

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

IL SISTEMA PARALINGUISTICO

Al fine di meglio comprendere cosa sia la comunicazione non verbale occorre procedere ad una sorta di esame autoptico della stessa, onde prendere coscienza delle sue componenti interne.

Tenendo per fermo quanto finora detto circa l'unicità e l'irripetibilità di ogni essere umano, pure si può procedere, in via del tutto speculativa, alla suddivisione della comunicazione non verbale in quattro sistemi, spesso tra loro interagenti nel medesimo contesto.

Cominciamo da ciò che spesso accompagna il linguaggio parlato e che appartiene cosiddetto **al sistema paralinguistico** individuale.

Esso comprende, ad esempio, **i suoni che emettiamo**, e che ovviamente non siano parole dal senso compiuto.

Ad esempio, assaggiando un piatto particolarmente gustoso, taluno usa esprimere il suo compiacimento con l'emissione di un suono "gutturale e nasale" al contempo; per esprimere sorpresa dinanzi ad un determinato evento, quasi tutti noi emettiamo il suono vocale che potremmo rendere per iscritto con un "oh" prolungato. E così via.

Anche la **tonalità** della voce appartiene alla paralinguistica, accanto al **ritmo**, alla **velocità**, alle **pause**, ovvero ai **silenzi**, con i quali intercaliamo il nostro dire.

Tutto questo serve a rafforzare i nostri messaggi verbali, che in determinate situazioni diventano anche pleonastici rispetto a ciò che vogliamo comunicare.

Un paio di esempi chiariranno meglio il concetto.

Immaginate di assistere ad un film poliziesco: viene sempre il momento nel quale il poliziotto di turno deve comunicare ad un familiare l'avvenuto decesso di un congiunto. Il detective bussa alla porta e mostra il distintivo. Una signora lo accoglie e chiede immediatamente a cosa debba una visita dell'autorità di polizia, che non costituisce di certo una circostanza usuale e già da sola basta a creare un certo allarme. È sempre il visitatore a chiedere il permesso di entrare, concesso dall'interlocutrice non senza imbarazzo. Di solito il poliziotto esordisce dicendo:

«Signora si sieda, per cortesia!»

Il tono e la frequenza della voce sono bassi e intercalati da brevi silenzi, quasi una forma di titubanza, che serve a prendere tempo ed al contempo esplicita che ciò che si sta per dire è molto spiacevole.

«Purtroppo le devo comunicare una bruttissima notizia!»

A questo punto le parole servono a poco, perché tanto tergiversare, accanto alle pause nel dire, hanno già "comunicato" che si tratta di un evento molto grave. Pertanto è di solito l'interlocutrice a prendere la parola.

«Mio figlio (o mio marito, o mio padre, a seconda della trama del film) ... mi dica che cosa è successo a mio figlio. È ferito? (Silenzio da parte del poliziotto e comprensione immediata da parte della donna) È morto, vero?»

In una occasione così penosa il comunicatore porge di solito il messaggio in modalità prevalentemente paralinguistica. E così anche nel caso di un medico che debba comunicare al paziente la presenza di una malattia incurabile. E tante altre ancora potrebbero essere le situazioni da citare ad esempio.

Ma il sistema paralinguistico è molto utile anche a chi deve parlare in pubblico: tenere una conferenza o sottoporsi ad un esame universitario.

Quanti tra di voi sono attualmente impegnati negli studi, o che comunque li abbiano già compiuti, credo conoscano a meraviglia quanto sto per affermare. Accade, a volte, che un esame che noi abbiamo studiato con particolare accuratezza, imparandolo quasi a memoria, non sortisca gli stessi risultati, quanto a valutazione, come uno che invece abbiamo soltanto approcciato in superficie. E giù a pensare e a ripensare all'arcano. Il fatto è che attraverso il sistema paralinguistico avete comunicato precisi messaggi: la fretta nell'esposizione, ad esempio, non comunica una "preparazione consapevole", bensì soltanto un'ottima memorizzazione di quanto si viene esponendo. Ma ciò che è importante, per uno studente, non è tanto l'acquisizione meramente mnemonica dei contenuti, bensì la loro comprensione. Pertanto qualche pausa, accompagnata da una precisa gestualità, da una postura particolare, accanto ad un ritmo vocale per nulla scalfito dall'ansia, vi avrebbe fatto ottenere risultati molto migliori.

Infatti, quando si dice "vado a provare un esame anche se non l'ho studiato bene", proprio la consapevolezza di non essere affatto padroni della materia attenua l'ansia da prestazione e, paradossalmente, fa in modo che esponiate in maniera più pacata, tranquilla, lasciando pensare all'esaminatore che a fondamento di tanta tranquillità e pacatezza espositiva vi sia la padronanza della materia. Ecco spiegato come mai l'esame "studiato" in una nottata potrebbe produrre, e facilmente produce, risultati molto più soddisfacenti.

In realtà coloro i quali vi "ascoltano" non lo fanno soltanto attraverso i padiglioni auricolari, ma anche con gli occhi, osservandovi, ed inconsapevolmente tentando di decifrare quanto voi state consapevolmente o inconsapevolmente comunicando per il tramite dei sistemi comunicativi non verbali.

Allo stesso modo ci comportiamo inconsciamente tutti noi quando vediamo una persona per la prima volta: tentiamo di "conoscerla" entrando di forza nella sua interiorità infilandoci negli stretti spiragli della sua corazza esteriore, ovvero decifrando non ciò che ci dice, ma proprio ciò che essa non ci dice affatto, perché sono di solito i contenuti del "non detto" a racchiudere la verità.