

# Comunicazione non verbale

Luciano Mammana  
dicembre 2017



# Panoramica del percorso

- La competenza comunicativa
- La comunicazione e il contesto
- La comunicazione umana e animale
- La comunicazione non verbale



# Competenza comunicativa

- Intesa come insieme di precondizioni, conoscenze e regole che rendono possibile alla persona:
  - Significare
  - Il comunicare
- Da ricordare che:
  - L'individuo è membro di una comunità linguistica e sociale perché possiede la competenza comunicativa:
    - Capacità di **produrre** e **comprendere** messaggi
    - Sono questi ultimi che lo pongono in interazione comunicativa con gli altri parlanti

# Questa capacità è caratterizzata

- Da abilità linguistiche grammaticali
  - Intesa come abilità di produrre e interpretare frasi ben formate
- Da abilità extralinguistiche correlate dipendenti dalla comprensione della situazione sociale
  - Servono ad adeguare il messaggio alla situazione specifica (semeiotiche) – per le quali si utilizzano altri codici non linguistici come la cinesica
    - Espressioni facciali
    - Movimenti del volto
    - Movimenti delle mani
    - In generale il linguaggio del corpo...
- È inoltre da considerare che una persona può anche possedere abilità linguistiche multiformi e avere la disponibilità di passare da una all'altra

## Competenza comunicativa nella sua complessità

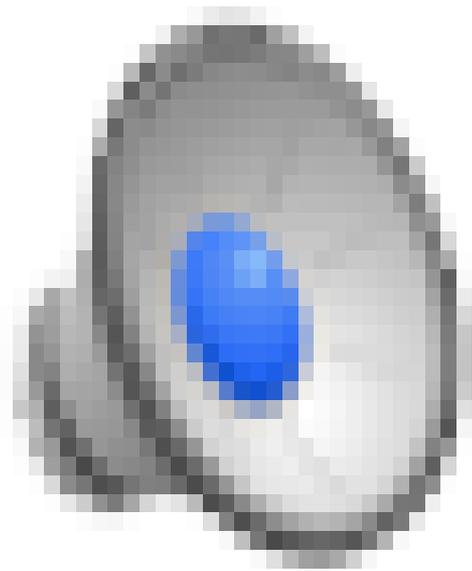
- Considerare l'azione linguistica come momento e fatto globale che interagisce con il **contesto** – quest'ultimo ne condiziona il funzionamento
- Considerare importanti e non marginali aspetti comunicativi oltre ai soli aspetti referenziali e cognitivi .
  - Ad esempio, ad una persona molto importante, invitandola a sedersi non diremmo mai “siediti”, ma diremmo :”Prego si Accomodi”.
  - Anche se l'aspetto referenziale è uguale, non lo è quello stilistico e del significato;
  - Il secondo significa e rivela DEFERENZA, RISPETTO, ...
  - Il primo significa e comunica essere in CONFIDENZA

# Competenza comunicativa nella sua complessità

- È inoltre necessario analizzare a cosa servono i messaggi linguistici e non linguistici
- È questo che crea una grammatica della competenza comunicativa che si fonda non sulla accettabilità e corrispondenza alla correttezza prevista dalle regole grammaticali ma alla APPROPRIATEZZA che lega insieme: messaggi, frasi e contesti.
- È QUINDI NECESSARIO ANALIZZARE
- FRASI E CONTESTI
-

# Competenza comunicativa nella sua complessità

- IN SINTESI:
- IL PATRIMONIO DI CONOSCENZE COMUNI E ASSUNZIONI IMPLICITE SONO QUELLE CHE CI PERMETTONO DI ASSEGNARE UN SIGNIFICATO ALLA NOSTRA ESPERIENZA E DI ORIENTARCI AL SUO INTERNO
- Quindi si tratta di INDIVIDUARE E DEFINIRE **REGOLE DI INTERPRETAZIONE**



# Competenza comunicativa nella sua complessità

## REGOLE DI INTERPRETAZIONE

Rolf Kjolseth

- A. Conoscenze che ognuno possiede – sempre valide ovunque – hanno la funzione di consentire un andamento ordinato della conversazione
- Es. quando si dà un comando ci si aspetta di essere obbediti
  - Se si fa una domanda ci si aspetta una risposta
  - Se si è a conoscenza di *caratteristiche e regole sociali* di un determinato gruppo etnico queste regole sono continuamente utilizzate nelle conversazioni per dare senso e significato

# Competenza comunicativa nella sua complessità

## **REGOLE DI INTERPRETAZIONE**

- B. Regole considerate significative e caratteristiche applicate in alcune situazioni e non in altre e che tutti i membri del gruppo comunicante conoscono
  - ii. Es. si pensi al trasgredire delle regole di comunicazione durante un convegno o una cerimonia in cui una persona si comporti come ci si comporta in casa con un gruppo di amici o con modalità goliardica ecc..

# Competenza comunicativa nella sua complessità

## **REGOLE** DI INTERPRETAZIONE

- C. Conoscenze specifiche necessarie in un determinato momento
- D. Conoscenze che i comunicanti ritengono **POTENZIALMENTE** rilevanti. Es. nella stipula di un accordo, avere una idea sulla importanza del tipo di accordo che si sta comunicando segna i limiti di ciò che è appropriato dire. Queste conoscenze sono fondamentali per definire la competenza comunicativa in atto.
- E. Altra conoscenza è quella **SOCIOSITUAZIONALE** ossia la conoscenza dei fattori del contesto immediato (gli interlocutori, l'ambiente, l'uditorio, gli oggetti presenti...)

# INTERAZIONE COMUNICATIVA

## a) Competenza linguistica

- i. Produrre ed interpretare segni verbali
  - 1 Produrre e riconoscere suoni
  - 2 Formulare frasi
  - 3 Produrre e riconoscere significati
  - 4 Collegare e integrare le frasi nel contesto linguistico

## b) Competenza paralinguistica (caratteristiche del significante)

1. Enfasi
2. Cadenza
3. Intercalare .... ( risate, esclamazioni ...)

## c) Competenza cinesica (comunicazione usando gesti)

1. Cenni
2. Mimica
3. Movimenti del volto, delle mani del corpo, posture ecc..

# INTERAZIONE COMUNICATIVA

d) Competenza prossemica ( variare i comportamenti spaziali e distanze interpersonali)

1. Toccarsi
2. Essere o no a contatto
3. Distanze che hanno significati culturali determinati

e) Competenza performativa (capacità d'azione sociale)

1. Utilizzare atti linguistici o non linguistici per realizzare il proprio obiettivo, le proprie intenzioni

f) Competenza pragmatica

1. Usare segni linguistici e non linguistici in modo adeguato alla situazione e in rapporto alle proprie intenzioni

g) Competenza socio culturale

1. Capacità di riconoscere i ruoli sociali, riconoscere gli elementi distintivi di una determinata cultura

h) Altre competenze

# Componenti dell'atto comunicativo

Approfondimento :

a) Considerando l'atto comunicativo la più piccola unità suscettibile di essere parte di uno scambio comunicativo a cui è associata una unica e precisa intenzione.

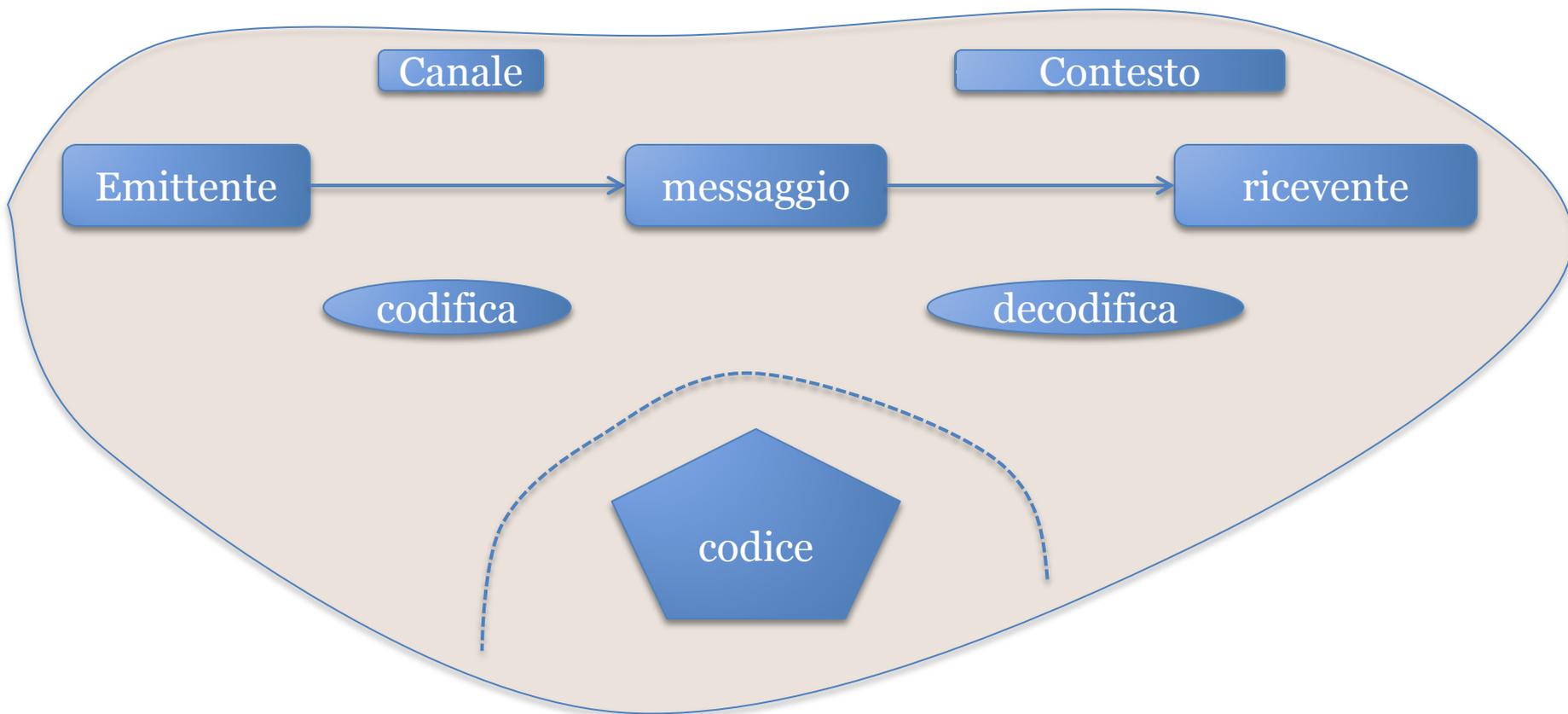
b) Può essere costituita anche da:

- 1 Una sola parola
- 2 Un gesto
- 3 Una combinazione di elementi verbali e non verbali

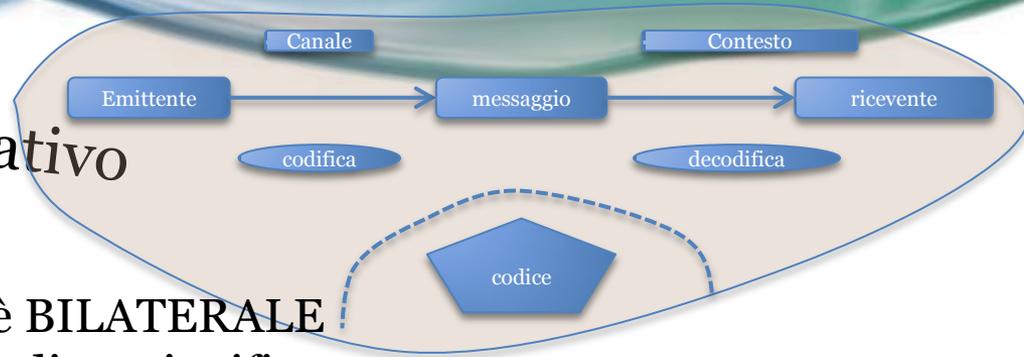
c) Può essere:

1. Una domanda
2. Una affermazione
3. Una minaccia
4. Una promessa
5. ....altro

# Componenti dell'atto comunicativo



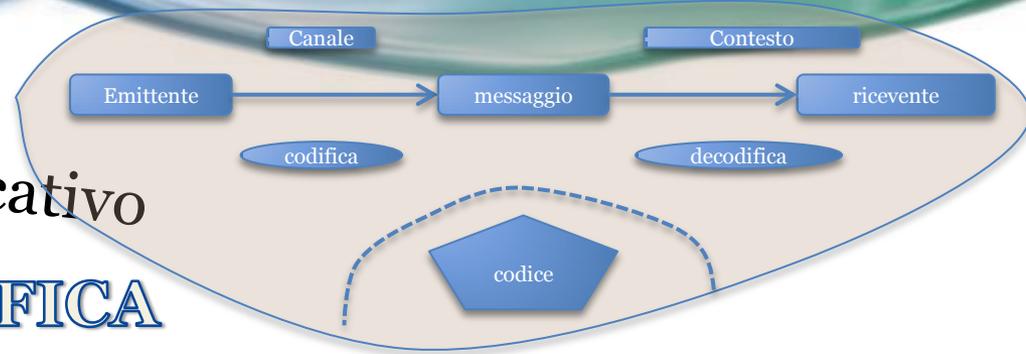
# Componenti dell'atto comunicativo



DA SPECIFICARE CHE:

1. La relazione tra emittente e ricevente è **BILATERALE**
2. Il messaggio è ricevuto come portatore di un significato
3. L'emittente e il ricevente si adattano l'uno all'altro e alla situazione generale – **FLESSIBILITÀ** –
4. La situazione fondamentale della comunicazione è il dialogo –
  1. nella realtà concreta la relazione tra emittente e ricevente è intrecciata nelle relazioni sociali
5. In pratica lo schema della comunicazione non può essere indipendente dall'ambiente al cui interno è inserito:
  1. La comunicazione è influenzata da:
    1. Il contesto in cui si trovano i partner
    2. Il tipo di attività che stanno svolgendo in quel momento
    3. La trama storica che caratterizza trasmettente e ricevente
    4. La lingua stessa .....
6. La comunicazione umana è caratterizzata da **atti guidati in linea generale** dalla **consapevolezza e dalla intenzionalità**

# Componenti dell'atto comunicativo



## PROCESSO DI DECODIFICA

AFFERMAZIONE:

Ogni messaggio contiene oltre ad un contenuto esplicito (la notizia), anche un aspetto che *specifica il modo in cui il messaggio deve essere considerato e qual è la natura della relazione tra le persone coinvolte nella interazione*

Di cosa stiamo parlando?

Si tratta di una comunicazione sulla comunicazione in atto

In generale passano delle informazioni su come l'emittente si autodefinisce, su come definisce le identità di ruolo dei partecipanti, quindi informa sul tipo di relazione stessa

# metacomunicazione

# PALO ALTO

- CODICE ANALOGICO
- CODICE DIGITALE

fuoco

aria

Terra acqua

casa

persona



# COMUNICAZIONE ANALOGICA

- Tutti gli aspetti non verbali della comunicazione
  - Posizione del corpo
  - Gestii
  - Volto
  - Inflessioni della voce
  - Sequenze ritmi di enunciati verbali
  - Ha una semantica adeguata per definire la relazione ra interlocutori
  - Ma non ha una sintassi adeguata per definire in modo non ambiguo la relazione



# COMUNICAZIONE DIGITALE

- Il codice definito numerico in cui la comunicazione avviene mediante la parola
  - Sintassi logica
  - Molto efficace nello scambiare informazioni su oggetti
  - Ma non ha una semantica per interpretare la relazione tra gli interlocutori
  - Ha invece una sintassi che definisce con precisione anche processi astratti



# Comparazione tra comunicazione umana e quella animale

## 1. Canale Vocale

- Linguaggio è veicolato da suoni prodotti con la voce e percepiti da un apparato uditivo

## 2. Trasmissione a distanza e ricezione direzionale

- L'emissione di un suono non è direzionale, chiunque ode l'emissione sonora è in grado di individuarne la provenienza

## 3. Rapida evanescenza

- Le parole, una volta pronunciate non lasciano traccia sonora

# Comparazione tra comunicazione umana e quella animale

## 4. Intercambiabilità

- I ruoli di parlante emittente e ascoltatore destinatario possono essere invertiti

## 5. Retroazione completa

- L'emittente è in grado di udire e controllare il messaggio che produce.

## 6. Specializzazione

- Lo sforzo compiuto per emettere onde sonore non ha altro scopo che quello di emettere segnali; tali segnali linguistici richiedono relativamente poca energia e non sono di rilievo biologico diretto

## 7. Semantività

- La comunicazione avviene per segnali che rimandano a eventi o oggetti

# Comparazione tra comunicazione umana e quella animale

## 8. Arbitrarietà

- La relazione tra un segno e ciò che esso designa è puramente convenzionale, non esiste cioè alcuna somiglianza tra il segno e le caratteristiche dell'oggetto denotato

## 9. Carattere discreto

- Il linguaggio umano è costituito da emissioni sonore nettamente distinte e separate fra loro, tali cioè che non è possibile passare da una all'altra attraverso elementi intermedi

## 10. Distanziamento

- Il linguaggio può essere usato in riferimento a cose distanti nel tempo e nello spazio

# Comparazione tra comunicazione umana e quella animale

## 11. Apertura

- Il linguaggio permette di combinare i suoi elementi in modo da produrre messaggi del tutto nuovi, mai uditi prima

## 12. Traduzione

- Ogni lingua viene trasmessa di generazione in generazione attraverso processi di apprendimento e non per eredità

## 13. Dualità di strutturazione

- Benché gli elementi costitutivi un segnale ( i suoni) possono essere privi di significato, le loro combinazioni strutturate ( le Parole) sono dotate di un significato, il significato non viene pertanto trasmesso dai suoni in sé, ma dal modo in cui sono organizzati



## 14. Prevaricazione

- Il linguaggio permette di mentire, di parlare di cose non esistenti o impossibili, di trarre in inganno...

## 15. Riflessività

- Il linguaggio permette di parlare del linguaggio

## 16. Apprendibilità

- Il parlante di una lingua può impararne un'altra

TAB. 3.1. Confronto fra sette sistemi di comunicazione in base ai tratti costitutivi del linguaggio di Hockett [adattata da Stevens, 1975]

Tratto costitutivo	1) linguaggio parlato umano	2) <i>acridotheres tristis</i> (uccello dell'Asia sud-orientale affine allo storno)	3) fringuelli tordi, corvi, ecc.	4) colombi	5) danza delle api	6) richiami vocali dei primati	7) paralinguistica umana
1) canale vocale-uditivo	sí	sí	sí	sí	no	sí	sí
2) trasmissione a distanza e ricezione direzionale	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí
3) rapida evanescenza	sí	sí	sí	sí	(?) <sup>a</sup>	sí	sí
4) intercambiabilità	sí	sí	solo se dello stesso sesso	sí	in misura limitata	sí	sí perlopiù
5) retroazione completa	sí	sí	sí	sí	no?	sí	sí
6) specializzazione	sí	sí	sí	sí	?	sí	sí?
7) semanticità	sí	sí	sí	in parte	sí	sí	sí?

8) arbitrarietà	sí	sí	sí	sí	no	sí perlopiù	in parte
9) carattere discontinuo	sí	sí	sí	sí	no	in parte	no perlopiù
10) distanziamento	sí	nel tempo no (?) nello spazio sí	nel tempo no nello spazio sí	no	sí sempre	in parte	in parte
11) apertura	sí	sí	sí	no	sí	sí	sí
12) tradizione	sí	sí	sí	no	probabil- mente no	?	sí
13) dualità di strutturazione	sí	sí	sí	no	no	in parte	no
14) prevaricazione	sí	no (?)	no	no	no	no	sí
15) riflessività	sí	no	no	no	no	no	no
16) apprendibilità	sí	sí	in parté	no	no (?)	no	sí

<sup>a</sup> Non sempre è possibile stabilire con esattezza se un certo tratto è presente o meno: in questi casi si è apposto un punto interrogativo o un breve commento.

