

LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E LE SUE PATOLOGIE COME FONTE DI STRESS IN AMBIENTE DI LAVORO

INFN Sezione di Padova

29 febbraio 2016

LA COMUNICAZIONE UMANA

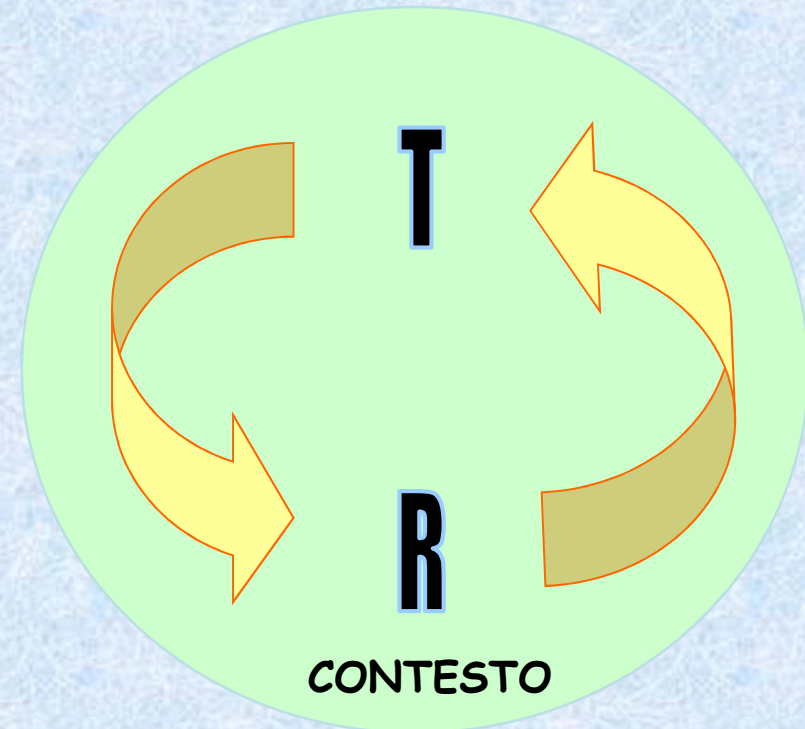
Lo studio della comunicazione umana si può dividere in tre settori:

- **Sintassi** – studio delle regole e delle strutture delle lingue
- **Semantica** – studio dei significati
- **Pragmatica** – studio delle intenzioni e delle conseguenze comportamentali della comunicazione

I tre settori componenti la comunicazione umana sono interdipendenti

LA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA

La Pragmatica studia gli effetti della comunicazione sul comportamento delle persone coinvolte nel processo comunicativo. In specifico studia la relazione tra le persone comunicanti.



Relazione = struttura delle interazioni (retroattive) tra i comunicanti in un *contesto*

Elementi della Pragmatica

Gli elementi costituenti la pragmatica sono:

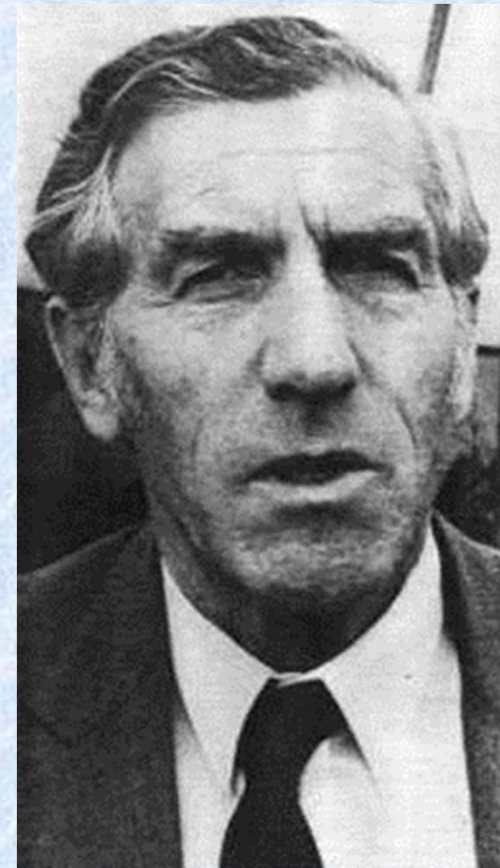
- Linguaggio verbale (sintassi e semantica)
- Linguaggio non verbale (prosodica, tonica, ritmica, prossemica, mimica, posturale, gestuale, sguardo)
- Contesto (spazio-tempo, situazione, storia)

La "Scuola di Palo Alto"

La "Scuola di Palo Alto" ha utilizzato le teorie della comunicazione come sfondo teorico per il lavoro psicoterapeutico.

Gli assiomi della comunicazione sono "alcune proprietà semplici della comunicazione che hanno fondamentali implicazioni interpersonali"

P.Watzlawick-J.H.Beavin-D.D.Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971



Alcuni assiomi della comunicazione

1. Non si può non comunicare
2. In ogni comunicazione c'è un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione
3. Il significato di una sequenza di informazioni è dato dalla punteggiatura
4. Esistono relazioni simmetriche e relazioni complementari
5. La comunicazione può essere verbale e non verbale

1. Non si può non comunicare

La comunicazione umana è un comportamento. Il comportamento non ha un suo opposto. Non esiste un non-comportamento. Quindi non si può «non comunicare»

"L'uomo che guarda fisso davanti a sé mentre fa colazione in una tavola calda affollata, o il passeggero d'aereo che siede con gli occhi chiusi, stanno entrambi comunicando che non vogliono parlare con nessuno né vogliono si rivolga loro la parola, e i vicini di solito afferrano il messaggio e rispondono lasciandoli in pace"

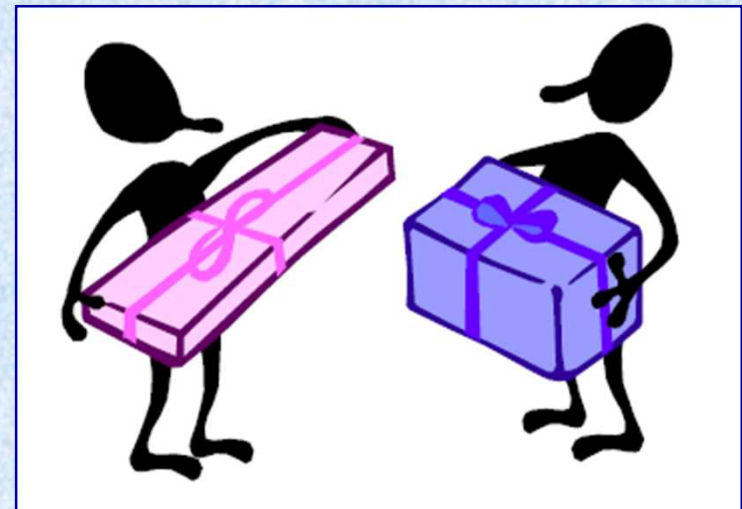
GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

2° Ogni comunicazione ha un aspetto di Contenuto ed uno di Relazione. La Relazione classifica e definisce il Contenuto, è pertanto metacomunicazione.



3. La comunicazione è un processo circolare

- ❑ I sistemi interpersonali possono essere considerati *circuiti di retroazione* in quanto il comportamento di ogni persona influenza ed è influenzato dal comportamento di ogni altra persona
- ❑ La punteggiatura è il tentativo arbitrario di stabilire nessi di causa-effetto in sequenza, ma non esiste una punteggiatura "oggettiva"
- ❑ In realtà ogni atto comunicativo rappresenta contemporaneamente uno *stimolo*, una *risposta*, un *rinforzo*



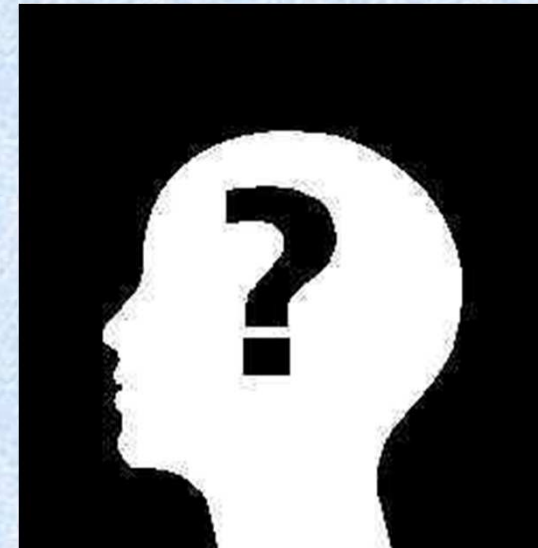
La punteggiatura

3° La natura di una relazione dipende dalla Punteggiatura cioè delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti. L'attribuzione di senso dipende da come si punteggia la comunicazione

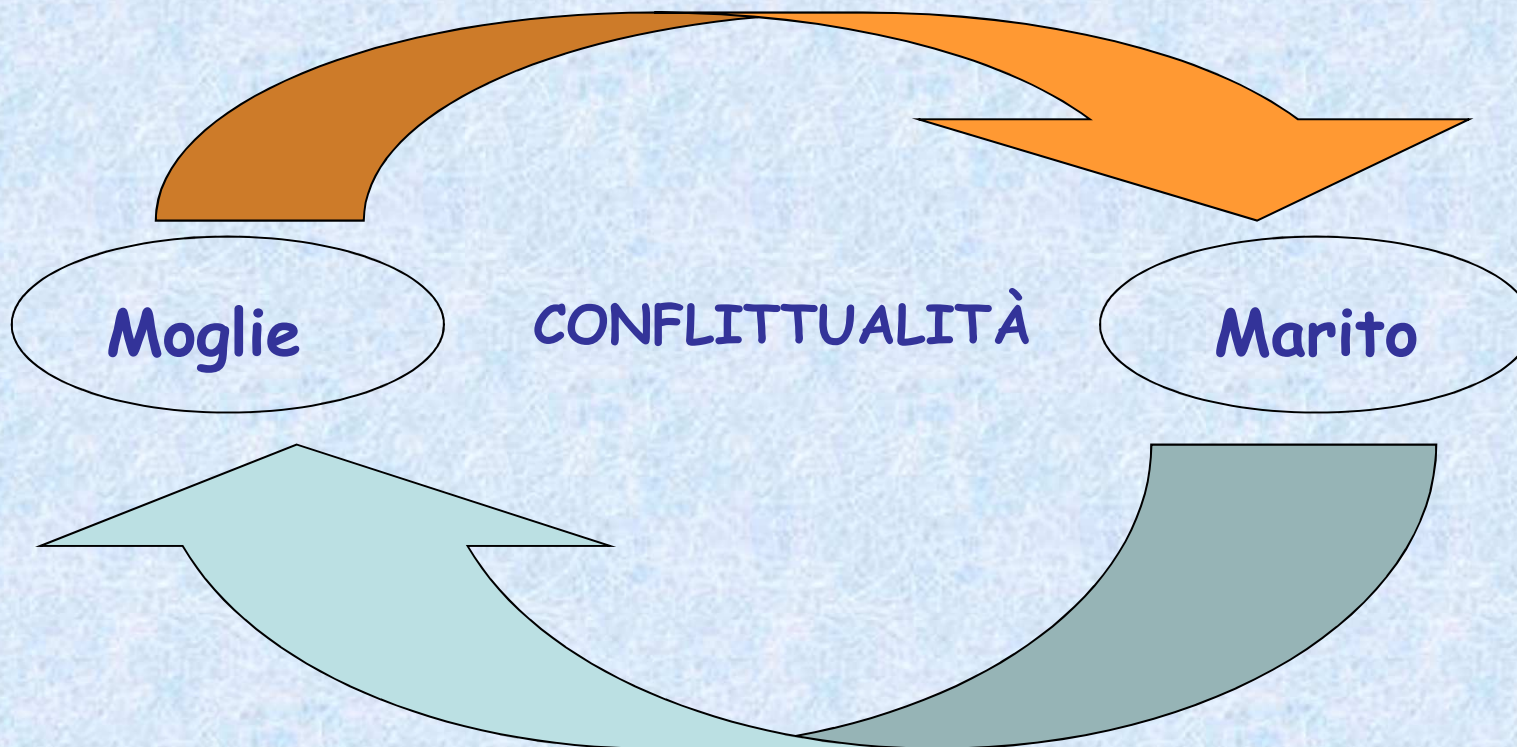
Il diverso modo di "scandire" una stessa sequenza di eventi è alla radice di molti conflitti comunicativi e di incomprensioni

Se la comunicazione è un processo circolare, sono gli interlocutori che attribuiscono valore di inizio a un punto qualunque del processo comunicativo

La scelta può non coincidere



... lei brontola ...



... lui si chiude in se stesso ...

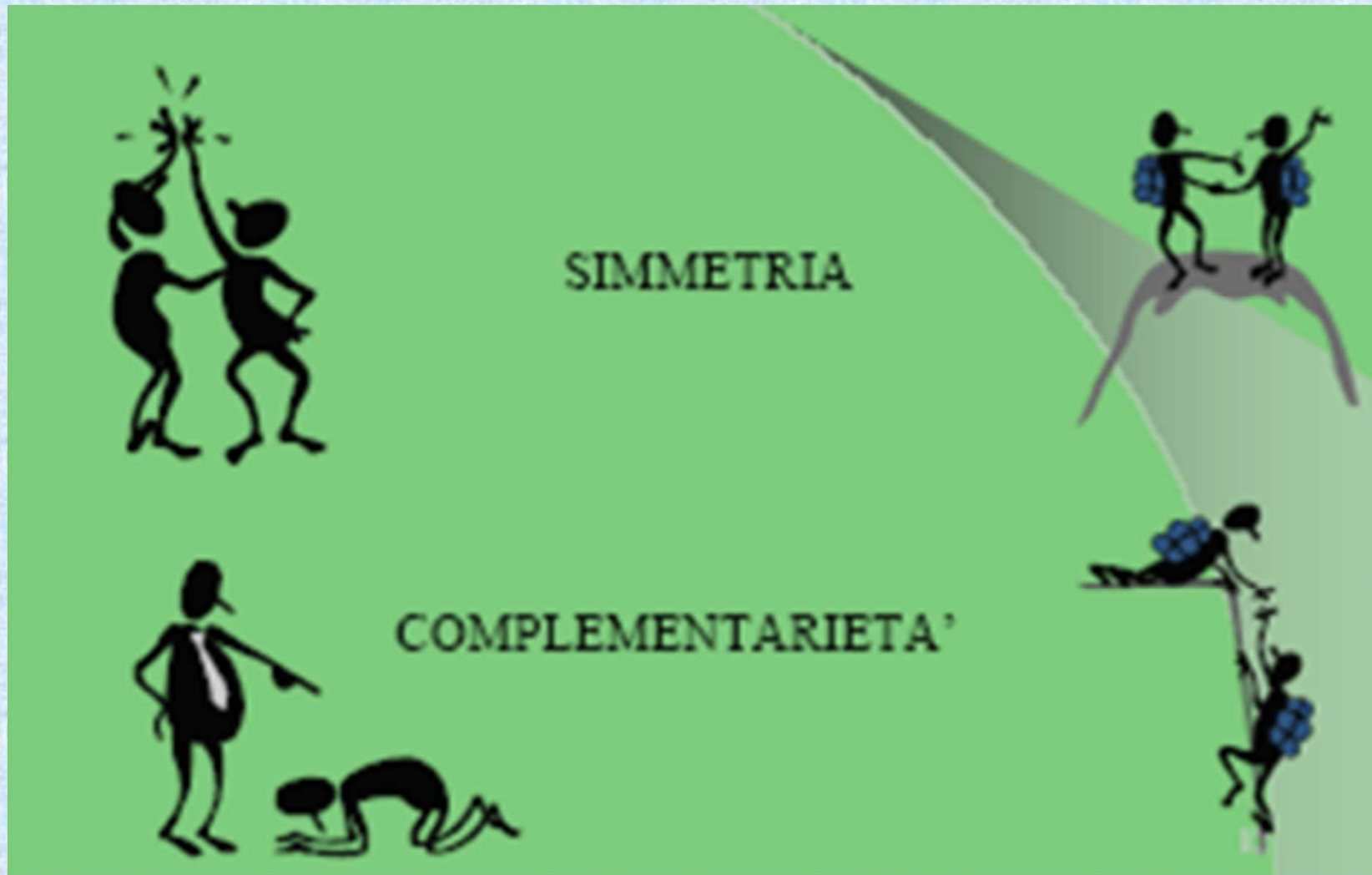
4. Le relazioni

Gli esseri umani comunicano sia col modulo numerico (contenuto) che con quello analogico (relazione). Il linguaggio verbale ha una logica assai codificata ed efficace ma manca di semantica adeguata rispetto alla relazione; il linguaggio analogico ha una semantica ma è fortemente carente di sintassi per definire in modo chiaro la natura delle relazioni.

Circuito della definizione della Relazione



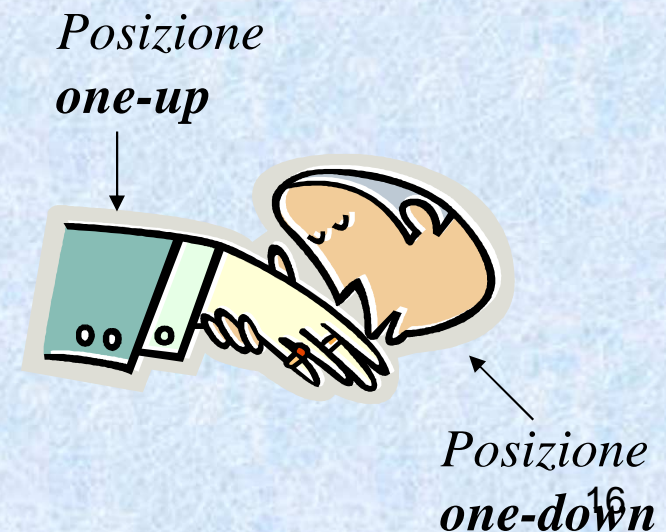
4. Le relazioni





Uno **scambio simmetrico** avviene tra interlocutori che si considerano sullo stesso piano, svolgendo funzioni comunicative e ruoli sociali analoghi

Uno **scambio complementare** fa incontrare persone che hanno una relazione ma non sono sullo stesso piano per potere, ruolo comunicativo, autorità sociale, interessi.



LE FORME DELL'INTERAZIONE

Interazione Complementare

In questa forma d'interazione il comportamento di un partner completa i comportamenti dell'altro. Spesso le posizioni reciproche si stabilizzano su posizioni Up e Down. Ciò che conta sono le differenze. (es. istituzioni, dipendenza, genitore-figli,)

Patologia: relazioni di dominanza / dipendenza

LE FORME DELL'INTERAZIONE

Interazione Simmetrica

In questa forma d'interazione il comportamento di un partner copia quello dell'altro. Ciò che conta è l'uguaglianza, le differenze sono minimizzate.

2 posizioni che possono entrare in competizione (es. candidati concorso, responsabili di gruppi di lavoro)

Patologia: escalation Simmetrica

LE PATOLOGIE DELL'INTERAZIONE

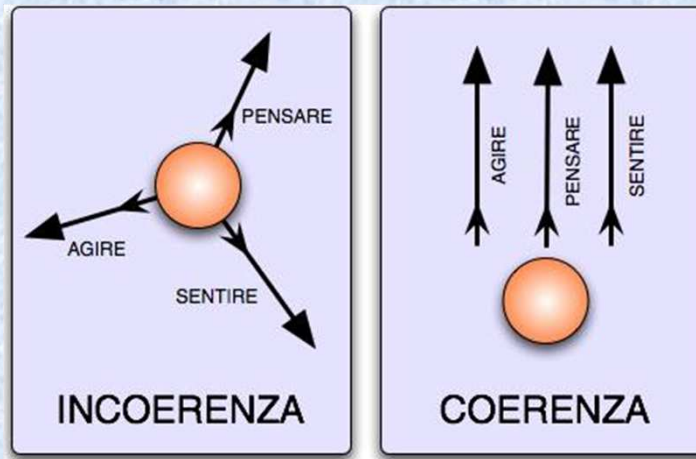
Due forme di patologia della comunicazione sono particolarmente dannose:

SQUALIFICA: per difesa A invalida le proprie comunicazioni o quelle altrui. (Es. manierismi, contraddirsi, cambiare argomento, fraintendere, interpretazioni letterali a metafore....)

DISCONFERMA: si nega nell'essenza il partner comunicativo, gli si dice "TU NON ESISTI"

LE PATOLOGIE DELL'INTERAZIONE





I segnali sul piano del contenuto e sul piano della relazione possono essere **congruenti** (CNV a supporto dell'elemento verbale) o **incongruenti** (CNV in discrepanza con le parole)



ATTENZIONE!

In caso di incongruenza, tende a prevalere il messaggio comunicato dalla **CNV**

INSICUREZZA

EMOTIVITÀ
INCONTROLLATA

TIMIDEZZA



portano a

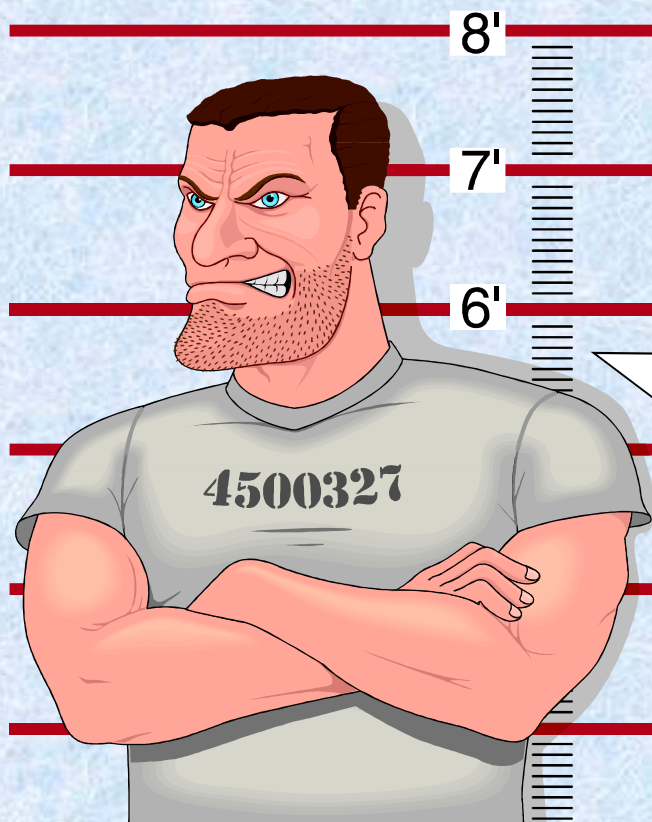


INCONGRUENZA



COMUNICAZIONE DISTORTA

(soggetta a fraintendimenti)



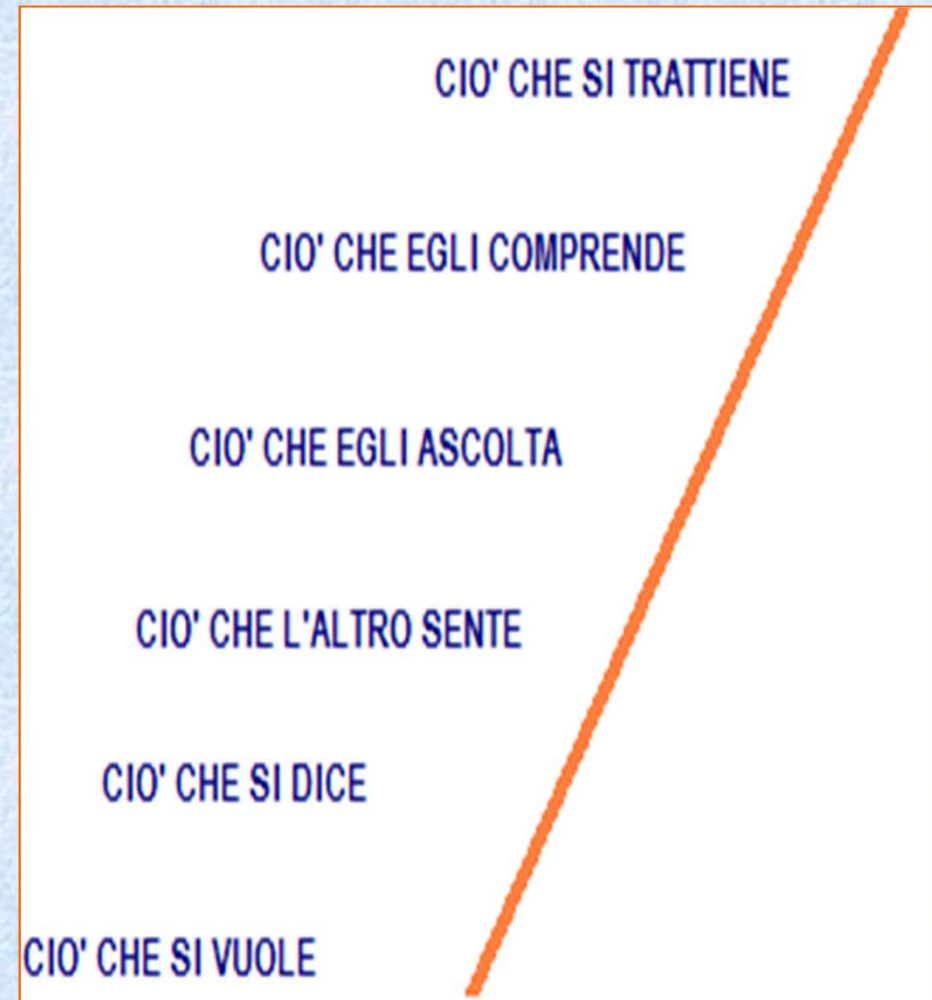
L'incongruenza

Da noi, cortesia e
disponibilità verso la
persona sono al primo posto

Un messaggio è **INCONGRUENTE** quando le tre componenti (verbale, paraverbale, non verbale) sono incoerenti, cioè sono in conflitto tra loro nell'esprimerlo

La distorsione nella comunicazione

Il fatto che venga avviato un processo di comunicazione **non garantisce** che i messaggi arrivino in maniera **coerente** con le intenzioni ed i significati di ciascuno. Le cause della distorsione sono sia di carattere psicologico che fisiologico e sono attribuibili sia a chi parla sia a chi ascolta.



5. Il linguaggio verbale non è il solo modo di comunicare

	ORALE	NON ORALE
VERBALE	Parola pronunciata	Parola scritta
NON VERBALE	Intonazione della voce, volume, velocità, toni	Movimenti del viso e gestualità del corpo

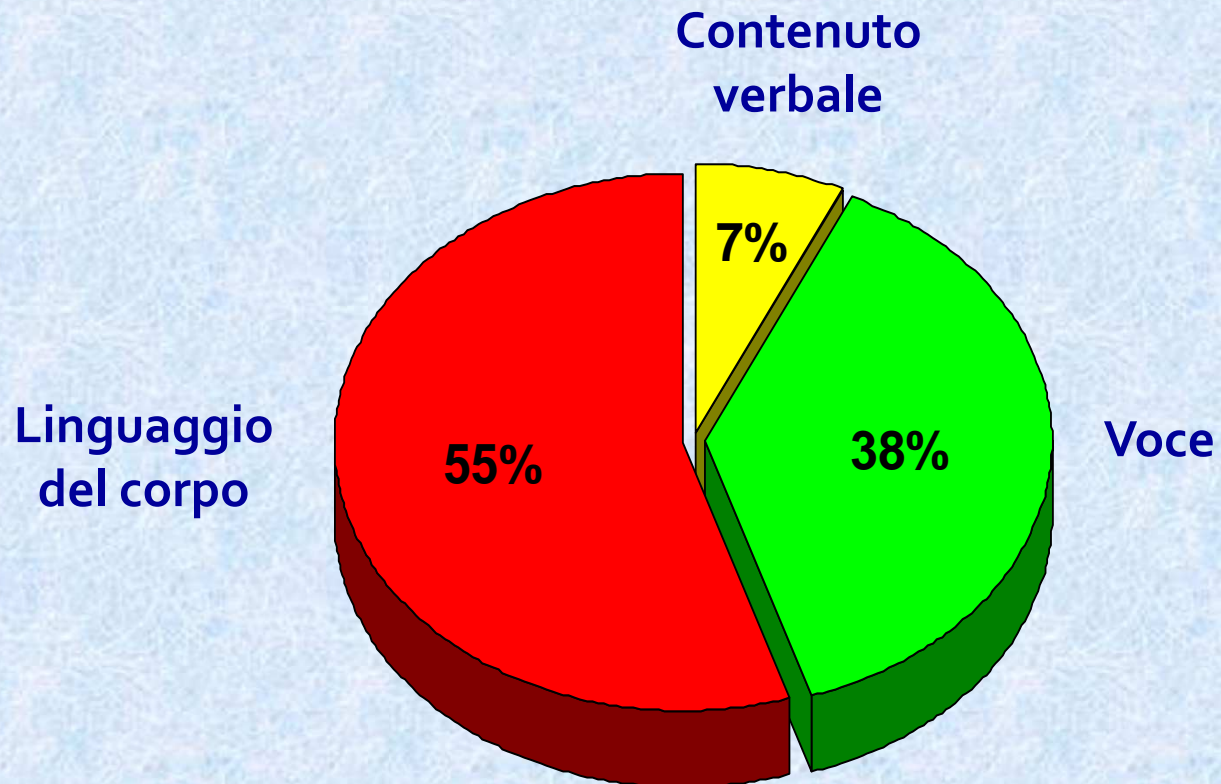
Nella comunicazione tra le persone si utilizzano

- **messaggi verbali:** ciò che si dice
- **messaggi paraverbali:** intonazioni e modulazioni della voce (volume, timbro), inflessioni, pause, ritmi, silenzi
- **messaggi non verbali:**

distanze
contatti corporei
posture e movimenti
gesti
espressioni del volto
sguardi
abbigliamento
trucco ...



Che cosa determina la comprensione di un messaggio



Alcune percentuali (indicative ...)

Influenzano il nostro interlocutore:

- comunicazione verbale 7%
- comunicazione paraverbale 38%
- comunicazione non verbale 55%

Se quello che vogliamo dire è 100

- quello che diciamo è 70
- quello che viene ascoltato è 40
- quello che viene recepito è 20
- quello che viene ricordato è 10

La comunicazione può essere ...



Intenzionale ————— Involontaria

Consapevole ————— Inconsapevole

Efficace ————— Fraintesa

La comunicazione non verbale

Gran parte della comunicazione avviene non verbalmente, e la **comunicazione non verbale ha un forte impatto sull'interlocutore**

Un'analisi dei vari comportamenti non verbali può essere basata **sul contatto visivo, sulle espressioni del volto, sul silenzio, sul tono, volume e inflessione della voce, sui gesti e sulle posture**

Innatismo o ambientalismo?

Un dibattito antico e non risolto

- **Teoria innatista:** esistenza di programmi nervosi per ogni emozione; invariabilità e universalità delle espressioni facciali associate alle emozioni
- **Prospettiva culturalista:** la CNV si apprende nell'infanzia come la lingua e presenta variazioni da cultura a cultura
- **Prospettiva dell'interdipendenza natura-cultura:** strutture nervose e mentali differenti in base alla cultura di appartenenza

La competenza sociale

Rispetto alla comunicazione non verbale applicata nell'efficacia reale delle quotidiane interazioni umane, si sviluppano **abilità e competenze** differenziate a seconda dei gruppi e degli individui.

Ne sono componenti importanti:

- la sensibilità percettiva verso gli altri
- la flessibilità di adattamento alle situazioni e alle persone
- la consapevolezza emotiva di sé
- la capacità di gratificare l'interlocutore.

La comunicazione non verbale

(la ricerca risale agli anni '60: intervengono etologia, psicologia, antropologia, sociologia)

- prende riferimento e valore dal contesto in cui si svolge
- non ne è distaccabile
- i suoi vari aspetti sono compresenti e sinergici
- interagisce con la comunicazione verbale o confermandola o contraddicendola

Funzioni della CNV

Svolge una funzione relazionale di base:

- gestisce le situazioni sociali
- comunica la presentazione di sé
- comunica le emozioni
- definisce, cambia, mantiene, difende le relazioni di potere
- influenza i processi di persuasione
- può sostituire la comunicazione verbale.

Caratteri distintivi

Comunicazione non verbale

- in gran parte inconsapevole, non intenzionale e non controllabile
- fornisce informazioni sul soggetto che la esprime
- è poco idonea ad esprimere concetti
- è ambigua
- ha grande efficacia nelle relazioni

Comunicazione verbale

- per lo più consapevole e intenzionale
- fornisce informazioni sugli argomenti espressi
- è idonea a veicolare descrizioni, argomentazioni, narrazioni
- è arbitraria (convenzionale)
- è meno rilevante nelle relazioni

La relazione tra comunicazione verbale e comunicazione non verbale può essere di

- ❖ **Convergenza** se i due livelli sono coerenti
- ❖ **Divergenza** se i due livelli si contraddicono
- ❖ **Regolazione** se la cnv disciplina la cv
- ❖ **Sostituzione** come nel linguaggio dei sordomuti
- ❖ **Metacomunicazione** se l'una (CNV) regola l'altra (CV)

Classificazione dei segnali non verbali

(M.Cook, 1971)

Aspetti statici

- volto
- conformazione fisica
- timbro di voce
- abiti, acconciatura, trucco, ecc.

Aspetti dinamici

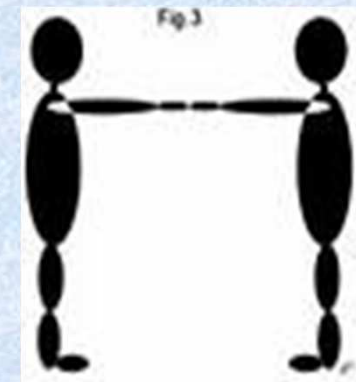
- orientazione
- distanze
- postura, gesti, movimenti
- espressione del volto
- direzione dello sguardo
- tono di voce
- ritmo dell'eloquio



CNV



- Sistema vocale/paraverbale (voce, tono, volume, ritmo)
- Sistema cinesico (mimica facciale, sguardo, gesti e postura, movimenti del corpo, del volto e degli occhi)
- Sistema prossemico (uso dello spazio) e aptico (contatto corporeo)



Componenti paralinguistiche

(intonazione, enfasi, pause, ritmi, silenzi ...)

- Il **tono** può esprimere apprezzamento o disappunto, entusiasmo o apatia, interesse o noia
(ha la funzione della matita quando leggiamo: sottolinea i concetti importanti per evidenziarli meglio)
- Il **timbro** è il colore alla voce
- Il **volume** corrisponde all'intensità sonora e serve a sottolineare i concetti o a ridestare l'attenzione
- Il **ritmo** serve a dare più o meno incisività ai concetti espressi
- La **pausa**, come il silenzio, può essere strategica o involontaria

Le qualità paralinguistiche dipendono da:

- **Fattori biologici** (sesso, età)
- **Fattori sociali** (cultura, regione di provenienza, posizione sociale)
- **Fattori di personalità** (temperamento ansioso, depresso, euforico ecc.)
- **Fattori transitori** (emotività, situazioni, contesto)

Con la voce posso

- **mettere a disagio le persone** (urlo vicino a loro)
- **essere invadente oppure arrogante** (parlo forte, aggressivo e cerco di parlare più forte di loro)
- **comunicare tranquillità e calma** (parlo normalmente)
- **avvicinarmi alle persone lontane** (parlo forte così mi sentono)
- **allontanarmi dalle persone troppo vicine** (parlo forte così le respingo)
- **creare una situazione di vicinanza, unione** (sussurro)

Il silenzio

E' un modo strategico di comunicare e il suo significato varia con le situazioni, le relazioni e la cultura di riferimento.

Espressioni del volto

Indicano:

- **caratteristiche della personalità** (tipiche e costanti)
- **emozioni** (entro 7 tipi principali: felicità, sorpresa, interesse, paura, tristezza, disgusto, collera)
- **reazioni di interattività** (alla comunicazione altrui o al contesto)

Rabbia



Tristezza



Felicità



Paura



Disgusto



Sorpresa



Disprezzo



15.3 Le espressioni facciali universali delle emozioni

Un rapporto circolare



Persino per via elettronica ...

Gli smiles danno espressione emotiva a quello che diciamo



Sorridente (ciao come va?)

Arrabbiato (non ne posso più)

Perplesso (non ti ho capito)

Lo sguardo

Lo sguardo serve a gestire la **regolazione dei turni**, può fungere da **segnale di appello**.

Nella conversazione ha la funzione di **sincronizzare** (evitare le sovrapposizioni e favorire l'avvicendamento dei turni), di **monitoraggio** (controllo dell'interazione) e di **segnalazione** (manifestazione delle proprie intenzioni).

Lo sguardo

Diretto

- ◆ Alla fine di un'espressione altrui = **rinforzo**
- ◆ Durante espressioni proprie = **enfaticizzazione**
- ◆ Mentre si pongono domande = **invito alla confidenza**
- ◆ Prolungato = gradimento, **invito** oppure **minaccia**

Indiretto, sfuggente

- ◆ Segnala **ansia, imbarazzo, insincerità, paura, sottomissione**

La cinesica: comunicare con i gesti

Categorie di gesti:

- **emblematici** (emessi intenzionalmente, spesso convenzionali, come il segnale OK o il saluto militare)
- **illustratori** (a commentare il linguaggio verbale)
- **regolatori** (a sincronizzare gli interventi)
- **indicatori** (di stati d'animo)
- **adattatori** (a regolare la propria posizione rispetto ad altre persone o agli oggetti)
- **motori** (ripetuti ritmicamente, spesso espressione di sentimenti o emozioni)
- **linguaggio dei segni** (convenzionalizzato, sordomuti)



Questo gesto che ovunque vuol dire "Vittoria", in Inghilterra, col palmo rivolto al parlante, ha un significato osceno.



Il pollice e indice che formano un cerchio vuol dire "ok" in tutte le culture. Nella Francia meridionale equivale a dire che una persona non conta nulla, è uno zero.



La mano "a borsa" ha il significato di interrogazione (chi? che cosa?). In Grecia significa "buono".

Per dire "sì" o "no" in Europa settentrionale si scuote il capo in senso verticale o orizzontale. In Bulgaria è esattamente il contrario e nell'Italia meridionale o in Grecia per dire "no" si dà un colpo della testa all'indietro.

Condizioni emotive e gestualità

- **Inibizione:** movimenti di ritiro-stereotipati-immotivati
- **Depressione:** movimenti scarsi-evitanti-nascosti-lenti-ritratti
- **Euforia:** movimenti rapidi-ostentati-enfatici-bruschi
- **Ambivalenza:** movimenti oscillatori
- **Ansietà:** movimenti irrequieti-agitati-tormentati.

La postura

All'interno di ogni sistema esistono **regole** più o meno implicite che stabiliscono la correttezza delle posture.

Rispetto ai rapporti possono essere:

- dominanti/sottomesse
- di amicizia /ostilità
- di formalità/informalità
- di autonomia/cooperazione/competizione.

Rispetto all'individuo dipendono da:

- situazione e attività
- stato d'animo ed emozioni.



Dominanza



Sottomissione

Prossemica: il comportamento nello spazio

Le persone comunicano con il modo di gestire lo spazio.

Elementi da considerare:

- ◆ la distanza tra gli interlocutori
- ◆ l'orientazione (la posizione reciproca delle persone)
- ◆ il modo di muoversi nell'ambiente
- ◆ l'organizzazione dello spazio e degli oggetti.

E.Goffman (1971) introduce concetti come riserve territoriali, contrassegni spaziali, violazioni territoriali, trasgressioni spaziali.

Contesti spaziali

Il modo in cui è organizzato lo spazio sociale può determinare "a monte" il comportamento comunicativo.

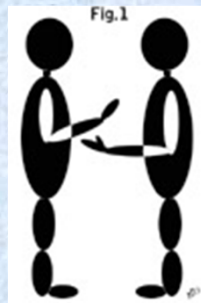
Esistono

- spazi centrifughi, che tendono a mantenere le persone in isolamento reciproco (ad es. stazioni ferroviarie)
- spazi centripeti, che favoriscono incontri e socialità (ad es. bar, ristorante)

Prossemica: le distanze

La distanza che le persone assumono è indice dei loro rapporti sociali e dei loro sentimenti reciproci.
Può essere (E. Hall)

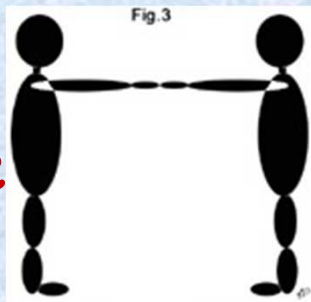
intima



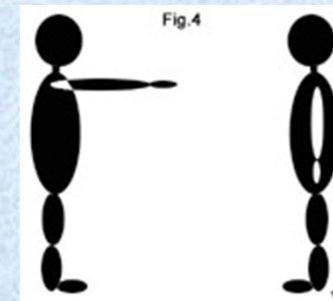
personale

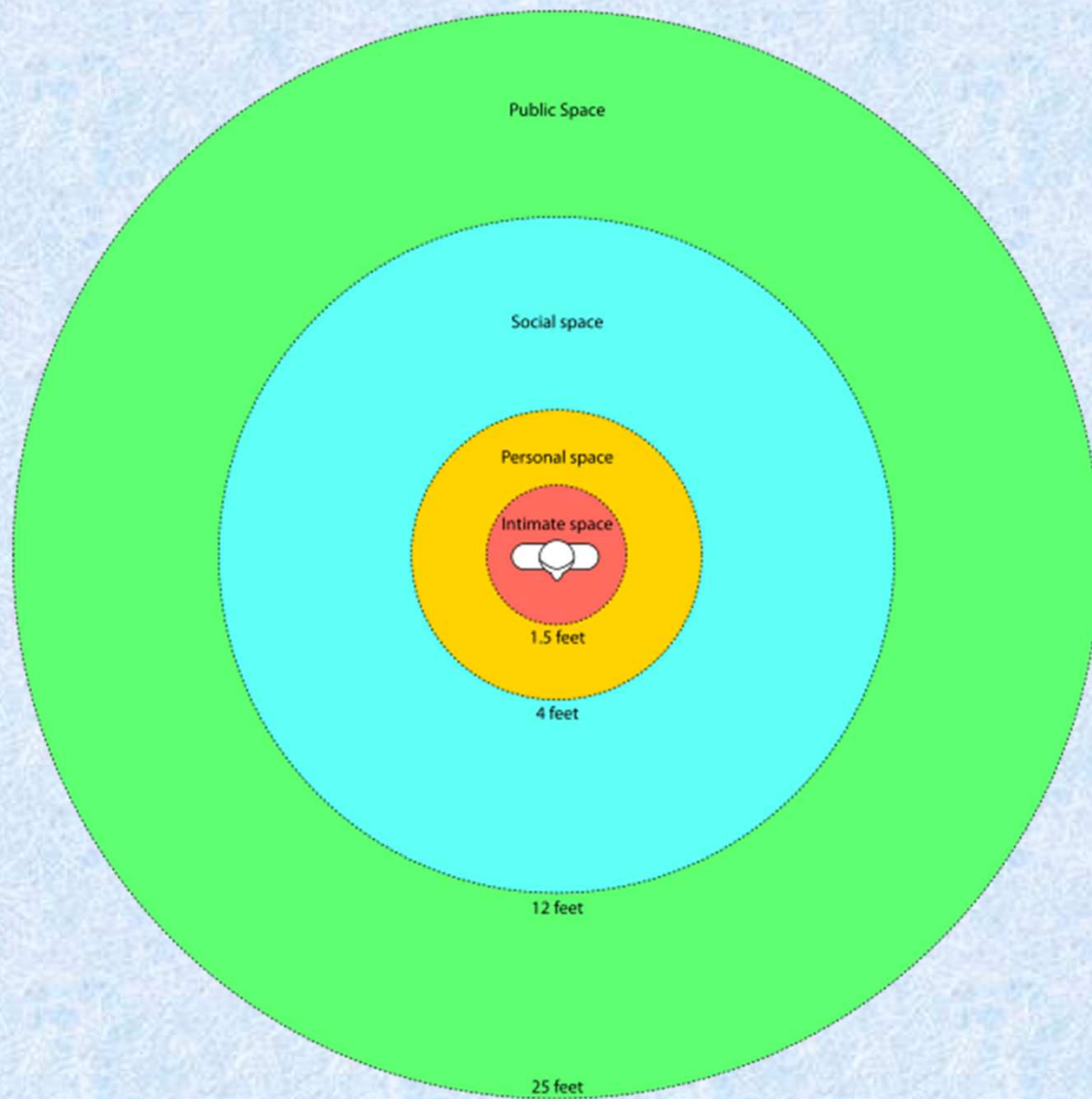


sociale



pubblica





Prosemica: l'orientazione

Le due principali orientazioni che le persone possono assumere nel corso di un'interazione sono:

- frontale (faccia a faccia)
- di fianco

La scelta è orientata da criteri di ruolo e di status:

- collaborazione
- gerarchia
- intimità



Figura 7 - Esempi di comportamenti di esclusione (cut off) messi in atto quando ci si deve concentrare in un luogo affollato o quando viene invaso lo spazio personale. Il ragazzo di sinistra crea una sorta di barriera appoggiando il braccio sul tavolo e la testa sulla mano. Il ragazzo di destra cerca di "escludere" l'eccessiva stimolazione ambientale ponendosi la testa fra entrambe le mani, in tal modo riuscendo a concentrarsi meglio. Il ragazzo al centro, viceversa, non percepisce la vicinanza degli altri come stressante e rimane con una postura "aperta" con le braccia in avanti, segnalando in tal modo disponibilità al contatto sociale.

Differenze di genere



Cronemica: la dimensione temporale

La cronemica è il modo in cui gli individui percepiscono ed usano il tempo per organizzare le proprie attività e per scandire la propria esperienza.

- Esiste una differenza tra le culture (culture veloci e culture lente).
- Ogni individuo è portatore di uno specifico ritmo personale.
- La comunicazione tra soggetti che hanno ritmi biologici, culturali e psicologici differenti può provocare distonie, sfasamenti, disagio.

Orientamenti

- **monocronico:** tempo vettoriale, orientato all'azione; maschile; segmentato in unità discrete, standardizzate e omogenee, possedibili e gestibili, da riempire con una sola attività per volta (sanzione verso l'interruzione); organizzato tramite la pianificazione
- **policronico:** tempo circolare, orientato alla relazione, femminile; non controllabile, flessibile; contenuto più che contenitore; sono possibili più attività e ruoli nello stesso momento; organizzato in relazione con il contesto

Anche la comunicazione non verbale si apprende: differenze culturali

Alcuni esempi:

- ✓ **Espressioni del viso:** i giapponesi le controllano, ad esempio usano la risata per nascondere rabbia o dolore. I popoli mediterranei manifestano più liberamente le emozioni.
- ✓ **Distanza:** i popoli nordici parlano a distanza maggiore rispetto agli altri.
- ✓ **Sguardo:** due arabi che conversano si guardano di più rispetto a due inglesi o due americani.
- ✓ **Contatto:** gli arabi (e in parte gli italiani e altri popoli mediterranei) si toccano mentre discutono.

L'empatia

È gratuito supporre che l'altro colga le stesse informazioni e le elabori nello stesso modo



Capacità di "mettersi nei panni dell'altro"



immedesimarsi in un'altra persona fino a coglierne i pensieri e gli stati d'animo, pur mantenendo il controllo dei propri

A che cosa serve ...



... a rafforzare le relazioni e a migliorare la qualità dei nostri rapporti con gli altri

Per entrare in empatia con l'altro dobbiamo:

Essere trasparenti = coerenza tra sentimenti espressi e sentimenti provati

Imparare a leggere non solo le parole , ma soprattutto i sentimenti espressi con il linguaggio non - verbale

Porci in una condizione di **ascolto attivo**

Le sette regole dell'arte di ascoltare

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che abbia ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi nella sua prospettiva.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

Planisfero australiano che raffigura il mondo con orientamento sud, capovolto quindi rispetto alla nostra visione di residenti nell'altro emisfero



Riassumendo...

Obiettivo di una comunicazione efficace



**Incanalare la propria emotività e tensione
per farne un mezzo di supporto congruente
con le nostre parole**

**LA COMUNICAZIONE
EFFICACE**

- FINALIZZATA
- CONSAPEVOLE
- CONTESTUALIZZATA

- CREA INTEGRAZIONE A LIVELLO DELLA RELAZIONE
- EVITA CONFLITTI INUTILI

Livelli di efficacia



Conoscere i significati della comunicazione non verbale

NON SERVE

- per "giocare allo psicologo" interpretando le intenzioni nascoste dell'interlocutore

SERVE

- per imparare a controllare il proprio comportamento
- per diventare consapevoli degli effetti che la nostra comunicazione produce negli altri

Assertività

È la capacità di

- ⇒ comunicare in modo efficace e convincente
- ⇒ tenendo l'ansia sotto controllo e
- ⇒ mantenendo relazioni positive con gli altri



Il linguaggio del corpo del tipo assertivo

Postura

- eretta - rilassata - aperta

Espressione del volto

- coinvolta - interessata

Occhi

- contatto oculare diretto

Voce

- chiara - amichevole - calibrata - non forzata

Gestualità

- aperta - mani che non superano l'altezza dei gomiti



Il linguaggio del corpo del tipo aggressivo

Postura

- Rigida - Pugni serrati - Denti stretti

Espressione del volto

- Mascelle serrate - Minacciosa - Sguardi di traverso - Viso teso

Occhi

- Fissi - Sporgenti - Vitrei

Voce

- Veloce e ad alto volume - Tagliente - Tono acuto

Gestualità

- Accusatoria (puntare il dito) - Invadente lo spazio personale - Tesa



Il linguaggio del corpo del tipo passivo

Postura

- Curva - Accasciata - Piegata

Espressione del volto

- Vuota - Sorriso di convenienza - Disinteressata - Paurosa

Occhi

- Rivolti verso il basso, evitanti - Ridotto contatto

Voce

- Bassa - Esitante/lenta - Debole - Veloce (quando si è timorosi o ansiosi)

Gestualità

- Smaniosa - Accennare l'assenso col capo - Pizzicarsi velocemente - Torcersi le mani



Verso gli altri

Segnali non verbali	Positivi	Negativi
Espressione	Viso rilassato e sguardo attento	Ciglia aggrottate, sguardo rivolto altrove
Postura	Aperta e protesa in avanti, simile all'altro	Chiusa, protesa all'indietro, distaccata
Gesti	Armonici, dolci, coerenti con le parole	Bruschi e veloci, dall'alto in basso
Tono di voce	Calmo, adattato all'interlocutore e alla situazione	Nervoso, stizzito, in disarmonia con l'altro.