

Verbale, non verbale e paraverbale: limite e risorsa nella comunicazione

“Non si può non comunicare”, afferma uno degli assiomi della comunicazione. Non esiste infatti la “non comunicazione” in quanto il comportamento non ha il suo opposto: l’attività o l’inattività, le parole o il silenzio, hanno tutti il valore di un messaggio. Pertanto tutti gli esseri viventi comunicano, tutti hanno bisogno di dare e ricevere informazioni per sopravvivere. E gli esseri umani, a differenza degli altri esseri viventi, hanno sviluppato la comunicazione verbale che però non è sufficiente a realizzare un rapporto relazionale completo.

La comunicazione non verbale e paraverbale riesce a completare la caratteristica “denotativa”, cioè la concretezza della realtà espressa dalla comunicazione verbale, con la sua caratteristica “connotativa” cioè con la sua funzione di trasmettere emozioni, sentimenti che vanno oltre la semplice denotazione della realtà. La comunicazione non verbale e paraverbale offre una ricchezza straordinaria di segni sul piano emozionale e rappresenta il canale principale per esprimere e comunicare le emozioni.

Infatti, spesso le informazioni verbali sulle emozioni incontrano alcune limitazioni sia per il fatto che non è sempre agevole riconoscere e dare un nome appropriato alle proprie emozioni e ai propri sentimenti, sia per il fatto che l’espressione dell’emozione richiede un grado di immediatezza espressiva che la comunicazione verbale non permette.

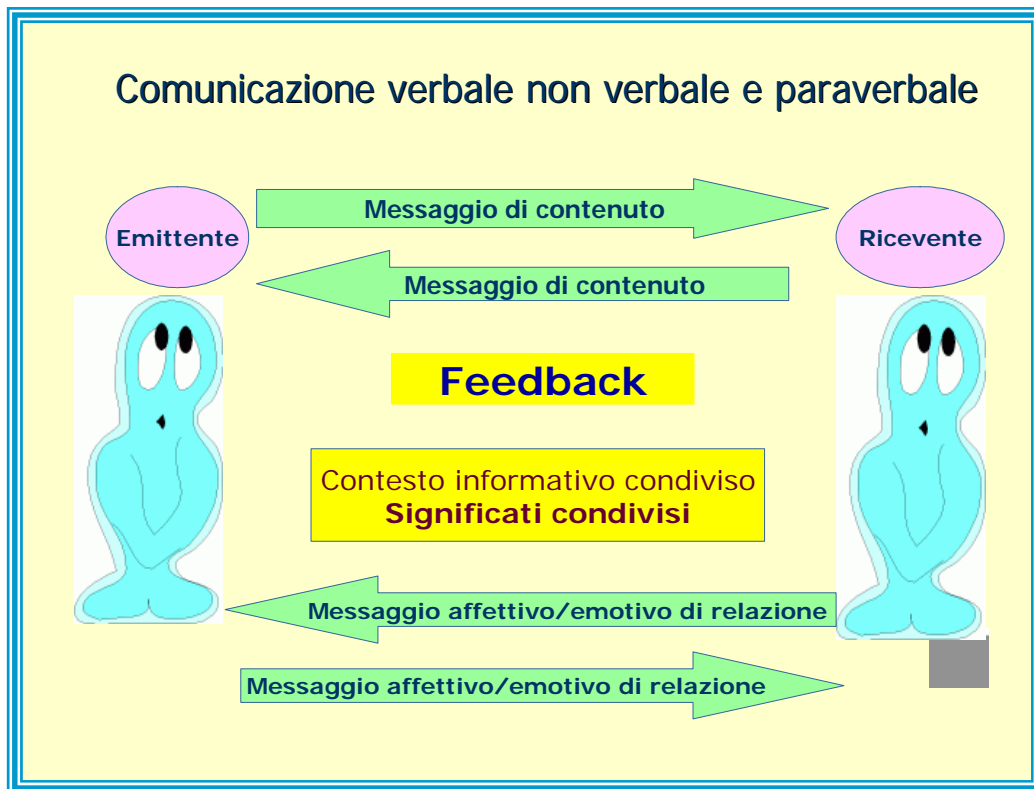
Pertanto, malgrado sia difficile esserne sempre consapevoli le interazioni vengono stabilite, sostenute e interrotte proprio attraverso i segnali non verbali e paraverbali.

La comunicazione quindi si sviluppa su due piani: il piano del contenuto e il piano della relazione.

Nello specifico, la comunicazione verbale ha la funzione di esprimere i contenuti del messaggio, mentre la comunicazione non verbale e paraverbale veicola le tonalità affettive della comunicazione e il grado di comprensione delle informazioni ricevute. Non possiamo inviare un messaggio di contenuto, senza nello stesso tempo co-inviare un messaggio affettivo-emotivo di relazione.

La comunicazione procede attraverso la condivisione dei contesti informativi delle persone che interagiscono. Contesti caratterizzati da aspetti di contenuto (comunicazione verbale) e da aspetti di relazione (comunicazione non verbale e paraverbale), con l’obiettivo di strutturare un contesto informativo condiviso che comprenda i significati dagli interlocutori.

La comunicazione è condivisione di significati espressi e condivisi attraverso i canali fondamentali della prassi comunicativa: verbale, non verbale e paraverbale.



La **comunicazione verbale** è costituita da parole alle quali è attribuito un significato simbolico. In ambito sanitario, particolare attenzione va posta al "linguaggio specialistico" che può bloccare il processo comunicativo, limitando lo scambio e la comprensione. Il linguaggio deve essere infatti semplice, chiaro, comprensibile per la persona con cui si sta comunicando, adeguato al suo livello socioculturale. Chi parla e chi ascolta devono utilizzare termini e parole note a entrambi, che abbiano un medesimo significato per l'uno e per l'altro. I termini tecnici vanno tradotti e, nell'ambito della relazione interpersonale, è opportuno verificare sempre che la persona abbia compreso, senza dare mai nulla per scontato (informazione personalizzata).

La comunicazione verbale può rappresentare una vera e propria barriera e ostacolare gli interventi di prevenzione e controllo di situazioni di rischio quando non pone attenzione alla comprensione dei contenuti da parte di coloro che ascoltano. Le **modalità della comunicazione non verbale** sono definite dallo sguardo, l'espressione del volto, la gestualità, i movimenti del corpo, la postura, il contatto corporeo, il comportamento spaziale, gli abiti e l'aspetto esteriore. Le modalità di espressione della comunicazione paraverbale sono determinate dalle vocalizzazioni non verbali, dal tono della voce, dal ritmo, dai sospiri, dalle pause, dai silenzi. La comunicazione non verbale e paraverbale rappresenta il principale mezzo per esprimere e comunicare le emozioni (gioia, rabbia, paura, tristezza, disgusto, disprezzo, interesse, sorpresa, tenerezza, vergogna, colpa).

Poiché le interazioni vengono stabilite/sostenute/interrotte attraverso segnali non verbali, ciò che viene percepito di un discorso verbale è influenzato in modo significativo dal comportamento non verbale, ossia da pensieri, sentimenti e emozioni veicolati attraverso i gesti, le espressioni facciali, la postura e il contatto fisico. È straordinario come ognuno di noi, pur non avendo una completa conoscenza del codice del linguaggio non verbale, istintivamente gli attribuisca maggior importanza e gli conceda maggiore fiducia.

I segnali sul piano del contenuto danno delle informazioni, mentre i segnali sul piano della relazione danno informazioni sulle informazioni

Si stima che la comunicazione non verbale e paraverbale **sia determinante in almeno il 70%** del messaggio trasmesso. Le parole, dunque, rappresentano solo una piccolissima fetta della comunicazione che dunque si alimenta, in gran parte, di cose non dette, di respirazione, di tatto, di toni di voce e gestualità.

Se emergono delle discrepanze tra i contenuti espressi e il comportamento non verbale, l'efficacia della comunicazione può diminuire notevolmente.

Inoltre quando la relazione è difficile o quando le informazioni scambiate sono particolarmente complesse, sono fonte di preoccupazione e di ansia, i segnali non verbali e paraverbali diventano molto importanti, prevalgono sul piano del contenuto. Se un interlocutore ha paura o si sente aggredito o non rispettato, si innesca un parziale blocco delle funzioni cognitive e le emozioni prendono il sopravvento.

L'obiettivo di una comunicazione efficace è pertanto non solo quello di affinare le proprie capacità comunicative attraverso l'utilizzo consapevole del linguaggio verbale, non verbale e paraverbale, ma anche quello di poter comprendere più chiaramente il messaggio verbale, non verbale e paraverbale dell'interlocutore. Per poter fare questo l'applicazione delle abilità di ascolto e di empatia è determinante. Le informazioni sull'altro che provengono dall'osservazione e dall'ascolto del linguaggio delle parole e del corpo dovranno essere pertanto sempre verificate, affinché non assumano la veste cristallizzata dell'interpretazione.