

### 3 **Problemi di comunicazione dovuti ad aspetti non verbali**

Fabio Caon

---

**Sommario** 3.1 L'uso del corpo. – 3.2 La distanza tra corpi. – 3.3 I gesti.

Due stimoli possono aiutarci ad entrare nello specifico della complessità di questo capitolo:

1. Watzlawick (1967) sosteneva che non si può non comunicare;
2. Abercrombie (1968) affermava che noi parliamo con gli organi vocali, ma conversiamo con tutto il corpo.

Tali affermazioni evidenziano, da un lato, l'impossibilità di non inviare messaggi comunicativi all'interlocutore poiché, come dice lo stesso Watzlawick (1971), non esiste un non-comportamento e, dall'altro, la natura 'multidimensionale' (verbale e non verbale insieme) della comunicazione.

Tenendo tali affermazioni come presupposti, rispetto al punto 1, le criticità della dimensione non verbale sono date dal fatto che:

- non si è mediamente consapevoli del fatto che i linguaggi non verbali sono governati da 'grammatiche', ossia da un sistema di regole che si possono analizzare e studiare, proprio come avviene per la dimensione verbale. Infatti, generalmente si è molto più abituati ad avere consapevolezza dell'aspetto linguistico

della comunicazione (si pensi a quanto l'insegnamento di una lingua - materna o straniera - focalizzi l'attenzione sulla conoscenza esplicita delle regole grammaticali di origine linguistica mentre non vi sia - quasi - mai uno studio esplicito delle regole della gestualità, della distanza personale ecc, che pur cooperano nella comunicazione *de visu*);

- è molto difficile cogliere gli impliciti culturali e psicologici soggiacenti a toni, gesti ecc. di persone di altra cultura con cui ci si rapporta. Scrive Mucchi Faina (2006, 14) a tal proposito: «la comunicazione non verbale è un processo sottile, spontaneo, multidimensionale, basato su segnali che sono in genere condivisi dalle persone appartenenti alla stessa cultura ma non necessariamente da persone di altre culture. Proprio per questo, a volte è difficile identificare correttamente e comprendere (decodificare) i messaggi non verbali di chi appartiene ad un'altra cultura. Di conseguenza, molti problemi comunicativi possono nascere giusto in questo ambito, e può accadere di trovarsi a disagio senza capirne esattamente le ragioni».

Rispetto al punto 2, emergono tali criticità rispetto alla dimensione non verbale:

- vari studi di ambito antropologico, etnologico e psicologico in cui si analizza il peso della dimensione non verbale nella comunicazione sono sostanzialmente in accordo sulla co-costruzione del significato complessivo dell'enunciato e, addirittura, sulla maggiore significatività del messaggio non verbale rispetto a quello verbale: secondo Birdwithstell (1970), ad esempio, la comunicazione avviene in gran parte (65%) attraverso il canale visivo dei gesti; solo il resto è verbale, tattile e olfattivo. In ambito psicologico, Del Campo (1997) sostiene che in ogni interazione orale il 15% dell'informazione è veicolata dal linguaggio verbale, il 70% dal linguaggio non verbale (cinesica, prossemica ecc.) e il 15% dagli aspetti legati all'intonazione e ai tratti prosodici. Dal punto di vista neurobiologico (cf. Damasio, 2003), pur essendoci una differenziazione funzionale e un'indipendenza neuronale tra la comunicazione verbale e quella non verbale, «è ragionevole ipotizzare l'esistenza di un sistema centrale di controllo, una sorta di sistema semantico generale, in cui i diversi tipi di input vengano infine tradotti in simboli equipotenti e integrabili nella comunicazione» (Casiddu 2004, 4);
- i segnali prosodici (quali, ad esempio, l'intonazione, il ritmo, l'accento) e i linguaggi non verbali condizionano i significati della comunicazione verbale. Come scrive Magli (1980, 147), infatti, «la comunicazione non si svolge lungo un solo canale, ma si presenta come un fascio fluido e poliedrico di più moduli comportamentali: verbali, timbrici, posturali, contestuali ecc. Cia-

scuno di questi segnali qualifica il significato di tutti gli altri. La comunicazione si costituisce come interazione simultanea di più linee di codici diversi che interagiscono fra di loro, su differenti livelli, cooperando a una gestaltica in quanto significato globale di un enunciato». Nella comunicazione, dunque, non si può separare il *cosa* dire dal *come* dirlo, e dal *come accompagnarlo* dicendolo con posture, gesti, toni.

Il punto chiave, per noi, è che il linguaggio non verbale molto spesso determina il significato del messaggio verbale in quanto può aggiungere informazioni o sfumature, sottolineare o addirittura contraddire quanto si dice verbalmente. Facciamo un semplice esempio chiarificatore: se un italiano si rivolge all'interlocutore e afferma l'intelligenza di una persona accompagnando tale affermazione con una strizzata d'occhio o con una rotazione della mano, egli sta in realtà contraddicendo quanto afferma; i due gesti, infatti, servono a negare la veridicità di quanto viene detto.

Quindi, la comunicazione verbale e quella non verbale 'cooperano' nella costruzione dei significati, e tale oggettiva complessità, unita al poco 'allenamento' rispetto alla consapevolezza del valore della dimensione non verbale, fanno correre il rischio di interpretare i gesti come naturali anziché culturali. Tali errori di attribuzione di significato ai gesti possono quindi causare fraintendimenti se ci si basa solo sulle proprie categorie interpretative. Occorre uscire innanzitutto dall'inconsapevolezza rispetto a tali caratteristiche della comunicazione.

Come per tutto il volume, ci soffermeremo esclusivamente sulle differenze che possono generare equivoci. Nel questionario si potrà trovare l'intero repertorio delle domande poste e, quindi, dei punti che non generano problemi di interpretazione comunicativa.

### 3.1 L'uso del corpo

A quanto dicono gli *informant*, il sorriso, l'utilizzo dello sguardo (ad es., guardare negli occhi per dimostrare attenzione), le espressioni del viso, l'uso di braccia e mani (ad es., la stretta di mano 'floscia' che può rivelare poco nerbo, poca fiducia), i significati veicolati da gambe e piedi (ad es. accavallare le gambe, incrociarle o aprirle nella seduta, mostrare la suola delle scarpe all'interlocutore) non pongono problemi in quanto sono simili i significati che si attribuiscono ai medesimi comportamenti.

### 3.2 La distanza tra corpi

Lo spazio, i modi di usarlo e di attribuirgli un significato in relazione al comportamento umano sono oggetto di studio della prossemica.

Hall (1959), un pioniere degli studi sulla prossemica, sulla scia degli studi di Boas e Whorf (secondo cui la lingua e le sue convenzioni influenzano il modo di percepire e organizzare la realtà - e, dunque, anche il comportamento spaziale) ritiene che ogni cultura segua degli schemi spaziali differenti, per lo più inconsapevoli e impliciti.

Tali schemi, a contatto con altre culture, possono generare incomprensioni, attriti e «tradire le buone intenzioni» (Hall 1969, 5).

In tempi più recenti (Sorokowska et al. 2017, 581), si avvalorava l'idea (sostenuta anche dallo stesso Hall) secondo cui «c'è una stringente evidenza delle variazioni cross-culturali nel comportamento prossemico».

Per quanto riguarda tale dimensione, non ci sono significative differenze nel percepito tra italiani e spagnoli.

### 3.3 I gesti

Il gesticolare italiano è uno dei classici stereotipi che, oltre a generare sorrisi e prese in giro, spesso provoca fraintendimenti (il gesto della mano a sacchetto che oscilla per dire 'cosa vuoi?' in gran parte del mondo arabo significa 'aspetta' o 'vai piano!', mentre in parte del mondo greco significa 'perfetto!'; cf. Caon 2010) o totali incomprensioni.

Il problema, come abbiamo detto, è legato alla minor consapevolezza e capacità di controllo del proprio linguaggio non verbale rispetto a quello verbale e alla convinzione che i gesti siano 'naturali' anziché 'culturali'. Scrive Freddi (1979, 13) a tal riguardo:

l'uomo comune tende ad attribuire un carattere di 'naturalità' ai fatti cinesici, il che sta alla base di diffusi stereotipi [...]. Al di là delle apparenze o delle impressioni di superficie, occorre prendere atto della natura sociale e pertanto della matrice culturale dei codici cinesici: i modi di gestire, di atteggiarsi e di muoversi sono retti da codici fortemente strutturati che variano da cultura a cultura. Può così capitare che un film a forte carica drammatica realizzato da europei provochi reazioni comiche presso popolazioni africane o asiatiche per la discrepanza o l'incongruenza che per esse esistono tra messaggi linguistici e messaggi cinesici. L'annuire del capo che accompagna una risposta affermativa in quasi tutto il mondo occidentale, in altre culture - come quella cingalese - si accoppia invece ad una risposta negativa.

La probabile ragione di tale confusione tra caratteristica naturale e culturale può essere ricondotta al fatto che in tutte le culture è presente un vastissimo repertorio di comportamenti non verbali e che tale diffusione sia stata interpretata come

prova della natura geneticamente determinata del gesto [...]. Ad un'analisi più accurata, tuttavia, una gran parte dei comportamenti non verbali universalmente diffusi presenta differenze di tipo culturale [...]. Sulla base delle documentate ricerche di Birdwithstell, di Argyle e di Leach, si può quindi affermare che le diverse culture plasmano in modo originale parte del comportamento riflesso e automatico della nostra gestualità, anche se permane tuttavia un residuo ancestrale che è dominio della biologia più che della cultura. I segnali corporei di panico, odio e dolore proiettati nella mimica facciale umana sono comprensibili a tutti in tutte le latitudini, a prescindere dalla cultura di origine. (Casiddu 2004, 3)

Tutto ciò premesso, tra i nostri *informant* italiani e spagnoli non sono stati riscontrati molti gesti che possano generare equivoci 'problematici'; semmai, tra gli spagnoli, possono non essere compresi dei gesti italiani che, con qualche sforzo interpretativo, sono comunque 'decifrabili'. Ad esempio il gesto di «bere un caffè» (che si realizza mettendo pollice e indice a 'goccia' e avvicinandoli alle labbra, con la mano che ruota per due/tre volte in avanti e all'indietro, imitando l'atto di bere dalla tazzina), in Spagna si comprende ma non si usa. O, ancora, il gesto di complicità per cui si invita l'interlocutore a tenere la «bocca cucita» (che si realizza facendo il gesto di cucirsi la bocca mettendo pollice e indice ad anello - come se si tenesse un filo - girando per due o tre volte lungo la linea delle labbra, come per cucirle) in Spagna viene fatto fingendo di chiudere una zip sulle labbra, anziché cucirle (gesto peraltro in uso anche in Italia).

Il gesto italiano «ho fame» (che si realizza dandosi leggeri colpi sul fianco con la mano tesa e perpendicolare al terreno con il palmo verso terra) in Spagna non assume questo significato e può essere confuso con un gesto identico ma che significa 'ridere tantissimo' («me parto de risa», 'crepo dal ridere').

Il gesto italiano «che buono!» (che si realizza con il dito indice che ruota sulla guancia) non è comprensibile in Spagna e si confonde spesso con il gesto «sei pazzo!», che è uguale ma viene fatto sulla tempia.

Il gesto italiano «è gay» (che si realizza con un leggero colpo con il dito da dietro al lobo e che, ricordiamolo, ha un valore dispregiativo), in Spagna vuol dire 'ascolta con attenzione'. Per dire che un uomo è gay si fa finta di voler toccare con il dorso della mano la medesima spalla, alzando la mano e piegandola indietro (gesto che anche in Italia si può fare per esprimere il medesimo significato).

Il gesto «cosa vuoi» italiano (che si realizza con la mano a sacchet-

to che oscilla), non viene capito e può essere confuso con il gesto del «mangiare», che in Spagna è uguale (anche se si porta la mano vicino alla bocca come in Italia).

Il gesto italiano «non ci siamo / non c'è niente da fare» (che si realizza con la mano a forma di pistola e facendo ruotare il polso) in Spagna non esiste e potrebbe essere confuso con un gesto simile (che si realizza facendo ruotare il solo dito indice dritto sul proprio asse longitudinale come un cacciavite) che significa 'infiere', 'mettere in dito nella piaga'. In Italia quest'ultimo gesto è perfettamente compreso perché ha il medesimo valore.

Il gesto italiano «avere paura» (che si realizza aprendo e chiudendo le dita a sacchetto) in Spagna non esiste. Il gesto aver paura si fa con le due mani (a volte anche solo una) aperte e dita distese e facendo tremare le mani velocemente. In Italia quest'ultimo gesto, è confondibile con il far tremare le mani in avanti per la *suspense* nell'attesa di un risultato imminente.

Un particolare caso è legato alla rotazione della mano aperta sulla pancia, che in Italia assume tre possibili significati condizionati dall'espressione del viso:

1. 'ho molta fame',
2. 'sono sazio',
3. 'ho mal di pancia'.

In Spagna viene esclusivamente interpretato come «mi fa male la pancia».

Interessante può risultare l'espressione della pazzia che, in Italia, ha diversi esiti gestuali:

- se realizzato piegando il braccio, mettendo una mano 'a sacchetto' e battendo la punta delle dita o il lato della mano al centro della fronte per due/tre volte, in Spagna si effettua utilizzando due dita appoggiate alla fronte accompagnate dall'esclamazione: «¡qué corto eres!», e significa piuttosto stupidaggine che pazzia (un equivalente linguistico italiano potrebbe essere «non ci arrivi!»);
- se realizzato battendo per due/tre volte l'indice di una mano sulla rispettiva tempia o ruotando per due/tre volte l'indice di una mano sulla rispettiva tempia può generare un equivoco importante. Infatti, se in Spagna si gira il dito indice sulla tempia si indica pazzia mentre, se il dito indice batte sulla tempia, si indica intelligenza.

Il gesto con cui si chiede maggiore rapidità (che si realizza piegando il braccio all'altezza del petto, aprendo la mano col palmo rivolto verso l'alto e muovendola ruotando leggermente e velocemente per due/tre volte o muovendola in verticale per due/tre volte), in Spagna non solo non si usa ma, per esprimere la stessa richiesta, si batte l'in-

dice di una mano sul polso opposto che può essere confuso in Italia con la semplice richiesta dell'ora.

In conclusione di questo capitolo presentiamo anche due gesti 'spagnoli' che non trovano un corrispettivo in Italia e che richiamano il mondo della corrida.

Il gesto per indicare che si sta *toreando* qualcuno (ovvero dicendo o facendo cose che mantengono l'interlocutore lontano dal focus reale o girando attorno ad un problema per non affrontarlo) si realizza assumendo le movenze di un matador con il drappo rosso e facendo appunto come se si stesse *toreando* il toro.

Il gesto del torero che infilza il toro (che si realizza estendo la mano tesa in una parabola in avanti e imitando, così, il movimento della spada) significa che si ha dato il 'colpo di grazia' a qualcuno, che si ha chiuso la discussione con un intervento *tranchant*.

