



LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

Perché è potente, perché è “pericolosa”, perché non ne sappiamo un granché e perché dobbiamo conoscerla ...

55-38-7: non è un terno da giocare al lotto (ma se volte provateci non si sa mai..) ma è la proporzione che sconvolge tutti coloro che si avvicinano per la prima volta al mondo della comunicazione e, specificatamente, al tema della CNV o comunicazione non verbale. A chi è capitato almeno per una volta di fare formazione sulla comunicazione o di leggere qualcosa sulla materia questo meccanismo è quello intorno al quale è stato costruito quel corso o quel libro. Peccato che, in molte occasioni, questa proporzione è stata spiegata in modo approssimativo e, spesso, travisata. Andiamo per ordine e partiamo con lo spiegare cosa significa e quali conseguenze ha nella nostra vita questo “terno” per poi approfondire qualche particolarità sull’argomento. 55, 38 e 7 sono i “pesi” percentuali delle tre componenti della comunicazione umana: non verbale, para-verbale e verbale. Questa proporzione ci dice che quando comunichiamo faccia a faccia tutto ciò che ha a che fare con la nostra gestualità fisica (gesti, spazi e contatti) è responsabile del 55% dell’efficacia della comunicazione, il sistema paraverbale (suoni, tempistiche espositive) conta il 38% e il “cosa diciamo” ovvero il contenuto chiude all’ultimo posto con un misero 7%. Quando si parla di efficacia della comunicazione si intende, è importantissimo specificarlo, la capacità di trasmettere emozioni ed atteggiamenti e questa proporzione, stimata con esperimenti scientifici dalla UCLA University nel 1967, ci dice che nel trasmettere ad un nostro interlocutore ciò che “proviamo e sentiamo” la gestualità e la voce contano circa il 93%. Possiamo dire che le nostre parole per quanto belle e ricercate possano essere se non sono realmente “sincere” (alla latina, sine-cera, senza copertura) difficilmente potranno essere percepite come tali se il nostro corpo e la nostra voce esprimeranno il contrario. Leggendo questo dato al contrario o da un altro punto di vista si può dire che una persona potrebbe usare parole sbagliate (non corrette oppure, aimé, false) ma “interpretarle e recitarle” molto bene e convincere qualcuno della veridicità di qualche menzogna... Vi viene in mente qualcuno? Pensare alla classe politica è fin troppo facile: abbiamo svariati esempi sulla scena internazionale e non solo italiana. Ovviamente non capita solo in politica, succede quotidianamente a chi è truffato o anche a chi va ad assistere a spettacoli di “magia” di essere disorientato dai gesti e di credere ad un contenuto non vero. Guardiamo, però, il bicchiere mezzo pieno! Cerchiamo di capire cioè, come poter sfruttare questi meccanismi per migliorare le nostre performance lavorative dato per scontato il fatto che non vogliamo truffare nessuno né candidarci alle prossime elezioni. Un passaggio importante è dato dall’acceptare la veridicità di questa proporzione. Se partiamo pensando che quelle che vi ho indicato siano le solite trovate degli “americani” (della UCLA University in questo caso) rischiamo di non applicare le potenzialità della CNV continuando a comunicare come lo si è sempre fatto: curando più il contenuto che la forma, ovvero concentrandoci sul 7% e trascurando il 93%. Non proprio un metodo efficiente. Per superare lo scetticismo e convincerci dobbiamo porci le domande giuste e, in questo caso, la domanda giusta è: perché il 93%? Perché la comunicazione umana delle emozioni (faccia a faccia) è caratterizzata da questa proporzione? La risposta è tanto semplice quanto vera: noi, in quanto specie umana, per centinaia di migliaia di anni, abbiamo inizialmente comunicato con modalità puramente gestuali e, successivamente, con gesti accompagnati da suoni. Solo in un terzo momento,

relativamente recente, abbiamo iniziato a creare un sistema vocale/sonoro che si è manifestato nella lingua parlata. La ragione della veridicità di quel terno è, pertanto, racchiusa nella nostra storia evolutiva ed è vera in “due direzioni”: la nostra comunicazione può essere più efficace se miglioriamo l’uso dei gesti e della voce e, contemporaneamente, possiamo capire molto di una persona sulla base di “come” esprime, racconta e interpreta le sue idee oltre le parole. Abbiamo dentro di noi la capacità di leggere la gestualità ma spesso ce lo dimentichiamo e tendiamo a fidarci più di quanto dice una persona che di quanto esprime. La CNV ci dice che è più importante ascoltare/osservare ciò che il nostro interlocutore non dice e, quando siamo noi a parlare, dobbiamo curare tanto i nostri discorsi quanto la loro “rappresentazione”. Per abbracciare definitivamente la CNV dobbiamo convincerci, in secondo luogo, che è più importante ciò che sentiamo piuttosto che quello che diciamo perché, di fatto, le nostre emozioni spingeranno (nel vero senso della parola) il nostro corpo (voce compresa) a “raccontare” ciò che sente il nostro cuore piuttosto che ciò che pensa la nostra testa. Il vero problema di un attore è trasmettere delle emozioni, per trasmetterle efficacemente ha solo una strategia possibile che, contrariamente a quanto si possa pensare, non è imparare il copione ma capire come fare propria l’emozione che sta dietro ogni frase del copione stesso. La metafora non è forzata. Siamo tutti degli “attori”. Sdoganiamo il mestiere in questione. Essere un bravo attore non equivale ad essere un mentitore significa “saper mettere in scena” saper rappresentare un’emozione in modo efficace (ovvero raggiungendo l’obiettivo) e in modo efficiente (ovvero usando meno risorse possibili). Pensiamo per un attimo al cinema muto e a come gli attori di inizio novecento (Charlie Chaplin) o anche a chi, pur disponendo della possibilità del “sonoro”, ha continuato negli anni cinquanta (Jaques Tati tra tutti) o fino ai giorni nostri (pensiamo a personaggi come Mr Bean) quella tradizione che, nel cinema, si chiama “slapstick”: una tecnica di recitazione basata sull’enfasi delle gestualità (in primo luogo mimiche facciali e poi estesa a tutta l’azione corporea) volta a trasmettere al pubblico le esperienze emotive contenute nel copione. Il grande vantaggio che hanno gli attori è che possono prepararsi, hanno da studiare il copione in anticipo per individuare tempi e gesti in modo “scientifico”. Nella comunicazione quotidiana il copione cambia sempre, si tratta di un’improvvisazione continua, ma non sempre. Si possono, infatti, individuare momenti e situazioni ricorrenti in cui applicare tecniche di CNV che ci possono permettere di migliorare sensibilmente l’efficacia nella trasmissione delle nostre emozioni. Allo stesso modo una conoscenza della CNV ci permette di capire in meno tempo le “vere” emozioni sentite dai nostri interlocutori degli attori, consapevoli o inconsapevoli che incontriamo.

La materia, come si può immaginare, è molto vasta e suddivisibile in una molteplicità di argomenti. Per dare una struttura alle possiamo dire che la CNV, per come l’abbiamo intesa fino a questo momento, può essere suddivisa in due famiglie e cinque sotto-categorie:

- La comunicazione non verbale vera e propria che si suddivide in:
 - o Cinesica (movimenti)
 - o Aptica (contatti)
 - o Prossemica (distanze)
- La comunicazione Paraverbale o Prosodica che si suddivide in:
 - o Paralinguistica (suoni)
 - o Cronemica (tempi)

I concetti da imparare sono parecchi ma possono dare risultati immediati e molto significativi a livello professionale e, soprattutto, a livello relazionale nel rapporto con gli altri.

Tiriamo le somme di quanto abbiamo illustrato fino a questo momento e spieghiamo il senso del titolo e del sottotitolo di questo articolo. In merito alla Comunicazione Non Verbale, o CNV possiamo dire che:

- la CNV è potente: vale il 93% della nostra efficacia di trasmettere le nostre emozioni

- la CNV è pericolosa: qualcuno potrebbe convincerci della veridicità di una cosa assolutamente falsa o che lui stesso non prova e non sente
- della CNV non ne sappiamo un granché: a scuola si parla (purtroppo) pochissimo di comunicazione, la poca formazione sulla materia si fa in azienda e pochi giorni in una vita lavorativa...
- La CNV dobbiamo conoscerla: farsi capire e capire velocemente in un mondo in cui la quantità media di comunicazioni con nostri simili nell'arco di una vitasi è moltiplicata per migliaia di volte, , rispetto a 100 anni fa, è non solo strategico ma, letteralmente, "vitale". Come tutte le materie anche la CNV va studiata, applicata, testata, ri-provata e ristiudiata. Come tutte le cose per impararla appieno bisogna, prima di tutto, fare un passo indietro e convincersi che come comunicatori tutti, anche chi lo fa di professione, possiamo migliorare.