenti del corpo, al fine di produrre, più o meno volontariamente, un significato coerente con ciò che si dice o si

²⁷ La dilatazione delle pupille si verifica in risposta a stimoli come l'eccitazione sessuale, la vista di opere d'arte o di oggetti d'argento. Questo fenomeno può anche non rispondere alle espressioni verbali degli individui: per esempio, posso dire di amare l'arte antica, ma le mie pupille possono non reagire alla vista di una scultura.

²⁸ I diversi esperimenti svolti al riguardo permettono di chiarire che non si tratta di semplici reazioni fisiologiche a stimoli esterni. Per i "non addetti ai lavori" è difficile credere che la mente sia in grado di compiere continuamente calcoli complessi mediante processi automatici: senza tali calcoli, in realtà, non sarebbe possibile svolgere comuni attività mentali.

fa. La direzione dello sguardo può avere funzione deittica, e indicare così, al pari dei gesti del dito o delle mani, un oggetto o una persona su cui dirigere l'attenzione o può essere funzionale al semplice monitoraggio della situazione.

Il comune modo di dire «gli occhi sono lo specchio dell'anima» ha una relazione molto forte, a molti sconosciuta, con la realtà. Il modo di guardare di ogni individuo comunica infatti dettagliate informazioni sul suo conto, le quali si possono dedurre dai cosiddetti *sguardi di fondo*: essi sono costituiti dal modo in cui si orienta il proprio sguardo quando questo non è diretto verso un oggetto o una persona e quando, ovviamente, non si hanno gli occhi chiusi. I movimenti involontari degli occhi sono indicativi del modo di pensare della persona ed esistono correlazioni abbastanza certe tra la direzione dello sguardo e gli atteggiamenti cognitivi dell'individuo, come si avrà modo di chiarire meglio nel paragrafo dedicato alla programmazione neurolinguistica.

Lo sguardo di fondo si produce, in genere, tutte le volte che distogliamo la nostra attenzione da qualcuno o da qualcosa e, in alcuni casi, si ricorre ad esso per esigenze di evitamento, cioè quando guardiamo una determinata porzione di spazio perché ci infastidisce guardare altrove o guardare qualcun altro.

Tuttavia, le caratteristiche proprie degli sguardi non sarebbero tali se non fossero accompagnate dalla mimica perioculare, la quale permette di “classificare” uno sguardo come sorridente, triste, rabbioso, ecc., e da altre caratteristiche quali il grado di apertura o la quantità di bianco che si vede sopra o sotto la pupilla.

Partendo dalla constatazione che uno sguardo risulta da occhiate, tipicamente della durata di due o tre secondi, si possono distinguere quattro modi di guardare.

Lo sguardo breve, appunto l'occhiata, è in genere molto rapido – dura, infatti, meno di cinque secondi – ed è molto discreto, poiché non si appunta su qualcosa di preciso o su qualcuno in modo particolare.

La fissazione oculare, o sguardo prolungato, ha una durata più lunga, può essere adottato strategicamente e si concentra su qualcosa di specifico, come un oggetto o una particolare zona del corpo del nostro interlocutore. Questo genere di sguardo ha un notevole impatto comunicativo e riguarda, spesso, situazioni particolari di avvicinamento o allontanamento tra gli individui.

Il *contatto oculare superficiale*, o sguardo reciproco, è prodotto dal tempo che due individui trascorrono guardandosi l'un l'altro negli occhi: è uno sguardo di breve durata (in media uno o due secondi) e non produce la sensazione di penetrazione che invece scaturisce dallo *sguardo profondo*, il quale si prolunga per una frazione maggiore di tempo. Queste indicazioni sono dettate da esigenze analitiche e il contesto può determinare casi-limite, come quello di un contatto oculare a metà strada tra uno sguardo superficiale ed uno profondo, caso che prelude generalmente ad un contatto oculare profondo.

L'intensità dello sguardo, come molti altri segnali di Cnv, è soggetta a modificazioni dettate dal clima psicologico esistente tra due interlocutori, dall'attività da loro svolta o, ancora, dall'ambiente che circonda gli individui.

Nel corso di una conversazione, due attori sociali si guardano diverse volte l'uno l'altro, ma l'intera durata della conversazione non corrisponde a una fissazione oculare continua. In questi casi, si registrano diverse variazioni dovute alla personalità stessa degli individui coinvolti, ai loro atteggiamenti reciproci, all'argomento della conversazione e al numero stesso dei partecipanti allo scambio comunicativo. Infatti, se a una conversazione partecipano più di due individui, questi saranno in grado di distribuire tra loro, anche visivamente, il tempo che hanno a disposizione.

Sotto questo profilo, è importante sottolineare che il tempo da dedicare a ciascuno aumenta progressivamente anche in base alla distanza spaziale che li divide e che un clima cooperativo determina sguardi di maggiore durata rispetto ad un clima competitivo.

Solitamente, due attori sociali iniziano la loro conversazione tramite un contatto oculare che può essere definito di *apertura* e, durante il corso della stessa, continuano a servirsi dello sguardo per sincronizzarsi, per scambiarsi il turno e anche per sollecitare il proprio interlocutore a fornire feedback. La fine della conversazione è accompagnata da uno sguardo di *chiusura*, un contatto oculare relativamente lungo, che con gli amici può durare anche otto o nove secondi. È necessario anche tenere conto della diversa attività cognitiva che investe i ruoli di parlante e ascoltatore. È probabile, infatti, che il parlante distolga maggiormente lo sguardo dal proprio interlocutore, al fine di risparmiare energie in virtù della pianificazione dell'eloquio.

L'ascoltatore, invece, sfrutta l'azione del guardare per raccogliere informazioni non verbali circa il suo interlocutore, prestando attenzione anche alla lettura delle labbra per comprendere a pieno il suo messaggio. Alla durata dello sguardo e alla sua intensità sono, addirittura, connesse differenze che riguardano la conoscenza e la padronanza dell'argomento oggetto di conversazione.

Lo sguardo, inoltre, può essere distolto dal fuoco attento se nell'ambiente circostante si determina un punto d'interesse estraneo alla conversazione in corso.

I contatti oculari sono anche un importante indicatore dell'intimità che esiste tra due soggetti e variano in virtù della presenza o assenza degli altri segnali d'intimità: distanza interpersonale, postura, argomenti di conversazione sono tutti elementi che segnalano un maggiore o minore grado d'intimità e che si compensano a vicenda.

Il modo in cui si coordinano tutti questi elementi determina anche la durata dello sguardo e, se spazialmente vicini e legati da argomenti intimi, due interlocutori tendono per esempio a guardarsi di meno. In base all'intimità standard di un rapporto e in base al grado d'intimità che desiderano raggiungere, due attori sociali sono in grado anche di valutare il grado d'intimità prodotto da una specifica interazione e dal complesso dinamico degli elementi che la determinano.

Di contro, vi sono persone che guardano poco e quindi sono anche meno inclini a comprendere il comportamento visivo degli altri. Da questo atteggiamento deriva uno svantaggio notevole se si considera che lo sguardo serve, in modo particolare, a raccogliere informazioni sull'altro e, di conseguenza, a regolare gli atteggiamenti

interpersonali sulla base di ciò che già conosciamo e di ciò che siamo in grado di inferire autonomamente.

Inoltre lo sguardo assume una notevole influenza in tutti i casi in cui si deve avviare, stabilire o concludere un'interazione sociale.

In genere, nei luoghi pubblici, gli individui manifestano la consapevolezza della presenza degli altri o la mancanza d'interesse nei loro riguardi tramite delle brevi occhiate. Analogamente, è probabile che due estranei, che si trovano all'interno di una stessa stanza, diano inizio a una relazione dopo un episodio di sguardo reciproco.

L'avvio di un'interazione sociale si basa su elementi quali la vicinanza, l'espressione facciale e, soprattutto, lo sguardo: tramite esso, generalmente, si esprime simpatia e attrazione verso le persone cui in seguito si rivolge la propria attenzione. Numerosissime ricerche testimoniano che gli individui sono soliti guardare di più quando si attendono reazioni positive da parte dell'altro e distolgono, invece, lo sguardo quando temono delle reazioni negative²⁹.

Tra gli sconosciuti, inoltre, uno sguardo fisso e prolungato può essere interpretato come un segno ostile o di minaccia. Tuttavia, le differenze contestuali precisano sempre il significato dei nostri sguardi e delle nostre espressioni che variano al variare dell'intensità dell'emozione provata e in base al fatto che, mentre guardiamo un altro individuo, siamo al tempo stesso oggetto della sua attenzione. Possiamo

²⁹ Si rimanda a tal proposito allo studio condotto da M. Argyle and J. Dean, *Eye-contact, Distance and Affiliation* (1965), che esamina in modo dettagliato l'equilibrio tra lo sguardo e gli atteggiamenti interpersonali di vicinanza/distanza.

anche trovarci con persone che non gradiscono essere oggetto degli sguardi altrui e che pertanto possono reagire male a questo mezzo d'interazione sociale. Questo disagio può essere determinato dal fatto che, mentre sono guardati, gli individui si sentono trattati come oggetti e non come possibili partner di interazione. In altri casi, invece, il disagio determinato dagli sguardi altrui può derivare dalla correlata preoccupazione per il proprio aspetto esteriore. Si tratta, ad ogni modo, del disagio che gli esseri umani provano quando si espongono al giudizio altrui o intraprendono un percorso di conoscenza con un altro individuo.

A questa sensazione di minaccia, fa da contrappeso l'atteggiamento di leadership che in genere assume chi guarda. Proprio tramite gli sguardi, oltre che con una serie di differenti segnali non verbali come la postura o la distanza, gli individui comunicano usualmente anche il loro status sociale. Infatti, chi si trova in una posizione di superiorità – basti pensare a un dirigente in ambito lavorativo – è solito esprimere questo status anche tramite l'intensità e l'insistenza dello sguardo cui corrisponde lo sguardo e, in genere, l'intero comportamento, più dimesso, del personale dipendente.

Gli attori sociali, quindi, sono in grado di gestire efficacemente un determinato profilo della propria immagine personale tramite lo sguardo.

Le fonti disponibili indicano anche che gli individui che guardano in misura maggiore il partner sono considerati più attenti e coinvolti nelle loro interazioni

sociali rispetto alle persone che, invece, non sfruttano a pieno le potenzialità fornite da questo sistema di comunicazione.

Inoltre, queste persone sono ritenute più capaci nella gestione dell'impatto sociale e dotate di maggiore intelligenza, fiducia e sincerità (è giusto sottolineare che si ha la convinzione, del tutto erronea, che le persone che sfruttano molto lo sguardo durante l'interazione con gli altri, non dicano menzogne³⁰).

Così come esistono notevoli differenze culturali nella produzione e gestione degli sguardi, ci sono anche importanti differenze di genere: si ritiene che le donne guardino di più, e in maniera più intensa, rispetto agli uomini e siano maggiormente propense allo sguardo reciproco. È stata così proposta la distinzione tra la modalità femminile e quella maschile dello sguardo, secondo la quale le donne farebbero ricorso a questo potente strumento di comunicazione per ciò che riguarda atteggiamenti di natura espressiva e relazionale, mentre gli uomini lo sfrutterebbero principalmente per ricavarne informazioni.

L'analisi del sistema cinesico comprende anche lo studio dei gesti e dei movimenti del corpo. Durante l'interazione, infatti, ogni individuo mette in atto una serie di movimenti corporei e, tra questi, assumono particolare valore informativo quelli compiuti dalle mani.

Le azioni eseguite proprio al fine di comunicare e, quindi, prodotte volontariamente con le mani, il capo o altre parti del corpo, sono definite *gesti*. Dal

³⁰ Una trattazione sintetica, ma efficace, sulla comunicazione menzognera e sui suoi legami con gli aspetti della Cnv si trova in L. Anolli, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, cit..

punto di vista biologico, le mani si sono evolute per afferrare e manipolare oggetti o altri animali, ma, con il passare del tempo, si sono trasformate in preziosi strumenti di comunicazione e gli esseri umani hanno imparato a usarle per illustrare oggetti o movimenti. La rilevanza dei gesti è testimoniata anche dal fatto che, nell'uomo e nei mammiferi più evoluti, un'ampia area del cervello è deputata proprio al loro controllo.

Per comodità di trattazione, si possono distinguere tre categorie di gesti: gesti *funzionali al discorso*, gesti *semioticamente autonomi* e gesti di *automanipolazione*.

I gesti funzionali al discorso sono tutti quei gesti che si producono unitamente al messaggio verbale e che acquistano senso proprio in virtù di esso, concorrendo alla sua completa definizione. Essi possono essere ulteriormente distinti in gesti *regolatori* e gesti *illustratori*.

I gesti regolatori, insieme agli altri strumenti forniti dal sistema cinesico sopra analizzati, servono per tenere sotto controllo lo svolgimento dell'interazione, cioè per gestire l'avvicendamento dei turni, chiedere e fornire feedback all'interlocutore, gestire pause e silenzi: servono, dunque, ad assicurare lo svolgimento fluido della conversazione. Per esempio, basta un cenno del capo per far capire al proprio interlocutore che si sta prestando ascolto a quanto dice; analogamente, con gesti delle mani, si può trasmettere interesse per l'argomento della conversazione o l'intenzione di prendere la parola e così via. La produzione di questi gesti deve, ovviamente,

essere sempre modulata in base al discorso e al contesto, se si desidera raggiungere una complessiva armonia.

I gesti illustratori sono, invece, quelli a cui si ricorre in modo costante mentre si parla e servono, appunto, ad illustrare ciò che si dice verbalmente. Questo genere di gesti aumenta notevolmente la quantità d'informazione fornita dal parlato e diversi studiosi ritengono che sia parte dell'attività mentale di pianificazione dell'eloquio.

Nel momento in cui un individuo riproduce verbalmente ciò che ha intenzione di dire, si determina una perdita considerevole delle informazioni³¹ e i gesti consentono, pertanto, di recuperare alcune di queste informazioni perdute «in modo particolare per ciò che riguarda le figure, gli oggetti di natura fisica e le relazioni spaziali»³².

McNeill, uno studioso che ha fornito importanti contributi in materia di comunicazione gestuale³³, distingue a tal proposito tra *gesti proposizionali* e *gesti non proposizionali*.

I primi avrebbero a che fare con l'elaborazione di idee e concetti, contribuendo a definire il significato dei messaggi e situandosi quindi al livello dell'elaborazione

³¹ Secondo il principio della *pars pro toto*, un parlante può esprimere solo parte dei contenuti che ha in mente e deve seguire solo uno dei percorsi semantici a sua disposizione. Il principio si basa su precisi fondamenti biologici: l'articolazione fonetica della laringe è come un collo di bottiglia nel sistema comunicativo che altrimenti potrebbe essere molto più rapido. A causa di questa costrizione, ogni parlante emette in media 5,4 sillabe al secondo, e può raggiungere una soglia massima di 7 sillabe al secondo. Per maggiori chiarimenti sui rapporti tra intenzione e comunicazione, si può consultare L. Anolli, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, cit.

³² M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit., pag. 191.

³³ D. McNeill, *So you think gesture are nonverbal?*, in «Psychological Review» (1985); D. McNeill and E. Levy, *Conceptual representations in language activity and gesture* (1982), citati in M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit.

mentale degli stessi. I secondi, invece, parteciperebbero alla definizione finale del messaggio, ancorandosi quindi al livello della comunicazione verbale.

Tra i gesti proposizionali McNeill distingue, ancora, tra gesti *iconici*, *metaforici* e *deittici*³⁴.

I gesti iconici sono usati per rappresentare contenuti concreti del discorso, ricorrendo a movimenti e raffigurazioni spaziali. La necessità di usarli dipende dal fatto che, sebbene il pensiero consti anche di raffigurazioni, il linguaggio è in grado di esprimerne solo una parte e, inoltre, durante le conversazioni non vi è tempo di dilungarsi in descrizioni. Pertanto, i gesti iconici permettono al ricevente di inferire una serie di dettagli sull'argomento della conversazione che altrimenti andrebbero persi.

I gesti metaforici sono funzionali, invece, alla rappresentazione di concetti astratti: trattano cioè un'idea come se fosse un oggetto fisico. Così l'idea di forza o di potenza può, ad esempio, essere espressa stringendo il pugno.

Infine i deittici, che sono quasi connaturati all'acquisizione del linguaggio, tanto che i bambini sono in grado di produrli già all'età di nove mesi, sono gesti che servono a indicare qualcosa o qualcuno. In genere, si producono con il dito indice ma possono anche essere messi in atto con l'intera mano e, a volte, con l'avambraccio o con l'intero braccio. Essi possono riferirsi a oggetti presenti non solo fisicamente, ma

³⁴ Queste distinzioni si ritrovano, in forme più o meno variate, anche in altri autori.

anche idealmente, e, oltre a fornire indicazioni spaziali, possono precisare aspetti differenti di ciò che il parlante intende comunicare.

I gesti illustratori rivestono, infine, particolare importanza poiché testimoniano il modo in cui il parlante elabora i concetti e li comunica: ogni individuo tende, solitamente, a stabilire un rapporto affettivo con i contenuti dei propri discorsi, quindi con i propri pensieri.

Idee, sentimenti, concetti che appassionano, commuovono o interessano il parlante sono, infatti, accompagnati da gesti che cercano di trasferire tale atteggiamento mentale/emozionale. Quindi si può parlare di funzione metacomunicativa dei gesti illustratori, poiché questi, oltre a veicolare determinati contenuti, lasciano trasparire anche ciò che gli interlocutori pensano dei gesti stessi e del modo in cui li producono.

I gesti *semioticamente autonomi*, o emblemi, sono gesti che assumono un proprio significato, tanto da avere una loro traduzione verbale, il cui senso è condiviso da quasi tutti i membri di una cultura o di una subcultura. Sono gesti che accompagnano il parlato, ma che possono essere prodotti indipendentemente da esso, in sostituzione del linguaggio stesso.

Gli individui ricorrono agli emblemi quando vogliono comunicare in maniera più veloce o quando non vogliono far sentire ad altri ciò che hanno da dire al proprio interlocutore. Essi sono, inoltre, molto utili nel caso in cui la distanza, il rumore o altri generi di ostacoli impediscano di servirsi delle parole. Di conseguenza, un elaborato sistema gestuale può svilupparsi nel caso in cui una di queste condizioni

diventi preponderante. Un esempio è offerto dalle professioni in cui la comunicazione verbale è, di norma, impedita. Si pensi, giusto per citare alcuni tra gli esempi più indicativi, ai segni usati dagli arbitri o dai sommozzatori o da coloro che lavorano in una produzione televisiva.

Un caso particolare è costituito dai gesti cosiddetti *olofrastici*, cioè quelli che da soli possono sostituire un'intera frase. Un esempio può essere fornito dal gesto di chiamare a sé qualcuno, che contemporaneamente designa il soggetto (ovvero la persona indicata) e l'azione che deve compiere (in questo caso muoversi), il modo e la direzione (avvicinarsi a chi parla). La maggior parte dei gesti olofrastici indica comunque un solo concetto, esprimibile di norma con un nome, un aggettivo, un avverbio. Anche in questi casi, però, è sempre il contesto a determinare in maniera incisiva i significati degli atti comunicativi.

In base al modo in cui si produce il significato, i gesti autonomi possono distinguersi in *mimici* o *simbolici*.

I gesti mimici sono quelli che riproducono il referente, lo rendono manifesto all'interlocutore tramite una raffigurazione, appunto lo imitano. Poiché spesso non è possibile imitare interamente ciò che si desidera rappresentare, i gesti mimici si riallacciano a qualche caratteristica saliente del concetto, tale da renderlo riconoscibile agli altri. Si può, allora, "disegnare" con le mani la forma dell'oggetto o imitare l'azione da esso solitamente svolta o quella che con esso si svolge. In linea teorica, l'innata tendenza umana a imitare sarebbe la base su cui creare sempre gesti

mimici nuovi. Pur conservando il loro carattere mimico, questi gesti possiedono però un minimo carattere di convenzionalità, poiché sono usati, in maniera più o meno ricorrente, dai membri di una stessa cultura. Di contro, i gesti simbolici sono convenzionali e il loro significato è assolutamente arbitrario e condiviso pienamente dalla comunità dei parlanti. Sono, pertanto, funzionalmente identici alle parole di una data lingua. I gesti maggiormente rappresentativi di questa categoria, sono il gesto di accordo, cioè Ok, i cenni del capo per dire sì o no, le dita incrociate per augurare buona fortuna, e così via.

In verità, molti gesti simbolici derivano da gesti mimici ma, con il passare del tempo, hanno probabilmente perso il loro senso originario: così, capita di associare un gesto a un determinato significato, pur non avendo coscienza di questo legame.

Tra i gesti autonomi vengono a volte classificati i linguaggi dei segni, come il linguaggio dei sordomuti³⁵. In realtà si tratta di un'operazione azzardata, in quanto questi sistemi possiedono le caratteristiche proprie di una lingua, sia in termini di arbitrarietà tra segno e referente, sia in relazione al loro carattere assolutamente convenzionale all'interno della comunità dei membri che lo adoperano. Proprio in virtù delle diverse comunità locali che adoperano questi linguaggi, esistono anche delle vere e proprie variazioni dialettali.

Vanno ancora menzionati i cosiddetti *gesti di automanipolazione*, altrimenti detti gesti emozionali o, ancora, movimenti centrati sul corpo, quali il gesto di portare le

³⁵ Il più noto è l'*American Sign Language (ASL)*. In Italia abbiamo la *Lingua Italiana dei Segni (LIS)*.

dita alle labbra o le mani al naso o, ancora, di toccarsi i capelli o di giocherellare con l'anello. Sebbene, come già detto, le emozioni siano espresse principalmente dal volto, anche il resto del corpo partecipa a questo processo, e sembra addirittura che a questi gesti sia deputata la manifestazione di emozioni che in realtà si tenta di occultare. Poiché, nella maggior parte dei casi, i gesti emotivi interessano parti del corpo che non sono destinate alla comunicazione, la loro comprensione risulta sovente poco chiara. Inoltre, sebbene gli individui siano in grado di controllare più o meno efficacemente l'espressione del proprio viso, i movimenti del corpo, in modo particolare quelli degli arti inferiori, sono più difficili da gestire e, di conseguenza, maggiormente rivelatori dello stato emotivo dell'individuo. Sono gesti che informano sul grado di attività emotiva degli attori sociali e, spesso, sono legati a sentimenti negativi (come ostilità, sospetto, agitazione e ansia) o possono essere correlati anche a sentimenti di vergogna (come quando si portano le mani al volto nel tentativo di coprirsi). Questi gesti possono trovare spiegazione ancora in altre ragioni, come la necessità di tenersi caldi, pulirsi, ridurre o aumentare il dolore, mostrare o nascondere stati d'animo, aiutare "simbolicamente" attività mentali (come quando ci si regge il capo). Alcuni di questi gesti possono essere eseguiti in pubblico, altri in privato e altri ancora in preparazione di un'apparizione in pubblico. Un caso particolare è rappresentato dai gesti relativi al "riassettarsi", i quali non hanno alcuna funzione comunicativa ma i cui risultati rivestono, invece, notevole importanza nel corso delle interazioni sociali. Questi gesti sono particolarmente differenziati, poiché sono legati

a specifiche situazioni sociali, come i saluti, le apparizioni in pubblico o il corteggiamento. La loro rilevanza è determinata dal fatto che, in queste occasioni, l'attenzione è posta sull'immagine di sé – in modo particolare quella fisica – che viene presentata.

I gesti di automanipolazione sono stati definiti anche gesti *adattatori*, in virtù del fatto che servono a controllare le emozioni, piuttosto che esprimerle, e sono pertanto necessari per adattarsi alla situazione. Sulla base di queste considerazioni, sono stati distinti in *self-adaptors*, cioè eseguiti su di sé (mangiarsi le unghie, toccarsi i capelli, ecc.), *alter-adaptors*, rivolti invece ad un'altra persona (toccare la spalla dell'interlocutore, dare un oggetto e riprenderlo) e *object-adaptors*, diretti sugli oggetti (giocherellare con un anello o una penna o battere le dita su un tavolo).

Se pur utili a fini analitici, queste distinzioni vanno prese in considerazione con molta cautela, soprattutto perché si tratta di fenomeni i cui confini sono spesso sfumati.

Sulla base dell'esperienza, comune a molti, di poter riconoscere le persone a distanza, magari dal modo di camminare o da altri gesti del corpo – proprio come siamo in grado di riconoscerli dalla voce o da parti del viso – alcuni studiosi si sono chiesti se sia possibile parlare di stili gestuali e se sia possibile correlarli significativamente a dimensioni della personalità. I risultati raggiunti, però, non sono in grado di dare esiti soddisfacenti. Di certo, la capacità gestuale è collegata alla capacità di dare rinforzi all'interlocutore e le persone che possiedono maggiore

facilità di eloquio usano i gesti più degli altri. La possibilità di delineare degli stili gestuali deve però tenere conto del fatto che la relazione tra gestualità e personalità è determinata da processi differenti: alcuni gesti possono essere la manifestazione di uno stato emotivo prevalente ma momentaneo, mentre altri possono essere indicativi di uno stile complessivo di comportamento.

Il background culturale di ciascun individuo, la sua occupazione, l'età, il sesso e fattori più variabili come lo stato di salute influiscono significativamente sulla produzione e sulla comprensione dei gesti adattatori. Inoltre, nel caso della comunicazione gestuale, le differenze culturali vanno studiate in maniera approfondita poiché, ad esclusione di alcuni gesti che sono quasi sicuramente universali – come i gesti deittici –, gli altri mostrano differenze non trascurabili addirittura da individuo a individuo.

Il sistema prossemico e la postura

Negli Stati Uniti, intorno agli anni sessanta del secolo scorso, Edward Hall coniò il termine prossemica – che non a caso rimanda all'idea di prossimità, di vicinanza, tra una persona e un'altra – per indicare la disciplina che studia la distanza fisica tra le persone e il modo in cui queste sfruttano lo spazio per comunicare.

Tutto quello che circonda gli individui, infatti, è in grado di fornire informazioni sul loro conto: l'uomo si muove in uno spazio che può dirsi *simbolico*, poiché gli

oggetti e le persone che lo circondano, e il rapporto affettivo che egli stesso instaura con ciò che ha attorno, sono tutti elementi carichi di significato.

Il comportamento spaziale è un segnale non verbale molto diretto che si esprime, di norma, in termini di vicinanza o lontananza dagli altri individui e concerne anche l'orientazione e tutto ciò che riguarda l'uso dell'ambiente fisico.

Questi segnali sono di facile intuizione e già la semplice esperienza comune suggerisce l'idea che acquistino significati particolari in funzione delle attività cui sono predestinati e in funzione di precise norme socio-culturali.

Studiando la distanza che ogni individuo pone tra sé e gli altri, e le diverse proprietà che la vicinanza può di conseguenza assumere, Hall ha teorizzato l'esistenza di quattro zone principali rispetto allo spazio che gli individui utilizzano.

La *zona intima*, che occupa uno spazio che va da 0 a 45 centimetri, indica una relazione di intimità tra le persone: a questa distanza, infatti, si può toccare l'altro, sentire il suo odore, parlare a voce bassa. È uno spazio talmente ridotto che si possono avvertire le emozioni dell'altro. A una distanza così ravvicinata, gli individui hanno difficoltà a vedere bene poiché le immagini appaiono quasi deformate e l'occhio deve sforzarsi notevolmente per metterle a fuoco. Si può facilmente intuire che alla zona intima possono accedere solo le persone con cui si ha un rapporto molto stretto e che è tipica delle situazioni di vicinanza psicologica (come quando si vuole manifestare all'altro conforto, affetto, protezione) o, all'opposto, è una distanza che permette di aggredire un altro individuo. È la distanza che si ha generalmente tra

genitori e figli, tra partner amorosi e tra amici intimi. Pertanto, accettare qualcuno nella propria zona intima significa concedergli uno spazio, non solo fisico, importante.

La *zona personale* varia dai 45 ai 120 centimetri. È anch'essa una distanza abbastanza ravvicinata perché permette di toccare l'altro e vederlo bene (tanto da permettere l'individuazione di dettagli), ma, ovviamente, è una distanza che non permette di sentire l'odore altrui e richiede anche un tono di voce più alto, quello delle normali conversazioni informali. Questa distanza è spesso definita anche «bolla spaziale personale»³⁶ poiché rappresenta uno spazio che avvolge costantemente il corpo delle persone e le accompagna durante i loro spostamenti e le loro interazioni³⁷.

Alla zona personale segue la *zona sociale*, che si estende da 1,20 metri a 3,65 metri ed è tipica di relazioni meno personali. È una distanza che si adatta a rapporti più formali: infatti, non si può arrivare a toccarsi, i dettagli del corpo dell'altro non sono più visibili e bisogna parlarsi con un tono vocale normale. È una distanza che, già oltre i due metri, permette di non sentirsi necessariamente impegnati a dialogare con l'altro. Corrisponde al territorio in cui l'individuo sente di potersi muovere con libertà (la propria casa, il proprio ufficio o un club in cui ci si ritrova con gli amici) e in cui si sente così a proprio agio, da poterlo dominare.

³⁶ L. Anolli, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, cit., pag. 181.

³⁷ Alcuni approcci di studio differenti, tendono a far coincidere la bolla spaziale con la distanza intima: si veda, ad esempio, V. F. Birkenbihl, *Segnali del corpo*, Franco Angeli, Milano 1990⁶.

Infine, la *zona pubblica*, che varia da 3,60 metri fino a 7,50 metri, è la distanza tenuta in situazioni formali, per esempio la distanza che si dà tra studenti e docenti o quella tenuta da personaggi pubblici importanti. In questo caso non è possibile vedere l'espressione del volto dell'altro ed è necessario parlare a voce più alta. In base al grado di formalità della situazione, può anche essere necessario dover enfatizzare i propri gesti. È una distanza che consente il non-coinvolgimento con persone o situazioni e, di conseguenza, il linguaggio risulta essere molto formale.

Queste indicazioni sono suscettibili di variazioni determinate anche dall'ambiente fisico stesso. In alcuni casi, queste distanze sono strettamente correlate allo status sociale di chi le occupa (basta pensare al posto d'onore per un'importante carica pubblica o ai primi posti a un concerto), tanto che il dirigersi verso di esse o l'allontanarsene assume un preciso significato sociale. Altre aree possono essere associate, analogamente, a ruoli sociali ben precisi: si pensi all'aula di un tribunale, al banco dei giudici o a quello della giuria o alla gabbia degli imputati o, ancora, a un colloquio di lavoro in cui lo spazio dietro la scrivania indica il posto dell'esaminatore e quello di fronte indica, invece, il posto del candidato.

Anche le pareti di una casa possiedono significati simbolici, nella maggior parte dei casi noti a tutti per via delle norme, o dei tabù, che regolano l'accesso alle varie stanze. Persino la dimensione delle camere, la loro forma o la disposizione dei mobili al loro interno possono trasformarsi in "costrizioni" alle modalità di avvicinamento tra gli individui e alla scelta del posto in cui sedersi. Altre volte l'esistenza stessa di

barriere fisiche o simboliche può indurre gli individui a sedersi più vicini di quanto in realtà vorrebbero. L'esempio tipico è quello dei posti su un autobus o in metropolitana. «I primi posti a essere conquistati sono quelli laterali, accanto alle aste di appoggio. In questo modo si limita il più possibile il contatto con le persone che non si conoscono. Il vagone si riempie poi in modo sistematico; le persone che vogliono comunicare tra loro (compagni, colleghi, amici e conoscenti) tendono a sedersi vicine. Fra estranei le regole sono precise: ci si siede l'uno accanto all'altro solo quando non se ne può fare a meno (ad esempio, quando sono esauriti i posti laterali o isolati) e si sceglie sempre chi viene percepito come “meno minaccioso” ... Questo criterio a volte è consapevole, a volte no: sta di fatto che la persona percepita come “diversa” dal resto del gruppo rimane spesso isolata»³⁸.

Secondo diversi studiosi, le persone sono disposte a sopportare l'invasione della propria zona intima o della loro bolla spaziale perché, in questi casi, tendono a considerarsi reciprocamente come non-persone, se non come oggetti. Costretti alla vicinanza fisica, gli individui cercano, allora, di allontanarsi dagli altri a livello psicologico, ricorrendo ad appositi segnali di distanza: prima di tutto, evitano il contatto visivo e solo di tanto in tanto lanciano uno sguardo fuggitivo all'altro per non ignorarlo totalmente. Questo atteggiamento di chiusura è rispecchiato anche dal corpo e, solitamente, si assume una postura tesa con le mani aderenti ai fianchi o comunque ben fisse altrove. Inoltre, se per caso si entra in contatto con l'altro, ci si

³⁸ C. Maffei, *Le relazioni virtuose*, Falzea, Reggio Calabria 2005, pag. 54.

irrigidisce e nel caso in cui si dà inizio ad una conversazione, gli argomenti non riguardano mai aspetti personali della vita degli interlocutori: di conseguenza, la voce tenderà ad essere fredda e moderatamente amichevole.

Questi esempi dimostrano che la distanza interpersonale non dipende solo dallo spazio, ma anche da fattori quali la vicinanza visiva, la postura e così via. Pertanto, un individuo può essere psicologicamente vicino a un altro pur non essendolo fisicamente, oppure può trovarsi accanto ad una persona, ma non condividere con questa una vicinanza emotiva.

A volte, delle aree ben precise acquistano il significato di *territorio* per alcune persone o gruppi, come la zona dietro la scrivania o lo spazio di vendita dietro un bancone. Ciò avviene perché ogni essere umano tende ad avere spazi propri: alcuni di essi sono stabili, come l'automobile, l'ufficio, la propria stanza da letto o altri spazi nella casa; altri, invece, possono dirsi temporanei, come la panchina nel parco o il tavolo al ristorante (si possono considerare territori personali anche piccole sezioni di spazio, come un cassetto o un angolo in una scrivania). I territori possono essere distinti in territori *primari*, nel caso in cui il loro possesso è esclusivo (la propria stanza o la propria casa), in territori *secondari*, se sono accessibili anche ad altri ma restano nella nostra sfera di controllo (il luogo di lavoro o il luogo in cui si studia) e, infine, in territori *pubblici*, sui quali si esercita momentaneamente un diritto di possesso (il posto sull'autobus). Spesso l'individuo considera uno spazio come proprio solo perché lo usa abitualmente e in diverse occasioni tenta anche di

marcarlo, per esempio lasciando oggetti personali in giro o semplicemente comunicando il “possesso” dal modo in cui le cose sono ordinate.

L’invasione di un territorio personale, e ancor di più quella della propria zona intima, possono suscitare nelle persone un forte fastidio. Quando un soggetto invade il territorio altrui, si genera una sensazione di disagio che varia in base alla gravità dell’invasione e in base al modo in cui il proprio territorio è stato violato: l’intruso, infatti, può avvicinarsi fisicamente, fare rumore, guardare o ascoltare chi “possiede” quel determinato territorio o sedergli accanto. Di fronte a queste azioni si possono registrare reazioni diverse, che si basano anche sull’interpretazione dell’espressione del viso o su ciò che l’intruso ha detto o fatto.

L’importanza del concetto di territorio è legata alla particolare funzione di accesso alle risorse e alle particolari attività che in esso si svolgono, ma ancor di più alla possibilità di privacy che ne deriva: un territorio personale consente all’individuo di avere il piacere di stare solo, o con pochi intimi, senza essere né visto né osservato. Questa esigenza può in parte dipendere dalle costrizioni sociali. Infatti, gli individui sono impegnati in maniera costante nel compito di tenere in ordine la propria facciata, il proprio aspetto e gli spazi che usano: l’accesso al territorio personale permette loro, quindi, di rilassarsi se ne sentono l’esigenza e di distrarsi senza la preoccupazione dell’impressione che si produce.

Intimamente connesso a questi argomenti è uno dei capolavori del sociologo Erving Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione*. Il testo analizza le

interazioni sociali, in modo particolare quelle che si svolgono entro precisi confini fisici (come un edificio o una fabbrica), in base a una prospettiva del tutto originale: Goffman considera le interazioni sociali come adattabili, con le dovute differenze, a una rappresentazione teatrale. «Prenderò in esame il modo in cui un individuo, in normali situazioni di lavoro, presenta se stesso e le sue azioni agli altri, il modo in cui guida e controlla le impressioni che costoro si fanno di lui, e il genere di cose che può o non può fare mentre svolge la sua rappresentazione in loro presenza»³⁹. In questa trattazione trovano spazio diversi aspetti della comunicazione non verbale poiché connaturati – come si è visto fino ad ora – alle interazioni sociali, ma è altrettanto interessante notare come Goffman dimostri quanto si adattino bene alla prospettiva teatrale da lui adottata.

A differenza del territorio, lo spazio personale (la famosa bolla), pur non essendo un luogo geografico, può essere, analogamente, sottoposto ad invasione semplicemente tramite un rumore o uno sguardo. Lo spazio personale svolge, innanzitutto, una funzione di difesa: fin tanto che gli altri non lo invadono, ci protegge da minacce fisiche o psicologiche. Inoltre, la bolla spaziale permette agli individui di regolare la comunicazione con altre persone e, di conseguenza, il grado d'intimità a cui si può giungere. In tal senso, lo spazio personale permette di comunicare agli altri il proprio desiderio di chiusura o apertura e la propria disponibilità ad avviare una possibile interazione. La zona personale possiede,

³⁹ E. Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna 1969, pag. 9.

pertanto, confini elastici che permettono agli individui di calibrare l'apertura o la chiusura di quest'importante spazio relazionale, i quali variano in base al nostro stato psicologico, al contesto, al rapporto che abbiamo con gli altri.

Il comportamento spaziale è influenzato anche dall'*orientazione*, cioè dal modo in cui gli individui si collocano nello spazio gli uni rispetto agli altri: questa variabile è considerata un segnale molto importante di Cnv perché, in molte occasioni, è l'individuo a scegliere come posizionarsi nello spazio.

Convenzionalmente, essa è determinata dall'angolo formato dalle perpendicolari al piano frontale del corpo. Tuttavia, bisogna tenere in debita considerazione anche l'orientazione del viso e dello sguardo, che sono i principali testimoni dell'orientazione attentiva dell'individuo.

L'orientazione *fianco a fianco* è tipica dei rapporti di amicizia o di intimità e caratterizza anche le situazioni cooperative. Di contro, l'orientazione *faccia a faccia* può testimoniare una situazione competitiva: in tal modo è possibile controllare meglio il proprio interlocutore e il suo spazio personale. Infine, la *posizione laterale*, frequente nel caso in cui gli individui siano seduti, è tipica dei gruppi di discussione e consente ai partecipanti di guardarsi facilmente in viso, mediante la semplice rotazione del capo. A queste differenti orientazioni corrisponde, dunque, un comune centro d'interesse e di discussione, ma si attesta un diverso atteggiamento emotivo in base all'orientazione assunta.

Analogamente, al fine di comunicare i propri atteggiamenti emotivi e interpersonali, le persone possono servirsi di un altro rilevante segnale di comunicazione non verbale, vale a dire la *postura*, cioè la posizione assunta dal corpo nel corso di un'interazione. Si tratta, forse, di uno tra i segnali di Cnv riconoscibile più facilmente e analizzabile anche dai non addetti ai lavori.

La postura può essere considerata come un segnale intermedio tra i gesti e il comportamento spaziale, poiché definisce un momento d'interazione più lungo di quello di un gesto, ma più corto di quello di una posizione spaziale. Inoltre, analogamente alla funzione svolta dai gesti, le posizioni assunte dal corpo accompagnano e sostengono il discorso in vari modi, per esempio corredandolo di illustrazioni o fornendo un supporto alla sincronizzazione dei messaggi verbali tramite la restituzione di feedback al proprio interlocutore.

Durante le interazioni, gli attori sociali assumono solitamente un numero limitato di posture che trasmettono importanti informazioni, le quali sono veicolate anche dal cambiamento della postura stessa. Infatti, insieme alla postura si modifica anche l'orientazione e l'interlocutore risponde, a sua volta, modificando anch'egli la propria postura e la propria orientazione, quasi si trovasse di fronte ad uno specchio. Questo processo avviene con maggiore frequenza quando tra gli individui interessati vi è accordo o simpatia. In questi casi, gli attori sociali sembrano quasi imitare l'atteggiamento, non solo posturale, del proprio interlocutore. Questa tendenza può

trovare spiegazione, oltre che nella simpatia che due persone possono provare l'una verso l'altra, nella disponibilità sociale propria dell'essere umano.

I diversi atteggiamenti posturali possono essere analizzati – con le dovute differenze culturali – in base ad alcune dimensioni che sembrano essere universali.

La dimensione di *tensione/rilassamento* è espressa, nel primo caso, da una posizione complessivamente ordinata, cioè dalla posizione simmetrica degli arti, da capo e mani composti; di contro, la seconda presenta arti asimmetrici, capo inclinato da un lato e mani probabilmente abbandonate. È facile intuire che le due diverse posizioni si riferiscono, rispettivamente, a situazioni formali e informali. Infatti, la posizione di tensione è tipica di differenze di status o di rapporti di dominanza (generalmente la persona che ricopre una posizione di inferiorità nel rapporto è tesa rispetto a chi invece occupa la posizione di superiorità) o, più in generale, di rapporti formali e di situazioni di ostilità con l'interlocutore. All'opposto, la dimensione di rilassamento è tipica dei rapporti informali e testimonia un atteggiamento amichevole. Simile a questa dimensione è quella di *chiusura/apertura*, che si esprime portando interamente indietro, o avanti, il corpo, o ancora serrando braccia e gambe o, viceversa, aprendole. Vi è, infine, la dimensione *erezione/rannicchiamento*. Nel primo caso, il soggetto presenta una postura, per così dire, impettita, con le mani sui fianchi e il capo all'indietro, segnalando in tal modo dominanza. Se, invece, si abbassa il capo o ci si inchina o ci si inginocchia, probabilmente l'atteggiamento interpersonale corrispondente sarà di sottomissione. Come già evidenziato, diversi

studiosi concordano nel ritenere l'atteggiamento posturale funzionale anche all'espressione dell'intensità delle emozioni.

Il sistema aptico

Il sistema aptico concerne le azioni di contatto corporeo tra gli individui: è la più antica forma di comunicazione sociale, di cui le altre forme di Cnv costituiscono uno sviluppo evolutivo e maturativo.

Negli esseri umani una vasta area del cervello ha il compito di recepire segnali dalla superficie del corpo, in quanto il contatto corporeo stimola recettori di diversi tipi, sensibili al tatto, alla pressione, al caldo e al freddo.

Le azioni di contatto tra i corpi sono, in larga parte, manifestazioni di atteggiamenti nei confronti degli altri individui, almeno per ciò che riguarda il punto di vista di colui che tocca. Il più naturale atteggiamento interpersonale espresso dal contatto corporeo è l'attrazione sessuale. Sebbene il fine ultimo della motivazione sessuale sia l'accoppiamento in vista della procreazione, i contatti corporei con significato sessuale sono, di norma, molto gratificanti e danno origine a un legame più forte nei confronti del partner. Tutte le possibili azioni di contatto relative al sesso hanno, pertanto, una comune base biologica e sono, per questo, molto simili in tutte le culture. Attraverso il corpo è più semplice trasferire messaggi d'affetto, di coinvolgimento e, in pubblico, il contatto reciproco è indicativo dell'esistenza di un legame che individua la coppia in quanto tale. Nei rapporti amorosi si assiste, tra

l'altro, a una «reciprocità speculare di contatto corporeo, che aumenta notevolmente il grado di attrazione sessuale»⁴⁰. Nel complesso non esistono differenze di genere molto rilevanti circa le azioni di contatto corporeo, ma numerose ricerche hanno provato che, in caso di attrazione sessuale, è principalmente l'uomo a dare avvio al contatto.

Analogamente, i contatti corporei sono funzionali al comportamento affiliativo, cioè all'intenzione di stabilire relazioni amichevoli con i propri simili. Sebbene anche in questo caso le azioni di contatto corporeo possano raggiungere un livello abbastanza elevato d'intimità, la differenza con i comportamenti sessuali è notevole ed anche lo scopo biologico è differente: sembra, infatti, che la motivazione di questi comportamenti sia quella di frenare l'aggressività e generare un comportamento di collaborazione nei gruppi. Pertanto, l'essere umano è solito ricorrere al contatto corporeo al fine di instaurare o rafforzare un rapporto affettivo in termini di affiliazione, appartenenza, supporto e apprezzamento. Il tatto è uno dei canali più importanti di comunicazione soprattutto nel periodo neonatale e durante l'infanzia e i bambini mostrano un bisogno maggiore e innato di contatto, sia per ragioni fisiologiche, come l'allattamento, sia per ragioni psicologiche, per esempio al fine di sentirsi rassicurati. Simili ai comportamenti affiliativi, a livello intenzionale, sono le azioni che si possono definire di *finto attacco*, come dare pizzicotti o colpetti, scompigliare i capelli, ecc. In questi casi, la "vittima" del finto attacco non si

⁴⁰ L. Anolli, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, cit., pag. 183.

preoccupa poiché conosce il significato ludico e affettivo di quei gesti: essi servono a recuperare un grado d'intimità momentaneamente negato alla relazione. Sono azioni che permettono di abbattere barriere psicologiche poste da persone care, che per qualche motivo sono offese con "l'aggressore" o vivono un periodo affettivamente critico. Essi sono, quindi, dei *metasegnali*.

Altri atteggiamenti interpersonali espressi dal contatto del corpo sono, generalmente, relativi a comportamenti aggressivi e di dominanza.

A livello evolutivo, il contatto corporeo ha costituito la risposta innata all'attacco, alla frustrazione e alla rivalità per il controllo delle risorse. Gli animali e i bambini ricorrono spesso a questo genere di contatto, mentre in età adulta si è soliti sostituire alle azioni aggressive messaggi simbolici che ricorrono ad altri canali comunicativi, come la vista, l'udito e il linguaggio. Per ciò che riguarda lo status sociale, le ricerche dimostrano che gli individui che occupano posizioni dominanti nel corso delle interazioni sociali sono soliti dare il via ad azioni di contatto corporeo e a metterle in pratica con maggiore frequenza rispetto a chi occupa, invece, una posizione inferiore. I possibili significati di approvazione, di incoraggiamento o di rimprovero attribuibili a tali segnali sono, ovviamente, inferibili dal rapporto esistente tra gli attori sociali e dalle condizioni contestuali.

Come altri segnali di Cnv, anche le azioni di contatto corporeo sono dei supporti alle interazioni. Innanzitutto, esistono delle tipiche azioni di avvio, o di chiusura, delle conversazioni e delle interazioni sociali. Si tratta dei *saluti di benvenuto* e di

commiato. I saluti di benvenuto possono essere considerati come una serie di atti simbolici, quasi un rito, e servono a dare inizio a un incontro o ad avviare una fase di accessibilità reciproca, al fine di stabilire un contatto sociale. In questi casi, gli individui sono soliti stringersi la mano, darsi un abbraccio o un bacio. Questi segnali sono molto ritualizzati e svolti con una certa enfasi soprattutto in pubblico. A tali ritualizzazioni sono sottoposti anche i saluti di commiato e i gesti legati alle congratulazioni, che prevedono gesti tipici di contatto, o le cerimonie pubbliche, religiose, laiche che implicano analogamente azioni di contatto altamente simboliche.

È molto importante distinguere tra *contatti individuali*, diretti da un soggetto a un altro, e *sequenze di contatto* che scaturiscono dai primi. Un saluto, un abbraccio ricambiato sono esempi tipici di sequenze di contatto. In entrambi i casi, e in tutte le altre situazioni che implicano un contatto corporeo, bisogna nettamente distinguere anche tra zone del corpo *non vulnerabili* e zone *vulnerabili*. Le parti del corpo definite non vulnerabili, come mani, braccia, spalle e la parte superiore della schiena, possono essere toccate anche da estranei e in presenza di estranei, mentre quelle vulnerabili sono generalmente toccate da poche persone, come gli amici o i medici specialisti. Non è errato sostenere, in base a quanto esposto, che «il contatto è qualcosa di simile a un enigma»⁴¹: è considerato un'invasione dello spazio personale, ma allo stesso tempo è accolto, in determinate circostanze, con favore. Esistono norme ben precise che regolano in quali luoghi e con quali persone alcune azioni di

⁴¹ M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit., pag. 220.

contatto sono tollerate: fuori da questi limiti, il contatto può essere anche considerato inaccettabile. Di norma, in pubblico il contatto è consentito in situazioni quali lo sport, il ballo, i giochi, le condizioni di affollamento, le visite mediche e situazioni simili, casi in cui comunque si ricorre ad un contatto che non implica grande intimità e che può risultare ritualizzato. In base alle notevoli differenze culturali, relative alla quantità e al tipo di contatto, gli studiosi del settore hanno proposto la distinzione tra *culture del contatto* e *culture del non contatto*. L'aperta è, infatti, uno degli ambiti di studio di Cnv in cui le differenze culturali si palesano in maniera molto evidente. Pertanto, tra le culture del contatto, cioè quelle in cui il contatto tra gli individui è visto con favore, rientrano la cultura araba, quella latina, quella sud-europea e alcune culture dell'Africa. Tra le culture che, invece, sono state definite del non contatto, cioè quelle in cui il contatto tra gli individui è una fonte di disagio, vi sono quelle nordiche, la cultura indiana e quella giapponese.

La vestemica

Il sistema vestemico può essere definito come il sistema semantico dell'apparenza fisica ed è determinato, oltre che dall'aspetto di un individuo, dall'abbigliamento e dagli ornamenti.

L'analisi di queste componenti rientra nell'ambito di studio della comunicazione – e in modo particolare di quella non verbale – poiché, sebbene vi siano elementi dell'aspetto fisico poco modificabili, gli individui sfruttano consapevolmente la

propria immagine esteriore al fine di comunicare determinate informazioni di sé agli altri, sia rispetto ai loro rapporti intimi sia rispetto a quelli, per così dire, pubblici, come i rapporti di lavoro.

La teoria più importante in proposito è stata elaborata da Goffman, nel già citato testo *La vita quotidiana come rappresentazione*: il sociologo la presenta come la teoria della “presentazione di sé o self-presentation”. Secondo Goffman, gli individui cercano di manipolare l’impressione che riescono a suscitare negli altri tramite un modo intenzionale di presentarsi che include, insieme alla sapiente coordinazione di tutti gli elementi di Cnv, anche la “gestione” dell’aspetto fisico. Le motivazioni che spingono un individuo a manipolare in tal modo le impressioni che può suscitare possono radicarsi nel tentativo di raggiungere un immediato vantaggio materiale o in quello di avvicinare gli interlocutori e farseli amici o nella speranza di persuadere gli altri delle proprie buone qualità al fine di migliorare la propria immagine. In tutti questi casi, di solito, la presentazione verbale di sé non è così efficace, come invece lo è quella non verbale.

Lo studio di Goffman mostra anche che gli aspetti di sé che vengono, in tal modo, comunicati sono legati: alla manifestazione di caratteristiche personali positive, dalle quali può dipendere l’approvazione degli altri; all’accentuazione degli elementi che rendono una persona più attraente; all’ostentazione di certi aspetti della propria immagine, come ad esempio la virilità o la femminilità; alla necessità di aderire alle

regole imposte dalla situazione o alla volontà di trasgredirle; alla manifestazione dell'appartenenza a un gruppo o a un ceto sociale.

All'esigenza dell'autopresentazione si può anche aggiungere quella dell'autoespressione. Queste due modalità di comportamento in pubblico possono convergere o entrare in conflitto tra loro. Tramite il proprio aspetto, ogni individuo non cerca semplicemente di presentare se stesso, ma tenta anche di esprimersi o quantomeno di manifestare ciò che crede di essere: in questi casi, si è più concentrati su se stessi, al fine di confermare l'idea che si ha sul proprio conto.

Di contro, nell'autopresentazione l'individuo è concentrato sulla realtà sociale che lo circonda e, al fine di rafforzare la propria autostima o al fine di ottenere l'approvazione altrui, la sua attenzione si indirizza in particolar modo sul proprio aspetto e sull'impressione che esso produce.

L'analisi del sistema vestemico può essere condotta concentrandosi su due dimensioni: l'aspetto fisico e l'abbigliamento/ornamento.

L'aspetto fisico, l'altezza, il peso, la conformazione del corpo, il colore della pelle, degli occhi, dei capelli o della barba, i lineamenti del viso concorrono a determinare il modo in cui ogni individuo appare agli altri. Come già evidenziato, l'aspetto fisico, diversamente dall'abbigliamento, può essere controllato poco e di norma gli individui ricorrono a sforzi notevoli per manipolarlo, sottoponendosi a cure dimagranti o ricorrendo all'attività fisica. Si può ricorrere anche a interventi di chirurgia estetica e,

in maniera più naturale, si può cercare di modificare il proprio aspetto tramite l'abbronzatura o, ancora, la tintura dei capelli.

L'aspetto fisico fornisce informazioni sull'età, sul sesso, sulla razza delle persone e sul loro stato sociale. Inoltre, l'essere umano è in grado di riconoscere abitualmente le persone dal loro aspetto fisico, principalmente tramite i lineamenti del viso. Tuttavia, è possibile riconoscere i propri conoscenti anche da altri aspetti fisici, come il modo di camminare o la postura che un individuo è solito tenere in particolari situazioni.

In genere, gli individui tendono a inferire dall'aspetto fisico anche informazioni circa la personalità di coloro con cui vengono in contatto: ciò si verifica, soprattutto, quando non si conosce una persona e, pertanto, si ricorre alle cosiddette prime impressioni nel tentativo di stabilire un contatto con essa. In questo processo, l'attenzione si concentra in modo particolare sul viso. È importante sottolineare che l'aspetto fisico svolge un ruolo primario anche nei processi di autopercezione, cioè quando l'individuo ricorre all'osservazione del proprio aspetto e del modo in cui si comporta, per trarre conclusioni sulla propria personalità o per confermare quelle che crede di trasmettere.

Attualmente, nelle moderne società occidentali, si è solito fare ricorso in maniera del tutto minore a pratiche – tipiche di società primitive – atte a modificare drasticamente il corpo. Al fine di dimostrare l'appartenenza delle giovani donne a ceti alti, in Cina per esempio si usava fasciare i piedi delle fanciulle, impedendone la crescita: in questo modo le giovani donne non potevano camminare bene e, pertanto,

non potevano sottoporsi a mestieri vili e dovevano essere servite. Analogamente, in alcune tribù africane, la testa dei bambini veniva fasciata, con bendaggi e tavolette di legno, per farle raggiungere una forma ovale: era un segnale di status elevato che dimostrava che quelle persone, non essendo in grado di portare pesi sul capo, non erano idonee a svolgere lavori mediocri.

All'aspetto fisico è legata anche la bellezza di una persona e l'aspetto esteriore conta molto più di quanto si sia disposti a credere. Le persone belle esteriormente sono, di norma, considerate belle anche interiormente e, sebbene l'esperienza possa poi smentire questa iniziale convinzione, esistono dei meccanismi di auto-convalida che rendono difficile ricredersi rispetto all'impressione iniziale.

Le persone che cercano di migliorare il proprio aspetto esteriore non sbagliano, almeno in base a quanto sostenuto da alcune ricerche che ritengono che il fascino sia un passaporto verso il successo. Diversi esperimenti⁴² hanno provato che le persone belle possiedono maggiori probabilità di essere aiutate dagli sconosciuti, vengono valutate meglio nei colloqui di selezione ed anche sul lavoro sono apprezzate in misura maggiore rispetto a chi non ha un aspetto gradevole. Le persone belle, inoltre, sono maggiormente ricercate dall'altro sesso e hanno maggiori probabilità di instaurare relazioni soddisfacenti. Vi sono, però, casi in cui la bellezza è legata a pregiudizi: il successo delle donne più attraenti viene molte volte attribuito più alla loro immagine che alle loro capacità. Analogamente, in seno ad un gruppo di colleghi

⁴² Alcuni tra questi sono riportati da M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit., cap. 15.

o di amici, un eccesso di bellezza può causare invidie e risentimenti e il risultato è quello di far emergere i soggetti meno belli ma più popolari. Queste sono alcune delle motivazioni che, insieme ai canoni dettati dalla società, spingono gli individui a curare il proprio aspetto esteriore, dando importanza non solo al fisico ma anche all'abbigliamento.

In questa categoria, rientra tutto ciò che è facilmente controllabile dall'individuo e che riguarda la gestione della propria immagine: abiti, trucco, ornamenti, quali cinture, collane, occhiali. Non esiste una separazione rigida tra aspetto fisico e abbigliamento: se i vestiti e gli accessori rientrano, fuor di ogni dubbio, nella categoria dell'abbigliamento, le manipolazioni dell'aspetto fisico, come il trucco, le acconciature, la chirurgia estetica o altro, possono occupare entrambe le categorie.

L'abbigliamento sembra comunicare alcune particolari dimensioni del messaggio sociale come l'essere formale o informale (ovvero l'appropriatezza a determinate situazioni sociali), l'appartenenza a un gruppo (che potrebbe essere testimoniata ad esempio dall'indossare una divisa) o a una determinata classe sociale (di norma, abiti e gioielli costosi suggeriscono che la persona è benestante). Generalmente, l'essere alla moda rende una persona maggiormente attraente e può essere funzionale alla manifestazione di uno stato d'animo o di caratteristiche permanenti della personalità: sarà capitato a molti di ritenere triste una persona vestita con colori scuri o spenti e, di contro, giudicare un'altra allegra perché indossa colori accesi, vivi.

Abiti, cosmetici, accessori sono oggetto di scelte meditate ponderatamente, in modo particolare quando gli individui si preoccupano della loro immagine esteriore e delle reazioni di un determinato pubblico. Queste componenti costituiscono un caso particolare all'interno dei sistemi di Cnv perché, oltre ad essere regolate come tutti gli altri segnali non verbali dalle norme sociali, sono soggette al cambiamento costante dettato dalla moda. Uno studio interessante fu svolto all'inizio del Novecento da Simmel⁴³, il quale avanzò la teoria del *trickle down* – “sgocciolamento” – secondo la quale i mutamenti della moda sono inizialmente prodotti dalle classi sociali superiori e, di solito, vengono poi emulati da altri nel tentativo di ottenere il medesimo grado di attrattiva o di simulare uno status sociale simile. Secondo il sociologo, le élites sono costrette di conseguenza a mutare di nuovo moda al fine di distinguersi dagli imitatori. Sebbene qualche decennio dopo questa tesi sia stata corroborata da un altro studio, lo scenario attuale è notevolmente cambiato. I modelli da emulare sono, per lo più, quelli proposti da cantanti o dive del cinema e l'industria dell'abbigliamento riproduce i nuovi modelli contemporaneamente per tutte le fasce di consumo, in modo da permettere a tutti di stare al passo con la moda in voga, anziché imitare qualcuno in particolare.

Un caso a sé stante è costituito dai capi d'abbigliamento, o dagli accessori, indossati da chi svolge determinate professioni. Poliziotti, soldati, cuochi, postini, religiosi sono facilmente riconoscibili per via dell'uniforme che indossano e,

⁴³ G. Simmel, *La moda*, Editori Riuniti, Roma 1985.

all'interno di uno stesso ambito d'attività, i diversi ruoli possono essere segnalati ricorrendo a uniformi – o semi-uniformi – differenti: è il caso delle aziende ospedaliere, nelle quali, di solito, medici, infermieri, pazienti si distinguono facilmente in base a ciò che indossano.

Poiché esiste un modo femminile ed uno maschile di vestire, l'abbigliamento fornisce anche informazioni relative al sesso degli individui e alla loro età e può veicolare persino informazioni relative alla cultura di appartenenza di quell'individuo, se, per esempio, indossa gli abiti tradizionali del suo popolo.

Tutte queste indicazioni possiedono un notevole valore funzionale: consentono, infatti, di interpretare facilmente i contesti di vita sociale e di prevedere le interazioni che, con probabilità, ne possono scaturire.

Le norme di costume sono anche utili indicatori di alcuni aspetti della psicologia individuale, poiché possono comunicare l'atteggiamento dell'individuo verso le norme sociali e la cultura dominante. In una società in cui tutti gli individui seguono la moda, indossare abiti fuori moda può essere segno di trascuratezza o di limitati mezzi economici, ma può anche essere indicazione di anticonformismo o di appartenenza a una sub-cultura, caratteristica che può essere desunta anche da un taglio particolare di capelli (si pensi, ad esempio, alla cultura punk). Più semplicemente, il modo di vestirsi e presentarsi può esprimere il consenso o il dissenso di un individuo verso le norme di costume.

L'esperienza comune può confermare quanto esposto finora, in modo particolare l'assunto per cui l'aspetto esteriore di una persona è ciò che colpisce maggiormente gli individui, almeno a una prima analisi.

Le funzioni della comunicazione non verbale

Nel corso della trattazione si è avuto più volte modo di accennare, mediante l'utilizzo di esempi, alle funzioni pragmatiche svolte dalla comunicazione non verbale: guardiamole più da vicino.

Le ricerche analizzate suggeriscono che si può ricorrere alla codificazione non verbale per motivi differenti.

Una delle ragioni principali trova spiegazione nella mancanza di codificazioni verbali per alcuni ambiti dell'esperienza umana. Al di là di alcune espressioni molto semplici, esistono poche parole per esprimere le forme: è probabile che il linguaggio non sia riuscito a svilupparsi in quest'area, in considerazione del fatto che, da quando l'uomo ha imparato ad esprimersi, le forme sono state facilmente, e con maggior successo, descritte da disegni e da movimenti delle mani. La comunicazione non verbale rende più efficace la descrizione di questo genere di esperienze. Considerazioni analoghe possono ritenersi valide per ciò che riguarda i rapporti interpersonali: l'apparato non verbale umano, nella sua forma primitiva, ha permesso lo sviluppo della specie sino a oggi, vanificando pertanto l'uso delle parole. Ancora oggi, gli individui preferiscono ricorrere a segnali non verbali tutte le volte che le

parole risultano inopportune e imbarazzanti o in situazioni relazionali molto complicate. «Forse è utile avere la possibilità di usare due canali per comunicare, uno verbale e uno non verbale, perché spesso è meno compromettente non esplicitare alcune cose ma lasciarle capire ugualmente, spesso è utile capire ciò che non verrebbe detto, sia che questo avvenga a livello consapevole che non. È quanto avviene nella comunicazione degli atteggiamenti interpersonali e nella negoziazione dei ruoli tra gli individui»⁴⁴.

È ragionevole, perciò, sostenere che i segnali non verbali possiedono una carica espressiva che nella maggior parte dei casi sovrasta il potere delle parole. Di norma, il sistema non verbale (che la specie umana ha ereditato in larga parte dagli animali) opera in modo immediato, cioè determina delle risposte fisiche che predispongono coloro che le ricevono ad analoghe e immediate azioni. Se, ad esempio, un individuo sorride al proprio interlocutore, questi lo ricambierà “automaticamente” con il medesimo segnale non verbale, mentre un’azione verbale non avrebbe lo stesso carico emotivo e non sarebbe adeguata ad esprimere il sentimento veicolato da quel medesimo sorriso. «La Cnv sembrerebbe più diretta e quindi più efficace e più atta a creare un coinvolgimento reciproco, tant’è che è il canale privilegiato dell’espressione delle emozioni»⁴⁵.

⁴⁴ *Comunicare senza parole*, a cura di G. Attili e P. E. Ricci Bitti, cit., pag. 10.

⁴⁵ *Comunicare senza parole*, a cura di G. Attili e P. E. Ricci Bitti, cit., pag. 10.

Di contro, a meno che non si abbia l'obiettivo di impartire un comando, i segnali verbali veicolano informazioni sul mondo esterno: essi vengono attenzionati dagli individui e possono, di conseguenza, produrre un cambiamento conoscitivo rispetto al loro bagaglio culturale, ma non provocano azioni immediate.

Il valore determinante dei segnali non verbali è in stretta relazione anche con la loro autenticità: essi sono meno controllati e ritenuti, dunque, più veritieri delle parole. Pertanto gli individui si affidano spesso allo sguardo o al tono di voce usato dal loro interlocutore, per comprendere se e in che misura questi stia dicendo la verità. Sebbene alcuni segnali non verbali, come le espressioni facciali, possano essere pesantemente condizionati dalla cultura, altri, come la dilatazione delle pupille o la sudorazione, sono espressione diretta di uno stato emotivo e possono perciò modificarsi solo a condizione che sia lo stesso stato emotivo a cambiare. Una maggiore conoscenza dei meccanismi di Cnv potrebbe, effettivamente, implicare una maggiore capacità di controllo degli stessi: tuttavia porterebbe con sé anche il vantaggio di aumentare le abilità sociali e la sensibilità degli individui. «Quando delle persone...intrattengono delle relazioni sociali interpersonali, sarebbe molto fastidioso che un individuo manifestasse apertamente la propria antipatia per l'interlocutore o che pensasse di essere più importante dell'altro; sarebbe fonte di confusione anche il disaccordo sul loro rapporto. Forse è per questa ragione che la negoziazione nelle relazioni sociali è condotta non-verbalmente, ai limiti della consapevolezza, mentre la conversazione occupa il canale verbale e richiama l'attenzione della

consapevolezza...In modo analogo è opportuno che questi argomenti non siano troppo espliciti: le persone possono farsi un'opinione degli altri lentamente e possono cambiare opinione senza essere legate a un rapporto preciso»⁴⁶.

La capacità di utilizzare, in aggiunta o in alternativa al linguaggio, un simile canale di comunicazione è utile, come più volte ricordato, poiché il canale non verbale aggiunge una quantità considerevole d'informazioni rispetto al linguaggio. La comunicazione corporea permette, per esempio, anche ad un osservatore esterno, di decifrare la relazione in corso tra due interlocutori e di inferire le più opportune considerazioni contestuali. Inoltre, come nel caso dei segnali di sincronizzazione delle conversazioni, tradurre i segnali non verbali in parole comporterebbe una maggiore perdita di tempo e la continua interruzione dell'eloquio, creando numerosi fastidi agli interlocutori. Tutte queste considerazioni permettono di evidenziare una peculiarità della CNV, la quale è – nel bene e nel male – capace di «esprimere l'inesprimibile»⁴⁷. È proprio nel corso delle interazioni, nel momento in cui gli individui costruiscono e decostruiscono i delicati equilibri che sorreggono i loro rapporti personali, che la Cnv manifesta pienamente le sue proprietà. I segnali non verbali accompagnano, in tutte le loro possibili fasi, ogni genere di relazioni interpersonali, da quelle più intime a quelle più formali. In tal senso, i sistemi di Cnv concorrono all'espressione delle emozioni, permettendo dunque agli attori sociali di

⁴⁶ M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit., pagg. 299-300.

⁴⁷ M. Argyle, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, cit., pag. 300.

comprendere in misura maggiore la persona con cui entrano in contatto o di esprimere ciò che, per svariate ragioni, non sarebbero in grado di comunicare a livello verbale.

I segnali non verbali contribuiscono anche alla definizione dei differenti “ruoli” che gli individui ricoprono nel corso delle interazioni mediante la comunicazione degli atteggiamenti interpersonali. La vicinanza fisica, il tono di voce, il contatto fisico, lo sguardo sono tutti elementi che aiutano gli individui a dar vita alle loro relazioni e a mantenerle in uno stato di salute. Gli scambi comunicativi, che quotidianamente ogni individuo intrattiene con i propri familiari, amici e colleghi sono pertanto funzionali al mantenimento dello *status quo*: in tal modo gli essere umani si danno reciprocamente conferma del tipo di relazione che intercorre tra loro o, all’opposto, si comunicano la necessità di modificare il modello della relazione, pena la sua morte.

Proprio nelle situazioni di distacco, di separazione, di estinzione di una relazione, i sistemi di Cnv manifestano la loro superiorità rispetto al linguaggio, permettendo un processo graduale di allontanamento che rende, di norma, meno difficoltoso mettere fine alla relazione.

La comunicazione corporea è, tra l’altro, la prima forma di comunicazione che gli esseri umani conoscano. Il tatto, in particolar modo, rappresenta il canale di comunicazione primario e più importante per i bambini. Nel momento in cui i bambini cercano di attirare l’attenzione dei genitori piangendo, essi rispondono loro

cullandoli, accarezzandoli, tenendoli in braccio, facendo loro il solletico. Con il passare del tempo, lo sguardo si aggiungerà al canale tattile nello sviluppo della relazione genitore-bambino e, sino al momento in cui lo sviluppo psico-fisico del piccolo non sarà tale da permettergli l'acquisizione del linguaggio, i sistemi non verbali saranno in grado di soddisfare tutte le esigenze comunicative del bambino.

Come chiarito nel paragrafo sul sistema vocale, la Cnv assolve all'importantissima funzione di accompagnare e sostenere il discorso, mediante tutti i segnali definiti di sincronizzazione del parlato.

È opportuno ricordare che l'esito efficace delle conversazioni dipende molto anche dalla capacità di ascolto posseduta dagli attori sociali. La funzionalità di questa abilità, rispetto al buon esito degli scambi comunicativi, spesso non viene sottolineata adeguatamente e occorre altresì ricordare che la Cnv è in grado di veicolare, da questo punto di vista, importanti informazioni relazionali. Osservando il linguaggio verbale e non verbale del proprio interlocutore, ascoltando ciò che dice con tutto il corpo, manifestando approvazione con gli sguardi, ogni individuo comunica al proprio interlocutore che, in quel determinato momento, egli è l'unico oggetto della sua attenzione razionale ed emotiva. Questo atteggiamento, oltre a determinare l'esatta comprensione logica degli scambi verbali tra due individui, produce negli interlocutori una sensazione di appagamento che modifica positivamente la relazione in corso: i soggetti coinvolti nel processo interattivo sentono di rivestire un'importanza reale per il proprio interlocutore, poiché comprendono che non hanno

parlato al vento e che le loro richieste e le loro esigenze sono state ascoltate e comprese.

Come suggerito dalle riflessioni sul sistema vestemico, la comunicazione corporea svolge, inoltre, l'importante funzione di presentazione del sé. «Quando un individuo viene a trovarsi alla presenza di altre persone, queste, in genere, cercano di avere informazioni sul suo conto o di servirsi di quanto già sanno di lui. È probabile che il loro interesse verta sul suo status socio-economico, sulla concezione che egli ha di sé, sul suo atteggiamento nei loro confronti, sulle sue capacità, sulla sua serietà, ecc ... Le notizie riguardanti l'individuo aiutano a definire una situazione, permettendo agli altri di sapere in anticipo che cosa egli si aspetti da loro e che cosa essi, a loro volta, possono aspettarsi da lui: tali informazioni indicheranno come meglio agire per ottenere una sua determinata reazione. I presenti possono ricavare informazioni da diverse fonti...Se non conoscono affatto l'individuo, gli osservatori possono raccogliere indizi dalla sua condotta e dalla sua apparenza, così da potersi servire di precedenti esperienze fatte con persone abbastanza simili all'individuo presente...»⁴⁸. Il capolavoro sociologico di Goffman diventa, nuovamente, un caposaldo a cui rifarsi nell'analisi delle interazioni umane e delle loro implicazioni di ordine non verbale. Va, infine, ricordato che i segnali non verbali assolvono un ruolo preminente in svariate azioni rituali: i saluti costituiscono la versione più semplificata di queste situazioni, ma possono anche aversi casi in cui segnali non verbali rivestano un alto

⁴⁸ E. Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione*, cit., pag. 11.

significato simbolico (si pensi alle funzioni religiose, durante le quali i partecipanti devono adottare una serie di posture, o ai gesti compiuti nelle medesime occasioni dai sacerdoti).

Basta soffermarsi un attimo su queste riflessioni, per rilevarne l'occorrenza nella quotidianità.

La programmazione neurolinguistica: il *ricalco* e la Cnv

Nel corso della trattazione, si è più volte sottolineato il carattere relazionale della comunicazione umana e, in riferimento alle funzioni della Cnv, si è posta l'attenzione sulla capacità della comunicazione corporea di influenzare i diversi stadi di una relazione interpersonale. L'esperienza comune suggerisce che a volte, in casi banali come in situazioni complesse, le nostre relazioni possono attraversare dei momenti di crisi: è necessario allora riplasmarle, indirizzarle verso nuovi orizzonti, al fine di mantenerle ancora in vita e, soprattutto, in uno stato di salute. In questi casi, l'uso consapevole dei segnali del corpo può facilitare il cambiamento desiderato e porsi come soluzione ottimale del problema. Altre volte, come si è già avuto modo di chiarire, i segnali non verbali esprimono le posizioni e i ruoli occupati dagli attori sociali in seno ad una determinata relazione e, di conseguenza, sono funzionali all'esercizio degli stessi.

Ancora, può capitare semplicemente di non riuscire a “entrare in contatto” con il proprio interlocutore: i sistemi di Cnv possono spiegare il motivo di tale difficoltà e

fornire, al tempo stesso, efficaci mezzi di soluzione del disagio sperimentato. Queste vie risolutive sono state scoperte, e indicate, da una disciplina nata negli anni settanta del secolo passato e nota come *Programmazione neurolinguistica*: la Pnl si propone come un modello che fornisce strumenti utili all'organizzazione dell'esperienza soggettiva, al fine di modificare i comportamenti non produttivi degli individui e giungere pertanto ai risultati desiderati.

«La programmazione neurolinguistica è un modello di quel particolare mondo di magia e illusione costituito dal comportamento e dalla comunicazione umani; è lo studio delle componenti della percezione e del comportamento che rendono possibile la nostra esperienza»⁴⁹.

Prima di analizzare la relazione della Pnl con la comunicazione corporea è opportuno introdurre alcune nozioni, senza le quali non sarebbe possibile soffermarsi sugli aspetti che riguardano la Cnv.

Ciò che i teorici della Pnl hanno formalizzato, in un metodo divenuto ormai famoso, è il procedimento fondamentale che tutti gli esseri umani utilizzano per «codificare, trasferire, guidare e modificare il comportamento»⁵⁰. Indipendentemente dalle specifiche azioni messe in atto, tutti i comportamenti degli esseri umani sembrano rispondere allo stesso schema, in base al quale si combinano e si

⁴⁹ R. Dilts, J. Grinder, R. Bandler, L. C. Bandler, J. DeLozier, *Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell'esperienza soggettiva*, Astrolabio-Ubaldini, Roma 1982, pag. 19.

⁵⁰ R. Dilts, J. Grinder, R. Bandler, L. C. Bandler, J. DeLozier, *Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell'esperienza soggettiva*, cit., pag. 19.

dispongono in una determinata sequenza delle rappresentazioni del sistema neurale, cioè delle visioni, delle sensazioni, dei suoni, dei sapori o degli odori.

La semplice spiegazione della denominazione stessa della disciplina è un approccio efficace ai meccanismi da essa illustrati. Il termine *neuro* è stato scelto per indicare che ogni comportamento umano è il risultato di processi neurobiologici. Il sostantivo *linguistico* indica il mezzo – il linguaggio e i sistemi di comunicazione – tramite cui i processi neuronali sottesi ai comportamenti umani sono rappresentati, ordinati in una sequenza di modelli e strategie. Infine, il termine *programmazione* si riallaccia al processo di organizzazione degli elementi di un sistema (in questo contesto quello delle rappresentazioni sensoriali), che permette di raggiungere specifici risultati.

Il punto di forza del modello della Pnl è fornito dalla sua versatilità: esso è in grado di fornire degli strumenti applicabili in qualsiasi ambito dell'esperienza umana.

Vista, udito, cenestesi (il canale che riguarda le sensazioni corporee), olfatto, gusto sono i canali percettivi che costituiscono le categorie percettive in base alle quali ogni individuo può strutturare la propria conoscenza, sia rispetto all'ambiente esterno sia rispetto al suo ambiente interno. Ogni esperienza umana può essere validamente codificata mediante la combinazione di queste categorie sensoriali.

«Le informazioni o distinzioni sensoriali ricevute attraverso ciascuno di questi sistemi mettono in moto e adattano i processi comportamentali e l'output di un individuo. Ogni categoria percettiva forma un complesso sensomotorio che diviene

‘responsabile’ per certe classi del comportamento. Tali complessi sensomotori sono chiamati in PNL *sistemi rappresentazionali*»⁵¹.

A un primo livello, i sistemi rappresentazionali si occupano di raccogliere le informazioni e di ricevere i feedback da parte dell’ambiente esterno, o interno, all’individuo. Successivamente, questi stessi sistemi sono predisposti all’elaborazione delle informazioni raccolte, al fine di costruire la mappa dell’ambiente⁵² e la messa in atto di strategie comportamentali, quali per esempio l’apprendimento, l’accumulo di informazioni, la capacità di prendere una decisione, ecc.

L’output, infine, «è la trasformazione causale del processo di rilevamento rappresentazionale»⁵³, cioè un comportamento. Secondo i teorici della Pnl, il comportamento è dato dall’attività che rientra in qualsiasi complesso di un sistema rappresentazionale, in uno qualunque degli stadi menzionati.

Gli atti di vedere, ascoltare o avere sensazioni costituiscono comportamento, così come lo è l’atto di pensare. I sistemi rappresentazionali sono, quindi, la base su cui si delineano i modelli del comportamento umano. «Il vocabolario comportamentale degli esseri umani è costituito da tutti i contenuti esperienziali originati, sia

⁵¹ R. Dilts, J. Grinder, R. Bandler, L. C. Bandler, J. DeLozier, *Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell’esperienza soggettiva*, cit., pag. 35.

⁵² La mappa è la rappresentazione della realtà che ogni individuo costruisce: essa conserva gli elementi essenziali del territorio di riferimento, ma privilegia alcune peculiarità. Pertanto, si può definire la mappa come la personale esperienza che ogni individuo fa del mondo e della sua conoscenza.

⁵³ R. Dilts, J. Grinder, R. Bandler, L. C. Bandler, J. DeLozier, *Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell’esperienza soggettiva*, cit., pag. 35.

internamente sia da fonti esterne, nel corso della nostra vita attraverso i canali sensoriali. Le mappe o modelli che usiamo per la guida del nostro comportamento sono elaborati dal riordinamento di questa esperienza in sequenze di schemi o frasi comportamentali, per così dire...Chiamiamo strategie gli schemi formali di queste sequenze»⁵⁴.

Questo processo genera, di norma, la preferenza “inconsapevole” da parte di ciascun individuo di un determinato canale sensoriale, cioè di un sistema rappresentazionale⁵⁵. Tale preferenza, all’occhio esperto, è visibile tramite gli atteggiamenti verbali del soggetto, ma traspare con maggior forza dai suoi comportamenti non verbali.

I teorici della Pnl hanno estrapolato dai comportamenti verbali e non verbali degli individui i cosiddetti *segnali d’accesso*, cioè tutti quegli elementi che indicano quale sia il sistema rappresentazionale preferito, o maggiormente utilizzato, da ogni essere umano. In tal modo, una volta che si è riconosciuto il canale sensoriale in base a cui un determinato individuo organizza la propria esperienza, si può facilmente accedere al suo mondo interiore e, di conseguenza, trasformare la relazione in corso o “guidare” quello stesso individuo alla scoperta del suo sistema rappresentazionale o,

⁵⁴ R. Dilts, J. Grinder, R. Bandler, L. C. Bandler, J. DeLozier, *Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell’esperienza soggettiva*, cit., pag. 36.

⁵⁵ La PNL utilizza forme abbreviate per indicare i differenti sistemi rappresentazionali: A = auditivo/udito; V = visivo/vista; C = cenestesico/sensazioni corporee; O = olfattivo/gustativo-odorato/gusto.

nel caso in cui fosse necessario, alla sua modificazione⁵⁶. La maggior parte delle informazioni non verbali trasmesse dagli appositi segnali ha, di solito, luogo al di sotto della soglia della coscienza e spesso gli individui non hanno neppure consapevolezza delle rappresentazioni che passano attraverso i loro sistemi neurologici. Molte persone hanno anche una difficoltà estrema nel sintonizzarsi sulle loro effettive esperienze sensoriali o a comunicarle verbalmente. «I segnali d'accesso comportamentali, che un individuo impiega per sintonizzare la propria neurologia su un particolare sistema rappresentazionale con cui accogliere ed elaborare in un dato momento un dato *input*, ci forniranno un ottimo indice per l'individuazione del sistema rappresentazionale usato in un particolare stadio della strategia»⁵⁷. Essere capace di adottare gli strumenti di Pnl richiede la loro approfondita conoscenza, ma, ricorrendo a procedimenti semplici come l'*ascolto attivo* del proprio interlocutore, tutti gli attori sociali possono essere in grado di riconoscere il sistema rappresentazionale da lui utilizzato e, di conseguenza, riuscire a sintonizzarsi sul medesimo canale sensoriale per raggiungere gli scopi dell'interazione comunicativa.

Sebbene i segnali d'accesso siano praticamente infiniti, i teorici della Pnl si sono soffermati, in modo particolare, sull'analisi di alcuni di questi indicatori: la loro attenzione si è rivolta ai segnali che appaiono ricorrenti e sistematici nel corso del comportamento umano. I risultati a cui sono giunti hanno posto in evidenza un certo

⁵⁶ È proprio questo, nella maggior parte dei casi, il compito dei programmatori neurolinguistici.

⁵⁷ Dilts R., Grinder J., Bandler R., Bandler L.C., DeLozier J., *Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell'esperienza soggettiva*, cit., pag. 85.

numero di segnali non verbali, i quali spesso corrispondono a determinati processi sensoriali attraverso cui gli individui processano le loro esperienze, di qualunque genere esse siano. Questi segnali comprendono la posizione degli occhi, il tono di voce e la cadenza, la postura, il ritmo e la posizione della respirazione, i mutamenti di colorito, la temperatura del corpo e persino le pulsazioni cardiache.

Il modo migliore per entrare in relazione con un altro individuo, e quindi con il suo sistema rappresentazionale, è quello che i teorici della Pnl hanno definito *ricalco*. Si tratta del meccanismo che, tramite il feedback e tramite il proprio comportamento, rimanda all'interlocutore strategie e comportamenti osservati in lui. Il ricalco permette, così, di entrare in relazione con l'altro, uniformandosi al suo modello del mondo.

Di natura verbale o non verbale, conscia o inconscia, il ricalco è talvolta alla base di esperienze legate alla fiducia nell'altro, alla persuasione o all'influenza ed è la componente essenziale tramite cui stabilire un rapporto con l'altro non solo individuando affinità, ma adeguandosi anche al suo comportamento verbale/non verbale.

Chi mette in atto il ricalco, generalmente l'operatore di Pnl o il terapeuta, diventa lo specchio del proprio interlocutore, tenta cioè di riprodurre, in maniera discreta e non a mo' di scimmiettamento, il comportamento relazionale della persona con cui entra in comunicazione, il suo linguaggio verbale e corporeo. Il ricalco paraverbale è definito, non a caso, anche *mirroring*, ovvero rispecchiamento (dal termine inglese

mirror, che significa appunto “specchio”), poiché consiste nel ricalco della postura e della gestualità dell’interlocutore.

«Ricalcare significa rendersi simile all’altro, comunicando messaggi simili, verbali, paraverbali e non verbali....significa adottare lo stesso punto di vista e lo stesso linguaggio dell’altro»⁵⁸. Il dono che ogni individuo può fare a se stesso e agli altri, tramite il ricalco, è quello di creare delle buone relazioni. Rendersi simile al proprio interlocutore significa, infatti, creare un ambiente che gli risulti familiare e, di conseguenza, «predisporlo all’ascolto, all’accettazione, alle nuove possibilità»⁵⁹.

Partendo dal ricalco verbale, il quale permette di adottare lo stile linguistico/culturale del proprio interlocutore, passando poi attraverso il ricalco paraverbale, cioè quello che riguarda i comportamenti non verbali, si genera di norma un ricalco *emotivo*, che risulta dall’essersi sintonizzati, in tal modo, anche sulle emozioni provate dall’altro. Questa condizione genera fiducia e disponibilità nell’interlocutore e permette così di avere accesso alla sua mappa, alla sua personale e rappresentazionale visione del mondo.

«Quando ciascuno di noi sceglie le parole che usa per comunicare con gli altri, di solito lo fa a un livello funzionale inconscio. Queste parole indicano allora quali sono le parti del mondo dell’esperienza disponibile, sia interna sia esterna, alle quali abbiamo accesso in quel dato momento. Al riguardo è particolarmente indicativo

⁵⁸ C. Maffei, *Le relazioni virtuose*, cit., pag. 84.

⁵⁹ C. Maffei, *Le relazioni virtuose*, cit., pag. 86.

l'insieme delle parole note come predicati (verbi, aggettivi, avverbi). Inoltre tutti abbiamo sviluppato particolari movimenti del corpo che indicano all'osservatore perspicace quale sistema rappresentazionale stiamo usando»⁶⁰.

La Pnl mostra, così, la correlazione tra segnali d'accesso e sistemi rappresentazionali, fornendo il "ritratto" delle caratteristiche tipiche di persone visive, auditive o cinestesiche. Va ricordato che è possibile anche usare più canali rappresentazionali e che le sensazioni olfattive e gustative sono spesso correlate ai ricordi: quando l'interlocutore descrive queste sensazioni, sta probabilmente paragonando un'esperienza attuale con una provata nel passato, il cui ricordo appare legato a un odore o a un gusto.

I movimenti oculari sono il principale segnale d'accesso su cui si concentra la Pnl. Quando gli occhi sono rivolti *in alto e a sinistra*, il soggetto è sintonizzato sul canale visivo e probabilmente sta ricordando un'esperienza, un'immagine. «Il movimento di scansione oculare verso l'alto e a sinistra è un modo...per avere accesso alla memoria visiva»⁶¹.

Se gli occhi sono rivolti *in alto e a destra*, l'individuo sta sempre ricorrendo al canale visivo ma, probabilmente, sta costruendo un'immagine: sta fantasticando visivamente. Se gli occhi sono *dritti*, ma *non focalizzati su qualcosa* in particolare,

⁶⁰ R. Dilts, J. Grinder, R. Bandler, L. C. Bandler, J. DeLozier, *Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell'esperienza soggettiva*, cit., pag. 89.

⁶¹ R. Dilts, J. Grinder, R. Bandler, L. C. Bandler, J. DeLozier, *Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell'esperienza soggettiva*, cit., pag. 89.

l'individuo sta semplicemente immaginando qualcosa. In questi tre casi, ricorre una respirazione di petto, poco profonda, accompagnata da tensione nelle spalle.

Se un individuo rivolge il proprio sguardo *in basso e a sinistra*, egli è sicuramente impegnato in un dialogo interno. Spesso in questi casi, le mani sono portate al mento e il capo è leggermente inclinato. «La respirazione è uniforme nel diaframma o a pieno petto, ed è accompagnata spesso da un'espiazione un po' prolungata»⁶².

Gli occhi rivolti *in basso e a destra*, sono tipicamente associati alla coscienza delle sensazioni corporee, quindi a un accesso cenestesico. Solitamente, le spalle sono rilassate e curvate e la respirazione è profonda e piena.

Se lo sguardo è, invece, rivolto *di lato a destra*, l'individuo è impegnato in un processo di costruzione auditiva: sta verbalizzando interiormente qualcosa. Le spalle possono essere rivolte indietro e le braccia possono essere incrociate all'altezza dell'addome. La respirazione è uniforme nel diaframma. Se lo sguardo è *laterale*, ma rivolto *a sinistra*, il canale sensoriale usato continua a essere quello auditivo ma, anziché “mettere qualcosa in parole”, il soggetto sta ricordando esperienze uditive. La posizione delle spalle continua a essere orientata all'indietro e la respirazione è sempre uniforme nel diaframma.

A queste tipologie sensoriali corrispondono analoghe tipologie verbali.

Ascoltando chi predilige il sistema rappresentazionale visivo, è possibile constatare la ricorrenza di termini come: vedere, chiarire, focalizzare, dipingere, immagine,

⁶² R. Dilts, J. Grinder, R. Bandler, L. C. Bandler, J. DeLozier, *Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell'esperienza soggettiva*, cit., pag. 93.

visione, schema, scena, limpido, chiaro, oscuro, fosco e così via. Allo stesso modo il tipo auditivo ricorre a termini come: sentire, ascoltare, spiegare, dire, acuto, sordo, sottovoce, armonico, campanello d'allarme, ecc. Chi, invece, si sintonizza sul canale cenestesico ricorre a termini quali: toccare, sentire, provare, fiutare, gustare, caldo, freddo, pesante, leggero, pungente, gustoso, contatto, sensazione, odore, ecc.

I segnali d'accesso indicano, dunque, la strada da seguire per *ricalcare* gli atteggiamenti del proprio interlocutore.

Sembra di trovarsi dinanzi ad un complicato schema interpretativo, mentre in realtà si tratta di ciò che accade continuamente e in maniera del tutto naturale nel corso delle nostre interazioni comunicative.

Lo stesso manuale di Pnl, dopo un'accurata introduzione allo studio della struttura dell'esperienza soggettiva, analizza i diversi ambiti di applicazione delle teorie analizzate: pubblicità, vendite, insegnamento, selezione del personale, attività legali e giuridiche, professioni medico-sanitarie

I teorici della Pnl, sottolineando la versatilità di questa scienza, augurano a chi abbia il coraggio di addentrarsi in questa avventura, di sperimentarne le possibilità nel corso delle relazioni sociali, quasi entrando in un mondo immaginario.

BIBLIOGRAFIA

- Anolli L., *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2006.
- Anolli L. e Ciceri R., *La voce delle emozioni. Verso una semiosi della comunicazione vocale non verbale delle emozioni*, Franco Angeli, Milano 2000.
- Argyle M., *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, Zanichelli, Bologna 2008².
- Attili G. e Ricci Bitti P. E. (a cura di), *Comunicare senza parole*, Bulzoni, Roma 1983.
- Birkenbihl Vera F., *Segnali del corpo*, Franco Angeli, Milano 1990⁶.
- Ceccarelli F., *Sorriso e riso*, Einaudi, Torino 1998.
- Colombero G., *Dalle parole al dialogo. Aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*, Edizioni Paoline, Cinisello Balsamo (Milano) 1988³.
- Darwin Ch., *L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali*, Longanesi, Milano 1971.
- Dilts R., Grinder J., Bandler R., Bandler L. C., DeLozier J., *Programmazione Neurolinguistica. Studio della struttura dell'esperienza soggettiva*, Astrolabio-Ubaldini, Roma 1982.

- Goffman E., *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna 1969.
- Halliday M., *Lingua parlata e lingua scritta*, La Nuova Italia, Scandicci (Firenze) 1992.
- Maffei Claudio, *Le relazioni Virtuose*, Falzea, Reggio Calabria, 2005.
- Morris D., *L'uomo e i suoi gesti. La comunicazione non verbale nelle specie umana*, Mondadori, Milano 1977.
- Ricci Bitti P. E. (a cura di), *Comunicazione e gestualità*, Franco Angeli, Milano 1987.
- Simmel G., *La moda*, Editori Riuniti, Roma 1985.
- Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D. D., *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio-Ubaldini, Roma 1971.