



Impariamo a comunicare

Per avviare a una competenza pratica/2
Mario Comoglio

Pochi argomenti sono stati così dibattuti in questi ultimi vent'anni come quello della comunicazione. Dopo la filosofia, che ha sottolineato la dimensione interpersonale dell'uomo, e la sociologia, che ha mostrato come il mondo dei significati si costruisca attraverso il rapporto interpersonale e istituzionale, la psicologia ha rilevato come problemi e disagi di una persona possono facilmente dipendere dai suoi problemi comunicativi.

In questi anni più recenti, però, si è fatta strada una riflessione più concreta, anche grazie a metodologie e strumenti di indagine più sofisticati. Non è sufficiente - si afferma - dire che l'uomo è comunicazione, che possiede una dimensione intersoggettiva essenziale, che senza un «tu» l'«io» rimane prigioniero in una solitudine profonda. È necessario trovare anche «quale» tipo di comunicazione possa sollevare l'uomo dal peso della sua solitudine, «quale» comunicazione non causi nevrosi o tensioni, «quale» comunicazione faccia veramente crescere e maturare. Si è così riscoperta, ad esempio, la complessità del fatto comunicativo, l'esigenza di apprendere a comunicare nelle singole situazioni, il fatto che un evento comunicativo è una codificazione di molti elementi informativi.

E se i problemi della comunicazione

(del saper comunicare e apprendere dai propri errori) hanno toccato settori specifici della società (la famiglia, il rapporto di coppia, la relazione capouffico-dipendenti, il rapporto insegnante-alunno), non si può non notare che essi coinvolgono anche l'animatore di gruppo.

Per lui si pone non solo il problema di rendersi conto che il gruppo è un luogo di comunicazione, ma anche di come migliorare le proprie capacità comunicative e lo specifico modo di relazionarsi del/col gruppo. È su questo livello che si collocano i tre articoli che successivamente proponiamo.

Essi saranno teorico-pratici. Ciò significa che ad una parte teorica di spiegazione o descrizione di un particolare argomento seguirà un «esercizio» che dovrà essere svolto dal lettore/animatore allo scopo di comprendere esperienzialmente quanto è stato detto, migliorare nella propria competenza e conoscere i propri difetti e limiti. L'esecuzione degli esercizi non sarà necessaria alla comprensione dell'argomento, ma certo il lettore/animatore perderebbe parecchio se non li eseguisse.

Al termine degli esercizi saranno anche proposti modelli di risposte che serviranno per «controllare» le proprie. Inutile dire che dovranno essere viste «dopo» aver eseguito l'esercizio.

PER UNA COMPETENZA COMUNICATIVA DELL'ANIMATORE

La comunicazione è una realtà complessa.

Esistono molte codificazioni (lingui-

stico-verbale e non verbale: mimico-gestuale, contestuale, visiva...), diversi modi di comunicare (ascoltare o parla-

re, leggere o scrivere), diverse modalità testuali (la conferenza, il racconto, la conversazione...), diverse situazioni (tra amici, tra persone di differente livello gerarchico o ruolo sociale, età, cultura...), svariati argomenti di cui si può parlare a livello scientifico, di opinioni, di comune conoscenza..., comunicazioni con varie intenzioni (informare, persuadere, comandare, suscitare emozione, rivelare il proprio stato d'animo...).

Tutte queste forme di comunicazione hanno differenti codificazioni, che possono però anche trovarsi miscelate insieme.

Ciò non solo complica la comunicazione, perché diventa difficile isolare un certo livello rispetto ad un altro o sapere quale messaggio effettivo uno voglia trasmettere o quale messaggio un ipotetico ricevente scelga.

Complica anche la determinazione e definizione di quale sia una buona competenza comunicativa, o l'acquisizione di un livello di competenza sufficiente.

Non ci prefiggiamo qui di abilitare a un livello molto alto di tale competenza, ci basta quello della sensibilizzazione: spiegheremo un argomento e proporranno alcuni esempi ed esercizi. Gli esempi sono casi concreti e come tali possono contenere diversi livelli di codificazione di informazione, non ultima quella che può dipendere da «chi» fa una certa affermazione o produce una certa comunicazione.

Ridurremo al minimo questi livelli, per evidenziare in modo particolare quello che è oggetto di analisi e apprendimento da parte dell'animatore. Ciò che l'animatore dovrà eseguire, servirà solo a fargli prendere maggior coscienza di ciò che viene affermato, e ad «esercitarsi» un po' (vale a dire «educarsi») nell'acquisizione di una certa competenza.

Certamente l'esercizio proposto non è sufficiente. Presumiamo quindi che l'animatore si eserciterà ancora nella pratica, dopo questo tirocinio di sensibilizzazione.

Comunicare informazioni

In ogni comunicazione constatiamo che innanzitutto si comunica «per informare».

Si informa di un fatto che l'altro non conosce, di una emozione che si prova, del bisogno di essere ascoltati, delle proprie opinioni, del proprio disaccordo...

Le informazioni possono essere oggettive e soggettive: oggettive se comunicano un «fatto», soggettive se comunicano uno stato soggettivo di fronte al fatto comunicato. Dire: «Mario è andato a casa», senza alcuna tonalità interpretativa, significa semplicemente il dato materiale che Mario non è più qui e che è andato a casa. Dire «Sono dispiaciuto che Mario sia andato a casa», è comunicare non solo il dato oggettivo, ma anche il «dato soggettivo», ovvero lo stato d'animo che uno prova di fronte al fatto.

Ancora una premessa.

Per esigenze «didattiche» questo articolo si riferisce in modo particolare alla comunicazione come strumento «informativo»; i due successivi invece si riferiranno soprattutto all'aspetto «soggettivo» di essa.

Si potrebbe anche dire che il primo articolo parla della comunicazione del «che cosa» o dell'oggetto, gli altri invece del «come» o della risonanza emotiva.

Anche se si enfatizza prima un aspetto e poi l'altro, è evidente che nel concreto di una comunicazione i due aspetti si miscelano, e non sempre è stato possibile «isolare» un elemento dall'altro. Per questo il lettore/animatore è invitato a non prendere in considerazione gli elementi soggettivi nella prima parte e gli elementi oggettivi negli altri due articoli.

Ora dunque chiediamo: che cosa avviene in una comunicazione oggettiva? A che cosa deve stare attenta una persona perché la propria informazione sia recepita? Oppure, che cosa deve fare un ascoltatore per «capire» ciò che un altro gli dice?

ESSERE A CONOSCENZA DI CIÒ DI CUI SI STA PARLANDO

Dei ricercatori proposero ad alcuni soggetti un esperimento che riproponiamo semplificato. Se si è almeno in due (o due gruppi), si può ripetere la prova in questo modo: uno legge il testo qui sotto riportato, l'altro guarda prima la figura (pag. 58) e poi legge il testo:

«Se i palloni scoppiavano, il suono non sarebbe potuto arrivare perché il tutto sarebbe stato troppo lontano dal piano giusto. Anche una finestra chiusa impedirebbe l'arrivo del suono, dato che molti edifici sono oggi ben isolati. Poiché l'intera operazione dipende da un flusso continuo di corrente elettrica, anche un'interruzione del filo provocherebbe dei problemi. Ovviamente l'amico potrebbe gridare, ma la voce umana non è abbastanza robusta per giungere a tale distanza. Un ulteriore problema potrebbe essere costituito dalla rottura di una corda dello strumento. In tal caso allora non vi sarebbe accompagnamento al messaggio. È chiaro che per una situazione ottimale occorrerebbe una distanza minore. Allora i problemi potenziali sarebbero minori. Con un contatto faccia a faccia, sarebbero meno le cose che potrebbero andare nel modo sbagliato».

Chi ha letto da solo questo brano avrà certamente avuto l'impressione di non aver compreso nulla. Mentre chi ha visto la figura riportata alla fine dell'articolo affermerà di non aver incontrato alcuna difficoltà di comprensione.

Premesso che i ricercatori hanno svolto l'esperimento in modo più complesso creando diverse situazioni (lettura senza figura, lettura e successivamente visione di una figura non esattamente corrispondente al testo, lettura e visione della figura corrispondente al testo, e infine visione della figura e let-

tura), i risultati hanno mostrato incontrovertibilmente una migliore comprensione da parte di coloro che prima hanno visto la figura e poi hanno letto il testo.

Ne viene dimostrata la seguente asserzione: «In una comunicazione linguistica verbale (ma non solo verbale) è importante pre-conoscere 'ciò' di cui si parla per comprendere la comunicazione che viene effettuata».

Inutile dire che il problema non è principalmente di conoscenza «grammaticale», né di conoscenza «lessicale», ma di «ciò» di cui si parla.

Il brano riportato risulterà infatti più evidente per chi, non avendo visto la figura prima, la guarderà ora.

TRAINING

Rilevato il primo aspetto importante per la comunicazione, vediamo i risvolti pratici per migliorare la nostra capacità comunicativa.

Anzitutto un'osservazione generale: prima di comunicare qualche cosa al gruppo, vedere se l'«argomento» (in termine tecnico «topic») è già conosciuto da chi lo ascolterà.

Se l'argomento è «nuovo» e nell'ascoltatore non ci sono le conoscenze sufficienti per ricostruire l'informazione che gli si vuole comunicare, la soluzione sarà o «agganciarsi» a qualcosa già posseduto, oppure fargli fare esperienze sul tema su cui lo si vuole informare.

Se l'argomento non è conosciuto, ma conoscibile da chi riceve l'informazione, ricordarsi di preannunciare sempre l'argomento all'inizio della comunicazione.

Più sotto saranno forniti testi e brani di cui si chiede o di migliorare il testo o di sottolineare l'aspetto che introduce una buona informazione.

Situazione I

Marco chiede all'animatore: «Che cosa avete poi deciso nella riunione di ieri sera?» (Marco sa solo che si sarebbe tenuta una riunione su un'iniziativa da prendere).

Animatore: «Abbiamo stabilito che Marco avrebbe telefonato a Luisa e Giorgio. Andrea sarebbe passato da ognuno per la raccolta dei soldi. Tutti siamo stati d'accordo di trovarci davanti al cinema Minerva alle 8».

Rendi più chiara e comprensibile la risposta dell'animatore:

Situazione II

L'animatore comincia così una riunione: «Ieri sono stato dal parroco e poi dal presidente dell'Azione Cattolica adulti. Il problema risulta abbastanza difficile da risolvere. Ci sono coincidenze con iniziative già prese. In particolare, poi, il parroco vorrebbe che noi proponessimo qualcosa di più interessante data la situazione in cui si trova la parrocchia e il centro giovanile. Che cosa ne pensate?

Quali sono i difetti informativi? Prova ad essere più chiaro:

Situazione III

Animatore: «Il fatto dimostra con chiarezza che le scelte esigono la ponderazione di diverse variabili. Quando o per mancanza di momentaneo interesse, o per fretta, o per mancanza di riflessione non vengono sufficientemente valutati certi aspetti, risulta poi che ci si deve pentire delle scelte fatte».

Cerca di rendere più chiaro ed evidente ciò di cui si parla:

Situazione IV

Animatore: «Concluderemo la nostra riunione con un momento di preghiera, di ringraziamento a Dio. Luca, suggerisci un canto. Maria, scegli un salmo. Andrea, prepara qualche intenzione che esprima il nostro stato d'animo di questo momento. Io scelgo un pensiero dal Nuovo Testamento. Cinque minuti per fare ognuno quello che deve fare, poi iniziamo.

a) *Prova a riscrivere il testo escludendo la prima frase. Cosa cambia del resto? Perché?*

b) *Prova a saltare la prima frase e mettila per ultima. Cosa c'è che non va?*

Situazione V

Un membro del gruppo dice ad un altro: «Ieri è stata una giornata eccezionale. La ricorderò

per tutta la vita».

Oppure dice: «Ieri è stata una giornata eccezionale. La ricorderò per tutta la vita. Ieri ho trovato un lavoro; per ora non mi danno molto, ma mi risolve già un fracco di problemi. Giulia (è la sua ragazza) ha dato il suo primo esame all'università. Credeva che fosse impossibile ed invece le è andato benissimo. Ho incontrato Andrea che volentieri mi ha dato una mano ad aggiustare la moto. Ho risparmiato almeno duecentomila lire... Iero ero così contento che lo sento ancora adesso!».

Fai il confronto fra le due comunicazioni. Cosa scopri?

Modelli di risposte

Situazione I

— «Abbiamo deciso di andare al cinema Minerva. L'appuntamento è alle otto. Abbiamo fatto una catena di telefonate per avvisare tutti. Andrea ha l'incarico di raccogliere i soldi».

Situazione II

— Non si dice l'argomento di discussione.

— «Ieri ho comunicato al parroco e al presidente dell'A.C. la nostra decisione di fare un festival. La proposta è sembrata loro poco interessante e inadeguata alle esigenze attuali della parrocchia e difficile da conciliare con altre iniziative già prese per quella data».

Situazione III

— La scelta di fare il campo estivo nella Savoia è risultata poco ponderata e piuttosto superficiale. È evidente che le scelte imposte dalla fretta, dalla mancanza di interesse e dalla poca riflessione vanno incontro alla delusione.

Situazione IV

a) Manca l'argomento per cui vengono distribuiti i compiti.

b) Gli ascoltatori non capiscono fino a che non viene detta l'ultima frase.

Situazione V

— La seconda comunicazione è più comprensibile perché descrive i motivi della sua gioia. Dà cioè gli indici referenziali della sua emozione di gioia.

ATTENZIONE ALLE PRESUPPOSIZIONI

Quando due comunicano tra loro, non possono «dire» tutto quello che

pensano. Il non «poter dire» non è qualcosa di voluto con esplicita inten-

zione negativa; è una costrizione comunicativa insuperabile come dato di fatto.

Con presupposizioni si intendono le premesse non dette o non esplicitate di ciò che viene affermato.

Ad esempio, se Silvia dice alla sua amica Sandra: «Presto Marco tornerà a casa e finalmente potrò rivederlo», tale affermazione ha la presupposizione: «Marco è lontano».

Le presupposizioni sono in generale le condizioni (o precondizioni) che fanno sì che una frase possa davvero esprimere un certo contenuto, «la parte di significato di una frase che resiste alle prove di negazione e di interrogazione».

Se ne volessimo una definizione, essa è «tutto ciò che il parlante considera terreno comune e condiviso tra lui e il suo ascoltatore» o «tutto ciò che rimane vero anche quando viene negato». Torniamo all'esempio. Che la frase «Marco è lontano» sia una presupposizione alla asserzione di Silvia, lo prova la trasformazione della frase in negativo: «Non potrò vedere presto Marco? Marco non tornerà a casa». Oppure la trasformazione in interrogazione: «Tornerà presto a casa Marco? Potrò finalmente rivederlo?».

Sia l'una che l'altra trasformazione lasciano indiscussa la presupposizione che «Marco è lontano».

Se si assume come criterio la prova di negazione e/o di interrogazione, ne deriva che le presupposizioni di una frase possono essere molteplici. Nel nostro esempio non si nega: a) che Marco abiti vicino a Silvia; b) che Marco voglia ancora bene a Silvia; c) che Marco voglia vedere Silvia; d) che Sandra sia così amica da poter essere informata di questa cosa così confidenziale; e)...

Si danno cioè diversi tipi di presupposizione.

Supponiamo ora che Sandra invece di dire: «Sono contenta per te che puoi rivedere Marco» (in cui dimostrerebbe che si riconosce in tutte le «presupposizioni» dell'amica), risponda: «Ma da

quando è andato via? Ieri l'ho visto al supermercato con...», dimostrando così che qualche presupposizione assunta dall'amica non è vera. Come proseguirebbe il dialogo? Certamente non in modo sereno e tranquillo...

Ancora un esempio. Supponiamo che uno dica: «Non mi piace il modo di fare di Mario, che arriva sempre in ritardo alle riunioni senza avvisare». Una frase del genere ha come presupposti che: «non si deve arrivare in ritardo alle riunioni»; «quando uno, per cause impreviste, non può essere puntuale, deve avvisare»; «tutti sapevano qual era l'ora indicata per trovarsi»; «è lecito manifestare il disappunto per il ritardo di uno»; ...

Di fronte a queste asserzioni, chi ascolta si trova ad un bivio: o mette in discussione tutti i presupposti (il che creerebbe una discussione senza fine), o almeno qualcuno (il che fa capire che non si è del tutto d'accordo con lui); oppure si tace (il che manifesta che non si osa contrariare o si confermano le presupposizioni assunte). Nel primo caso, le risposte potrebbero essere: «Sei mica suo papà o sua mamma da dover sapere tutto ciò che uno fa e dove va!»; oppure: «Non era stata determinata l'ora precisa», «Non era stato detto di avvisare se uno avesse fatto ritardo!». Nel secondo caso: «Non c'è motivo di perdere la pazienza fino a questo punto!» (e in questo modo si tace sui presupposti); oppure: «Il suo modo di comportarsi è vera mancanza di rispetto verso gli altri» (conferma delle presupposizioni).

Come abbiamo già rilevato, in una conversazione le presupposizioni non vengono riferite e hanno il vantaggio di imporre il punto di vista da cui ci si pone per conversare. Se presupporre un certo contenuto è porre l'accettazione di questo contenuto come condizione per lo svolgimento della conversazione, si può dire allora che le presupposizioni trasformano le successive possibilità di parola dell'altro, limitandolo e indirizzandolo, dal momento che la conservazione dei presupposti è

una delle leggi basilari della struttura discorsiva.

Se l'interlocutore contesta i presupposti, con ciò stesso pone in discussione non solo ciò che si dice, ma anche l'interlocutore stesso e il dialogo non può essere più quello che il primo parlante aveva prospettato e offerto. La non accettazione delle premesse ha il potere di cambiare l'argomento di conversazione. Questo si sposta dal «detto» al «non detto», e il dialogo invece di «procedere» va all'indietro verso le condizioni che lo rendono possibile, con evidente disagio di chi ha parlato per primo.

I presupposti svolgono dunque un ruolo fondamentale in qualsiasi conversazione. Un animatore che conduce un dibattito di gruppo deve essere in grado di capire se gli interventi dei partecipanti procedono bene (i presupposti vengono condivisi), o se è messo in discussione il contenuto (si accettano i presupposti, ma non l'affermazione) o i presupposti (non sono d'accordo sui presupposti). Un animatore deve anche saper bene utilizzare le presupposizioni per capire gli altri o anche per promuovere in modo efficace un approfondimento e una riflessione su certe affermazioni. Su queste diverse competenze facciamo alcuni esercizi.

TRAINING

Come esercizio di sensibilizzazione per l'animatore proponiamo alcune situazioni prese dalla vita di gruppo.

Scoprire i presupposti nelle seguenti proposizioni

Situazione I

Betty dice: «Da Natale, il gruppo, secondo me, non funziona più».

Situazione II

Robi dice: «L'allenatore che prima avevamo era in gambissima!».

Situazione III

L'animatore dice: «Se non avete impegni particolari, ci possiamo vedere sabato sera alle 18 per la messa di gruppo».

Situazione IV

Andrea dice: «Il parroco mi ha chiesto di dirvi di non lasciare le luci accese e le porte spalancate quando c'è il riscaldamento acceso».

Situazione V

L'animatore dice: «C'è una scritta sul muro della sala dei calcetti. Mi chiedo se avete cura delle cose...».

Modelli di risposte

Situazione I

— Fino a Natale il gruppo funzionava. Fino a Natale ci trovavamo bene nel gruppo.

Situazione II

— Abbiamo cambiato l'allenatore. Quello di prima era molto valido! Questo è certo. La qualità del nuovo allenatore è discutibile...

Situazione III

— Bisogna celebrare una messa di gruppo. Solo in caso di impegni particolari si eviterà di celebrarla...

Situazione IV

— Qualcuno ha lasciato le porte aperte e le luci accese. Quando fa freddo non si lasciano le finestre aperte; l'ultimo deve spegnere le luci; il parroco è il proprietario del luogo...

Situazione V

— Qualcuno di voi ha scritto sul muro della sala dei calcetti: lo scrivere sui muri è segno di noncuranza delle cose.

Dare risposte alle seguenti affermazioni

NB. Il loro contenuto deve essere quello delle presupposizioni

Situazione I

L'animatore dice: «Come abbiamo fatto l'anno scorso, anche quest'anno al nostro gruppo è affidata la preparazione della novena di Natale».

Giuliano risponde: «Il fatto che l'abbiamo preparata l'anno scorso non vuol dire che dobbiamo farla anche quest'anno!».

Silvana aggiunge: «Perché hai accettato senza prima discuterne con noi?».

Quali erano i diversi presupposti da cui partiva l'affermazione dell'animatore? Quali sono messi in discussione da parte dei membri del gruppo?

Situazione II

L'animatore dice: «Quando possiamo stabilire il ritiro di una giornata prima di Pasqua?».

Uno del gruppo dice: «Perché non discutiamo anzitutto se è necessario fare un ritiro prima di Pasqua?».

Elencare tutti i presupposti impliciti nella prima affermazione e indicare quali sono messi in discussione dal secondo intervento:

Situazione III

L'animatore dice: «Per il nostro gruppo questo è veramente un momentaccio. Troppo cose non vanno. Perché non ne parliamo?».

Uno gli risponde: «Io non vedo questo momento né peggiore né migliore di altri».

Quali presupposti erano impliciti e quali sono messi in discussione?

Modelli di risposte

Situazione I

— L'aver avuto la responsabilità l'anno scorso, rappresenta un diritto e dovere per quest'anno; l'animatore aveva il diritto di interpretare la disponibilità attuale del gruppo...

— Il non aver preso la decisione di comune accordo.

— ...

Situazione II

— Si deve fare un ritiro prima di Pasqua; che i ragazzi sentano l'esigenza di un ritiro; che si faccia di un solo giorno.

— La necessità di fare un ritiro.

— ...

Situazione III

— Il gruppo prima procedeva meglio; ora è in crisi; quando un gruppo è in crisi se ne deve parlare...

— Il gruppo è in crisi.

— ...

(Trovare altre soluzioni)

□ Riflettere interrogandosi sui presupposti

Situazione I

Uno dice: «Tra noi non ci sono sincerità e amicizia come una volta».

L'animatore interviene: (Indicare un intervento che richieda una riflessione sui presupposti dell'asserzione indicata. Per fare questo è bene che prima si elenchino i presupposti da cui si parte e poi sceglierne uno. Ad esempio: «Come si era una volta quando c'erano sincerità e amicizia reciproche?»).

Situazione II

Uno dice: «Perché prima di Capodanno non ci troviamo come l'anno scorso per una pizza?».

L'animatore risponde:

Situazione III

Uno dice: «Secondo me, se decidiamo questo dobbiamo tenere presente che ci mettiamo contro il parroco».

L'animatore risponde:

Situazione IV

Uno dice: «Noi perdiamo perché il nostro gioco è troppo individualista».

L'allenatore-animatore risponde:

Modelli di risposte

Situazione I

— Cosa si faceva e che rapporti c'erano tra noi prima?

Situazione II

— Che motivo abbiamo per fare insieme una pizza anche quest'anno?

Situazione III

— Prima di metterci contro il parroco è opportuno riflettere bene sulle conseguenze che possiamo avere.

Situazione IV

— Che cosa dobbiamo fare per cominciare a vincere?

□ **Intervenire evitando la discussione sui presupposti**

Ciò si ottiene ponendo un problema e chiedendo di esplicitare da quali presupposti si deve partire per trovarne una risposta.

Per questo indichiamo solo delle situazioni. Trova il modo di presentarlo al gruppo, evitando che si discuta su presupposti già predeterminati senza dover ascoltare il parere del gruppo. Ciò può essere fatto o chiedendo il parere su una situazione, oppure chiedendo la discussione su un presupposto esplicitamente detto. Ad esempio: «La famiglia Rossi si trova in grave situazione economica perché il padre è stato licenziato, la moglie non lavora e i figli vanno ancora a scuola... Vi chiedo se è opportuno o meno che noi facciamo qualche cosa...».

Immaginare delle situazioni di questo genere.

Situazione I

Poiché nel gruppo si sono formate diverse coppie, alle riunioni mancano sempre delle

persone.

L'animatore dice:

Situazione II

Nel gruppo si stanno introducendo dei comportamenti nuovi rispetto al passato che è bene discutere insieme.

L'animatore dice:

Modelli di risposte

Situazione I

— Nel nostro gruppo si sono formate delle coppie. Sembra che da quando ciò si è verificato le persone interessate mancano alle riunioni. Ritenete opportuno che se ne parli?

Situazione II

— Vedo alcuni atteggiamenti nuovi. Se ne può parlare?

LE INFERENZE

Anche il processo inferenziale è implicito al discorso che viene fatto, ma non va confuso con le presupposizioni.

Si prenda questo esempio: «Lucia fu invitata da Susi alla festa del suo compleanno. Pensò che le sarebbe piaciuto un libro che aveva appena finito di leggere. Guardò dove teneva i suoi risparmi. Ma decise per un altro regalo».

Il testo è semplice e comprensibile. Perché? Perché ciò di cui si parlava era semplice o perché noi eravamo in grado di completare e «aggiungere» cose che nel testo non erano dette? La risposta più plausibile sembra essere quest'ultima. Infatti proviamo a trascrivere tutto ciò che noi abbiamo «aggiunto» al testo: «Lucia ha organizzato una festa per il suo compleanno. Siccome in genere alla festa di un compleanno sono invitati gli amici, Lucia, che era amica di Susi, ricevette l'invito. Normalmente per un compleanno si dimostra il proprio affetto con un regalo, e Lucia si chiese quale potesse esse-

re il suo segno d'amicizia. Conoscendo i gusti di Susi, che erano anche simili ai suoi, pensò che le sarebbe piaciuto un libro che aveva appena finito di leggere. Non poteva certo regalarlo il suo, e così doveva comperarne un altro. Non voleva ricorrere a prestiti o fare richieste ai genitori, così guardò tra i suoi risparmi. Purtroppo però non erano sufficienti e dovette ripiegare su un altro regalo».

Non sembrerà vero, ma per «comprendere» abbiamo dovuto fare tutte queste aggiunte al testo iniziale. Il secondo testo è molto più lungo, ma non dice più di quello che afferma il testo di partenza.

Che cosa è successo?

Innanzitutto il secondo brano esplicita dei ragionamenti che noi avevamo velocemente fatto leggendo la prima volta il testo.

Ma c'è di più. I ragionamenti sono sempre introdotti da «poiché», «siccome» e da conoscenze che avevamo già

prima di leggere. Di modo che, ricorrendo a certi processi, abbiamo potuto completare ciò che «mancava» nel testo. Come risultato finale non solo si è capito il testo, ma anche si è ritenuto che fosse linearmente coerente.

Un processo inferenziale di comprensione è dunque un ragionamento (deduttivo o induttivo) che facciamo su conoscenze già possedute, che serve a completare un'informazione che ci viene comunicata. Per esemplificare, produciamo un processo inferenziale quando da un'informazione come: «C'è il sole», concludiamo: «fa caldo», oppure «non è necessario portarsi l'ombrello», «è sereno», «è giorno»...

Senza questi ragionamenti impliciti qualsiasi comunicazione diventa incomprendibile, e le frasi che si ascoltano non sarebbero che «spezzoni di pellicola» che non raccontano nessuna storia.

I processi inferenziali sono però anche all'origine di altri fenomeni comunicativi. Essi danno ragione ad esempio della sensazione di prolissità di una comunicazione, oppure dell'eccessiva concisione di ciò che ci è stato riferito, inducono a certe interpretazioni su quello che sentiamo, determinano la quantità e la distribuzione delle informazioni che si ritiene di dover esplicitare.

Il principio pragmatico di comunicazione

Per comprendere tutto ciò, partiamo da quello che viene detto un principio pragmatico di comunicazione. Tra comunicanti si dà normalmente un presupposto che dice più o meno così: «Non essere prolisso nel dire, ma di' solo quello che ritieni necessario perché chi ti ascolta possa intendere tutto quello che vuoi fargli capire». In altre parole, quello che il ricevente del tuo messaggio può capire da solo, non è necessario che tu lo dica. Così, ad esempio, se vuoi dire che sei stato a Londra, basta dichiarare: «Quest'esta-

te sono stato a Londra». Non è necessario dire l'ora e il giorno in cui sei partito, dove hai comprato il biglietto, quanto l'hai pagato, quanto è durato il tuo viaggio, che cosa hai fatto alla dogana, vicino a chi eri seduto durante il viaggio... Genericamente questo lo può indurre anche l'ascoltatore dalle conoscenze che possiede.

Questa presupposizione pragmatica rende certo la comunicazione meno ricca di particolari, ma anche meno prolissa.

Se però colui che ascolta non è mai stato all'estero, tanto più a Londra, non ha conoscenze da cui poter inferire che cosa tu abbia fatto. Così potrà chiederti: come hai fatto, quanto ti è costato, cosa hai dovuto fare alla dogana, il viaggio in aereo è più confortevole di quello in treno o in bus?... In questo caso uno avrà la sensazione che l'altro sia stato troppo sbrigativo, e questi riterrà noioso chi lo interrogherà su tutti i particolari.

Ciò è anche alla radice dei commenti diversi che si sentono ad una conferenza. Uno dice: «Quello che ha detto poteva dirlo in dieci minuti invece che in un'ora!»; un altro commenta: «La conferenza mi è piaciuta perché ha costruito il suo ragionamento un po' alla volta, senza presupporre troppo dai suoi ascoltatori». Chi ha ragione? Non si può dire. La ragione sta nella diversa quantità di conoscenze che i due possedevano per capire chi ha parlato.

Questo principio non vale naturalmente solo per coloro che ascoltano, ma anche per colui che parla. Prima di parlare, egli presuppone conoscenze e capacità di produrre inferenze da parte dei suoi ascoltatori, e in base a ciò sceglierà di essere più o meno «abbondante». È probabile ovviamente che nel decidere questo sia maggiormente facilitato chi conosce il suo ascoltatore, rispetto a chi non lo conosce.

Le inferenze che si producono per la comprensione possono anche produrre un valore di verità che incide sull'affidabilità o meno di quello che viene detto. Se dico: «Fuori è bagnato», non

necessariamente posso dire che «piove».

Potrebbe aver piovuto, potrebbe essere stato un mezzo municipale che ha lavato la strada... Così, sulla base di questi ragionamenti, costruiamo l'affidabilità di quello che ci viene detto. Se ad esempio mentre noi parliamo qualcuno comincia a pensare: «uno che parla così dimostra di essere troppo sicuro di sé, e chi è troppo sicuro di sé è presuntuoso e dei presuntuosi non ci si deve fidare molto»... la conclusione è evidente.

Quest'ultima inferenza ci permette di fare anche un'altra osservazione. Si noterà infatti che un tale ragionamento ha poco a che fare con la comprensione del contenuto del discorso. Ci sono infatti inferenze necessarie per la comprensione, ed altre che non lo sono. Delle prime abbiamo quelle riportate riguardo al compleanno di Susi. Se esse non sono prodotte, il testo è incomprendibile.

Tuttavia nell'ascolto possono prodursi anche delle inferenze incontrollabili e insospettabili da parte di chi parla. È a questo fenomeno che alludeva B. Shaw quando affermava che non sapeva mai cosa aveva detto se non da ciò che gli altri gli rispondevano.

Consci di questa possibile reazione a catena incontrollata, ci si deve educare come parlanti a non spaventarsi di che cosa altri possono capire da quello che diciamo, e come ascoltatori si deve stare attenti, nell'atto di comprensione, a non produrre inferenze che ci distraggono dal contenuto che ci viene riferito.

TRAINING

Per esercitarsi a capire le inferenze, proponiamo diversi esercizi. Si chiederà inizialmente di produrre tutte le inferenze che si sanno trarre da una certa informazione, poi di individuare il grado di probabilità e successivamente di distinguere tra le inferenze necessarie alla comprensione, inferenze liberamente tratte dal testo. Infine di produrre un testo a partire dal principio di presupposizione pragmatica.

□ Inferenze dalla propria mappa cognitiva

Situazione I

Marco dice a Luisa: «Ho visto Gabriella e Gianni una volta in pizzeria, una volta per la strada ed altre volte spesso a parlare insieme». *Inferenze che si possono dedurre (almeno cinque):*

- 1) Gianni si è messo con Gabriella.
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

Situazione II

Un genitore si lamenta con l'animatore: «Le vostre riunioni finiscono troppo tardi». *Inferenze che si possono trarre:*

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

Situazione III

Uno dice all'altro: «Luigi gioca nelle PGS mentre Antonio, suo fratello, gioca nel Banco Roma».

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

Situazione IV

Un giocatore di basket dice al suo allenatore: «Giocando il 26, 28 dicembre e il 1 gennaio dovremo giocare tre partite in 7 giorni!».

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

Ora delle diverse inferenze tratte, indicare quelle che possono essere più vere o probabili e quello meno.

Modelli di risposte

Situazione I

- 1) Gianni si è messo con Gabriella.
- 2) Gianni e Gabriella hanno interessi in comune.
- 3) Gianni e Gabriella si vogliono bene.
- 4) Gianni si è preso una cotta per Gabriella o viceversa.
- 5) Gianni e Gabriella si isolano dagli amici.

Situazione II

- 1) In famiglia sono abituati a cenare presto.
- 2) Non voglio che i ragazzi tornino a casa al buio.

- 3) Le riunioni sono troppo lunghe.
- 4) I ragazzi devono anche studiare.
- 5) Mio marito (o mia moglie) non è d'accordo sul tempo che voi date alle riunioni.

Situazione III

- 1) Antonio è un professionista.
- 2) Antonio guadagna più del fratello.
- 3) Luigi è più giovane di Antonio.
- 4) Ambedue praticano lo sport, forse il basket.
- 5) Antonio gioca meglio di Luigi.

Situazione IV

- 1) Tre partite in sette giorni sono troppe.
- 2) Non ce la faccio a sostenere la fatica e la tensione.
- 3) Non potrò godermi il Capodanno.
- 4) Il 26 dicembre è il giorno dopo Natale. Non è indicato per giocare.
- 5) In qualcuna delle partite non potrò rendere al massimo.

Inferenze traibili dalla mappa cognitiva necessarie alla comprensione

Situazione I

Giorgio tirò fuori dal suo zaino due lattine di birra. Erano calde.

Situazione II

Il treno partì alle 9.30. Solo dopo cinque ore e mezza arrivammo a Firenze. Ci siamo dovuti accontentare di qualche tramezzino.

Situazione III

Fa veramente freddo qui con quella finestra aperta. Non si potrebbe chiuderla?.

Situazione IV

Chiara inciampò e rotolò giù dalle scale. Le dovettero ingessare il braccio e il piede destro.

Situazione V

Ho mangiato un panino di quelli che vendono sul treno. Ho avuto mal di testa per tutto il viaggio.

Situazione VI

Se continuerai a frequentare quegli amici, certo non sarai promosso alla fine dell'anno.

Modelli di risposte

Situazione I

Giorgio aveva messo nello zaino, prima di partire, due lattine di birra. La temperatura esterna era molto calda e il calore dello zaino le aveva surriscaldate. Erano calde e quindi imbevibili.

Situazione II

Quando siamo arrivati a Firenze erano le 15. I negozi e i ristoranti erano chiusi, perciò siamo andati al bar per mangiare.

Situazione III

È inverno. Fuori fa molto freddo. Con le finestre aperte la stanza non può essere riscaldata. Se si chiude la finestra il caldo non esce.

Situazione IV

Chiara si ruppe il braccio e il piede destro. La portarono in ospedale dove dopo una radiografia decisero di ingessarla.

Situazione V

Non sono riuscito a digerire il panino, così ho mal di testa.

Situazione VI

Quegli amici sono dei fannulloni e dei perditempo; frequentandoli hai cominciato ad agire anche tu come loro.

Inferenze non strettamente necessarie alla comprensione

Situazione I

«Cominciò a piovere, così affrettai il passo».

Inferenze necessarie:

Inferenze non necessarie:

Situazione II

«Pur non raggiungendo l'altezza di un metro e novantotto, era una colonna essenziale per la squadra».

Inferenze necessarie:

Inferenze non necessarie:

Situazione III

«Marco era sempre presente alle riunioni del gruppo se c'era anche Laura».

Inferenze necessarie:

Inferenze non necessarie:

Situazione IV

«Da un'ora non passava più un bus. Al primo che arrivò ci fu un grande assalto».

Inferenze necessarie:

Inferenze non necessarie:

Modelli di risposte

Situazione I

— Poiché non avevo l'ombrello.

— Era notte – avevo un impegno – ho paura della pioggia – il vestito era nuovo.

Situazione II

— Pratica uno sport dove l'altezza è importante. Gioca molto bene.

— La squadra non si attiene in modo formale alle regole. È una squadra di professionisti. Giocano tutte le domeniche. Fanno allenamenti ogni settimana.

Situazione III

— A Marco piace Laura.

— Marco e Laura fanno parte dello stesso

gruppo. Laura ha più o meno la stessa età di Marco. Laura e Marco sono studenti.

Situazione IV

— Si era creata una fila numerosa di persone alla fermata. Tutti volevano salire.

— Il bus era rimasto fermo per il traffico o per un incidente. La gente era arrabbiata. Pioveva. Faceva freddo.

Quantità di informazioni da esprimere a seconda del ricevente

Situazione I

Spiegare a un amico che cosa sono le inferenze e le presupposizioni nella comunicazione interpersonale. Poi fare la stessa cosa per verificare a se stessi se si è capito bene.

Situazione II

Raccontare l'ultima riunione di gruppo ad uno che era presente, poi ai propri genitori, poi ad uno con cui non si è molto amici ed infine al proprio ragazzo o ragazza.

Situazione III

Scrivere una lettera al parroco, parlando dei vantaggi che si hanno nella vita di gruppo. Esprimere gli stessi concetti a un ragazzo di 13 anni.

Modelli di risposte

Una risposta potrà essere facilmente rilevata da un'osservazione degli elaborati.

IL PUNTO DI VISTA

Alcuni ricercatori proposero a dei soggetti (la stessa esperienza può essere ripetuta) un brano da leggere. Ad alcuni dissero di leggerlo pensando di essere dei ladri, ad altri pensando di essere interessati all'acquisto della casa, ad altri non diedero istruzioni. Questo il testo:

I due ragazzi corsero sinché non giunsero al viale di ingresso. «Vedi, te l'avevo detto che oggi era il giorno buono per marinare la scuola», disse Marco. «Di giovedì la mamma non è mai a casa», aggiunse. Le alte siepi nascondevano la casa dalla strada, e i due attraversarono

no furtivamente il prato all'inglese perfettamente tenuto. «Non immaginavo che il posto dove abitavi fosse così grande», disse Pietro. «Già, ma è molto più bello adesso di prima, da quando papà ha fatto il nuovo muro in pietra e ha aggiunto il caminetto».

C'erano una porta anteriore e una posteriore, nonché una laterale che portava al garage, momentaneamente vuoto salvo che per tre biciclette lì parcheggiate. Passarono da questa, e Marco spiegò che era sempre aperta nel caso che la sorellina tornasse da scuola prima della madre.

Pietro voleva vedere la casa, così Marco cominciò dal soggiorno. Come il resto del pianterreno, era stato dipinto di recente. Marco accese l'impianto stereofonico, la cui intensità

spaventò Pietro. «Non preoccuparti, gridò Marco, la casa più vicina è a mezzo chilometro». Pietro si rasserenò, osservando che al di là dell'enorme prato non si riusciva a vedere una sola casa.

La sala da pranzo, con i vasi cinesi, l'argenteria e la cristalleria, non era un luogo adatto per il gioco dei ragazzi, così essi si portarono in cucina, dove fecero dei panini. Marco disse che era meglio che non scendessero in cantina, perché da quando era stato fatto il nuovo impianto idraulico era rimasta umida e piena di muffa. «È qui che papà tiene i suoi famosi quadri e la collezione di monete», disse Marco quando si affacciarono a uno studiolo. Marco si vantò di poter spendere tutto il denaro che voleva, avendo scoperto che il padre ne teneva sempre molto nel cassetto della scrivania.

Al piano superiore c'erano tre stanze da letto. Marco mostrò a Pietro l'armadio della madre pieno di pellicce e l'astuccio chiuso a chiave in cui teneva i gioielli. Nella camera della sorella non vi era nulla d'interessante, salvo la televisione a colori, che Marcò portò in camera sua.

Egli disse che il bagno all'ingresso era suo perché ne era stato aggiunto uno alla camera della sorella per loro uso.

Ma quel che più dava rilievo alla sua stanza era una fessura nel soffitto, dove il vecchio tetto era purtroppo rotto.

I risultati sono immediatamente evidenti. Ognuno ricorda e raccoglie gli elementi in base al proprio criterio di selezione.

Questo processo non è da confondersi con la sensibilità che si ha nell'ascoltare o nel parlare. Parlando di *punto di vista*, intendiamo evidenziare la prospettiva da cui ci si mette per esprimere un concetto o per ascoltare. Il punto di vista è importante per la comprensione e deve essere identico nell'emittente e nel ricevente.

Capita alle volte di uscire da una conferenza e sentir dire da qualcuno che non è piaciuta perché il conferenziere ha fatto sfoggio di cultura, perché si è dimostrato troppo superbo, oppure che è piaciuto per il suo modo di presentarsi, perché non ha mai usato termini difficili o scientifici.

Allo stesso modo un animatore può stare ad una discussione del gruppo per rilevare quante volte ciascuno dei membri è intervenuto, oppure per verificare attraverso alcuni segnali il grado

di partecipazione o le diverse emozioni e sentimenti che ciascun membro rivelava.

Decidere e scegliere da quale punto di vista ci si mette, significa anche sapere, decidere quali variabili saranno prese in considerazione, delimitare il proprio campo percettivo e selettivo nel valutare le comunicazioni che si ricevono.

Spesso nelle conversazioni il manifestare il punto di vista da cui ci si mette può essere molto importante per farsi comprendere o per non apparire troppo selettivi, oppure per stimolare l'approfondimento di una particolare informazione.

Quando e quali punti di vista sia opportuno utilizzare è difficile dirlo: dipende da diverse variabili contestuali e situazionali.

TRAINING

Fare degli esempi al riguardo è difficile; essi esigerebbero la disponibilità di molte pagine. Tuttavia consigliamo alcune possibili attività: la fantasia di ognuno può anche trovarne di simili.

Situazione I

Registrare una riunione di gruppo o di consiglio pastorale, e poi scegliere un criterio di esame. Per esempio: valutare il grado di partecipazione (si ricordi che il punto di vista esige che prima si scelgano le variabili da controllare).

Situazione II

La stessa registrazione (o un'altra) può essere utilizzata per verificare il grado di chiarezza degli intervenuti, oppure l'uso appropriato della sintassi.

Situazione III

Si prenda un fatto di cronaca e lo si esamini da diversi punti di vista: per valutarne la sua espressione linguistica, oppure l'organizzazione della notizia, gli elementi che lasciano trasparire il giudizio sul fatto...

Modelli di risposte

Essendo una risposta troppo relativa all'oggetto di analisi, non forniamo un modello.

IL PERFORMATIVO

Supponiamo che la mamma o il papà di Pierino dicano: «Pierino, per favore potresti chiudere la finestra?», e che Pierino risponda: «Voi parlate con me solo per comandarmi qualcosa!». Oppure, immaginiamo che di fronte ad un rimprovero dei genitori perché non dimostra impegno nello studio, Pierino dica: «D'ora in poi mi impegnerò di più, e alla fine dell'anno sarò promosso!». E che i genitori rispondano: «L'hai già promesso tante volte...».

Gli esempi potrebbero certamente moltiplicarsi, ma proviamo a riflettere.

Nel primo caso Pierino se la prende con il modo di comandare dei genitori, ma questa informazione non era presente nella frase con nessuna parola del genere; lo stesso si potrebbe dire a riguardo della promessa fatta di essere promosso. Eppure tutti riconosciamo che c'è una logica nelle risposte che vengono date da Pierino o dai genitori. Dove è reperibile la comunicazione di comando e di promessa?

Alcuni studiosi hanno riflettuto su ciò che è implicito in frasi come questa. Si è sottolineato come un atto linguistico fosse da considerarsi una vera azione posta per raggiungere determinati scopi. L'azione linguistica contenebbe tre aspetti: quello costituito dalla frase come è esplicitamente detta da un parlante (= atto locutorio); quello che esprime l'intenzione con cui e per cui si parla (= atto illocutorio) e infine l'effetto provocato sull'ascoltatore (= atto perlocutivo).

Se quindi riprendiamo la frase: «Per favore, Pierino, potresti chiudere la finestra?», potremmo dire che questa frase costituisce la forma locutiva (locuzione), «la domanda» è la forma illocutiva, «indurre Pierino a chiudere la finestra» è l'effetto perlocutivo.

Il performativo sarebbe identificabile in quel verbo (alle volte espresso, alle volte sottinteso) che regge la frase esplicitamente detta. Nella frase detta

dai genitori, Pierino vi aveva letto: «noi ti comandiamo...», e ad esso Pierino aveva risposto. Nella risposta dei genitori a Pierino, essi avevano letto: «io vi prometto...».

Sembra che tutti gli interventi in una conversazione possano essere qualificati da un «verbo performativo» del tipo: «ti informo...», «ti domando...», «ti prometto...», «ti consiglio...», «ti avverto...», «ti comando...», «ti ringrazio...», «ti compatisco...», «ti minaccio...» e molti altri.

Una suddivisione di tutti i performativi utilizzabili può essere espressa in queste cinque categorie:

— verbi «rappresentativi»: impegnano il parlante sull'effettivo darsi di qualche cosa, sulla verità della proposizione espressa. Ad esempio: giurare che..., avanzare l'ipotesi che..., insistere che..., asserire che...;

— verbi «direttivi»: costituiscono tentativi da parte del parlante di indurre l'ascoltatore a fare qualcosa. Ad esempio: ordinare che..., richiedere che..., pregare che...;

— verbi «commissivi»: impegnano il parlante ad assumere una condotta futura. Ad esempio: «ti giuro che...», «ti prometto che...», «ti assicuro che...»;

— verbi «espressivi»: esprimono lo stato psicologico del parlante. Ad esempio: mi scuso se..., ti ringrazio per..., mi congratulo con te che..., ti rimprovero perché..., sono contento che...;

— verbi «dichiarativi»: producono quello che significano. Ad esempio: dichiaro che..., io ti assolvo... (da parte del confessore); io ti condanno... (da parte del giudice).

Per un animatore analizzare il performativo è educativamente importante, perché può rilevare a quali «atti educativi» egli fa preferibilmente ricorso, oppure per scoprire che spesso ciò che infastidisce il gruppo è il suo

«tono performativo», sempre commissivo o direttivo e mai espressivo.

TRAINING

Scoprire il performativo implicito e individuare una risposta per rilevarlo.

Esempio:

«Com'è che sei puntuale questa sera?». Risposta: «Perché questa domanda? Lo ero anche l'altra volta!».

Situazione I

«Vai per favore a prendere un secchio d'acqua e uno straccio, ché puliamo la stanza».

Performativo: _____

Risposta: _____

Situazione II

«Avete fatto un bel lavoro. Tutti sono stati impressionati dal vostro impegno».

Performativo: _____

Risposta: _____

Situazione III

«Da questo momento ritengo che Carlo e Giusi non sono più del nostro gruppo!».

Performativo: _____

Risposta: _____

Situazione IV

«Se continuerete a fare questo baccano e a parlare tutti insieme, io me ne vado».

Performativo: _____

Risposta: _____

Situazione V

«Andrea, per favore, perché non la smetti di disturbare?».

Performativo: _____

Risposta: _____

Situazione VI

«Prima di fare questa spesa secondo me dovrete chiedere il parere ai tuoi genitori».

Performativo: _____

Risposta: _____

Situazione VII

«Siamo alle solite! Non avete fatto quello che

avevate promesso».

Performativo: _____

Risposta: _____

Situazione VIII

«Non dovete lasciarvi sopraffare dal numero 9; quando avanza affrontatelo in due e semmai colpitelo al fianco. Non lasciatelo scappare!».

Performativo: _____

Risposta: _____

Modelli di risposte

Situazione I

- Ti ordino di...
- Come mai quest'ordine? L'avrei fatto senza che tu me lo comandassi.

Situazione II

- Sono contento.
- È la prima volta che ci esprimi un segno di approvazione.

Situazione III

- lo dichiaro.
- Non credevo che tu avessi il potere di decidere chi fa o non fa parte del gruppo!

Situazione IV

- lo prometto che...
- Tanto sappiamo che non manterrai le tue promesse.

Situazione V

- Ti prego, ti ordino...
- Vuoi sempre che faccia quello che vuoi tu!

Situazione VI

- Ti invito, ti consiglio...
- Non ho bisogno dei tuoi consigli per sapere che cosa fare.

Situazione VII

- Vi rimprovero...
- Non ci va di essere rimproverati così.

Situazione VIII

- Vi consiglio, vi ordino...
- In pratica ci ordini di usare qualsiasi modo per fermarlo.

CONCLUSIONE

In questo articolo abbiamo voluto richiamare il lettore/animatore su al-

cuni aspetti della comunicazione. Non sono tutti, ma almeno alcuni impor-

tanti elementi sono stati accennati, utili per migliorare la comunicazione con il gruppo.

Ci sembra qui importante ricordare come «l'animazione» si faccia anche con un buon modo di comunicare, con una comprensibilità di ciò che l'animatore deve dire, con una buona distribuzione delle informazioni, con un tono e inflessione della voce tali che gli altri non debbano ascoltare con sopportazione, con un modo di comunicare che pensa a colui che ascolta e non solo a quello che deve dire...

A comunicare si impara con l'eserci-

zio, con un'autoeducazione, con molta riflessione, con una complessa rifinitura del nostro atteggiamento comunicativo.

Non è impossibile correggere certi difetti anche se è da molto tempo che li abbiamo imparati.

L'animatore ricordi che spesso le buone idee naufragano per un cattivo modo di comunicarle. Non è sufficiente avere degli ottimi ideali, una grande volontà e disponibilità a realizzarli. Si chiede a lui qualcosa di più: saperli (in molti casi anche linguisticamente) comunicare.

