

## Verbale e non verbale nella comunicazione faccia a faccia

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

1

## La competenza comunicativa

Per comunicare con gli altri, occorre avere e sapere usare tutte queste competenze:

**Competenza linguistica:** la capacità di produrre e interpretare parole e frasi in una lingua.

**Competenza paralinguistica:** la capacità di variare alcune caratteristiche del parlato come il tono (es.: frasi interrogative e affermative, allungamento delle vocali, modulazione dell'intensità dei suoni), la cadenza della pronuncia, la capacità di intercalare risate, esclamazioni, pause, sospiri.

**Competenza gestuale:** la capacità di comunicare mediante gesti: cenni del capo, movimenti del volto, delle mani, del corpo, posture.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

2

## La competenza comunicativa

**Competenza prossemica:** la capacità di variare la propria posizione nello spazio e di modulare la distanza che ci separa dagli altri quando comunichiamo con loro.

**Competenza performativa:** la capacità di **fare cose con le parole**, cioè di usare le parole e i segni non verbali per **agire sugli altri**: far fare loro qualcosa, far credere loro qualcosa, far provare loro emozioni.

**Competenza socio-culturale:** la capacità di usare le parole giuste, i toni giusti, le pause giuste, i gesti giusti, la distanza giusta, ecc. a seconda della persona che abbiamo davanti e del contesto in cui ci troviamo.

In sintesi, la competenza socio-culturale è la capacità di adeguare **tutte** le altre competenze **AL CONTESTO SOCIALE E CULTURALE in cui ci troviamo**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

3

## La prossemica

È lo studio del **rapporto del corpo con lo spazio che occupa e con il corpo degli altri**.

Molto importante è la definizione della **vicinanza o distanza fra le persone**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

4

## La prossemica

Gli studiosi di psicologia sociale hanno individuato 4 tipi di zone spaziali.

**Intima: da 0 a 45 cm**, caratterizza i rapporti intimi e confidenziali.

**Personale: da 45 a 120 cm**, si riferisce allo spazio personale di ogni individuo la cui invasione, da parte di persone non intime può creare disagi.

**Sociale: da 120 a 370 cm**, è la distanza che si stabilisce nei rapporti formali o di lavoro.

**Pubblica: da 370 cm in su.**

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

5

## La prossemica

Riguarda il modo in cui le persone considerano e gestiscono lo **spazio intorno a loro**, il loro territorio, in modo da preservarlo il più possibile da intrusioni esterne.

La prossemica è collegata anche alla **personalità** degli individui.

**Chi si avvicina di più** di solito tende anche a guardare, a sorridere e parlare di più: è una persona con una spiccata **tendenza all'incontro sociale**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

6

## Comunicare con il corpo. La comunicazione non verbale

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

7

## La comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale, il cosiddetto **linguaggio del corpo**, ha funzioni in parte **parallele** e in parte **complementari** a quelle del linguaggio verbale.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

8

## La comunicazione non verbale

Permette di trasmettere e percepire, in modo **più diretto** del linguaggio verbale, informazioni che riguardano soprattutto:

- 1) **Stati emotivi.**
- 2) **L'atteggiamento** che abbiamo nei confronti degli altri e il **tipo di relazione** che abbiamo con loro.
- 3) **Come siamo fatti.**

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

9

## La comunicazione non verbale

Permette di esprimere:

- 1) **Stati emotivi**: il volto trasmette più informazioni sul **tipo di emozione**, mentre lo **sguardo** e il **corpo** (postura, gesti, ecc.) sull'**intensità dell'emozione**;
- 2) **Gli atteggiamenti** che abbiamo nei confronti degli altri, suddivisibili in due famiglie: **atteggiamenti amichevoli** (sorriso, maggiore vicinanza fisica, frequenza degli sguardi, ecc.) **atteggiamenti di dominanza** (assenza di sorriso, tono di voce grave, sguardo accigliato).
- 3) **Noi stessi**, come siamo fatti, che ruolo sociale occupiamo, quanto siamo sicuri o insicuri, ecc.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

10

## La comunicazione non verbale

Per questo, le persone che sono carenti nella comunicazione non verbale possono avere problemi **a stabilire e mantenere relazioni con gli altri.**

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

11

## La comunicazione non verbale

Inoltre la comunicazione non verbale funge da regolatore della conversazione:

- 1) **Gestione dei turni di conversazione**: con uno sguardo, un gesto, ma anche semplicemente un'intonazione discendente alla fine della frase, **si segnala che si ha finito di parlare e si cede la parola al parlante successivo.**
- 2) **Fornisce feedback** sull'andamento della conversazione: se l'altra persona è interessata, se capisce cosa stiamo dicendo, ecc.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

12

## La comunicazione non verbale

- ⌘ Nel caso di una **contraddizione** fra ciò che si afferma e ciò che si manifesta con il linguaggio del corpo, si tende in generale a dare **più credibilità al linguaggio NON verbale**.
- ⌘ Si ritiene infatti che i segnali del corpo **siano più difficili da controllare** e per questo mentano meno.
- ⌘ I segnali non verbali hanno in questo senso un'efficacia **SUPERIORE 5 VOLTE** a quelli verbali.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

13

## La comunicazione non verbale

I **segni non verbali** superano in efficacia quelli verbali nel darci una impressione complessiva dell'altro/a.

Molte volte capita di provare **simpatia** per qualcuno, a prescindere da ciò che dice, senza che ci rendiamo conto del perché.

Esempio: una persona ha un'aria familiare, disponibile, accomodante, eppure niente di particolare in lui/lei ci ha colpito. Si dice in questi casi di aver sentito "a pelle" una simpatia per quella persona.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

14

## Parlare col corpo

Non parliamo solo con l'apparato fonatorio (bocca, laringe, corde vocali, ecc.), ma **parliamo con tutto il corpo**.

Parliamo continuamente con tutto il nostro corpo, trasmettiamo emozioni col solo **alzare o abbassare un sopracciglio**, stabiliamo relazioni interpersonali con **la postura che assumiamo**, accompagniamo e sosteniamo il discorso usando **le mani come bacchette**, presentiamo noi stessi con una stretta di mano o con **il colore del nostro vestito**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

15

## Corpo e pensieri

Una **conoscenza approfondita** di questo campo può esserci utile, (1), per **controllare meglio ciò che noi stessi comunichiamo** quando parliamo, (2), per **capire meglio ciò che il nostro interlocutore intende realmente dire**.

Esempio: Se qualcuno ci risponde in modo **educato e gentile**, ma tiene **il pugno chiuso**, è probabile che abbia intenzioni aggressive nei nostri confronti.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

16

## Si può cambiare/migliorare?

Il linguaggio del corpo è il **sedimento di un'intera vita**: vi sono racchiuse la nostra personalità, le nostre esperienze, abitudini fisiche.

**Non è qualcosa che possiamo cambiare in pochi giorni.**

Perfino gli attori più consumati necessitano di mesi per calarsi nel personaggio ed entrare nella parte, e anche allora conservano alcuni tratti che sono loro caratteristici e li rendono facilmente riconoscibili dal loro pubblico.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

17

## Auto-manipolazione

Sono le **manipolazioni del proprio corpo**, facilmente osservabili quando una persona è sottoposta a uno **stress** di qualche tipo.

Esempi: intrecciare le mani, accarezzarsi il mento, le labbra, il naso, la fronte, lisciare il vestito o pulirlo da polvere immaginaria, sfregare le gambe l'una contro l'altra.

Sono forme di **auto-rassicurazione** per scaricare la tensione attraverso canali meno visibili.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

18

## Ambiguità dei segni non verbali

Accarezzare o giocare con la collana, il collo del maglione che indossiamo può essere:

- 1) Un comportamento di **autogratificazione**, per qualcosa di piacevole o positivo che riteniamo di aver fatto.
- 2) Un segno di **coinvolgimento emotivo** nei confronti della persona che ci sta di fronte.
- 3) Un comportamento di auto-manipolazione per **scaricare la nostra tensione** in una situazione per noi stressante.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

19

## Toccare gli altri

Indica in generale un forte desiderio di **entrare in relazione con gli altri** e di **essere accettati**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

20

## Toccare gli oggetti intorno

Accarezzare e toccare gli oggetti che abbiamo intorno durante una conversazione può indicare in generale il **bisogno di contatto con gli altri**, il **bisogno di essere compresi**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

21

## La postura

È uno dei canali **meno controllabili** in assoluto. La **posizione del corpo** che di solito teniamo, infatti, dipende molto dalle nostre **abitudini**: stare più o meno curvi o dritti con la schiena, tenere le mani in tasca, toccarci i capelli, ecc. Se **in generale non riusciamo a rilassarci**, difficilmente riusciremo ad appoggiarci allo schienale della sedia, non solo in situazioni di stress (es. colloquio di lavoro), ma anche quando siamo fra amici.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

22

## La postura

Quasi mai un individuo insicuro in generale o in ansia in una situazione particolare assumerà una postura **dominante** parlando con qualcuno senza risultare **artificioso**, o quantomeno **goffo**.

È per questo che la postura è uno dei canali più affidabili per **scoprire cosa stia provando** l'interlocutore.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

23

## La postura che allontana

La postura che trasmette **lontananza** (e dunque **distacco**, al limite **antipatia**) è composta in genere da questi tratti:

1. Posizione **rigida** delle braccia e gambe,
2. Inclinazione del busto **laterale e tesa** (da seduti) o **all'indietro** (in piedi),
3. Sguardo che **mantiene poco il contatto con gli occhi** dell'altro/a.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

24

## La postura che avvicina

La postura che **esprime vicinanza e calore** si traduce in genere in un'**impressione migliore** (e dunque **simpatia**) dell'altro su di noi.

È composta da questi tratti:

1. **Inclinazione in avanti** del busto, che dimostra interesse per l'altro,
2. Tendenza ad **avvicinarsi col corpo** e **orientarlo direttamente** verso l'altro,
3. **Rilassatezza delle braccia e mani**,
4. **Sguardo che mantiene il contatto con gli occhi** dell'altro/a senza però fissarlo/a in modo eccessivo, cosa che può esprimere aggressività.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

25

## Atteggiamento positivo

Il grado di **simpatia o antipatia** verso gli altri, e il livello di intimità che si desidera avere con loro, sono una componente determinante della comunicazione fra le persone.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

26

## Atteggiamento positivo

I principali segni di **gradimento e simpatia** sono:

1. una **vicinanza più stretta**, che implica inclinarsi verso l'altro se ci troviamo seduti;
2. un **orientamento del corpo più diretto**;
3. una **maggiore quantità di sguardo**;
4. un'espressione facciale **sorridente**;
5. cenni di **assenso con la testa** o **movimenti vivaci** del corpo;
6. un tono di voce con **timbro più alto**, una **maggiore sonorità**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

27

## Tensione e insicurezza

Sono espresse **incrociando gli arti**.

Con le **braccia incrociate** si difende il cuore, con le **gambe incrociate** i genitali.

Se i due incroci avvengono **simultaneamente** la persona ha **grosse riserve** (nei confronti della persona con cui parla o della situazione) o **si sente attaccata**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

28

## Le posizioni sulla sedia

Le diverse posizioni sulla sedia riflettono altrettanti atteggiamenti.

1. Ci si dondola sulla sedia per **presunzione, eccesso di sicurezza**.
2. Si appoggia la gamba al bracciolo per **indifferenza** o in un contesto rilassato.
3. Ci si siede sul bracciolo per  **fingere disinvoltura**.
4. Alzarsi un attimo può essere un tentativo represso di **fuga**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

29

## Lo sguardo

⌘ Lo sguardo svolge una funzione di massima importanza nella comunicazione.

⌘ Una prima funzione è quella di **stabilire la relazione con l'altro**, il che avviene con una **rapida occhiata** in direzione dell'altra persona.

⌘ Le persone **dominanti** tendono a **guardare di più quando parlano** per assicurarsi che quanto stanno dicendo sia correttamente recepito, mentre i **subalterni guardano di più mentre ascoltano** per essere certi di capire tutto quanto gli viene detto.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

30

## Guardare negli occhi

- ☞ Guardare l'altro negli occhi mentre si parla è **considerato positivamente** nella comunicazione, a meno che la quantità di sguardo non sia **eccessiva**, il che fa apparire il soggetto invadente o aggressivo.
- ☞ Non guardare in faccia l'altra persona e per di più tenere lo **sguardo rivolto verso il basso** è un comportamento tipico degli **individui depressi**.
- ☞ Gli individui **estroversi** fanno maggiore uso di sguardo con occhiate più lunghe.
- ☞ Le persone con **bisogno di affiliazione** usano di più lo sguardo in situazioni amichevoli, mentre le persone **dominanti** lo usano di più in situazioni competitive.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

31

## La paralinguistica

Le **vocalizzazioni**, cioè **il modo in cui si usa la voce quando si parla**, fanno parte degli studi di paralinguistica.

Tutto è significativo quando si parla, anche le espressioni senza significato apparente: riso, sospiri, esitazioni, pause, tono di voce.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

32

## Stati emotivi e voce

Si è ipotizzata la possibilità di riconoscere lo stato emotivo del parlante contando solo sulla **qualità della voce**, e non sul contenuto di ciò che dice.

I risultati di alcuni esperimenti hanno evidenziato, ad esempio, che gli **ansiosi** tendono a **parlare più in fretta** e con **tono più elevato**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

33

## Comportamento adulatorio

Il comportamento teso a ingraziarsi qualcuno usa in **modo strategico** segnali non verbali, come il **sorriso**.

Il comportamento adulatorio usa strategicamente segni non verbali che di solito servono a esprimere apprezzamento spontaneo e sincero.

Se questi segni sono ben simulati, chi li riceve tende a **non accorgersi della loro falsità**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

34

## Il sorriso simulato

È legato alla **presentazione del sé**, differisce da quello autentico perché i gruppi muscolari della **parte superiore del viso** (in particolar modo gli occhi) non vengono azionati.

Inoltre il sorriso simulato **tende a spegnersi molto rapidamente** ed è **mal sincronizzato col discorso**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

35

## Il sorriso infelice

È caratterizzato da due **movimenti del viso contrastanti**: gli angoli della bocca si alzano, mentre quelli degli occhi si abbassano, creando una stonatura evidente e sgradevole.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

36

## Il corpo sotto stress

Esistono molti nessi tra la comunicazione non verbale e gli stati di **ansia o tensione**, siano questi causati da una situazione stressante o siano invece tratti permanenti della personalità:

1. gli **errori nel parlato** (false partenze, lapsus, dislessia, ecc.),
  2. **accelerazione eccessiva** nel parlare,
  3. un eccesso di **pause**,
  4. atti frequenti di **auto-manipolazione**,
  5. una visibile **tensione muscolare** (cambiamenti continui nella posizione di arti e corpo).
- Inoltre, il soggetto sotto tensione mantiene lo **sguardo abbassato** e **tende a star lontano** dalla persona con cui parla.

## Postura rilassata

Un soggetto appare rilassato se presenta un'**inclinazione laterale** del busto, un'**asimmetria** delle gambe e delle braccia, e un'**apertura** delle braccia.

Al contrario, un individuo teso siede o sta in piedi rigidamente a causa della tensione muscolare, sta eretto o si sporge in avanti, tiene in genere le gambe unite.

## Sguardo e stress

Lo sguardo è un canale molto utile a determinare la quantità di stress che il soggetto sta sopportando.

La quantità di sguardo rivolta all'interlocutore varia con l'**intensità dell'emozione**, ma anche con il tipo di emozione: nel caso di ansia, sottomissione e depressione si verifica una **minore frequenza di sguardi**.

## Stress e auto-manipolazione

Il sintomo di stress più evidente e diretto è l'auto-manipolazione: sono **gesti di conforto** di derivazione infantile, molto frequenti per reprimere/scaricare uno stato di forte tensione emotiva.

Nell'auto-manipolazione sono compresi gesti come: toccarsi e scompigliarsi continuamente i capelli, nascondere con le mani il volto, torcersi le mani, aprire e chiudere i pugni, pizzicarsi le sopracciglia, grattarsi il volto o la barba, tirarsi i capelli.

## Toccarsi il naso

L'azione di toccarsi il naso è associata a un **momento di stress**.

A volte, quando i pensieri e le emozioni di un individuo non corrispondono alla calma che appare dall'esterno, egli può rivelare suo malgrado la tensione in cui si trova toccandosi, fregandosi o stringendosi il naso.

## Differenze fra l'uomo e la donna

Una delle differenze più notevoli è riscontrabile nella maggiore produzione di gesti da parte dei maschi. Esistono gesti tipicamente **femminili**, come stare con le mani in mano, le caviglie intrecciate, accarezzarsi i capelli, e gesti tipicamente **maschili**, come gesticolare verso l'esterno del corpo, come indicando oggetti esterni.

Inoltre, le donne trasmettono **più calore** degli uomini, sono **più abili nell'esprimere i loro pensieri e sentimenti con espressioni facciali**, e nel leggere il comportamento non verbale degli altri.

## Fight or fly

Un animale attaccato ha solo due possibilità: **combattere per difendersi** o **fuggire**.

Prima di scegliere, può però **negoziare la sua posizione** con l'animale che lo attacca, e magari evitare lo scontro mostrando o di sottomettersi subito (il cane mostra la gola), o di non temere il nemico (il cane guarda fisso negli occhi l'altro animale).

Analogamente, l'essere umano può negoziare con la postura del corpo la relazione che va creando con l'interlocutore, contrattando la sua posizione sul continuum **dominanza/sottomissione**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

43

## L'atteggiamento dominante

Si esprime:

1. con lo **sguardo**: più sguardi diretti per squadrare l'altro/a quando, all'inizio, si cerca di stabilire la dominanza, più sguardi periferici mentre si parla quando la gerarchia è già stabilita;
2. con il **volto**: sorriso assente, sopracciglia aggrottate;
3. con il **contatto fisico**: più contatti con l'interlocutore;
4. con la **voce**: tono grave, parlare lento ma continuo, interruzioni frequenti del parlare altrui, pause brevi;
5. con la **gestualità**: indicando col dito l'interlocutore;
6. con la **postura**: ostentazione della propria altezza, mani sui fianchi, petto in avanti.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

44

## Atteggiamento affiliativo

Il bisogno di affiliazione induce alla ricerca di un **contatto visivo e fisico**, di un'interazione sociale amichevole.

Si tratta di uno atteggiamento **caldo, cordiale e intimo** strettamente collegato alla prossimità fisica, al contatto visivo, all'espressione del volto (sorriso), al tono di voce (caloroso).

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

45

## Atteggiamento scostante-ostile

È opposto a quello amichevole: di solito viene assunto nel caso in cui l'altra persona rappresenti una **minaccia** o una fonte di **disturbo**.

Si tratta di uno atteggiamento **distaccato, freddo e indifferente** strettamente collegato alla lontananza fisica, alla mancanza di contatto visivo, all'inespressività del volto e al tono di voce formale.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

46

## Nascondere lo stress

Le persone **controllano e manipolano** il loro comportamento e possono fare gesti che sono diametralmente opposti al loro stato d'animo, come quando una persona nervosa ha una stretta di mano ferma o parla a voce alta.

Poi però questa persona potrebbe sedersi e **incrociare le caviglie**, indicando forte nervosismo e paura; tenere le **braccia conserte** o incrociarle; potrebbe **giocare con un penna**, sistemarsi continuamente gli occhiali, mordersi le unghie, dimostrando ancora una volta un **alto livello di tensione**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

47

## Meccanismi di rilascio della tensione

In situazioni di stress troppo alto, la nostra mente desidera estraniarsi dal contesto, tagliarsi fuori (**cut-off**).

**Coprirsi gli occhi** con le mani, **distogliere lo sguardo dall'altro** o assumere uno **sguardo tremolante** sono movimenti tipici con cui si esprime questo desiderio represso di uscire dalla situazione e dunque si scarica la tensione.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

48

## Stress e menzogne

Quello che distingue la menzogna vera e propria dalle altre azioni che comportano un travisamento della verità è

**l'intenzionalità**: il mentitore sceglie se mentire o no, si tratta di **un atto deliberato**.

Una prima distinzione all'interno delle bugie è quella tra la **dissimulazione** e la **falsificazione**.

## La dissimulazione

Uno dei casi più frequenti di dissimulazione si verifica ogniqualvolta una persona nasconde i suoi **sentimenti negativi**, per rispetto nei confronti di un'altra persona o per osservanza delle più comuni regole sociali.

Questo comportamento può dare **l'impressione di falsità**.

Di solito **sono le parole a essere false**, mentre il comportamento non verbale rivela l'atteggiamento reale del soggetto.

Ad esempio, un atteggiamento di antipatia può essere dissimulato grazie a parole di stima e sorrisi, ma la postura sarà contratta, maggiore la distanza e assenti i contatti tra soggetti.

## Gli errori

Due dei più comuni errori, che si possono commettere nel giudicare gli indizi indicatori di menzogna, sono **l'effetto Brokaw** e **l'errore di Otello**.

## Effetto Brokaw

Prende il nome da un giornalista che quando conduceva un dibattito o un'intervista diceva di sapere leggere la menzogna nell'interlocutore in base a parametri fissi, valedoli per tutti.

L'errore consiste nel **NON TENER CONTO DELLE DIFFERENZE INDIVIDUALI**.

L'esemplificazione più classica è quella che dello **sguardo: stornare lo sguardo** è solitamente interpretato come indice di falsità, ma sta di fatto che alcuni hanno bisogno più di altri di evitare il contatto visivo per formulare il proprio discorso.

## Errore di Otello

Può presentarsi quando i segnali non verbali vengono **interpretati in maniera parziale**, per confermare un **pregiudizio** che il ricevente fatica a mettere in discussione.

Se consideriamo qualcuno inaffidabile, difficilmente riusciremo a mettere correttamente a fuoco la sua comunicazione, e tenderemo a considerarla in conformità con l'opinione che abbiamo di lui.

Un errore simile è anche il cosiddetto **effetto pigmalione**: qui il pregiudizio riguarda più in generale l'immagine (positiva) che abbiamo dell'altra persona.

## Il corpo tradisce la menzogna...

È difficile controllare certe manifestazioni involontarie come la dilatazione delle **pupille** e la **traspirazione**.

La **voce** non è altrettanto controllabile, e così il corpo al di sotto del collo.

Sono queste le cosiddette **aree spia**, attraverso cui la vera emozione può trapelare ed essere colta da un osservatore esterno.

## Indizi di menzogna

Gli **indizi più affidabili** sono: dilatazione delle pupille, riduzione dell'ammiccamento, tono di voce più alto, esitazione nel parlare, espressioni verbali più brevi e negative, battere le palpebre, fissare con lo sguardo in modo eccessivo, non muovere la testa e il corpo, espressioni del viso brevissime, espressioni soffocate, espressioni asimmetriche e non ben sincronizzate con il corpo, sorrisi falsi.

## Comportamenti sospetti

**Altri indizi** sono: le circonlocuzioni e i discorsi evasivi, gli errori e le pause nel parlare, la voce che contraddice l'emozione del contenuto, il parlare più forte e più rapido, la riduzione dei gesti illustratori, l'aumento dell'automanipolazione, l'accelerazione del respiro, la deglutizione frequente, la sudorazione abbondante e la bocca asciutta, un'espressione mantenuta troppo a lungo, un'inflessione momentanea della voce.

## Il mascheramento

Il metodo più usato e facile da usare per nascondere una menzogna o dissimulare l'emozione realmente provata è il **mascheramento**.

Se le mani cominciano a tremare è molto più semplice usarle per fare qualcosa (stringerle a pugno o intrecciarle) piuttosto che tenerle ferme. Nel caso delle espressioni, quando si cerca di nascondere una forte emozione, come la paura, è difficilissimo tenere il viso immobile. Queste espressioni si nascondono meglio **aggiungendo altri movimenti muscolari**: digrignare i denti, stringere le labbra, aggrottare la fronte.

**La maschera migliore è un'emozione finta, e la maschera usata più spesso è il sorriso.**

## Il pericolo di interpretare male

Le precauzioni che bisogna prendere prima di giudicare un determinato comportamento sono: rendere più esplicito il processo d'interpretazione degli indizi comportamentali, capire meglio la natura degli errori, **tenere conto delle differenze individuali**, e soprattutto **fondare i giudizi su una variazione di comportamento del sospettato**.

## Per saperne di più ...

**Argyle, Michael**

1974 *La comunicazione non verbale*, Laterza, Bari.

**Cohen, David**

2002 *Capire il linguaggio del corpo*, Editori Riuniti, Roma.

**Ekman, Paul**

1995 *I volti della menzogna: gli indizi dell'inganno nei rapporti interpersonali*, Giunti, Firenze.

## Per saperne di più ...

**Ricci Bitti, Pio Enrico; Cortesi, Santa**

1977 *Comportamento non verbale e comunicazione*, Il Mulino, Bologna.

**Volli, Ugo**

1994 *Il libro della comunicazione: idee, strumenti, modelli*, Il Saggiatore, Milano.

**Zuanelli Sonino, Elisabetta**

1981 *La competenza comunicativa*, Boringhieri, Torino.