

La comunicazione

Teoria matematica delle comunicazioni e dal modello di Shannon



Tuttavia, è riduttivo pensare che la comunicazione sia semplice trasmissione di informazioni. Una comunicazione così intesa è una comunicazione tra macchine, più che tra esseri viventi.

La comunicazione non verbale

Supporta e completa la comunicazione verbale soprattutto in situazioni che non consentono l'uso del linguaggio

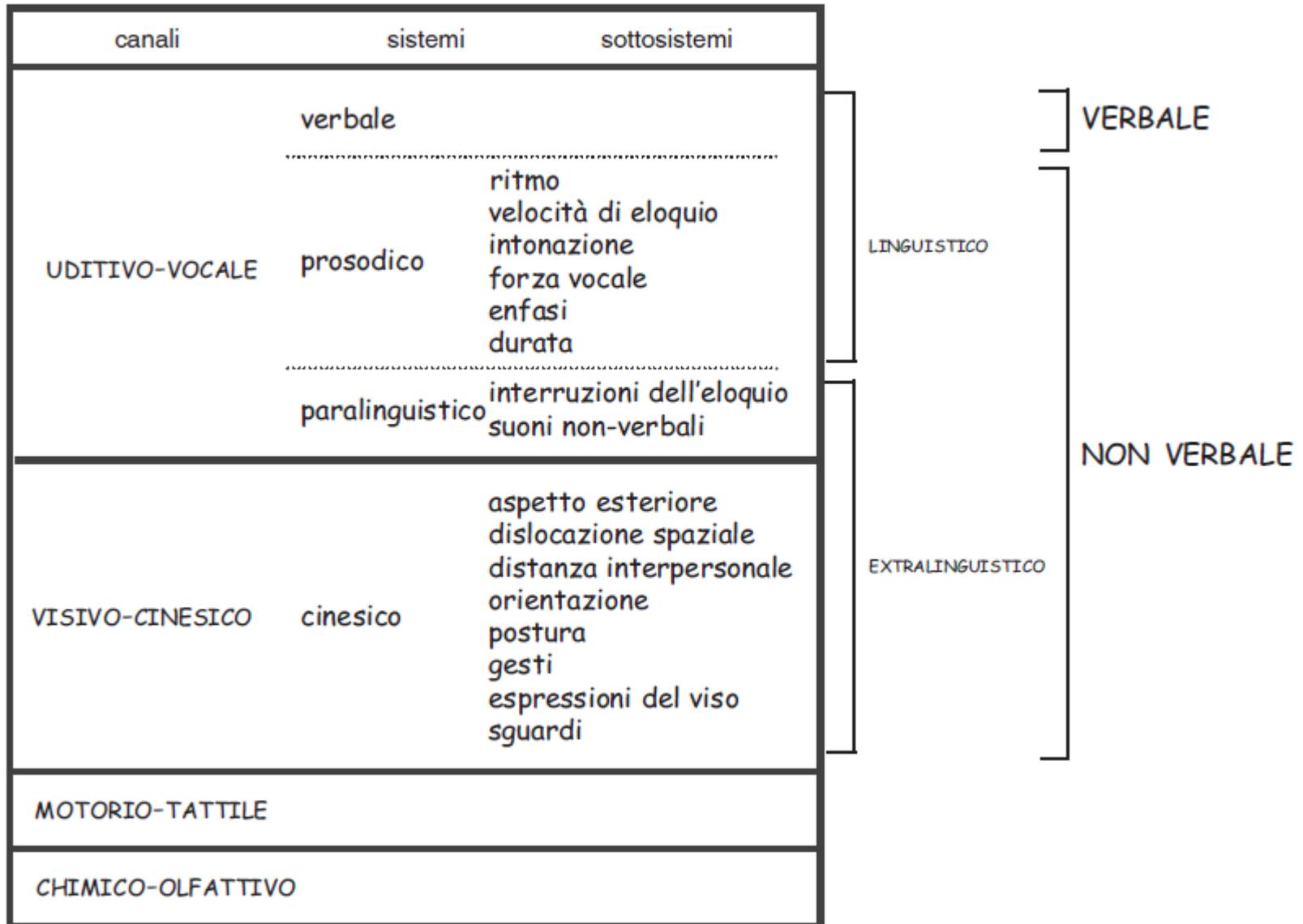
Esprime e comunica le **emozioni**

Ha **valore simbolico** rispetto all'immagine di sé e del proprio corpo e partecipa alla presentazione di sé agli altri

Essendo meno sottoposta al controllo consapevole o a censura inconscia, **lascia filtrare più facilmente contenuti profondi dell'esperienza**

Regola l'interazione partecipando a sincronizzare i turni e le sequenze, fornendo informazioni di ritorno, e inviando segnali di attenzione

La complessità della comunicazione



Il canale uditivo-vocale:

Sistema prosodico - Aspetti musicali

La forza vocale: il volume della voce può essere adattato alle esigenze sociali e culturali

- Cambia in base alla posizione sociale (es., donne, maschi, capo, subordinati)
- Cambia in base al luogo in cui ci si trova (es., chiesa, bar, stadio, etc...)
- Cambia anche durante la conversazione (si alza e si abbassa attirando l'attenzione dell'interlocutore; per comunicare lontananza/vicinanza fisica e psicologica)

L'intonazione: legata alla tensione novità-dato: l'innalzamento del tono segnala novità

- L'intonazione può esprimere l'intenzione: es., 'che fai?'
 - Ascendente è amichevole
 - Discendente diviene una domanda sospettosa o di rimprovero o di avvertimento

I fenomeni della durata: per effetto degli allungamenti e raddoppiamenti la parola si carica di sfumature di significato diverse;

- L'incremento di durata suggerisce una maggiorazione di ciò di cui si parla; dipende molto dal contesto

Il ritmo: distribuzione degli accenti nel tempo (ravvicinati, distanziati);

- Segnala il temperamento, l'umore e le emozioni
- Influisce sul significato degli enunciati, facendo leva sul senso connotativo.
 - Quando un docente dice minacciosamente dopodomani compito in classe, la paura degli studenti si concentra sul tempo a disposizione per prepararsi se il ritmo è lento-rapido, mentre, se è rapido-lento, a spaventare sarà il compito.

L'enfasi: porre in rilievo una parola o parte di una parola, inserendo intervalli melodici prima e dopo del segmento da enfatizzare, rallentando la velocità di eloquio e modificando la forza vocale, per lo più si abbassa. E' essenziale per afferrare il senso di ciò che si dice.

- Immaginiamo di dire in tono interrogativo e dubbioso la casa di Antonio ha un grande giardino. A seconda della parola che enfatizziamo il senso cambia.

Il canale uditivo-vocale:

Sistema paralinguistico - Aspetti non musicali

Interruzione dell'eloquio, si distinguono:

- le esitazioni o non-fluenze;
- interruzioni brevi che frantumano il discorso:
- pause, più lunghe, che ordinano il discorso suddividendolo in parti. Le pause possono essere piene (con emissioni sonore all'interno) o vuote (es., i silenzi)

Le interruzioni dell'eloquio non sono segno di conflitti interiori:

Possono segnalare che si sta per passare il turno o ad attirare l'attenzione su ciò che si sta per dire. Spesso sono cognitive, servono a pianificare il discorso

Ambiguità del silenzio: E' tipico delle culture occidentali trattare il silenzio come una minaccia; per le culture orientali è considerato una risorsa (es., si sta meditando)

- Individualismo vs collettivismo

La qualità della voce

- Voce e persona: personalità e accomodamento linguistico
- Voce e contesto: emozioni, atteggiamenti interpersonali (amichevole-ostile; dominante sottomesso; scherzo, ironia, tentativo di persuasione, adulazione) e atteggiamento verso il contenuto del discorso (se ritenuto rilevante, importante)

Emozione	Caratteristiche della voce
Paura	Forza vocale e tono aumentati, eloquio accelerato, ritmo irregolare, tremolii
Rabbia	Forza vocale e tono aumentati, eloquio accelerato, ritmo irregolare, pause brevi o assenti
Tristezza	Forza vocale e tono bassi, eloquio rallentato, pause lunghe
Disprezzo	Forza vocale buona, tono basso, eloquio lento, aumento della durata che dà l'impressione di espressioni scandite
Gioia	Forza vocale aumentata, tono particolarmente elevato, eloquio accelerato, profili di intonazione ascendenti
Tenerezza	Forza vocale ridotta, tono basso, ritmo regolare, profili di intonazione lineari

Il canale visivo-cinesico

L'aspetto esteriore:

- *L'aspetto fisico*, fuori controllo, possibile manipolazione entro certi limiti;
 - Informazioni sulla personalità
 - Endomorfo (persone grasse, rotonde) = socievole, bonario, rilassato
 - Mesomorfo (persone muscolose) = vigoroso, coraggioso, competitivo
 - Ectomorfo (persone magre) = riservato, solitario, amante dell'intimità
- Ripercussioni sociali significative (es., persone alte fanno carriera più velocemente)
- *L'abbigliamento*, controllabile, indicatore di status sociale, ruolo, potere,
 - Informazioni sul sesso, età, cultura di provenienza;
 - Informazioni sull'atteggiamento verso le norme sociali e la cultura dominante (es., conformismo vs anticonformismo – capelli lunghi, testa rasata)
 - Informazioni sulla personalità (es., occhiali negli uomini = intelligenza e nelle donne = timidezza)
 - Individuazione e deindividuazione (si sparisce nell'anonimato, es., maschere)

La bellezza: legata all'aspetto esteriore, ma anche interiore

- Meccanismi di auto-convalida quando l'interiorità è deficitaria
- Persone belle vengono aiutate e assunte più facilmente, valutate meglio a scuola, considerate e pagate meglio, maggiori opportunità di relazioni fruttuose e soddisfacenti; anche gli appena nati, ricevono più cure e attenzioni persino dai loro genitori
- Informazioni sulla personalità: stereotipo 'quel che è bello è buono' – maggiori attribuzioni abilità sociali di abilità intellettive; moralità non collegata alla bellezza

Bellezza nella donna = arma a doppio taglio

Uomini danno maggiore importanza al lato estetico

Individui ad alto auto-monitoraggio = auto-presentazione = attenzione alla bellezza altrui

Individui a basso auto-monitoraggio = auto-espressione = attenzione all'interiorità degli altri

Bellezza = attributo socio-culturale:

- Standard universale rappresentato da fattezze infantili
- Prototipicità: i visi che ci piacciono riassumono i tratti ricorrenti nei visi che vediamo

La prossemica: strutturazione dello spazio

Territori primari: la propria casa

Territori secondari: accessibili anche ad altri, ma molto controllati da noi (il posto di lavoro)

Territori pubblici: il posto occupato sull'autobus

I territori sono luoghi geografici e servono alla privacy

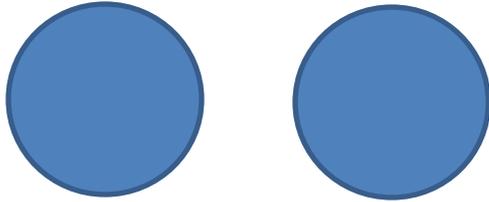
Territori al seguito = spazio personale che accompagna l'individuo ovunque va

- Funzione di difesa, di regolazione dell'intimità e di comunicazione; elastico



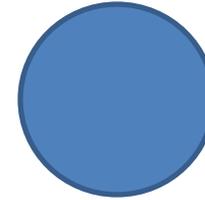
Quando si è costretti a stare vicino (es. autobus), c'è distanza psicologica
Tuttavia, è possibile stare lontani ma vicini e viceversa; aspetti anche culturali

La prossemica: l'orientazione



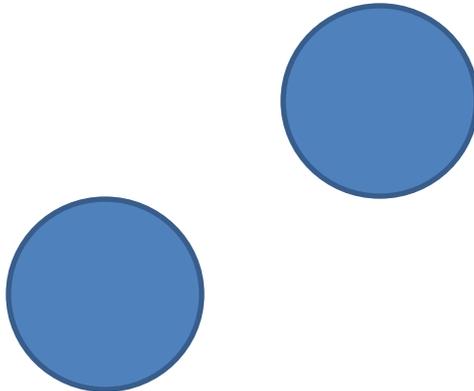
Orientazione fianco a fianco

Tipica rapporti amicizia e intimità; interazioni cooperative (lavorare fianco a fianco)



Orientazione faccia a faccia

Consente di controllare l'altro e di invaderne lo spazio personale; tipica delle situazioni di competizione, contrattazione, dei rapporti formali; anche in contesti di intimità; Arabi, svedesi



Orientazione laterale e oblique

(ad angolo) sono comuni nei gruppi di discussione
Inglese, americani

La postura

È la posizione del corpo tenuta durante la comunicazione.

Ci sono alcune dimensioni fondamentali e universali lungo le quali la postura può variare

- Tensione-rilassamento: segnala rapporti di dominanza (rilassato) sottomissione (teso), o grado di formalità dell'incontro, o amichevolezza-ostilità (essere rilassati può indicare simpatia, etc..., ma anche mancanza di rispetto e di avversione)
- Apertura-chiusura: segnala attrazione/repulsione per l'altra persona o interesse/disinteresse, consenso/dissenso per ciò che dice
- Erezione-rannicchiamento: dominanza/sottomissione

Le posture segnalano emozioni, se si imitano le posture = simpatia

Posture cambiano in funzione del contesto socio-culturale (es., inginocchiarsi per mangiare in alcuni paesi orientali)

I gesti

Segnali prodotti dal corpo, mani, testa, braccia, gambe, etc...

Gesti funzionali al discorso:

- Gesti regolatori – Accompagnano il discorso
- Gesti illustratori – Lasciano intendere gli aspetti del pensiero; pianificano il discorso
 - Proporzionali (fanno parte del processo di ideazione, di elaborazione concettuale)
 - Iconici, rappresentano analogicamente contenuti del discorso
 - Metaforici, rappresentano concetti astratti
 - Deittici, indicano qualcosa o qualcuno
 - Non proporzionali (mettono a punto il messaggio, maggiormente comunicativi)
 - Beats, servono per enfatizzare parti del discorso (piccoli colpi menati su e giù)
 - Coesivi, contribuiscono a far percepire il discorso come un tutt'uno

Gesti autonomi: gesti significativi indipendentemente dal discorso, si traducono in parole (mimici, imitazioni con cui si rappresenta il referente; emblemici o simbolici – OK)

Gesti emotivi: esprimono emozioni

- Adattatori, servono per controllare le emozioni, distinguibili in self-adaptors (grattarsi la testa), alter-adaptor (pacca sulla spalla) e object-adaptor (tamburellare)

Ruolo del contesto e differenze culturali

Lo sguardo

Variazione del diametro pupillare (inconsapevole = sincero)

Aumenta per emozione e attrazione per persone, cibi
I dongiovanni preferiscono donne con pupille piccole
Diminuisce per repulsione
Sincronizzazione delle reazioni pupillari
Studio maschi senza figli e con figli
Farmaco Belladonna

Movimenti del globo oculare

Bianco degli occhi si capisce la direzione dello sguardo
Funzione deittica, accompagnata da un cenno del capo
Sguardo di sfondo: laterale sinistra interesse sessuale;
laterale destra interesse intellettuale
Evitamento

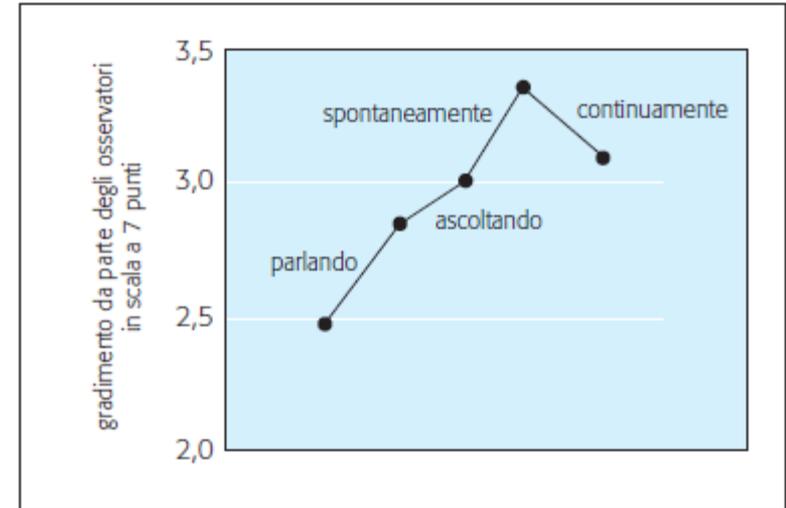
Movimenti delle palpebre e mimica perioculare

Occhi spalancati suggeriscono interesse, sorpresa, paura
Occhi semichiusi: allegria, disinteresse, fastidio, collera
Palpebre battono ogni 3-10 secondi: aumento = interesse sessuale o tensione; diminuzione = concentrazione
La mimica permette di identificare l'emozione (eyes test)

Guardarsi

Occhiata o sguardo breve; sguardo prolungato; sguardo reciproco; contatto oculare profondo

Equilibrio affiliativo



Soggetti che vedevano altri guardarli in differenti modi hanno valutato diversamente il grado di piacevolezza dell'esperienza. Per capire come mai piaccia meno essere guardati da uno che parla che da uno che ascolta bisogna tener presente che di solito mentre si parla si guarda meno l'interlocutore e che sono le persone dominanti a guardare l'interlocutore mentre parlano. È interessante la caduta di gradimento non appena il guardare si fa continuo.

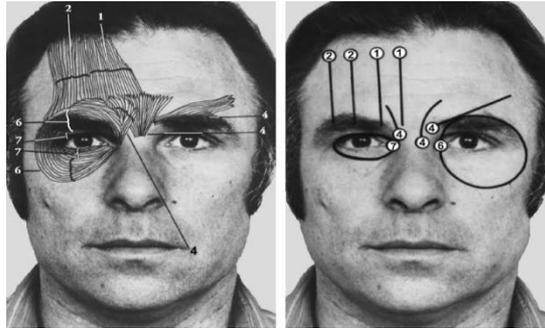
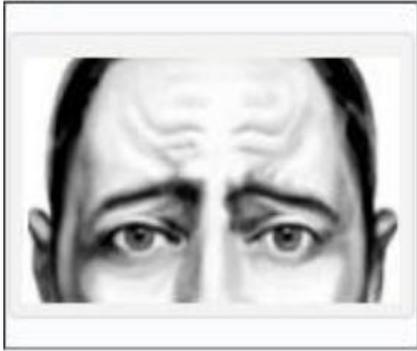
MODI DIVERSI DI GUARDARE

Le espressioni del viso

Hanno la funzione di comunicare le emozioni e gli atteggiamenti interpersonali

Movimenti mimici della faccia: Il Facial Action Coding System (espressioni del vi attraverso contrazione di un solo muscolo o di due o più muscoli) – 44 action unit

- Es.: Elevatore interno delle sopracciglia, elevatore esterno delle sopracciglia



Sorriso diverso dal riso

Saluto oculare = universale, europei con confidenti; giapponesi solo con i bambini

Apertura e chiusura del viso = accettazione, rifiuto persone, idee

Mostrare la lingua

Il canale motorio-tattile - I segnali tattili

Importante nei primati non umani (es. il grooming); nell'uomo limitato

Esperimento di Harlow

I segnali di contatto: aggressione, cure parentali, rapporti sessuali

Alcuni segnali di contatto rituali possono essere usati anche in pubblico (es., stretta di mano)

Il canale chimico-olfattivo – L'odore

Importante l'odore personale (ghiandole sudoripare apocrine)

Dipende dalla genetica, ma anche dalla pulizia e fattori che influiscono sulla permanenza dei secreti e sulla flora batterica

Possono invadere lo spazio altrui (esperimento persone in fila: maggiore distanza)

Effetto nell'attrazione per l'altro sesso (donne maggiormente attratte da ormoni maschili)

Riconoscimento individuale (es., bambini che riconoscono la madre dall'odore)

Differenze individuali nella CNV

I soggetti ad alto auto-monitoraggio sono più abili, essendo orientati alla presentazione di sé

Variazioni individuali legate a:

- Espressività, correlata con l'estroversione, l'impulsività: persone più facilmente accettate
- Self-control espressivo, persone ad alto auto-monitoraggio + attenti; aumenta con l'età
- Differenze di genere, donne più abili nell'interpretare, più espressive, più controllate, tuttavia, meno abili nel riconoscere comunicazioni non verbali ingannevoli e prestazioni migliori con estranei che con amici e persone care
- Effetto della dominanza maschile, donne per necessità più attente e socievoli? Oppure adeguamento agli stereotipi di genere?

Test per misurare le abilità nella comunicazione non verbale = PONS

La CNV è appunto comunicazione o comportamento che accompagna il linguaggio?

Scuola di Palo Alto: impossibile non comunicare

Comunicazione cosciente e codice (codici neoformati, es., telefonarsi e poi smettere; codici arbitrari)

La CNV è innata o appresa? Può essere menzogna?