

Capitolo I

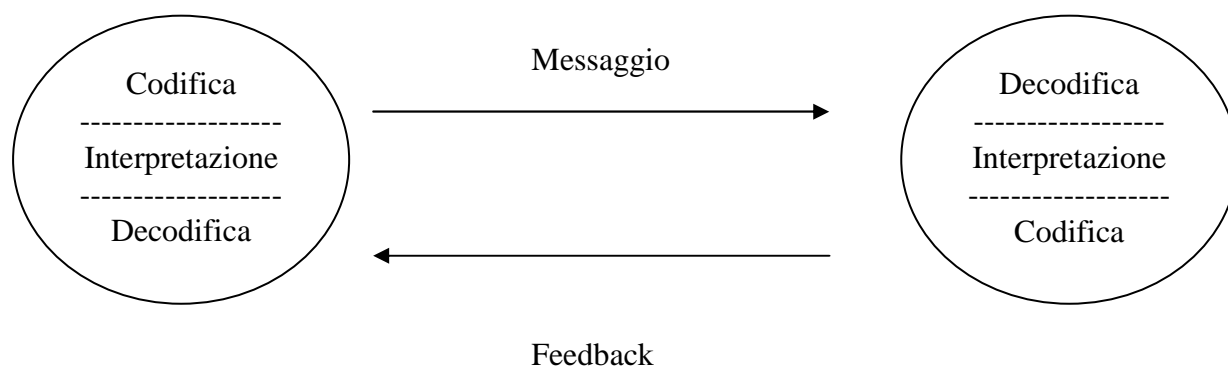
Il processo di comunicazione

1. Significato e dinamica del processo comunicativo

La radice del termine comunicare risale al verbo greco *koinè* (partecipo) e latino *comunico* (metto in comune). Etimologicamente la comunicazione sottende uno scambio, un rapporto di trasmissione, messa in comune, socializzazione di informazioni percepite. Il processo di comunicazione implica quindi una *relazione*, è il mezzo attraverso il quale tutti gli esseri viventi hanno rapporti tra di loro, e pertanto “Ogni forma di comunicazione tende ad anticipare o a mutare un atteggiamento”¹, interviene sul mutamento sociale, in quanto implica non solo una trasmissione di informazioni e nozioni ma un incontro reciproco tra soggetti, tra i rispettivi repertori, tra i differenti ruoli.

Senza addentrarci in questa sede in una rassegna di tutte le teorie comunicative, il momento comunicativo è sempre e comunque un’interazione, che si può schematizzare riprendendo i Diagrammi di Schramm², distinguendo tra i rapporti di comunicazione interpersonali e di gruppo e i rapporti di comunicazione in presenza dei *mass-media*.

I Diagramma di Schramm - Rapporti di comunicazione interpersonali e di gruppo:



L'emittente (E), che dà inizio ad un rapporto di comunicazione, deve strutturare un messaggio e pertanto si avvale di un insieme di segni convenzionali che, una volta emessi o composti, devono essere compresi dal ricevente (R).

L'emittente deve usare un canale per trasmettere il proprio messaggio e ricorrere ad un codice di espressione che, insieme, gli consentano di trasmettere l'idea.

Emittente → è colui che ha qualcosa da trasmettere e desidera comunicarlo (E)

Codice → è il modo, il tipo di linguaggio che viene utilizzato per comunicare

Canale → mezzo di espressione, è il mezzo attraverso il quale si trasmette la comunicazione

Messaggio → è il contenuto della comunicazione

Ricevente → è il destinatario del messaggio (R)

Per far sì che un messaggio arrivi correttamente, cioè risulti comprensibile al ricevente, occorre scegliere con cura il canale e il codice adeguati, accettati e conosciuti altrettanto bene dall'emittente e dal ricevente.

Si intende per *canale* quel “veicolo di natura fisica, sollecitato da un tramite fisiologico o tecnologico, oppure fisiologico e tecnologico insieme, che costituisce il mezzo attraverso il quale i messaggi sono trasmessi nella sfera sociale”³.

Un esempio di canale fisiologico sono le corde vocali che ci consentono l'emissione di messaggi orali o sonori. Fisiologico e tecnologico insieme è il canale consentito dal telefono, anch'esso espressivo di messaggi orali ma con l'utilizzazione di un codice specifico.

È l'emittente che deve preoccuparsi di trovare il mezzo giusto per comunicare con quel determinato ricevente. Se si deve comunicare ad esempio con un non vedente, la scelta del canale non cadrà ovviamente su una lettera scritta, ma piuttosto su un contatto telefonico, orale in genere, o tutt'al più, in Braille, se conosciuto da entrambi.

Si intende invece per *codice* quel complesso di segni, convenzionalmente stabilito, che, su base prevalentemente semantica, consente a un messaggio di stabilirsi come identità espressiva nel suo rapporto fra emittente e ricevente: in altri termini, il linguaggio⁴.

Esistono un'infinità di codici, e cioè di differenti modi di comunicare.

Per esempio, le lingue rappresentano codici diversi: se l'emittente parla una lingua sconosciuta al ricevente, il messaggio non viene codificato, e quindi nemmeno compreso.

Anche i dialetti, l'alfabeto Morse, il linguaggio a gesti dei sordomuti, la segnaletica stradale, le note musicali sono tutti esempi di codici diversi. Nella vita quotidiana le maggiori difficoltà derivate dall'interpretazione di codici differenti derivano dall'utilizzo di linguaggi settoriali, che possono a loro volta essere considerati codici. Ad esempio, quando si usano termini specifici, tecnici, o scientifici, in ogni caso sconosciuti all'interlocutore cui ci stiamo rivolgendo, accade che, pur parlando la stessa lingua, non ci si capisca (esempi tipici sono i linguaggi adottati da politici, medici, scienziati, tecnici in genere). Lo stesso gergo giovanile risulta spesso non codificabile dagli adulti.

Restando nell'ambito di definizione della comunicazione interpersonale e di gruppo, è opportuno distinguere tra le *strutture comunicative umane*:

Comunicazione semplice

E → R

La fonte, attraverso il canale, comunica un messaggio al ricevente

Comunicazione raddoppiata

E → R

R → E

La fonte, attraverso il canale, comunica un messaggio al ricevente, che a sua volta comunica alla fonte il proprio messaggio.

Questi due modelli, come già anticipato, vanno riferiti a rapporti di comunicazioni interpersonali e di gruppo, nella misura in cui un gruppo è rappresentato da una quantità, grande o piccola, di persone che hanno fra di loro relazioni sociali ben definite⁵.

Si può allora parlare di:

Comunicazione a microgruppi, quando un emittente trasmette un messaggio ad un insieme di persone numericamente non cospicuo, ad esempio il rapporto comunicativo che si instaura tra un maestro e la sua scolaresca.

Comunicazione a macrogruppi, quando un emittente trasmette un messaggio ad una grande quantità di persone. Ad esempio il discorso di un leader ad una folla.

Comunicazione di massa, quando dalla fonte la comunicazione raggiunge le singole componenti la massa.

In quest'ultimo caso, e come descritto dal *secondo diagramma di Schramm*, il processo comunicativo si allarga, attraverso la mediazione dei "grandi strumenti del comunicare", alle cosiddette comunicazioni di massa⁶.

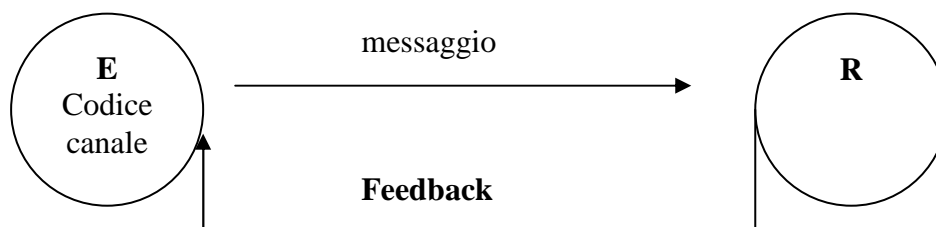
Poste in questi termini le modalità di interrelazione comunicativa, occorre approfondire quali siano i passaggi, le fasi che rappresentano la dinamica del messaggio, e quindi le funzioni necessarie affinché si instauri una comunicazione tra soggetti umani.

L'emittente, che deve inviare un messaggio al ricevente, sceglie il canale e il proprio codice di espressione, quindi codifica il messaggio. Il ricevente, per poter capire correttamente il messaggio, deve porsi nella condizione di decodificatore.

Questa prima fase consiste in una semplice trasmissione di un messaggio, però, a questo punto, il ricevente può passare ad una seconda fase, che non si limita alla semplice ricezione e comprensione del messaggio. Dopo la fase di decodifica, il ricevente può passare all'interpretazione, volgendo da un piano puramente semantico ad una valutazione dei concetti e degli argomenti, assumendo posizioni di accettazione, modifica o rifiuto.

Ma, come facciamo ad avere comunque la certezza che il messaggio venga effettivamente recepito? Il terzo momento, che rende compiuto uno schema di comunicazione sociale, è quello del *feedback*, o del messaggio di ritorno, in cui il ricevente, dopo aver decodificato e interpretato il messaggio ricevuto, fornisce la propria risposta. Nel fare ciò, si pone a sua volta come trasmittente, restituendo a chi lo ha fornito, il messaggio di ritorno (feedback).

Il ricevente, divenuto a sua volta trasmittente compie anch'egli una propria codifica, che gli consente, appunto, di esprimersi in fase di ritrasmissione del proprio messaggio verso l'iniziale trasmittente, divenuto, nel frattempo, ricevente a sua volta. Ad esso, poi, spetteranno le stesse operazioni di decodifica (capire, intanto semanticamente, il feedback) di interpretazione (verificare, in sede di analisi critica, quanto del contenuto del feedback ha capacità utili a consigliare di modificare il messaggio inizialmente trasmesso) e, infine, di ricodifica (nel senso di riproporsi, cioè, nuovamente come emittente, confermando o eventualmente modificando sulla base del feedback la struttura e/o i contenuti dell'iniziale messaggio trasmesso)⁷.



Il feedback, cioè la comunicazione di ritorno, è l'elemento che trasforma la comunicazione ad una via in comunicazione a due vie.

Va precisato che nei processi di comunicazione di massa il messaggio di ritorno perde la propria immediatezza, “non è infatti possibile ipotizzare che tutti i lettori di un giornale o tutti gli ascoltatori di un programma radiofonico possano contestualmente entrare in rapporto di feedback istantaneo con l'organizzazione di emissione la quale, a sua volta, dovrebbe decodificare, interpretare e restituire un nuovo messaggio eventualmente modificato”⁸. Oltre al feedback generico fornito dal comportamento dei riceventi, esistono anche indicatori specifici in grado di restituire alla fonte di emissione una risposta circa gli effetti che un proprio messaggio ha avuto tra i destinatari, che possono consentire alla fonte stessa di trarre adeguate e fondate deduzioni circa il grado di diffusione e di accettazione dei messaggi trasmessi.

Per concludere, possiamo definire *comunicazione* la “trasmissione di un messaggio da una persona o un gruppo ad un altro che comprende una dimensione emotiva, uno stato d'animo, e che perciò richiede sempre l'esistenza di una certa volontà d'interazione tra chi trasmette e chi riceve. Questa interazione si manifesta nella trasmissione di un'altra comunicazione in senso opposto, definita come feedback”⁹.

Solo in presenza di un messaggio di ritorno colui che ha strutturato ed emesso il messaggio può controllare in che misura, una volta recepito, sia stato anche valutato.

L'importanza della comunicazione risiede nell'essere un processo che tende ad anticipare o a modificare il comportamento delle persone cui è rivolto.

2. Livelli di analisi della comunicazione. È così facile comunicare?

È importante, a questo punto, approfondire cosa significa il termine comunicazione. Allo scopo si può prendere come elemento di riferimento una nota distinzione concettuale.

Rifacendosi alla distinzione elaborata da Charles Morris¹⁰ la comunicazione umana è distinta in tre dimensioni di analisi: quella *sintattica*, quella *semantica* e quella *pragmatica*.

Dimensione sintattica

Con quanta esattezza possono venire trasmessi i simboli della comunicazione?

Si riferisce ai problemi della codificazione, dei canali, della capacità, del rumore e di altre proprietà statistiche del linguaggio, a come trasmettere un messaggio evitando dispersione di informazioni¹¹. Non si occupa del significato dei simboli del messaggio.

L'ambito teorico che studia la dimensione sintattica della comunicazione va collegato alla metrica classica, che valuta prevalentemente gli aspetti tecnici, quantificabili e artificiali della comunicazione, disinteressandosi ai problemi legati alla comprensione e al significato dei messaggi trasmessi. Questo approccio concepisce il sistema comunicativo come un sistema chiuso: "l'ambiente è rappresentato come una fonte di rumori e di perturbazioni che devono essere gestiti e neutralizzati, attraverso una codificazione che si avvale di regole interne, per non mettere in crisi il sistema. Il problema principale che si pongono gli studiosi è, dunque, quello di eliminare la quantità maggiore di rumore dai canali comunicativi, per fare arrivare l'informazione nel modo più puro: tra messaggio inviato e messaggio ricevuto deve esserci la maggiore identità possibile"¹².

Il *rumore* viene definito come un'interferenza, un disturbo che agisce sul canale, è varietà non strutturata, che deve essere gestita attraverso la codificazione.

L'informazione è invece varietà sottoposta a codificazione, che ne permette l'utilizzo in un processo di comunicazione.

Dimensione semantica

Con quanta precisione i simboli trasmessi trasferiscono il significato desiderato?

Studia il significato. Inerente il processo di significazione, di comprensione del significato.

È il livello relativo all'attribuzione di senso e di significato del messaggio in base ai valori condivisi. Il significato di una parola va contestualizzato nell'ambito di discorso e di conoscenze condivise, include quindi il contesto, l'ambiente entro cui si esplica il rapporto di comunicazione. "È possibile trasmettere sequenze di simboli con elevata precisione sintattica, ma essi resterebbero privi di significato se l'emittente e il ricevente non si fossero accordati in precedenza sul loro significato"¹³.

Nella visione di tipo semantico l'interazione comunicativa si sviluppa attraverso l'inclusione della soggettività e della creatività sia dell'emittente che del ricevente, e attraverso l'inclusione del contesto entro cui si esplica il rapporto. Ne deriva che il problema comunicativo legato a questa dimensione d'analisi è strettamente collegato alla cultura dei soggetti coinvolti. "Spesso accade che si sviluppi un processo comunicativo nella convinzione di essere compresi dal ricevente, mentre,

nei fatti, il messaggio viene o non compreso o completamente distorto: per ottenere la comprensione reciproca è necessario tenere in considerazione non solo il codice linguistico ma, soprattutto, il codice culturale.”¹⁴

Dimensione pragmatica

In che misura il significato giunto a destinazione induce realmente ad un comportamento nel senso desiderato?

Implica la creazione della relazione, è la dimensione riferita all’influenza che la comunicazione ha sul comportamento e inerisce quindi il problema dell’efficacia della comunicazione. Si interessa di come la reazione del ricevente influisce a sua volta sull’emittente.

Questa dimensione d’analisi rivaluta il ruolo dell’emittente e del ricevente considerandoli come attori coinvolti attivamente nel rapporto comunicativo, qui assunto come relazione sociale. L’interesse è puntato sull’influenza che la relazione sociale svolge sul messaggio trasmesso.

Su questi presupposti si basano gli studi sulla *pragmatica della comunicazione umana*, in base alla quale *non si può non comunicare*¹⁵. Qualsiasi evento, cosa o comportamento è comunicazione, in quanto può modificare il comportamento di un organismo. Seguendo questa teoria il significato di comunicazione va ampliato oltre gli aspetti verbali, comprendendo “gli oggetti di cui l’emittente è circondato (abbigliamento, arredamento della stanza, ecc), l’ambiente (la solennità delle cattedrali e dei tribunali, la sciattezza degli uffici pubblici, la moderna aria d’efficienza della sede di una moderna multinazionale), il modo di gesticolare, di guardare, di alzare o di abbassare la voce e così via”¹⁶.

Degli assiomi della comunicazione e dei livelli comunicativi si parlerà in modo più approfondito nel capitolo secondo.

3. I problemi comunicativi

Come anticipato nel paragrafo precedente, ognuna delle tre dimensioni d’analisi della comunicazione è afferente a specifici problemi comunicativi, di tipo sintattico, semantico e pragmatico.

Se è vero che la comunicazione è il mezzo attraverso il quale tutti gli esseri viventi si relazionano tra loro, sono moltissime le interferenze che possono intervenire in un processo comunicativo, deformandone i contenuti.

Per meglio comprendere quali possono essere le difficoltà e gli ostacoli che producono distorsioni nei processi comunicativi, si propone di misurare le proprie individuali capacità rispetto ad una serie di situazioni quotidiane e lavorative connotate da relazioni comunicative.

Un approccio introduttivo/generico può essere effettuato tramite la compilazione di una serie di questionari finalizzati a rilevare a livello individuale i problemi comunicativi in diverse situazioni.

Un tipo di questionario può essere ad esempio strutturato in 7 schede, composte da un numero di affermazioni variabile tra 10 e 12¹⁷. Si chiede a chi compila di attribuire per ciascuna il proprio atteggiamento, o quello di altri nei propri confronti, specificando se agito abitualmente, qualche volta, raramente.

Le situazioni comunicative spunto di riflessione sono le seguenti:

-
1. Discutere i problemi e trovare un accordo
 2. Dare un riscontro agli altri
 3. Usare il telefono

4. Scrivere
5. Faccia a faccia con un'altra persona
6. Faccia a faccia con un gruppo
7. Saper ascoltare

Ogni scheda di affermazioni produce un punteggio che delinea un quadro sul proprio modo di gestire le diverse relazioni comunicative.

Segue all'esercizio una discussione guidata, per rilevare dal confronto con il gruppo quali siano i problemi comunicativi più diffusi.

Questo è solo un esempio, che può essere personalizzato, adeguato a specifiche situazioni d'aula, ma è un'utile strumento introduttivo che offre lo spunto per approfondire i più frequenti problemi comunicativi.

Sul piano prettamente *tecnico* gli esempi che ci fanno riflettere sulle interferenze nei processi di comunicazione possono essere innumerevoli.

Basti pensare a tutte quelle situazioni in cui l'emittente non utilizza un canale comprensibile o conosciuto dal ricevente, per esempio

utilizzare il telefono per comunicare con un non udente

inviare un messaggio di posta elettronica a chi non possiede un PC.

scrivere una lettera a un non vedente

rispondere oralmente ad un messaggio televisivo.

Ecc...

La stessa cosa vale per la scelta del codice:

parlare in tedesco a chi non lo conosce

assistere ad una conferenza medico-scientifica

parlare in gergo giovanile con persone anziane, che magari rispondono in dialetto!

Ecc...

Alla dimensione sintattica vanno anche riferite tutte le problematiche derivate da rumori, interferenze sonore:

scambiarsi un messaggio alla stazione ferroviaria mentre passa un treno

colloquiare ad un concerto

inviare un messaggio ad una persona sull'altro lato della strada

Ecc...

La dimensione *semantica* richiede una riflessione più complessa, in quanto coinvolge il processo di significazione.

L'attribuzione di significato sposta l'attenzione sull'interpretazione dei contenuti, sulla corretta capacità di decodificazione degli stessi da parte del ricevente.

Una volta ricevuto, il messaggio può assumere una connotazione o un significato assolutamente non previsti dall'emittente.

Questo accade in quanto il processo di significazione coinvolge la contestualizzazione dell'ambito di discorso, le conoscenze più o meno condivise, i repertori individuali.

I quadri di riferimento, comunemente chiamati *mappe*, fanno sì che la mente di ogni individuo interpreti i messaggi che riceve in funzione del proprio vissuto.

Per meglio comprendere cosa si intende per *mappe di valori* può essere utile un'esercitazione che coinvolga il gruppo classe, e che parte dalla ormai nota citazione di Bateson "La mappa non è il territorio"¹⁸.

"La mappa non è il territorio"

È così facile comunicare?

Questa domanda è la giusta introduzione all'esercitazione di seguito riportata.

Si inviti il gruppo classe a riflettere sulla frase di Bateson, "la mappa non è il territorio" con l'obiettivo di far emergere cosa l'autore intenda per mappa e che cosa sia, sempre metaforicamente, il territorio. Dopo alcune riflessioni generiche si può dar inizio all'esercitazione.

In base alla tipologia di utenza vanno scelte due parole che ognuno dovrà trascrivere su di un foglio.

Ad es. "scuola" e "lavoro": ognuno individualmente dovrà scrivere sotto ciascuna delle due parole un elenco di termini, aggettivi o brevi frasi, che rappresentino il significato che secondo lui va attribuito ai due termini.

Si lasciano alcuni minuti per svolgere il compito, chiedendo di riportare almeno 5 definizioni per ciascuna delle due parole.

I termini scelti dovranno essere molto semplici, e comunque vicini alla realtà delle persone coinvolte nell'esercizio. Potremo utilizzare "amicizia e studio" "lavoro e corso di formazione", "famiglia e lavoro", ecc...

Il risultato sarà, in linea di massima, piuttosto eterogeneo. Chiedendo a ciascuno di leggere ad alta voce le parole individuate, trascrivendole alla lavagna, una volta ascoltati tutti gli allievi la lavagna sarà più o meno riempita da tutte le definizioni individuate. Certo, alcune risulteranno ripetute da più allievi, ma salterà agli occhi come, per due parole così semplici, che fanno parte del vissuto comune, possano esistere tante e differenti attribuzioni di significato.

La scuola può essere stata un'esperienza stimolante e costruttiva per alcuni, ma per altri può rappresentare un disagio, così come il lavoro per alcuni è fonte di gratificazione, per altri solo fonte di stress e fatica!

Scuola

Impegnativa

Amicizie

Studio

Lavoro

faticoso

stipendio

gratificazione

Allora, se le parole "scuola" e "lavoro", nella loro definizione oggettiva, così come possiamo trovarla sul dizionario, sono il *territorio*, tutte le ulteriori significazioni che ognuno di noi può dare rappresentano le *mappe*.

"In funzione delle nostre esperienze, della cultura, degli ambienti e delle persone frequentate, ci costituiamo nel tempo, ed assumiamo automaticamente come validi dei parametri del tutto personali in relazione ad alcuni concetti, quali, ad esempio, ricchezza, lealtà, libertà, individualità, lavoro, salute, e via dicendo."¹⁹

Si deduce a questo punto perché parlare di mappe rientri nella trattazione dei problemi comunicativi: ogni messaggio viene interpretato in funzione di parametri strettamente coerenti con la mappa dei valori, dei significati, di chi lo riceve.

Ecco quindi che, pur parlando la stessa lingua, utilizzando codice e canale condivisi, rischiamo spesso che la nostra comunicazione risulti compromessa o distorta da interpretazioni personali.

Vediamo ora come anche la dimensione *pragmatica* della comunicazione possa generare problemi comunicativi e come lo si possa esemplificare con un semplice esercizio da svolgere in classe.

Come anticipato, questo livello è legato all'efficacia della comunicazione, alla capacità di trasformare un atteggiamento in comportamento. Gli effetti che la comunicazione può produrre vanno considerati non solo come feedback orale, quindi con risposte all'emittente di tipo verbale, ma anche come risposte non verbali, date da azioni.

A chi non è mai capitato di chiedere ad altri di fare qualcosa per noi? Di dover coinvolgere un gruppo in un'iniziativa nostra? Convincere altri delle nostre idee, o di far rispettare una regola? Beh, non sempre è facile, non sempre riusciamo ad essere "efficaci", vero?

Il dirigibile

Si chiede alla classe di immaginare di trovarsi tutti insieme a bordo di un dirigibile.

Certo, ci vuole un piccolo gioco di fantasia, ma l'effetto è assicurato.

Ora, immaginando che il dirigibile, così occupato, sia troppo pesante, è necessario "far saltare qualcuno", anzi, a bordo del dirigibile potrà restare solo una persona.

Compito dei giocatori è quello di spiegare, a turno, le proprie ragioni per dover essere "salvato".

È ovviamente lecito inventarsi un ruolo, una motivazione che convinca il resto del gruppo dell'importanza della propria sopravvivenza.

In questo gioco diventa strategico fornire motivazioni veramente efficaci, rispetto alle quali gli altri non possono che "salvarci".

Non sarà facile, perché davanti all'alternativa di doversi lanciare dal dirigibile, tutti cercheranno di essere più che mai persuasivi e convincenti.

Ma alla fine bisognerà scegliere e vincerà chi saprà essere più efficace nel veicolare le motivazioni ed i comportamenti degli altri a proprio vantaggio.

Uno dei principali problemi comunicativi, che più frequentemente emerge dai questionari somministrati e dalle discussioni guidate è sicuramente legato alla capacità di *porre attenzione* e di *ascoltare*.

Porre attenzione, seguire le istruzioni, ascoltare discorsi, indicazioni, spiegazioni o semplici conversazioni può risultare assai più complicato di quanto non appaia.

Spesso perdersi anche solo una parola, un dettaglio, è fonte di fraintendimenti e malintesi. Magari iniziamo ad ascoltare ma ecco che, davanti ad un discorso troppo prolisso, una conversazione noiosa o un testo difficile, cominciamo a perderci tanti piccoli dettagli la cui mancanza, alla fine, produce contenuti spesso molto lontani dal messaggio originale.

Vediamolo con un paio di esercizi:

"Siete in grado di seguire le istruzioni?"

L'esercitazione consiste nel somministrare un test composto da almeno una ventina di istruzioni da seguire. Possono essere le più disparate: disegnare figure geometriche, risolvere moltiplicazioni, cerchiare, sottolineare, pronunciare il proprio nome ad alta voce.

Ciò che metterà in difficoltà gli allievi non sarà comunque il contenuto delle richieste, quanto il fatto che il test si apre nel seguente modo:

Questo è un test a tempo: il tempo a disposizione è di 3 minuti.

Tre minuti sono davvero pochi per affrontare una pagina intera di istruzioni, quindi tutti inizieranno di buona lena a scrivere quanto più possono entro il tempo a disposizione, per rispondere a quante più richieste possibile, se non fosse che...

la richiesta n. 1 e l'ultima recitano così:

- ❖ *prima istruzione: leggete tutto attentamente prima di fare qualunque cosa*
- ❖ *ultima istruzione: ora che avete finito di leggere attentamente tutti i punti fate solo come è descritto nella frase n. 2 (la frase n. 2 recita: mettete il vostro nome nell'angolo in alto a destra di questo foglio...o un'altra banalità a scelta).*

L'avvertenza che si tratta di un test a tempo, e che il tempo è di soli 3 minuti, induce i meno attenti, molti, davvero, a tralasciare del tutto l'indicazione di leggere l'intero foglio prima di eseguire, in quanto dà l'impressione di far perdere attimi preziosi. In realtà, farebbe risparmiare tutta la fatica di fare qualsiasi cosa, perché una volta letto tutto scopriremmo che l'unica cosa da fare consiste nel mettere il proprio nome nell'angolo in alto a destra di questo foglio.

Cadere nel trabocchetto è davvero facile e, certo, il gioco può sembrare un po' banale, ma siamo così sicuri che la stessa cosa non ci possa capitare sul luogo di lavoro? O davanti ad un contratto di 6 pagine che chiede solo una firmita?

I lunghi elenchi, la fretta, o altri fattori individuali spesso ci inducono a selezionare le informazioni e a recepire in questo modo messaggi spesso diversi da come sono stati inviati.

Un altro esempio di problema comunicativo che deriva dal *non ascolto* è legato alla *perdita e distorsione* di informazioni che può avvenire quando lo stesso messaggio viene trasmesso attraverso il "passaparola", ovvero quando un emittente A trasmette un messaggio a un ricevente B, che a sua volta trasmette il messaggio a C, che lo trasmette a D, e così via.

Ognuno di noi, nell'ascoltare un messaggio, seleziona e recepisce tutte le informazioni che può ma, inevitabilmente, nel doverle ritrasmettere non potrà essere completamente fedele all'originale e quindi riporterà quanto ricorda e per il resto dovrà personalizzare un po'.

Il resoconto

Questo processo può essere rappresentato chiedendo ai partecipanti di formare 2 gruppi:

- ❖ *un gruppo esce dall'aula, ignaro di quanto sarà detto all'interno.*
- ❖ *Chi rimane in aula: un gruppo di osservatori e un partecipante A che dà inizio al gioco.*
- ❖ *Il conduttore legge ad alta voce il testo di un articolo di giornale (che deve essere scelto per ricchezza e minuzia di particolari, ma non più lungo di 10 righe). Al partecipante A e agli osservatori viene chiesto di ascoltare.*
- ❖ *Il conduttore fa entrare in aula un partecipante B, al quale il partecipante A deve raccontare quanto ha appena ascoltato, cercando di non tralasciare alcun particolare. B ascolta, senza interrompere e senza poter chiedere di ripetere.*
- ❖ *Sarà poi il turno di B che, fatto entrare il partecipante C, dovrà riportare il messaggio.*
- ❖ *Il passaparola continua finché non sono rientrati tutti i partecipanti in aula. All'ultimo partecipante, che ascolta il resoconto, viene chiesto di scrivere alla lavagna quanto ha ascoltato, riportando quanto ricorda.*
- ❖ *Durante tutto l'esercizio il gruppo di ascoltatori in aula, dotato di una copia dell'articolo, prende nota, per ciascun partecipante, di quanto viene aggiunto od omesso.*

Al termine dell'esercizio il resoconto riportato alla lavagna dall'ultimo partecipante risulterà perlomeno molto più corto rispetto all'articolo originale, e molto probabilmente anche distorto nei contenuti.

Sarà utile, con l'intervento del conduttore, ascoltare a questo punto le note scritte dagli osservatori per capire come, ad ogni passaggio, siano stati perse, aggiunte, e persino inventate informazioni.

Ciò che si può esemplificare con questa esercitazione avviene nella vita di tutti i giorni, ogni qualvolta i messaggi vengono ascoltati e poi ritrasmessi da più interlocutori, in momenti e situazioni diverse dal contesto in cui sono stati emessi la prima volta.

4. I vettori della comunicazione

A questo punto della trattazione è necessario soffermarsi sulle modalità attraverso le quali, in un rapporto interpersonale, riceviamo le informazioni. La comunicazione avviene utilizzando appunto modalità diverse, chiamate vettori o canali, che possono influenzare e rendere comprensibile ed efficace, in maniera minore o maggiore, il messaggio che intendiamo inviare.

Il *canale di comunicazione verbale* è costituito dalle parole (utilizzate in una qualsiasi conferenza, seminario, lezione scolastica, o semplice riunione di lavoro, ma anche in testi scritti, come lettere, e-mail, ecc.), dal contenuto puro e semplice, privato delle varie modalità con cui può essere trasmesso.

Da una ricerca effettuata dall'antropologo Albert Mehrabian (pubblicata in un articolo nel 1967), emerge che tale vettore influisce sul processo comunicativo per il 7%: ciò significa che le parole colpiscono l'attenzione dei presenti in misura assai minore di quanto non si possa pensare. L'attenzione al contenuto delle parole subentra sempre solo dopo che, inconsciamente, abbiamo analizzato il contesto e i segnali presenti. Solo parte di ciò che diciamo rimane e viene percepito da chi ci ascolta: le statistiche dicono che, fatto 100 il numero di parole che vogliamo utilizzare per emettere un messaggio, ne usiamo in realtà solo 70, ne arrivano all'orecchio del nostro interlocutore solo 40, di cui solo 10 sono realmente comprese e queste, dopo pochi giorni, diventano 5! In pratica, ciò significa che lascia un segno solo il 5% di ciò che intendiamo comunicare, rispetto al messaggio iniziale²⁰. È bene allora chiedersi, fatte queste considerazioni, come far sì che questa percentuale aumenti e come far sì che questo 5% sia effettivamente la parte essenziale e più importante del nostro messaggio.

Le variabili da tenere presente quando si comunica, relativamente al contenuto, sono: il contesto, l'interlocutore (chi è, quali sono i suoi ruoli, i suoi valori, le sue aspettative), l'obiettivo e noi stessi (qual è il mio stato emotivo, come sono percepito dall'altro, sono disponibile a verificare se il mio messaggio è stato realmente compreso). Da non dimenticare, poi, la proprietà di linguaggio di chi comunica, le inflessioni dialettali e gli errori di sintassi e/o grammaticali. Le parole d'ordine saranno sintesi, chiarezza, arricchire il contenuto con esempi chiarificatori, saper gestire le domande e le obiezioni.

Alcuni suggerimenti da tenere presente sono, per esempio:

1. Evitare frasi colpevolizzanti tipo "Tu hai un problema", "Hai capito?", "Adesso ti spiego", "Ti ripeto che...", "Devi fare così"; non usare, inoltre, termini aggressivi, esclusivi, intrusivi, arroganti.
2. Non ripetere la stessa cosa nello stesso modo, ma utilizzare parole diverse
3. Evitare l'intercalare "No, ma...", interrompendo continuamente il nostro interlocutore o correggendo/mettendo in discussione ogni sua affermazione

4. Non fare affermazioni generiche e non generalizzare

La conversazione

Un primo utile esercizio da proporre al gruppo aula quando si parla di comunicazione verbale consiste nell'avviare tra i partecipanti una conversazione.

- ❖ Il conduttore elabora un elenco di “argomenti possibili per la conversazione”, adeguati al tipo di utenza, e ne consegna una copia ad ogni partecipante. Dovranno essere frasi solo abbozzate, che presumano l'avvio di un discorso, e comunque stimolino la volontà degli utenti a partecipare.*
- ❖ Ogni partecipante dovrà leggere attentamente gli spunti per la conversazione elencati.*
- ❖ A questo punto il conduttore inviterà i partecipanti, riuniti in cerchio, a prendere la parola. Un solo giocatore avvierà la conversazione, scegliendo tra gli argomenti possibili quello per lui più stimolante.*

Una regola fondamentale per la riuscita di questo esercizio è che tutti i giocatori sono invitati a partecipare alla conversazione ma senza mai esprimere opinioni personali. Ogni argomentazione deve essere supportata esclusivamente dal racconto di esperienze che giustifichino la propria posizione.

"Indovina cosa voglio dire"

Quando l'atmosfera è sufficientemente riscaldata, e il gruppo ben affiatato, diventa utile ed anche divertente esercitare la capacità di far capire agli altri ciò che vorremmo dire.

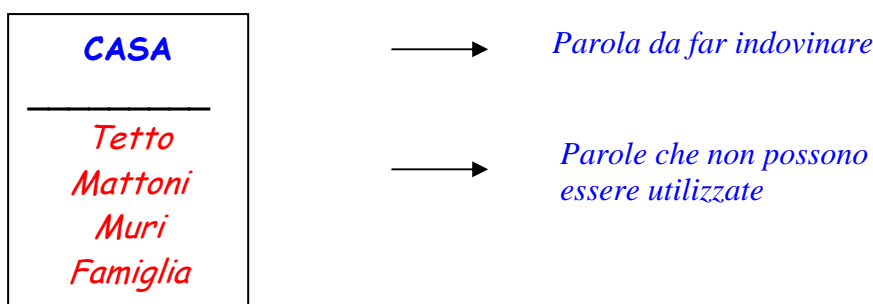
Si tratta di un semplice esercizio che vuole dimostrare quanto possa essere complicato comunicare verbalmente, seppure parlando la stessa lingua dei nostri interlocutori.

I partecipanti dovranno esercitare la propria abilità verbale facendo indovinare ai giocatori della propria squadra alcune parole.

- ❖ Il conduttore ha il compito preliminare di preparare un blocchetto di cartoncini. Ogni cartoncino deve riportare una parola scritta in blu – sarà quella da far indovinare – ed un piccolo elenco di altre parole scritte in rosso, che invece sarà vietato utilizzare per far indovinare.*
- ❖ Quindi, la classe sarà divisa in due squadre. A turno, ogni giocatore dovrà far indovinare alla propria squadra la parola sul cartoncino sorteggiata, senza mai utilizzare quelle scritte in rosso. Il tempo concesso ad ogni turno di gioco è di 3 minuti.*

L'esercizio si basa sull'abilità di utilizzare il linguaggio verbale: in pochi minuti bisogna riuscire a farsi capire, facendo indovinare la parola sorteggiata.

Ecco un esempio di cartoncino, con una possibile parola da far indovinare:



- *La squadra accumulerà tanti punti quante sono le parole indovinate nei 3 minuti di tempo.*
 - *Può rendere il gioco più accattivante disegnare un cartellone su cui saranno riportati i punteggi ottenuti dalle due squadre.*
-

Riprendendo le percentuali individuate da Albert Mehrabian, scopriamo anche che il *come* si comunica prevale sul *che cosa* si comunica.

I *canali non verbali* sono predominanti e fondamentali per trasmettere agli interlocutori informazioni che possono essere ricordate a medio-lungo periodo.

Questo secondo vettore è chiamato *paraverbale* perché è inerente alla modalità “vocale” con cui un contenuto verbale viene espresso.

A differenza del primo, rappresenta da solo circa il 38% di tutta la comunicazione.

Per farsi capire è molto importante utilizzare in modo appropriato le modalità in cui si articola il vettore paraverbale, che sono il tono, il volume, le pause, il ritmo, gli accenti melodici (sottolineature).

Un *tono* può essere più acuto o più grave, più caldo o più freddo, e queste variazioni possono far assumere significati completamente diversi al contenuto di un messaggio.

Anche il *volume* della voce incide sull’eloquio: alzare il volume può trasmettere aggressività o passione per l’argomento trattato; mentre un volume basso può significare calma e sicurezza, ma anche imbarazzo o senso di colpa.

Un *ritmo* lento può trasmettere noia, o tristezza, ma può anche aiutare chi ascolta a comprendere meglio il significato. Al contrario parlare velocemente può essere sintomo di paura, ma anche di felicità o ancora di rabbia e nervosismo. Se il ritmo diventa concitato evidenzia uno stato di sofferenza o disagio.

Inoltre non va sottovalutata l’importanza di *pause* o *interruzioni* che, se oculatamente inserite in un discorso, possono enfatizzare l’importanza di specifici concetti.

La pronuncia delle parole subisce anche delle *variazioni melodiche*, può essere calda, flebile, squillante o stridula e svelare non solo lo stato d’animo dell’interlocutore ma anche la sua personalità.

Le *sospensioni* sono i suoni che l’emittente produce tra una parola e l’altra oppure all’inizio di una frase, utilizzati per “prendere tempo” (per esempio: eehmm...) e riuscire a terminare mentalmente il discorso per poi esporlo: possono essere fastidiose per l’ascoltatore perché allungano i tempi senza mantenere viva l’attenzione.

Un altro elemento che può risultare seccante, nel caso in cui se ne abusi, è costituito dai *segnali d’assenso*, ammiccamenti o cenni del viso o brevi suoni (sì, mmh, certo) che, se usati in maniera ritmica (sì-sì, certo-certo) possono essere percepiti come segnali di falso interesse nei confronti del nostro interlocutore.

Esercitazione

Si può provare a mettere in pratica con una serie di esempi come cambia il significato di una parola o il contenuto di una breve frase in base al tono che scegliamo di utilizzare.

- ❖ *Il conduttore divide i partecipanti in due gruppi, che si disporranno su due file, l’una di fronte all’altra, in modo tale che i due caposquadra si guardino in faccia.*
- ❖ *Il conduttore sceglie una breve frase che dovrà essere ripetuta da ciascun giocatore al giocatore che gli sta di fronte, nella fila opposta.*

- ❖ *Ogni volta ciascun giocatore dovrà scegliere un tono diverso per pronunciare la stessa frase (serio, triste, annoiato, ironico, euforico, arrabbiato, ecc...). Altre variazioni potranno essere ottenute variando ad esempio il volume della voce o il ritmo dell'eloquio (utilizzando pause o parlando molto velocemente).*

È interessante vedere come anche una frase molto banale come “vieni qui” possa essere tanto imperativa e minacciosa quanto affettuosa o triste, o una frase come “questo vestito ti sta a meraviglia” possa in realtà far trapelare un pensiero totalmente opposto!

Il terzo vettore della comunicazione è quello *non verbale*.

I cosiddetti messaggi non verbali includono tutte le forme di comunicazione che vanno oltre le parole ed il loro significato e producono l'impatto maggiore durante una comunicazione interpersonale. Il 55% delle informazioni che colpiscono il nostro interlocutore sono trasmesse tramite i segnali del corpo.

L'atteggiamento non verbale, ovvero il linguaggio del corpo, si esplica attraverso le posizioni che si assumono, di riposo o in movimento, la gestualità, le espressioni del viso, l'abbigliamento.

Nessuno può evitare di parlare il linguaggio del corpo, e spesso si usano gesti e si lanciano segnali senza nemmeno rendersene conto. Ad esempio, la dilatazione delle pupille che avviene quando si è interessati o emozionati, oppure la contrazione delle spalle in momenti di tensione.

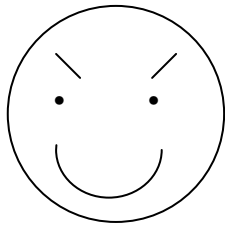
Da non sottovalutare i movimenti rivelatori di bugie: sfregarsi il mento, grattarsi un sopracciglio, toccarsi il naso, accomodarsi i capelli, coprirsi la bocca, guardare in basso, sono tutti segnali che esiste un conflitto tra ciò che dico e ciò che vorrei veramente dire o ciò che penso.

La forma di comunicazione non verbale che immediatamente percepiamo negli altri, e che dovrebbe essere di più facile interpretazione, è la mimica facciale. I movimenti delle sopracciglia, delle pupille, delle labbra e persino del naso, se pur in modo complementare, forniscono indicazioni preziose sullo stato d'animo dei nostri interlocutori.

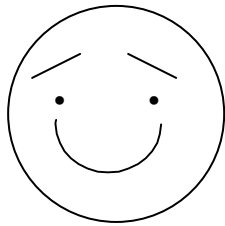
Le espressioni del viso

I movimenti della bocca e la posizione delle sopracciglia sono gli indicatori del viso che già da soli possono rispecchiare lo stato d'animo di una persona. Lo si può vedere facendo un piccolo gioco.

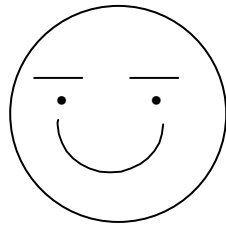
- ❖ *Il conduttore invita la classe a prendere 2 fogli di carta, su ciascuno dei quali si dovranno disegnare 5 cerchi: saranno i visi. All'interno di ogni cerchio vanno disegnati 2 punti ben visibili: gli occhi. Si ottengono in questo modo 10 visi totalmente inespressivi.*
- ❖ *Sui primi 5 visi va ora disegnata una bocca con gli angoli all'ingiù e negli altri 5 con gli angoli all'insù. I primi 5 risulteranno tristi, mentre i secondi allegri.*
- ❖ *A questo punto si può far intervenire il valore aggiunto delle sopracciglia: sul primo viso (del primo e del secondo foglio) saranno disegnate delle sopracciglia all'ingiù, sul secondo all'insù. Sul terzo dritte vicino agli occhi, sul quarto dritte ma più distanti dagli occhi, sul quinto un ciglio dritto ed uno all'insù.*
- ❖ *Risultano alla fine rappresentate 10 espressioni, diverse tra loro e facilmente definibili, variando soltanto la posizione di bocca e sopracciglia²¹.*



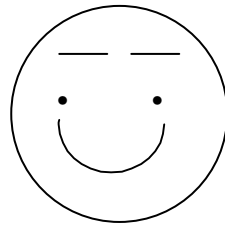
1



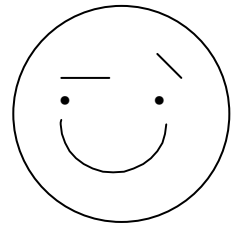
2



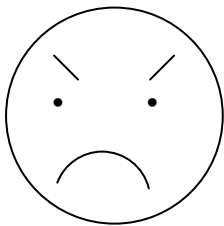
3



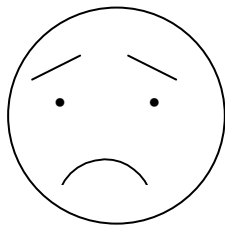
4



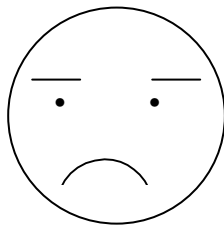
5



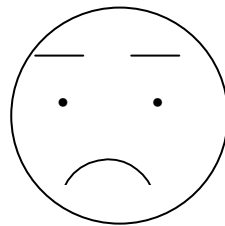
1



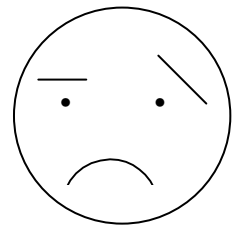
2



3



4



5

Il linguaggio del corpo

Leggere il linguaggio del corpo non è certo cosa facile e dare un significato ad ogni piccolo gesto può indurre a generalizzazioni spesso lontane dalla realtà. Per ottenere un'impressione verosimile è opportuno provare a captare i segnali del corpo come un insieme, e inseriti nel contesto di riferimento. Almeno 3 elementi devono essere puntati nella stessa direzione per comunicare un messaggio attendibile: gli occhi, la posizione delle spalle e della testa, la postura.

Un utile esercizio per fare un po' di pratica si può ottenere sottoponendo all'attenzione del gruppo classe una serie di vignette, figure o disegni, che raffigurino persone in atteggiamenti e contesti diversi.

- ❖ Il conduttore consegna ad ogni partecipante un foglio con i disegni da interpretare.*
- ❖ Ad ogni allievo viene chiesto di scrivere sotto le immagini il messaggio non verbale percepito osservando l'espressione del viso, la postura e la gestualità delle figure.*
- ❖ Il conduttore alla fine invita il gruppo ad un confronto aperto sui messaggi decodificati per coglierne similitudini e divergenze d'interpretazione.*

Esempi di figure da utilizzare:

.....