



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE



«METODOLOGIA DELLA RELAZIONE ASSISTENZIALE»

1° ANNO

2° LEZ 21/10/2025

A.A. 2025 – 2026

Corso di Laurea in Infermieristica
UNITS

Moro Roberta



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (1)

«Il linguaggio del corpo»





3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (2)

«*Il linguaggio del corpo*»

- La **Comunicazione Non Verbale** é tutto ciò che il nostro corpo è in grado di esprimere, anche ciò che con le parole non viene detto;
- Essa è primordiale ed istintiva e più intensa della parola;
- I messaggi non verbali appartengono alla sfera preconsca, cioè possono manifestarsi prima che l'emittente sia intenzionato a comunicarli al ricevente;



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (3)

«*Il linguaggio del corpo*»

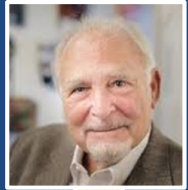
- La Cinesica e lo studio del linguaggio del corpo attraverso l'interpretazione della comunicazione non verbale legata al movimento di qualsiasi parte del corpo o del corpo nel suo complesso;
- Il linguaggio del corpo non ha un sistema grammaticale, e deve essere interpretato in senso lato e il suo significato assoluto corrisponde ad un certo momento preciso;



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (4)

«Il linguaggio del corpo»

- In una società esistono interpretazioni concordate di determinati comportamenti, ma possono variare a seconda dei paesi e delle culture.
- Ha un grande potere nella trasmissione del messaggio, il 55% (Mehrabian, 1972).
- La nostra espressività corporea è costituita dall'espressione del volto, dalla postura, dal comportamento spaziale, dall'orientamento del corpo e dalla gestualità.



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (5)

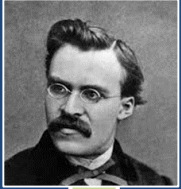
«*Il linguaggio del corpo*»

Espressione del volto

Lo psicologo Ekman afferma che

*«Il volto è l'unico fatto sociale
che riflette con precisione la nostra esperienza soggettiva».*

Il nostro volto può trasmettere i nostri pensieri, i nostri sentimenti più intimi, ecco perché è virtualmente impossibile fingere un interesse che non sia realmente presente.



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (6)

«*Il linguaggio del corpo*»

Espressione del volto

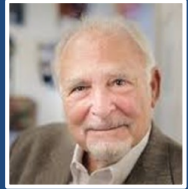
Il filosofo Nietzsche nell'opera *Al di là del bene e del male* (1886), afferma che:

«*Si può mentire con la bocca,*

ma con l'espressione che si ha in quel momento

si dice pur sempre la verità».





3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (7)

«Il linguaggio del corpo»

Espressione del volto

- Secondo Ekman, nella Teoria delle Emozioni Primarie (1987) tutti gli esseri umani posseggono lo stesso modello di risposta emotiva innata, che attivato produce le diverse espressioni facciali, dimostrando l' «universalità» delle emozioni;
- Le 6 emozioni primarie identificate sono: felicità, tristezza, sorpresa, paura, disgusto, collera.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE



felicità

Un sorriso vero include sempre:

- ① rughe a zampe di gallina
- ② guance sollevate
- ③ movimento del muscolo che orbita attorno all'occhio



tristezza

- ① palpebre superiori cadenti
- ② occhi non concentrati
- ③ lieve flessione degli angoli della bocca



sorpresa

Dura solo un secondo:

- ① sopracciglia sollevate
- ② occhi spalancati
- ③ bocca aperta



3° LIVELLO:

LA COMUNICAZIONE

NON – VERBALE (8)

«Il linguaggio del corpo»

Espressione del volto

❖ **La Teoria**

delle Emozioni Primarie

Ekman, 1987

❖ **Inside Out**

WD, USA, 2015

Cdl in Infermieristica UNITS

Moro Roberta



paura

- 1 sopracciglia sollevate e tirate assieme
- 2 palpebre superiori sollevate
- 3 palpebre inferiori tese
- 4 labbro leggermente allungato verso l'orecchio



disgusto

- 1 naso arricciato
- 2 labbro superiore sollevato



rabbia

- 1 sopracciglia abbassate e unite
- 2 occhi furiosi
- 3 restringimento delle labbra



3° LIVELLO:

LA COMUNICAZIONE NON - VERBALE (9)

«Il linguaggio del corpo» Espressione del volto

❖ *La Teoria
Delle Emozioni Primarie*
Ekman, 1987

❖ *Inside Out*
WD, USA, 2015



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (10)

«Il linguaggio del corpo»

Espressione del volto

- Gli occhi sono i più importanti segnalatori non verbali;
- Sono considerati «lo specchio dell'anima»;
- Le informazioni dal contatto visivo sono le seguenti: sguardo, sgranare gli occhi, dilatazione delle pupille, alzare gli occhi, sbattere le palpebre.



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (11)

«*Il linguaggio del corpo*»

Espressione del volto

Sguardo

- Quando diretto indica interesse, a meno che non sia prolungato, nel qual caso può essere minaccioso;
- Distogliere lo sguardo frequentemente e abbassare lo sguardo, o evitare il contatto visivo: la persona potrebbe essere in ansia, provare imbarazzo, cercare di nascondere qualcosa o è distratta;



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (12)

«Il linguaggio del corpo»

Espressione del volto

Sguardo

- Sfuggire allo sguardo o abbassare lo sguardo in presenza di domande “scomode»: può segnalare un tradimento delle intenzioni della persona attraverso le parole dette a voce.

Sgranare gli occhi

Può essere segnale di meraviglia, ma pure interesse e gradimento anche di tipo sessuale.



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (13)

«Il linguaggio del corpo»

Espressione del volto

Dilatazione delle pupille

Pupille molto dilatate possono indicare eccitazione, attrazione o desiderio.

Pupille ristrette e più piccole potrebbero indicare rabbia o umore negativo;

Alzare gli occhi

Può significare frustrazione e/o rassegnazione;



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (14)

«Il linguaggio del corpo»

Espressione del volto

Sbattere le palpebre

Farlo frequentemente può indicare che la persona si sente a disagio. Viceversa, sbattere poco le palpebre può indicare che quella persona stia intenzionalmente cercando di controllare i propri movimenti oculari (es: un giocatore di poker potrebbe sbattere le palpebre meno frequentemente per non sembrare entusiasta della mano che gli è stata data);



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (15)

«*Il linguaggio del corpo*»

Espressione del volto

La Bocca è il secondo segnalatore non verbale.

- Sorridere: mostra felicità, approvazione, sarcasmo o cinismo;
- Sorridere a labbra strette: la persona è generalmente a disagio ma si sforza di essere affabile e cortese;
- Mordersi il labbro inferiore: può indicare insicurezza o preoccupazione;



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (16)

«Il linguaggio del corpo»

Espressione del volto

- Coprire la bocca per nascondere una reazione, come un sorriso genuino o un sorrisetto, un modo per essere educati se la persona sta sbadigliando o tossendo, ma può anche essere un tentativo di nascondere disapprovazione;
- Mostrare la lingua: mordicchiare il labbro inferiore o mostrare la lingua, leggermente, passandola sulle labbra o toccando i denti frontali, può essere usato come segnale di seduzione. Oppure come scherno.



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (17)

«Il linguaggio del corpo»

I cenni del capo sono indicatori al procedere dell'interazione.

Essi hanno una funzione di rinforzo in quanto sono percepiti da chi parla come assenso e partecipazione da parte di chi ascolta.



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (18)

«Il linguaggio del corpo»

Espressione del volto

Avere consapevolezza delle proprie espressioni facciali e del modo in cui esse possono condizionare la comunicazione è molto importante soprattutto per quelle attività che implicano una relazione interpersonale come quella assistenziale.



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (19)

«*Il linguaggio del corpo*»

Orientamento del corpo

Nell'analisi dell'orientamento si può suddividere il corpo umano in tre parti: la testa (sfera razionale), il tronco (sfera emotiva) e le gambe (sfera istintiva).

Quando l'orientamento è totale, come accennato, si ha il massimo dell'attenzione; quando invece solo il tronco e la testa sono orientati verso di noi ma piedi e gambe puntano da un'altra parte dovremmo considerare tale orientamento come una presa di distanza da noi, come un tentativo di fuga.



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (20)

«*Il linguaggio del corpo*»

Orientamento del corpo

- Quando la testa è orientata verso di noi e il resto del corpo del nostro interlocutore è rivolto altrove, si ha un basso livello di attenzione, associandolo alla sfera razionale (la testa).



3° LIVELLO:
LA COMUNICAZIONE
NON – VERBALE (21)
«Il linguaggio del corpo»
Orientamento del corpo



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (22)

«Il linguaggio del corpo»

Postura

La Postura è espressione del legame mente-corpo;

Vene definita come la posizione o atteggiamento abituale del corpo, assunta dal soggetto, consapevolmente o inconsapevolmente, per definire la propria relazione con il contesto e con l'altro;

Gli atteggiamenti posturali nascono nelle prime interazioni madre-figlio durante l'allattamento (Bowlby, 1952);



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (23)

«Il linguaggio del corpo»

Postura

«La Postura è strettamente legata alla vita emotiva, fino ad essere l'espressione stessa per il mondo esterno, non solo attraverso la mimica facciale e gestuale, ma anche attraverso la disposizione corporea nel suo insieme»

(Gagey, 2000)



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (24)

«Il linguaggio del corpo»

Postura

Argyle (1988) propone una classificazione della postura dell'uomo: eretta, distesa, rannicchiata e in ginocchio.

Le posture nella comunicazione hanno un elevato significato pragmatico, in quanto influenzano in modo determinante il comportamento altrui.

Essi assolvono ad un ruolo essenziale sia nel creare, mantenere o interrompere la comunicazione tra due o più individui, sia nello stabilire il tipo di relazione gerarchica che tra loro viene a instaurarsi. (Nanetti, 1996),



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (25)

«Il linguaggio del corpo»

Postura

Argyle (1988) propone una classificazione della postura dell'uomo: eretta, distesa, rannicchiata e in ginocchio.

Le posture nella comunicazione hanno un elevato significato pragmatico, in quanto influenzano in modo determinante il comportamento altrui.

Essi assolvono ad un ruolo essenziale sia nel creare, mantenere o interrompere la comunicazione tra due o più individui, sia nello stabilire il tipo di relazione gerarchica che tra loro viene a instaurarsi. (Nanetti, 1996),

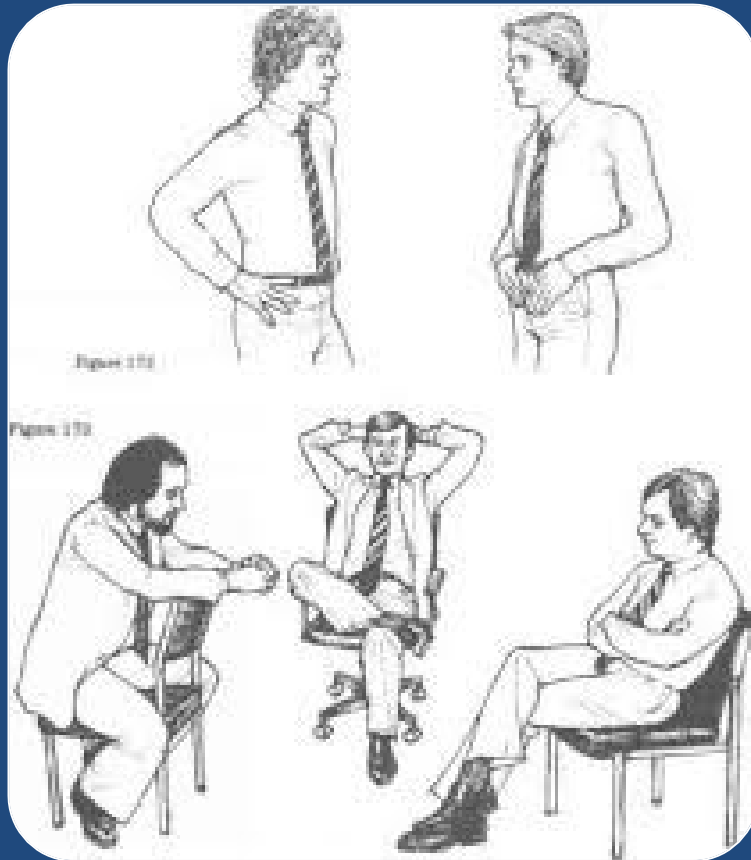


3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (26)

«Il linguaggio del corpo»

Postura

In generale, quando l'inclinazione del busto e della testa sono inclinati in avanti dimostrano interesse e attenzione verso l'altro, ma anche aggressività, se invece sono variamente inclinati all'indietro segnalano un allontanamento conscio o inconscio da noi o dalle nostre parole;

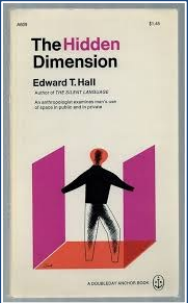


**3° LIVELLO:
LA COMUNICAZIONE
NON - VERBALE (27)**

«Il linguaggio del corpo»

Postura





3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (28)

«*Il linguaggio del corpo*»

Comportamento spaziale

Con il termine "Prosemica" coniato dall'antropologo Hall (The Hidden Dimension, 1963) si intende «[...] una branca della semiotica che si occupa dell'uso che le varie culture fanno dello spazio e delle distanze spaziali connesse all'interazione comunicativa interpersonale».

[https://www.treccani.it/enciclopedia/prosemica_\(Enciclopedia-Italiana\)/](https://www.treccani.it/enciclopedia/prosemica_(Enciclopedia-Italiana)/)



CNV (29)

*«Nella Comunicazione
l'uso consapevole o meno della distanza
si chiama Prosemica»*

Maurizio Maltese (2013)



LA PROSSEMICA: La distanza interpersonale secondo Hall (1966) CNV (30)

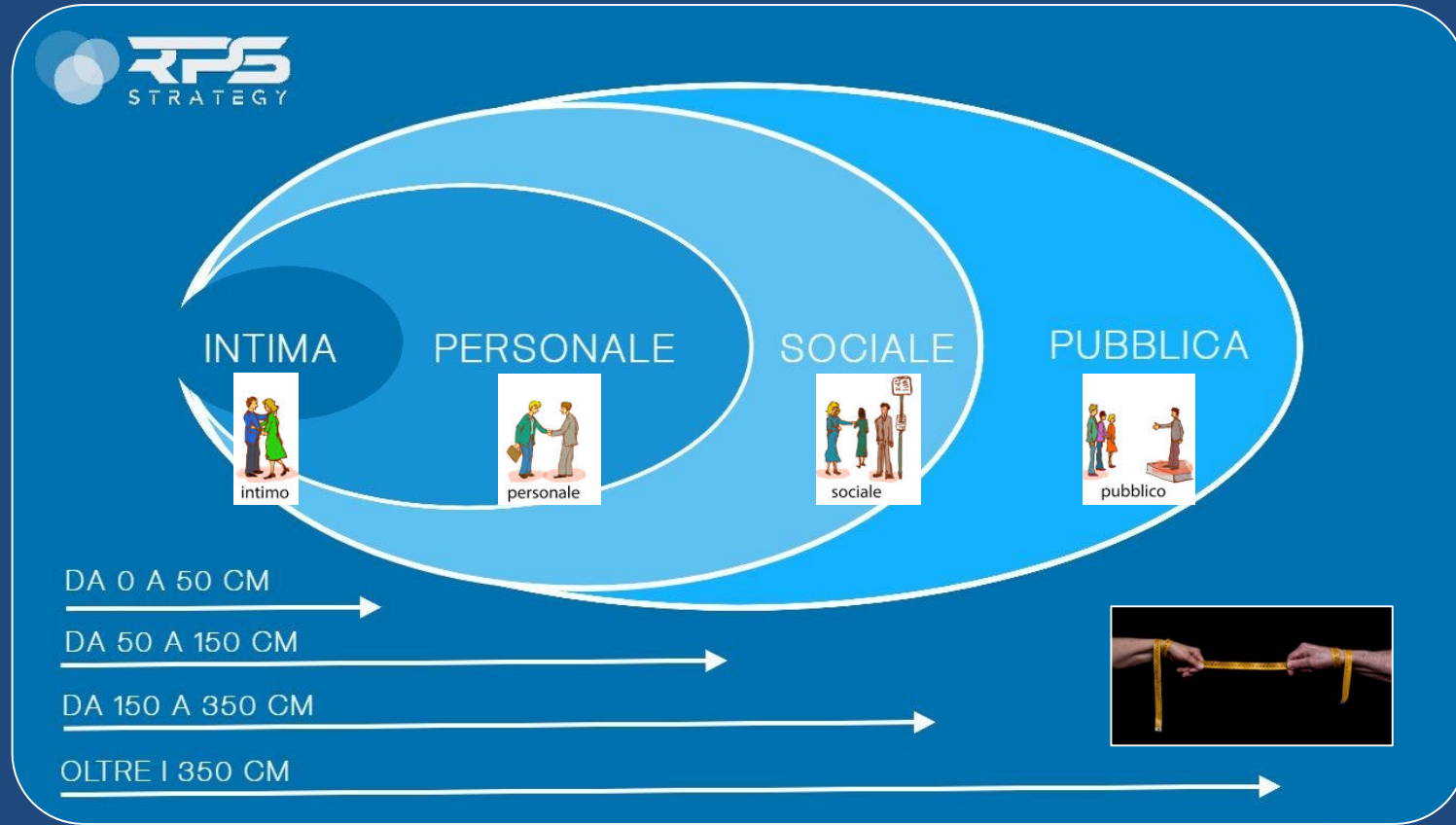




Tabella 3.1 La distanza interpersonale secondo Hall, 1966

CNV (31)

Zona intima (45 cm)

Permette relazioni intime, contatto fisico, consente di sentire l'odore, di percepire l'intensità delle emozioni. La zona intima viene detta "bubble", che significa bolla; circonda il nostro corpo come una seconda pelle; all'interno della nostra bolla ci sentiamo sicuri e perciò teniamo le persone a giusta distanza dal nostro corpo. Ma qual è la condizione alla quale lasciamo che qualcuno entri nella nostra bolla?

La condizione per cui lasciamo deliberatamente che qualcuno acceda alla nostra zona intima è la fiducia. Ma non basta! Non tutti coloro verso cui nutriamo fiducia sono ammessi deliberatamente nella nostra zona intima.

Zona sociale

Si annulla completamente la possibilità del contatto fisico compensata dalla diretta visione dell'interlocutore.

La voce assume un tono più alto; la nostra zona sociale è riservata a contatti sociali di tipo superficiale, per esempio ai conoscenti, alla maggior parte dei colleghi dei capi.

Zona personale

L'odore e il calore dei corpi non può essere percepito e il tono della voce è moderato.

Nella nostra sfera personale ammettiamo volutamente tutte quelle persone con cui non siamo in intimità, ma che non ci sono così estranee da dover arrestarsi nella zona immediatamente successiva.

Se spinti dalla necessità di dover avvicinarci ed entrare nella zona intima o nella zona personale come ci comportiamo?

Quando siamo costretti per necessità ad avvicinarci troppo a un altro, lo trattiamo secondo "un patto" non scritto, come una "non-persona", inculcato dalla educazione che abbiamo ricevuto. È noto che i giapponesi soffrono meno di noi se si trovano nella folla. In Occidente vige un "comandamento" che si deve imparare da bambini: evitiamo il contatto oculare, ci irrigidiamo, non parliamo, lo facciamo solo se necessario.

Zona pubblica

È la comunicazione pubblica (lettura di una relazione a convegno), in questo caso la gestualità viene caricata e amplificata. Ad esempio, in un aula, il docente che desidera mantenere l'estensione dell'area pubblica, può porsi, seduto o eretto, dietro la scrivania.

Saiani e Brugnolii,
Trattato di Cure
Infermieristiche,
(2018), pg. 83

Moro Roberta

Cdl in Infermieristica UNITS

Riflessioni...

Distanza fisica e distanza emotiva



1

Distanza fisica ma vicinanza emotiva



2

Vicinanza fisica ma distanza emotiva



3

Vicinanza fisica e vicinanza emotiva



4

Sutter, Pre-occuparsi di chi si prende cura, 2024, slide n. 37



3° LIVELLO:

LA COMUNICAZIONE

NON – VERBALE (32)

«Il linguaggio del corpo»

Comportamento Spaziale



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (33)

«Il linguaggio del corpo»

Gestualità

I gesti inviano segnali molto evidenti che però nelle varie culture possono cambiare nel numero, nell'intensità e nel significato.

Ekman e Friesen (1969) hanno diviso i vari gesti del linguaggio del corpo in varie categorie, che sono i seguenti:

- emblematici o simbolici: hanno un significato specifico che può essere tradotto in parole ed è condiviso all'interno della stessa cultura (ad es. il segno "OK" per dire che va tutto bene);



3° LIVELLO: LA COMUNICAZIONE NON – VERBALE (35)

«Il linguaggio del corpo»

Gestualità

- Illustratori: utilizzati consapevolmente per sottolineare alcune parole, scandire il ritmo del verbale;
- Pittogrammi: disegnano cose concrete (es. fare una firma e mostrare la firma);
- Indicatori dello stato emotivo: hanno un significato emotivo (ad es. il pugno che indica rabbia).



3° LIVELLO:
LA COMUNICAZIONE
NON – VERBALE (34)
«Il linguaggio del corpo»
Gestualità





COMUNICAZIONE NON VERBALE

«SNACK ATTACK»

Eduardo
Verastegui

Cortometraggio
Animazione
2018



https://www.youtube.com/watch?v=38y_1EWIE9I&list=PLcX7TDig6sB5VduGjsgXeyNzZhPbmQDso



**COMUNICAZIONE
VERBALE
NON VERBALE
E
PARAVERBALE**

«Il Secchio»

Premio
Nicklodeon

Cortometraggio
Italia
2021

<https://www.youtube.com/watch?v=-nMCyD4CChs>

38





I riferimenti teorici della Comunicazione:

- ❖ *Shannon e Weaver (1949),*
- ❖ *Schramm (1954),*
- ❖ *Watzlawick (1971).*

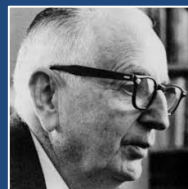


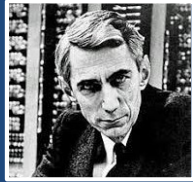
SHANNON E WEAVER (1)

Teoria matematica della comunicazione (1949)

E' inteso come il «Modello Madre» della comunicazione umana.
E' il modello tradizionale.

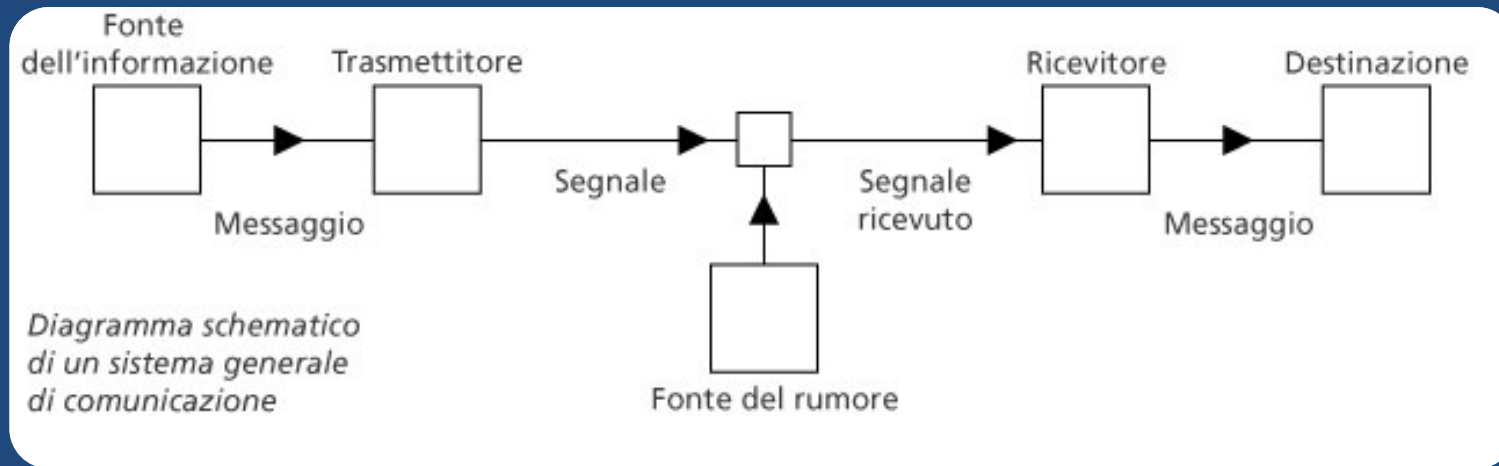
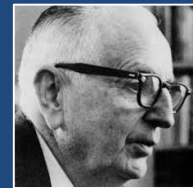
E' basato sul concetto di "trasmissione del messaggio" trasformato in segnale, dall'emittente ad un ricevente, per mezzo di un canale comunicativo, che viene interpretato da un ricevente. Durante questo processo ci sono delle interferenze (rumori) soprattutto nel canale causando distorsione dell'informazione.





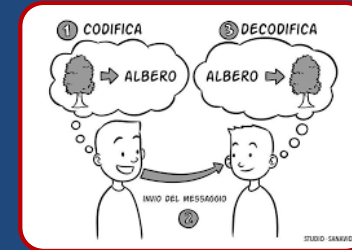
SHANNON E WEAVER (2)

Teoria Matematica della Comunicazione (1949)



Modello tradizionale lineare

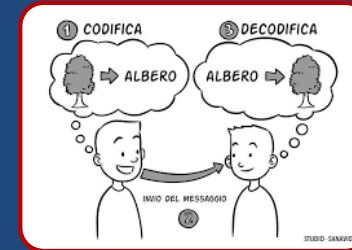
<https://www.lacomunicazione.it/voce/teoria-dellinformazione/>



IL PROCESSO COMUNICAZIONE (1)

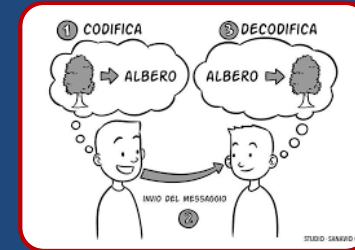
Gli elementi che costituiscono un processo comunicativo sono i seguenti:

1. Emittente: è la persona da cui parte il messaggio. E' la fonte di emissione. Compie un'azione di codifica, cioè traduce le proprie idee in una forma che l'altro può capire



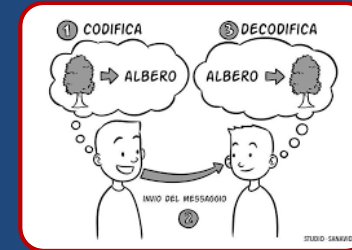
IL PROCESSO COMUNICATIVO (2)

2. Ricevente/Destinatario: è la persona a cui è destinato il messaggio e che lo riceve. E' l'altro capo della comunicazione. Deve decodificare il contenuto che riceve, ritrasformandolo nella propria rappresentazione mentale;



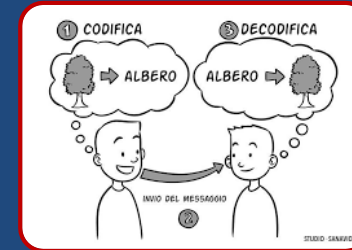
IL PROCESSO COMUNICATIVO (3)

3. Canale: è il mezzo attraverso il quale il messaggio viene trasmesso (es. canale vocale, canale visivo, canale tattile, canale olfattivo).
E' un mezzo conosciuto e condiviso tra l'emittente e il ricevente;



IL PROCESSO COMUNICATIVO (4)

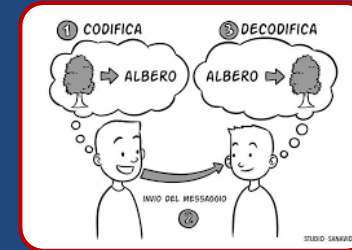
4. Codice: è un sistema di regole, di convenzioni, che attribuisce ai segni determinati significati e valori nella comunicazione. Per una comunicazione efficace il codice dev'essere conosciuto e condiviso dagli attori della comunicazione;



IL PROCESSO COMUNICATIVO (5)

5. Messaggio: è il contenuto che l'emittente vuole inviare al ricevente, cioè l'insieme delle informazioni trasmesse a livello *verbale*, *paraverbale* e *non verbale* (le 3 caratteristiche della Comunicazione), attraverso un codice e un canale adeguato.

Il messaggio subisce un processo di codificazione dall'emittente e di decodificazione dal ricevente. Questo avviene per ogni forma di messaggio;



IL PROCESSO COMUNICATIVO (6)

6. Contesto: è l'ambiente fisico, la dimensione spaziale, temporale, storica, psicologica e relazionale all'interno del quale si comunica. Non è dato soltanto al luogo fisico, ma anche dal tempo, dal tipo di relazione che lega le persone, dalle regole della comunicazione e dagli aspetti culturali di riferimento.

Il significato della comunicazione è strettamente collegato al contesto.



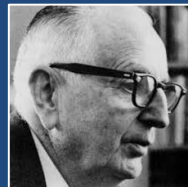
SHANNON E WEAVER (3)

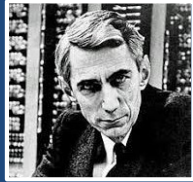
Teoria matematica della comunicazione (1949)

E' il modello tradizionale EMITTENTE – MESSAGGIO – RICEVENTE

In pratica:

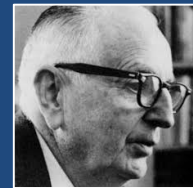
- ❖ 1. L'emittente dell' informazione (la madre) vuole trasferire il messaggio "ti voglio bene" ad un destinatario (il figlio);
- ❖ 2. L'emittente utilizza un apparato trasmettitore (la voce) il quale converte il messaggio in un segnale fisico. Trasformare il pensiero mentale "ti voglio bene" in un segnale fisico richiede un processo di codifica, di traduzione del pensiero in segnali comprensibili;





SHANNON E WEAVER (4)

Teoria matematica della comunicazione (1949)



- ❖ 3. Il segnale viaggia attraverso il canale (aria) ed incontra l'apparato ricevitore del destinatario (orecchio);
- ❖ 4. Il ricevente applica un processo di traduzione del segnale fisico cercando di ricostruirne il significato originale e reale (fase di decodifica). Se questo avviene correttamente, avremo una nuova sequenza di messaggi che partono dal ricevente e forniranno una risposta (feedback);
- ❖ 5. In presenza di interferenze, avremmo una distorsione del messaggio in entrambe le direzioni (madre-figlio e figlio-madre).



SCHRAMM (1)



Il Modello di Schramm (1954)

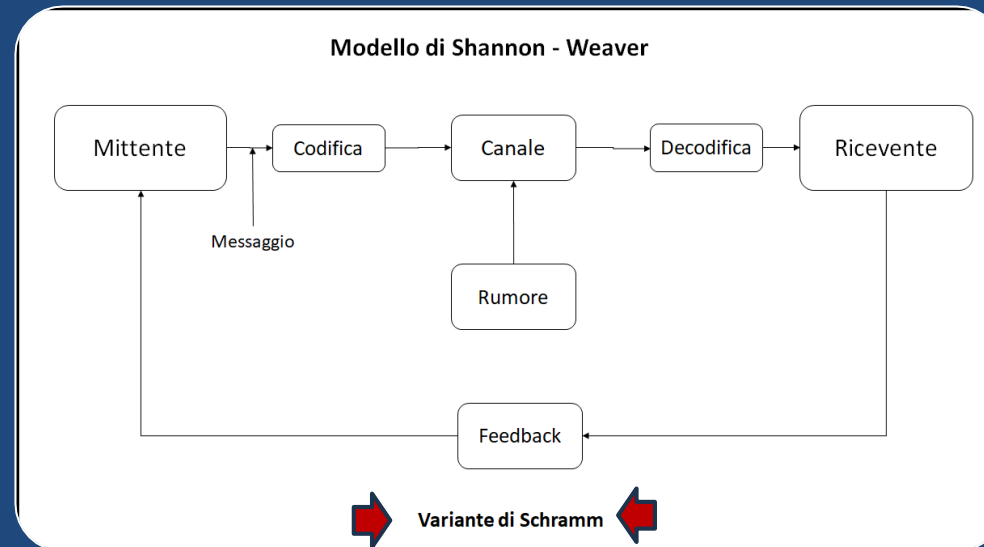
Variabile della Teoria Matematica della Comunicazione (1949)

Il modello è basato sul concetto di "trasmissione del messaggio" trasformato in segnale, da un emittente ad un ricevente, per mezzo di un canale comunicativo, che viene interpretato da un ricevente, il quale da un feedback retroattivo all'emittente. Durante questo processo ci sono delle interferenze (rumori) soprattutto nel canale causando distorsione dell'informazione.



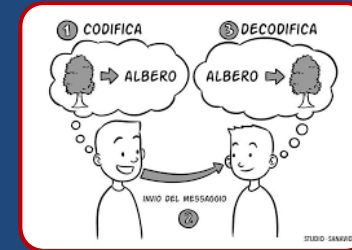
SCHRAMM (2)

Il Modello di Schramm (1954)



Modello
interattivo
circolare

<https://ilpensierononline.wordpress.com/tag/comunicazione-secondo-shannon-e-weaver/>



IL PROCESSO COMUNICATIVO (7)

7. Feedback: è un percorso simile a quello comunicativo, ma in direzione opposta, quindi dal ricevente all'emittente. Esso permette una comprensione reciproca con un continuo scambio di messaggi, significati e punti di vista con nuove possibilità. Esso consente di interpretare il grado di attenzione e di interesse di chi interagisce nel processo comunicativo.



Fine della seconda lezione