

LA COMUNICAZIONE

Comunicare significa “agire insieme”. Quindi, per comunicare bisogna essere almeno in due. Chi dà il messaggio si chiama emittente, chi lo riceve si chiama ricevente.

Lo scopo della Comunicazione è la trasmissione di un messaggio. La Comunicazione fallisce, quando il messaggio non viene compreso.

Il significato di un messaggio può cambiare a seconda del contesto.

Per esempio, una cosa è dire “Ti voglio bene” ad un amico e una cosa è dirlo alla moglie o al marito.

Generalmente si distinguono diversi elementi che concorrono a realizzare un singolo atto comunicativo:

- emittente: la fonte delle informazioni effettua la codifica di queste ultime in un [messaggio](#)
- ricevente: accoglie il messaggio, lo decodifica, lo interpreta e lo comprende
- codice: parola parlata o scritta, immagine, tono impiegata per "formare" il messaggio
- canale: il mezzo di propagazione fisica del codice (onde sonore o elettromagnetiche, scrittura, bit elettronici)
- contesto: l'"ambiente" significativo all'interno del quale si situa l'atto comunicativo
- contenuto: l'oggetto della comunicazione.

Comunicazione Verbale e Non Verbale

Il ricevente può comprendere il messaggio solo se la Comunicazione Verbale e Non Verbale sono Congruenti, cioè concordano.

Per esempio, un ascoltatore rimane confuso se una persona, mentre dice di essere molto contenta, guarda per terra e trema.

Oppure, può succedere che una persona dica che gli piace una torta, mentre il suo viso esprime disgusto.

Dunque, può accadere che la Comunicazione Verbale abbia un contenuto, mentre la Comunicazione Non Verbale porta il suo opposto.

La Comunicazione Verbale porta il contenuto del messaggio.

La Comunicazione Non Verbale porta l'emozione legata al messaggio.

Gli strumenti della Comunicazione possono alterare sia il contenuto, sia l'emozione del messaggio.

Per esempio, la comunicazione via sms obbliga a riassumere sia il contenuto, sia le emozioni. Possono, perciò, nascere equivoci. Nella Comunicazione telefonica si perdono molti indicatori della Comunicazione Non Verbale; infatti, solo la voce dà informazioni sullo stato d'animo di chi emette e di chi ascolta. Nella Comunicazione telematica (via computer) si perde ogni indicatore non verbale e, dunque, è difficile comprendere l'emotività dei contenuti espressi. Quindi, risulta molto complicato stabilire l'autenticità di un messaggio.

Indicatori della Comunicazione Non Verbale

Il corpo esprime la verità, o meglio le emozioni autentiche.

A volte, una parte del corpo esprime una cosa e l'altra ne esprime una diversa. Questo fenomeno viene chiamato "lateralizzazione".

Per esempio, può accadere che con il braccio destro si gesticola molto, mentre il sinistro è abbandonato lungo il corpo.

Oppure, può accadere che il piede sinistro si agiti molto, mentre la gamba destra è posata sulla sinistra come per bloccare i movimenti.

Ciò significa che esistono due emozioni nello stesso tempo, per esempio rabbia e tristezza, o ansia e desiderio di autocontrollo.

Il comunicatore efficace ha una piena padronanza del proprio Non Verbale eed è sempre consapevole di quello che sta esprimendo.

Dunque, la Comunicazione Non Verbale si esprime attraverso l'espressione facciale e la postura del corpo.

Per esempio, la gioia si esprime con un bel sorriso associato ad una postura corporea aperta e alla luminosità dello sguardo.

Anche le variazioni del tono e del timbro della voce esprimono lo stato d'animo autentico e, insieme ad essi, la gestualità.

E' noto che una persona arrabbiata agita vivacemente le mani, mentre una persona sulle difensive tiene le braccia conserte.

L'uso della gestualità, dello sguardo e del tono di voce sono gli indicatori che

maggiormente subiscono il condizionamento ambientale e culturale.

Nella Comunicazione con una persona malata o molto anziana, o con una persona della quale non si conosce la lingua, è molto importante la capacità di leggere lo sguardo, i gesti e la postura.

Tuttavia, non tutte le persone sanno utilizzare con facilità il contatto oculare o quello corporeo come strumenti di comunicazione.

Inoltre, esistono altri indicatori non verbali che, magari, non dicono molto sul messaggio da decodificare, ma dicono molto sulla persona che lo emette.

Tra essi si vuole ricordare: il modo di vestire e di indossare vestiti, la cura dell'aspetto fisico, gli oggetti personali scelti, ecc.

Un Assistente Familiare può comprendere molto della famiglia in cui viene chiamato a lavorare e del suo modo di comunicare e percepire la realtà tramite l'osservazione del tipo di casa, dell'arredamento, dell'abbigliamento scelto dai vari membri della famiglia per stare fuori e dentro casa, ecc.

Uso del corpo per fini comunicativi

Tutto il corpo, che è fonte di molte “informazioni” involontarie quali il sudore, il tremito, l’arrossire, ecc., viene utilizzato anche per “comunicare”, cioè per veicolare significati volontari, o per sottolineare significati espressi con la lingua.

Vedremo quindi cosa “dicono” le varie parti del corpo, tralasciando interpretazioni psicologiche (ad esempio: braccia conserte = chiusura nei confronti dell’interlocutore) che pur essendo intuitivamente valide rientrano tuttavia nell’ambito delle interpretazioni.

Sorriso

Spesso chi ascolta sorride. In Europa questo esprime un generico accordo, o almeno attesta la comprensione di quanto si sta dicendo; in altre culture questa interpretazione non è altrettanto certa: ad esempio, per non offendere un ospite straniero con un diniego, un giapponese imbarazzato può limitarsi a sorridere e mantenere il silenzio, in quanto non vige la nostra equazione “silenzio = assenso” (“chi tace acconsente”). In una trattativa interpretare il dissenso come assenso è grave.

Occhi

In Occidente guardare l’interlocutore negli occhi è inteso come un segno di franchezza, ma in molte culture, ad esempio in Asia, il fissare una persona dritto negli occhi può essere una sfida (o un richiamo erotico). Mentre in Cina guardare negli occhi di chi parla è un segno di attenzione, in Giappone ci si guarda di quando in quando, ma mai durante un commiato: gli occhi vanno focalizzati a terra, in un punto a lato della persona che si sta salutando.

Gli occhi abbassati, quasi chiusi in una fessura, significano disattenzione e noi in Europa, ma in Giappone possono rappresentare una forma di rispetto, ad esempio verso un conferenziere: gli si comunica che l’attenzione è massima, che non si vuol correre il rischio di distrarsi - ma il conferenziere europeo che non conosca questa convenzione ha la certezza che i suoi ascoltatori si sono addormentati.

Espressioni del viso

Esprimere le proprie emozioni, sensazioni, giudizi, pensieri con la mimica facciale è una cosa “ovvia” nell’Europa mediterranea, in Russia e, in parte, in America, ma in Europa settentrionale ci si attende che queste espressioni siano abbastanza controllate, mentre in Oriente esse sono poco gradite, preferendo educare i bambini fin da piccoli ad una certa imperscrutabilità, cioè ad una riservatezza riguardo i propri sentimenti.

Braccia e mani

Spesso non si sa dove tenere braccia e mani: incrociarle davanti al petto dà un senso di chiusura, tenerle allacciate dietro il corpo può dare la sensazione di un’eccessiva informalità. Quindi di solito si tengono accanto al corpo o si pone una mano in tasca. Molte culture, ad esempio quella turca e quella cinese, non accettano entrambe le mani in tasca.

Al di là di queste considerazioni, ci sono vari problemi di significati che le nostre mani portano portano agli interlocutori:

- si ritiene, soprattutto in culture euro-americane, che una stretta di mano stritolante dimostri sincerità e “virilità”, ma questo non È vero per altre culture, dove l’eccesso di forza è solo fonte di fastidio; in Oriente la stretta di mano è inusuale, per cui non sempre sanno dosarne la forza
- i gesti della mano spesso sottolineano o sostituiscono le parole, ma essi hanno diversi significati: il segno di vittoria tipico di W. Churchill (la "v" con indice e medio) significa “vittoria” se il palmo è rivolto verso l’interlocutore, ma è un insulto (ha più forza di un chiaro “va a fartelo mettere...”) se il dorso della mano è rivolto all’interlocutore: corrisponde, ma con forza maggiore, al medio teso che esce dal pugno chiuso in America; ci sono due gesti che hanno causato due famose *gaffe* di Bush e Clinton: il primo ha effettuato il gesto americano con il pugno chiuso e il pollice eretto verso l’alto che significa "OK", ma il contesto era Manila, ed in estremo Oriente quel gesto corrisponde al

medio che esce eretto dal pugno chiuso... Clinton ha usato un altro segno americano per dire "OK", quello fatto con pollice e indice uniti a formare una "O", ma lo ha fatto alla Duma di Mosca, e nei paesi slavi quel gesto significa "Ti faccio un ... grande così"

· Gli italiani muovono molto le mani mentre parlano: ciò spesso li fa ritenere aggressivi, invadenti, e la cosa è grave se questa sensazione viene confermata dal tono di voce, dalle frequenti interruzioni, e così via, come vedremo in seguito. In tutto il mondo i comici che vogliono imitare gli italiani muovono istericamente braccia e mani e parlano a voce alta. Si tenga anche presente che il cinema italiano più noto nel mondo, da Salvatores a Amelio, da Sordi a Troisi passando per *La Piovra* (lo spettacolo più visto al mondo nella storia del cinema) è di ambiente meridionale, dove l'uso delle mani è particolarmente accentuato.

Gambe e piedi

In molte culture accavallare le gambe non ha alcun valore comunicativo, mentre in incrociarle, cioè appoggiare la caviglia al ginocchio lasciando quindi che si veda la suola delle scarpe, viene ritenuto unpolite e comunica scarso rispetto; gli arabi tuttavia vivono questi atteggiamenti in maniera molto risentita, perché ritengono che si comunichi disprezzo sia quando si mostra la suola della scarpa sia quando, avendo semplicemente accavallato le gambe, si fa oscillare, quasi nel gesto di dare calcetti che hanno un significato molto forte: "vattene da qui".

Nelle culture scandinave e in quelle orientali spesso togliersi le scarpe è un gesto naturale, che indica relax.

Sudore (e profumo)

Il sudore è naturale e può informare sulla tensione emotiva di una persona (ponendo il problema di come detergerlo in pubblico); l'odore di sudore ha invece valore comunicativo: assolutamente bandito in culture come quella italiana (chi si accorge di odorare si sente a disagio, quindi le sue performance, anche linguistiche, sono intaccate), in altre culture è considerato normale; nel mondo arabo un maschio deodorato è meno "maschio", e se è sensibilmente profumato è un perverso. Il sudore ha un valore positivo, di sincera partecipazione, in Giappone (come nelle discoteche occidentali).

Quanto ai profumi, la definizione di "buono" e di "modica quantità" varia da cultura a cultura: in Giappone sono particolarmente intensi anche tra maschi, in Italia i profumi devono essere artificiali, non riscontrabili in natura.