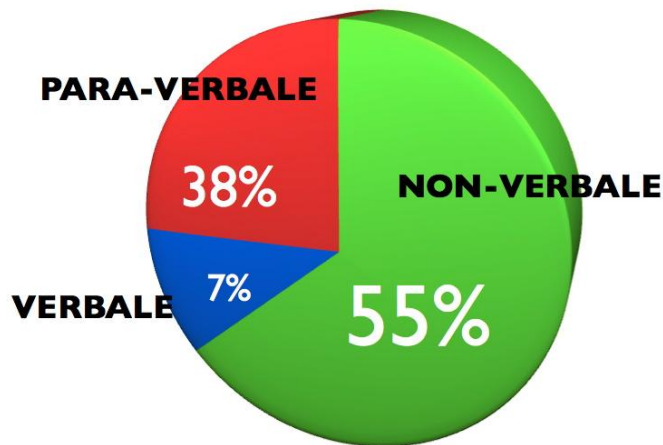


LE MODALITÀ COMUNICATIVE

LE COMPONENTI DELLA COMUNICAZIONE

Già abbiamo rilevato come un processo comunicativo comprenda diverse modalità, ovvero quella verbale (le parole pronunziate), quella para-verbale, legata agli aspetti vocali, se vogliamo utilizzare un termine non usuale “recitativi” (volume, tono, ritmo, pause ecc.), e quella non verbale, ossia il linguaggio del corpo (la gestualità, l’atteggiamento fisico, le espressioni facciali e così via).

Sfogliando qual si voglia manuale di comunicazione vi accadrà sicuramente di imbattervi nel cosiddetto “grafico di Mehrabian”, frutto di uno studio del 1972, per il cui tramite lo psicologo statunitense di origine armena stabilì che una comunicazione viene recepita al 55% per la sua parte non verbale, al 38% per la sua componente paraverbale e soltanto al 7% per la parte verbale: in altri termini le parole, ovvero il contenuto di una comunicazione frontale, occuperebbero soltanto un minimo spazio nell’efficacia comunicativa.



Dobbiamo credergli?

Fermo restando il fatto che effettivamente la comunicazione presenta queste eterogenee componenti, a me pare quanto meno azzardato offrire dati statistici così precisi.

Se parli frontalmente ad una persona non vedente, logicamente tutto l’aspetto non verbale perderà ogni sua efficacia. Ove mai tu, invece, stia comunicando qualcosa ad una persona distratta, che non si concentra per cogliere visivamente gli aspetti non verbali del tuo dire, egli riceverà, anche se in minima percentuale, soltanto ciò che ode. E laddove, invece, tu stia tentando di comunicare una qualche informazione a persona affetta da sordità, saranno solo gli aspetti non verbali, ovvero quelli gestuali, mimici, a contare qualcosa. E le eccezioni che potrebbero essere prodotte sono moltissime. In realtà ciò che conta è anche il contesto. Ad esempio, gli studenti impegnati a seguire una lezione del professore, preludio di un esame importante, tenderanno di porre mente al senso delle parole, trascurando il resto. Il pubblico di uno spettacolo teatrale, invece, prenderà in grande considerazione l’aspetto non verbale e quello paraverbale, la cui padronanza è necessaria all’arte della recitazione.

Le cose, insomma, non sono così semplici come molti vorrebbero farle apparire: il processo comunicativo umano è quanto di più complicato possa esistere nelle dinamiche intersoggettive, poiché è soggetto a tutta una serie di infinite variabili, talché ogni tentativo di porre un ordine sistematico nella materia produce risultati relativamente attendibili. Ogni situazione, infatti, presenta delle peculiarità proprie, come differente è ogni vostro interlocutore, dotato di una propria

esperienza, di un proprio bagaglio gnoseologico, di un unico ed irripetibile modo di rapportarsi alla realtà circostante.

Tuttavia esistono, indubbiamente, alcuni tratti caratterizzanti la specie umana, che si traducono in precise risposte fisiche agli stimoli esterni, in modalità reattive che sono parte del nostro io più profondo, quello che si riconnette agli strati più antichi del nostro intelletto.

Una situazione che produca imbarazzo, ad esempio, sarà accompagnata, nella maggior parte dei casi, dalla comparsa di un arrossamento del viso, anche se la medesima situazione in taluni può generare imbarazzo mentre altri può lasciarli del tutto indifferenti.

E tali risposte fisiche sono le sole che possono costituire sistema comunicativo classificabile e decifrabile.

Infatti la gestualità che accompagna il dire può essere interpretata e può rivelare quanto di vero o di falso ci sia in quello che ci viene detto.

Alla stessa maniera, colui il quale parla può comprendere dall'altrui silenzio, accompagnato sempre da atteggiamenti fisici posturali, da movimenti degli arti superiori ed inferiori, da espressioni facciali molto eloquenti, ciò che l'interlocutore pensa effettivamente di noi o di quanto gli stiamo comunicando.

Il margine d'errore è scarso, perché tale modalità comunicativa, quella non verbale, è per lo più inconscia, ovvero non soggetta al controllo consapevole di colui il quale ci sta di fronte.

Vi è mai capitato di incontrare persone del tutto indecifrabili e di definirle "sfingi"?

Sono rare, ma esistono, e sono quelle che hanno appreso a dominare in tutto e per tutto le proprie pulsioni istintive.

Ogni sentimento ha una sua particolare forma di espressione non verbale, che dipende proprio dalla nostra peculiarità di specie umana. Pensate, infatti, agli albori della nostra specie: non essendo stato ancora sviluppato un sistema linguistico di carattere simbolico, fondato su suoni vocali complessi convenzionalmente richiamanti un determinato significato, la comunicazione era tutta fondata sui suoi aspetti metalinguistici (versi della più svariata natura per comunicare dolore, rabbia, amore ecc.), non diversamente dagli animali, e su quelli non verbali, ovvero fisici: l'individuo dominante nel gruppo, ad esempio, si batteva violentemente il torace per manifestare la sua forza ed ammonire gli altri membri a non sfidarlo, la qual cosa avviene ancora tra i gorilla.

La nostra evoluzione ha di molto attenuato tali modalità comunicative e ce ne ha fatto perdere la memoria cosciente: ma nell'inconscio il ricordo è vivo e la nostra mente vi ricorre che lo vogliamo oppure no.

Siamo, insomma, prigionieri della nostra umanità.

A livello consapevole il gesto ha ancora la sua importanza, ma esso dipende anche e soprattutto da fattori culturali: la mano levata in segno di saluto in Italia, nell'ambito di un'altra cultura potrebbe voler dire qualcosa di completamente diverso. E così i segni convenzionali atti ad offendere: il dito medio levato, l'indice e l'anulare sollevati nel gesto delle corna o la mano sinistra collocata all'interno del gomito e con il braccio piegato, per la nostra cultura posseggono precisi significati che possono tranquillamente non trovare alcun riscontro simbolico nell'ambito di altre società.

Ciò di cui dobbiamo occuparci non è questo aspetto, ma quello precedente. A noi interessa scoprire, anche se necessariamente in maniera succinta, i significati promananti dalle espressioni non verbali della nostra comunicazione, al fine di renderla molto più efficace, lanciando messaggi coerenti con le nostre parole e comprendendo in tempo reale quanto ci viene "detto", al di là delle parole, dai nostri interlocutori.