

La comunicazione

Nota: Quanto esposto nel seguito è frutto di riflessioni personali, e rispecchia i pensieri dell'autore. Per non appesantire la lettura ho volontariamente ommesso le locuzioni "secondo me" e similari. Pur essendo convinto di quanto affermo, non sono così stolto da pensare che possa essere in qualche modo una Verità¹, spero che possa costituire un interessante argomento di discussione, e che gli argomenti esposti possano venir approfonditi.

Come tanti altri concetti, anche la parola "comunicazione" gode in questi anni di una popolarità enorme. Tutti vogliono comunicare, e si cercano mezzi tecnologici per farlo in maniera sempre più efficiente, rendendo popolari modalità che fino a un decennio fa erano, se pure esistevano, prerogativa di pochissime persone o di centri di alta tecnologia specializzati. L'importanza, anche economica, della comunicazione è tale da spingere ad un approfondimento, ed alcune riflessioni.

In queste pagine voglio proporre alcune riflessioni personali sull'argomento. Sarebbe facile scegliere uno delle migliaia di siti Internet o qualcuno degli ottimi libri scritti da eminenti studiosi, e da esso copiare informazioni già "preconfezionate", ma ritengo più utile alla successiva discussione un'esposizione di alcune idee, magari un po' disordinate.

Innanzitutto perché comunicare? Evidentemente la capacità di interagire con altre entità simili è una caratteristica vincente dal punto di vista evolutivo, che permette di costruire società complesse la cui efficacia è molto maggiore della somma di quelle degli individui costituenti. Pur non essendo una caratteristica prettamente umana, basta pensare ad insetti sociali come formiche, api e termiti per rendersene conto, è nella nostra specie che lo scambio di informazioni ha raggiunto la massima raffinatezza, almeno per quanto ne sappiamo attualmente.

Di certo le nostre funzioni mentali si sono evolute parallelamente al nostro linguaggio, tanto che oggi siamo portati, superficialmente, ad identificare il funzionamento della nostra mente conscia con una specie di "dialogo interiore" che parla una lingua non molto diversa da quella usata per comunicare con gli altri individui. I nostri antenati avevano bisogno di scambiarsi informazioni molto semplici, per coordinare la caccia e procurarsi il cibo, o per rendere nota alla tribù la presenza di un pericolo; ben presto però la complessità del linguaggio crebbe, assieme alla diversificazione delle azioni intraprese. La vera rivoluzione avvenne con l'invenzione della scrittura, che permise l'immagazzinamento delle informazioni e la loro lettura a grande distanza, sia nel tempo che nello spazio. Una rivoluzione la cui portata è stata uguagliata, forse, solo dalla nascita delle telecomunicazioni moderne.

In ogni caso con l'evoluzione delle relazioni sociali l'atto del comunicare ha acquisito una moltitudine di significati, alcuni dei quali sconosciuti, il più delle volte, anche a chi ne fa uso. Essenzialmente lo scopo della comunicazione è quello di trasportare un'informazione, poco importa se esterna o nata come concetto astratto, da un individuo ad uno o più altri. Non ogni trasporto di informazione, però, può essere definito una *comunicazione*: devono essere verificate alcune condizioni.

- a) L'ascoltatore deve essere interessato all'informazione, deve cioè essere in grado di correlare efficacemente quanto ricevuto con il suo bagaglio personale di esperienze, traendone un qualche tipo di vantaggio;
- b) Il parlatore deve possedere l'informazione che interessa all'ascoltatore, ed essere disponibile a cederla. Generalmente questo avviene perché anche lui in questo modo ne

¹ Il bello delle *pseudoscienze* come la psicologia, dal punto di vista di un ingegnere, è che quasi qualsiasi affermazione può essere sostenuta, e probabilmente, a ben cercare, anche con il sostegno di qualche eminente studioso. Situazione piuttosto rilassante, se confrontata con la rigidità che ci è imposta dal rigore dei meccanismi tecnologici.

ottiene un beneficio, se non direttamente almeno attraverso il miglioramento generale del gruppo o della specie;

- c) Deve esserci un codice comune ai due (linguaggio) ed un mezzo che fisicamente consenta il trasporto dell'informazione.

In assenza di uno di questi requisiti si può sì avere un transito di informazioni, ma che non costituisce una vera e propria comunicazione. Qualche esempio: una conversazione tra due persone ascoltata per caso da una terza, una trasmissione radiofonica, un professore noioso che tiene una lezione in classe, un segnale di pericolo scritto in arabo, un muto che vuole avvisare l'amico di un imminente pericolo.

I problemi legati al punto c), pur essendo importantissimi, al punto da dar vita a discipline fondamentali che studiano le possibili soluzioni, sono in un certo senso estranei allo scopo di queste pagine, per cui li potremo considerare senz'altro come risolti per concentrarci sugli altri due.

Spessissimo nelle relazioni interpersonali gli effetti secondari del comunicare, dovuti a meccanismi e pulsioni il più delle volte inconsci, si dimostrano preponderanti rispetto a quelli "istituzionali". Questo fa sì che i messaggi scambiati, qualora si volesse andare alla ricerca del loro significato, debbano essere analizzati su più livelli, dei quali quello palese può essere in realtà irrilevante o addirittura fuorviante.

Questa coesistenza di diversi livelli comunicativi è causa di innumerevoli incomprensioni ed equivoci quando l'ascoltatore non ha la capacità o l'interesse per "sintonizzarsi" correttamente con il parlatore.

Lo scopo primario della comunicazione, che è quello di fornire ad altre persone delle informazioni a loro in qualche modo utili, non è in realtà il movente principale che ci spinge a interagire con gli altri. Basta, infatti, osservare quello che accade attorno a noi, ed in maniera neppure troppo approfondita, per rendersi conto che nella maggior parte dei casi si vuole dire qualcosa, e si cerca un interlocutore disposto ad ascoltare. Questi generalmente accetta, ma a condizione di vedersi in seguito restituito il favore, e la conversazione continua, più simile in realtà ad un dialogo tra sordi.

Le ragioni che ci spingono a esternare i nostri pensieri con tanta insistenza sono molteplici, ma le principali possono essere individuate nelle seguenti:

- Ricerca di approvazione, da parte di un singolo o più spesso di un gruppo;
- Tentativo di manipolazione dell'interlocutore;
- Illusione dell'aumento della stima di sé;
- Definizione della posizione gerarchica tra gli interlocutori.

Una conversazione, per essere tale, deve prevedere una sostanziale parità tra gli interlocutori, e affinché questo si verifichi è necessario che alla fase di ascolto si dedichi un'attenzione almeno equivalente a quella della fase attiva. Ma ascoltare in maniera attiva presuppone un atteggiamento aperto, ed una disponibilità a modificare le proprie convinzioni integrandole con le nuove informazioni ricevute. Questo a sua volta richiede che il tentativo di comunicare del parlatore sia veramente volto allo scopo, e non sia un mero tentativo di soddisfare uno dei desideri visti poco sopra; in caso contrario è evidente che nessun ascoltatore potrà avere un interesse diretto a partecipare attivamente alla conversazione.

In qualche caso il malcapitato può raggiungere il suo scopo compiacendo il parlatore – il che altro non è se non un tentativo di manipolarlo – , o più probabilmente cogliere l'occasione per

pronunciare, non appena gli si presenta l'occasione, qualcosa come “proprio come me, io...” continuando poi con il suo monologo fino a quando, a sua volta, viene interrotto.

Generalmente tendiamo a sopravvalutare il nostro status di *homo sapiens*, credendo che gli esseri umani siano spinti alle loro azioni da chissà quali ideali. Se, con un po' di umiltà, si guardassero le cose come sono veramente, ci si accorgerebbe che le motivazioni che ci portano ad agire sono di ben minore portata: spinte biologiche di vario genere e obbedienza a schemi mentali innati o acquisiti. Tra parentesi, sono la soddisfazione legata all'approvazione degli altri e l'autocompiacimento che si prova quando si sente di star facendo qualcosa di “giusto” che ci spingono, apparentemente, a sacrificare il nostro interesse personale e mostrarci generosi; un espediente evolutivo che in ogni caso si è dimostrato vincente, almeno se guardiamo alla quantità di individui della nostra specie che popolano la Terra.

Va segnalato in appendice un effetto secondario della comunicazione, che a differenza degli altri è generalmente benefico. Quando dobbiamo comunicare i nostri pensieri siamo costretti a “fissare” i nostri stati mentali, tipicamente dai contorni un po' sfumati, traducendoli in un linguaggio dalla struttura molto più rigida. In questo modo si compie un efficace lavoro di ristrutturazione dei concetti, mettendo in evidenza eventuali lacune e chiarificando anche a se stessi quello che si vuole chiarire agli altri. Ogni buon insegnante conosce questa sensazione, così come la conoscono gli studenti quando, interrogati, devono mostrare quello che hanno imparato.

Dobbiamo ringraziare – oltre alla vile, ma sempre utile moneta – questa soddisfazione interiore, probabilmente, se i grandi geni, nati chissà come in mezzo ad un popolo di stolti, hanno trovato ugualmente qualcosa che li ha spinti a lasciarci le loro opere immortali.

Davide Manià, per il corso *Docenti neoassunti in ruolo*, aprile 2002