



CONSULENZA

Parole, parole, parole...

Ogni lingua ha diversi registri, che si riflettono anche nella conversazione. Comunicare bene, però, non significa complicarsi la vita con toni altisonanti o atteggiamenti artificiosi. Semplicità e chiarezza restano il modo migliore per capirsi.

Quando mi arrabbio, mi chiudo a riccio e vengo accusato di essere un musone. Non mi fa piacere, ma credo che sia meglio non comunicare per un po', per evitare di esasperare la situazione...

Secondo il primo assioma della teoria del dialogo, formulato da Paul Watzlawick, «è impossibile non comunicare»: qualsiasi interazione umana è riconducibile a una forma di comunicazione, anche il silenzio. Ma non tutti i silenzi hanno la stessa funzione e lo stesso sapore. Alcuni profumano di leggerezza, di dimenticanza o di volontà di calmare le acque, mentre altri sono dettati dall'orgoglio, si tagliano con il coltello e pesano come macigni. Gli esperti li hanno inoltre divisi in due categorie: i "silenzi-arma" e i "silenzi-risorsa". I primi sono indirizzati verso figure percepite come bersagli, mentre i secondi perseguono il nobile intento di promuovere l'attività riflessiva, stroncando sul nascere sparate al ve-

trio. Va da sé che, se mettere provvisoriamente in pausa il confronto serve a riprenderlo in un momento più favorevole, la scelta si rivela funzionale. In tutti gli altri casi, meglio trovare una soluzione alternativa per risolvere la dinamica interpersonale: il silenzio può rivelarsi una risorsa preziosa, a patto che prepari il dialogo e non lo sostituisca.

Ho l'impressione che, a volte, il mio capo usi parole complicate per darsi un tono. Funziona davvero o si rischia il ridicolo?

Una cosa non esclude l'altra. Diversi studi psicologici mostrano che chi si esprime in modo complesso può essere percepito come più intelligente, soprattutto quando gode già di una certa credibilità. Il problema si amplifica quando il linguaggio contorto diventa un paravento per mascherare idee dubbie o prive di fondamento. Attenzione, quindi: se qualcuno vi sembra così "intellettualmente

sul pezzo" da risultare incomprensibile, è possibile che stia usando deliberatamente il "monossido di gergo" per stordirvi, allo scopo di compensare le lacune alla base del suo ragionamento. A scanso di equivoci, ai leader di oggi non viene richiesto di parlare come Platone, di descrivere come Marcel Proust o di raccontare come Umberto Eco, ma di fungere da "guardiani della semplicità", per tradurre le loro visioni in realtà. La vera competenza non si nasconde dietro parole altisonanti: basta a sé stessa.

NATHALIE LUISONI

ESPERTA IN COMUNICAZIONE



Per i vostri quesiti:
cooperazione@coop.ch
 Redazione Cooperazione,
 Consulenza, c.p., 4002 Basilea