

---

## Com'è difficile capirsi

Paola Bortolon

---

Verbal and non-verbal communication is a very complex activity that can lead to incomprehension, difficulties in interactions, misunderstandings, and sometimes even irritability, anxiety, anger, and estrangement. Knowing how to communicate, enriching one's vocabulary, recognizing the various communication styles and the barriers that can impair understanding and alter interpersonal relationships are skills that need to be built upon and constantly enhanced and enriched.

Key words: *Communication, Communication blackouts, Lexicon, Listening.*

---

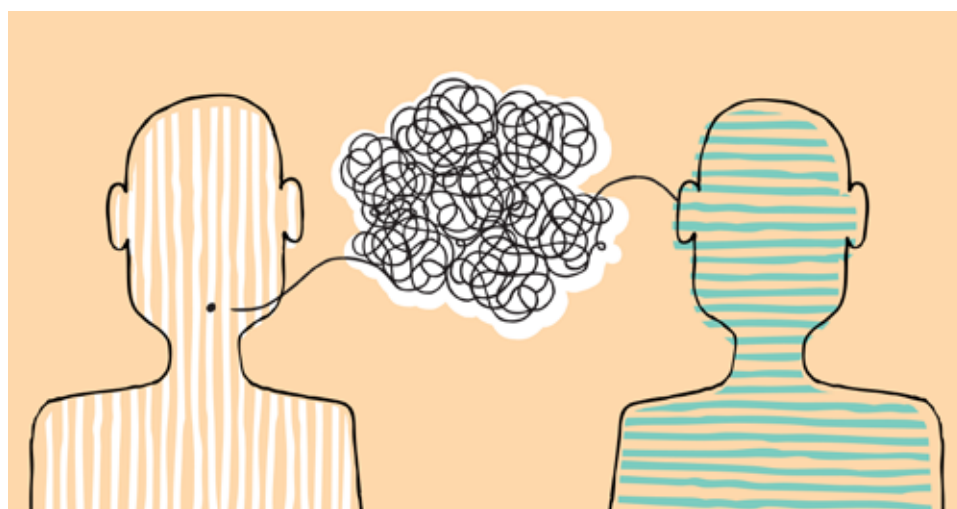
Una delle 4 competenze del XXI secolo è la competenza del comunicare<sup>1</sup>, attività molto complessa che può comportare incomprensioni, difficoltà nelle interazioni, fraintendimenti e talvolta addirittura irritabilità, ansia, sentimenti di rabbia e di allontanamento.

Comunicare, che etimologicamente si riconnette all'azione di "rendere comune", consiste nella trasmissione di informazioni utilizzando specifici codici e canali, che variano a seconda del contesto, dei soggetti e degli scopi e che sovente sono volti ad instaurare rapporti e relazioni tra gli individui.

Ogni comunicazione porta con sé due aspetti, un aspetto di contenuto, cioè le informazioni che vengono trasferite, e un aspetto di relazione. Comunicando noi ci presentiamo e ci riveliamo agli altri e, attraverso il loro percepirci, costruiamo e decostruiamo la nostra identità personale, incrementiamo o meno la nostra autostima, la fiducia in noi stessi e negli altri.

Il linguaggio, verbale e non verbale, è infatti la forma privilegiata di interazione sociale, concorre ad avvicinare o ad allontanare gli individui, a sostenere o meno le motivazioni, gli interessi e la disponibilità ad agire.

In ogni interazione comunicativa vi è un emittente, colui che invia il messaggio, un ricevente ratificato, cioè destinatario diretto di quel



1. Le 4 competenze fondamentali che si devono possedere si riferiscono a: comunicazione, collaborazione, pensiero critico (critical thinking), creatività.

messaggio, o non ratificato, cioè un ricevente involontario, un canale comunicativo e un codice, che deve essere conosciuto da entrambi, emittente e ricevente.

Fermo restando i blackout comunicativi legati al canale o all'impossibilità di ricevere dei feedback con i quali poter modulare o ripetere il messaggio, un fattore di incomprensione è rappresentato dal codice, che nel linguaggio verbale è costituito dalle parole, di cui ci si impossessa gradualmente, fin dai primi mesi di vita, inizialmente attraverso le lallazioni, precursori delle successive strutture fonetiche proprie di ogni lingua e poi associando alla parola un significato e costruendo le prime olo-frasi allorché con una singola parola, ad esempio "pappa", vengono espressi un intero concetto, un'azione, una situazione.

Dopo i 18 mesi di vita si assiste all'esplosione del vocabolario, passando da una media di 200 parole conosciute a un anno di età a 1800 al raggiungimento del quarto anno. La capacità di associazione nome-oggetto consente di avviare le prime categorizzazioni e infonde al bambino sicurezza quando, allontanandosi dal contesto noto, dall'ambiente domestico, può utilizzare la parola come succedaneo dell'oggetto<sup>2</sup>.

La parola è l'etichetta di un concetto o meglio di un insieme di concetti, analogamente uno stesso concetto può essere associato a diverse parole, a un insieme di sinonimi, il cui possesso può essere indice di ricchezza e competenza lessicale, di abilità oratoria e di cui ci si sente sovente sprovvisti nell'utilizzo di una lingua straniera.

Proprio questa pluralità di concetti associati alla parola, che ne costituisce una sorta di "etichetta" e che possono variare anche a seconda del contesto di utilizzo, può rappresentare una causa di incomprensione<sup>3</sup>.

Chiedendo ad alcuni studenti quale concetto associassero alla parola "fenomeno", per alcuni il fenomeno "era una persona che si distingue da-

gli altri per le qualità", per altri "qualcosa che succede in seguito a qualcos'altro", per altri ancora "un fatto non usuale".

Allenare a interpretare le parole in base al contesto è un'attività con cui migliorare le capacità sia interpretative sia comunicativo-relazionali, soprattutto in un momento in cui si assiste ad un impoverimento nell'uso delle parole oppure all'utilizzo di parole e argomentazioni a scopo manipolativo.

Se in base a due degli assiomi della comunicazione<sup>4</sup> "non è possibile non comunicare", perché anche rimanendo silenziosi si invia un messaggio, "gli esseri umani non possono comunicare", quanto inviato non sarà mai uguale a quanto recepito, un supporto alla comunicazione viene fornito dal linguaggio non verbale: la postura, il comportamento motorio-gestuale, l'orientamento spaziale, il contatto oculare, la distanza inter-personale, gli aspetti non verbali del parlato (caratterizzatori vocali: sospiri, gemiti, pianto, e qualificatori vocali; intensità, timbro, estensione). Nel caso di incongruenze tra messaggio verbale e messaggio non verbale, quest'ultimo avrà il sopravvento<sup>5</sup>.



2. Fasulo A, Pontecorvo C, *Come si dice?*, Roma, Carocci, 2004.

3. Bortolon P, *Ascoltare e comunicare*, Nuovo Gulliver News, 228, 2022.

4. Watzlawick P, Beavin JH, Jackson DD, *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio Ubaldini, 1971.

5. Di Fabio AM, *Counseling*, Firenze, Giunti, 1999.

Saper comunicare significa anche saper riconoscere ed evitare le barriere della comunicazione, spesso utilizzate in modo spontaneo e involontario<sup>6</sup>.

#### Le barriere della comunicazione (Thomas Gordon)

**Dare ordini:** "tu devi", "bisogna che tu...", "tu farai..."

**Minacciare, avvisare, mettere in guardia:** "se non farai così...", "e tu farai così...", "altrimenti..."

**Fare la predica, rimproverare:** "dovresti...", "sta al tuo senso di responsabilità...", "sai che è tuo dovere..."

**Offrire soluzioni, consigli:** "al posto tuo farei...", "permettimi di darti un consiglio..."

**Argomentare, persuadere con la logica:** "ecco perché tu sbagli...", "Sì, però..."

**Giudicare, criticare, biasimare:** "sei un incapace...", "sei un perdigiorno..."

**Ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte:** "fannullone!", "sei un bambino"

**Interpretare, analizzare, diagnosticare:** "sei solo stanco", "tu in realtà non vuoi questo..."

**Fare apprezzamenti, elogiare per manipolare:** "hai ragione, il tuo amico è proprio terribile..."

**Rassicurare, consolare:** "non avere paura...", "fatti coraggio..."

**Contestare, indagare, mettere in dubbio:** "perché?...", "chi?...", "come?"

**Cambiare argomento, minimizzare, ironizzare:** "parliamo d'altro!", "adesso non è il momento..."

Utile è anche riconoscere i vari stili comunicativi per comprendere le caratteristiche del soggetto con cui ci si relaziona e, eventualmente, separare il contenuto (il cosa) dalla forma (il come) del messaggio.

Lo stile passivo è proprio di colui che non parla, non manifesta le proprie idee, accetta le decisioni altrui, si preoccupa di piacere agli interlocutori, vuole evitare conflitti, teme di doversi assumere delle responsabilità. Il suo eloquio è esitante, ricco di pause, incerto, il tono di voce è piatto e monocorde. Lo stile aggressivo è di chi, anche nell'interazione verbale, vuole dominare, genera-

lizzando, giudicando, sovrapponendosi al turno di parola dell'interlocutore e assumendo posture volte a evidenziare la sua superiorità. La voce concitata e stridente e i toni acuti sono utilizzati spesso per denigrare o allontanare, impedendo l'alternanza di parola. Il comunicatore assertivo rispetta e accetta i diritti e le esigenze altrui, ma esprime con pacatezza e moderazione le proprie idee, il personale parere e anche il proprio dissenso. Uno stile comunicativo questo che purtroppo si va via via perdendo come si assiste quotidianamente in molte trasmissioni televisive in cui la parola è sostituita dal grido e dall'insulto. Proprio per questo lo stile assertivo è una "tecnica" che va appresa e migliorata per gestire in modo positivo e costruttivo i rapporti interpersonali.

Oltre allo stile comunicativo da saper riconoscere e modificare, è cosa nota che alcune persone sono prolisse mentre altre sintetiche o molto sintetiche. Alcuni utilizzano molto tempo per esprimere idee e emozioni, per raccontare situazioni e avvenimenti, ripetendo uno stesso concetto più volte e divagando, talvolta per manipolare o per distogliere l'attenzione da un contenuto importante, come nella famosa disquisizione dell'avvocato Azzecagarbugli che utilizza le parole che un illetterato non può capire, per rovesciare la realtà e confondere le acque.

Se non avete fede in me, non facciam niente. Chi dice le bugie al dottore, vedete figliuolo, è uno sciocco che dirà la verità al giudice. All'avvocato bisogna raccontar le cose chiare: a noi tocca poi a imbrogliarle. Se volete ch'io v'aiuti, bisogna dirmi tutto, dall'a fino alla zeta, col cuore in mano, come al confessore. Dovete nominarmi la persona da cui avete avuto il mandato: sarà naturalmente persona di riguardo; e, in questo caso, io anderò da lui, a fare un atto di dovere. Non gli dirò, vedete, ch'io sappia da voi, che v'ha mandato lui: fidatevi. Gli dirò che vengo ad implorar la sua protezione, per un povero giovine calunniato. E con lui prenderò i concerti opportuni, per finir l'affare lodevolmente. Capite bene che, salvando sé, salverà anche voi. Se poi la scappata

6. Gordon T, *Genitori efficaci*, Molfetta, La Meridiana, 1997.

fosse tutta vostra, via, non mi ritiro: ho cavato altri da peggio imbrogli... Purché non abbiate offeso persona di riguardo, intendiamoci, m'impegno a togliervi d'impiccio: con un po' di spesa, intendiamoci. Dovete dirmi chi sia l'offeso, come si dice: e, secondo la condizione, la qualità e l'umore dell'amico, si vedrà se convenga più di tenerlo a segno con le protezioni, o trovar qualche modo d'attaccarlo noi in criminale, e mettergli una pulce nell'orecchio; perché, vedete, a saper ben maneggiare le gride, nessuno è reo, e nessuno è innocente. In quanto al curato, se è persona di giudizio, se ne starà zitto; se fosse una testolina, c'è rimedio anche per quelle. D'ogni intrigo si può uscire; ma ci vuole un uomo: e il vostro caso è serio; serio, vi dico, serio: la grida canta chiaro; e se la cosa si deve decider tra la giustizia e voi, così a quattr'occhi, state fresco. Io vi parlo da amico: le scappate bisogna pagarle: se volete passarvela liscia, danari e sincerità, fidarvi di chi vi vuol bene, ubbidire, far tutto quello che vi sarà suggerito."

[*I Promessi sposi*, capitolo 3°]

Altri ricorrono a brevi frasi o a poche parole per riferire un concetto o comunicare un'informazione. Posizioni con polarità estrema non favoriscono l'interazione perché nel primo caso sopraggiunge la noia o si blocca l'ascolto, mentre nel secondo caso vi può essere una difficile comprensione del messaggio.

Può essere un'ottima palestra anche allenarsi alle 4 massime conversazionali di Grice<sup>7</sup>: massime della quantità, della qualità, del modo, della relazione.

Nell'interazione dialogica se importanti sono le varie competenze dell'emittente, altrettante valide devono essere quelle del ricevente, a cui è richiesto un ascolto attivo e comprendente associato a momenti di riformulazione, con i quali verificare la corretta interpretazione del messaggio, e alternati alla formulazione di domande chiarificatrici, aventi lo scopo di una più approfondita comprensione.

Il più delle volte, l'ascolto avviene a tratti, con l'attenzione non rivolta all'emittente ma a sé

stessi, più interessati a formulare le risposte che a cogliere il punto di vista dell'altro, oppure ci si concentra sulle parole, sul contenuto superficiale del messaggio, trascurando la comprensione della mentalità, dei sentimenti, delle emozioni dell'altro.

Pochi applicano le regole del silenzio dell'Abate Dinouart<sup>8</sup>, che risalgono al Settecento:

- È bene parlare solo quando si deve dire qualcosa che valga più del silenzio
- Esiste un momento per tacere e un momento per parlare, ma nell'ordine il momento per tacere deve sempre precedere quello del parlare
- Quando si deve dire una cosa importante è buona precauzione dirla prima a sé stessi e poi ancora ripensarla, per non doversi pentire quando non si potrà più impedire che si propaghi
- Saper mantenere il silenzio nelle situazioni consuete della vita non è virtù minore dell'abilità e della cura richiesta per parlare bene
- Il silenzio è necessario in molte occasioni; la sincerità lo è sempre; si può qualche volta tacere un pensiero, mai lo si deve camuffare.

Qualcosa di simile a quello che dicevano i nostri nonni o le nostre madri "Prima di parlare conta fino a 10" o come diceva Goethe "Parlare è un bisogno, ascoltare un'arte". ●

#### Massime conversazionali (Grice)

##### Secondo la quantità

1. Dai un contributo tanto informativo quanto richiesto
2. Non dare un contributo più informativo di quanto richiesto

##### Secondo la qualità

1. Non dire ciò che credi essere falso
2. Non dire ciò per cui non hai prove adeguate

##### Secondo il modo

1. Evita l'oscurità di espressione
2. Evita l'ambiguità
3. Sii breve (evita la prolissità non necessaria)

##### Secondo la relazione

1. Sii pertinente

7. Grice HP, *Logic and conversation*, in Cole & Morgan, *Syntax and Semantics*, 1975.

8. Dinouart JA, *L'arte di tacere*, Palermo, Sellerio 1996.