

A14

Emiliano Forino Procacci

Comunicare con successo

I segreti della persuasione

Prefazione di
Maurizio Coletti



Copyright © MMXV
Aracne editrice int.le S.r.l.

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

via Quarto Negroni, 15
00040 Ariccia (RM)
(06) 93781065

ISBN 978-88-548-8231-7

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: aprile 2015

Indice

- 7 *Prefazione*
di Maurizio Coletti
- 11 *Introduzione*
- 21 **Capitolo I**
Comunicazione verbale e non verbale
- 1.1. La Programmazione Neuro Linguistica, 21 – 1.2. Il Milton Model e l'efficacia della persuasione, 38 – 1.3. Comunicazione non verbale: il linguaggio del corpo, 49 – 1.4. L'importante contributo del Mental Research Institute, 61.
- 69 **Capitolo II**
La verità scritta sul volto
- 2.1. Comunicazione non verbale ed emozioni, 69 – 2.2. Caratteristiche della menzogna e modelli persuasivi. Scopriamo l'inganno!, 95 – 2.3. Palcoscenico: verità o menzogna?, 108 – 2.4. La persuasione, 113.
- 121 **Capitolo III**
Tecniche per la costruzione di un discorso persuasivo
- 3.1. Persuadere un uditorio tramite le tecniche dell'oratoria: Aristotele e il moderno *public speaking*, 121 – 3.2. Come preparare un discorso persuasivo: tecniche moderne, 128 – 3.2.1. *Esercizi*, 131 – 3.3. Come persuadere un uditorio: costruire un discorso persuasivo tramite i generi orato-

ri, 133 – 3.4. Caratteristiche dell'oratore e del pubblico, 146
– 3.5. Tecnica, scelta degli argomenti e metafore, 152 –
3.6. Cenni sull'utile contributo dell'oratoria romana, 157.

161 *Conclusioni*

165 *Curiosità*

169 *Bibliografia*

Prefazione

La diffusione dei concetti e delle teorie relative alla psicologia non è impresa semplice.

Da quando essa è diventata una scienza, ha attratto e sta attraendo miliardi di persone che vorrebbero sapere natura, espressione, modalità di funzionamento e di evoluzione dei problemi attinenti con la psiche.

Ogni individuo ha, in forma differente, con diverse motivazioni ed intensità ed in diverse fasi di vita, la curiosità e a volte l'esigenza assoluta di "capire" se stesso e gli altri. Tale assunto ha ispirato il lavoro di Emiliano che di psicologia intende ragionare e argomentare.

Tanta è l'attenzione che, da decenni, giornali quotidiani, settimanali e riviste ospitano pareri di specialisti (o presunti tali) del campo, quando *non rubriche* di notevole successo ospitano lettere e richieste di chiarimenti su tematiche relative ai problemi psicologici e di relazione; qualche volta, queste rubriche sono condotte da specialisti ma, ovviamente, le argomentazioni e le risposte sono ridotte al semplice e talvolta al semplicistico. Altre volte, queste rubriche sono condotte da non specialisti e molto spesso il livello di queste informazioni è scadente, ridicolo, ripetitivo, a tratti fuorviante.

Guardate anche le librerie moderne, quei luoghi a volte giganteschi; chiedete del settore psicologia e vi indicheranno un reparto molto fornito nel quale potrete trovare centinaia di titoli ammiccanti, con immagini di copertina

suggestive, assieme ai libri più mirati, più specialistici, più per addetti ai lavori. Anche questo è testimonianza dell'interesse attorno ai vari aspetti della psicologia ed è stato (ed è ancora) il destino di libri come *L'interpretazione dei sogni* di Sigmund Freud; centinaia di lingue in cui l'originale è stato tradotto, milioni di acquisti da parte di persone che sono state affascinate dalla rilevanza dell'autore e dal (segreto) desiderio di arrivare a comprendere il significato delle proprie ed altrui produzioni oniriche.

Difficile non concordare con Emiliano quando asserisce che la psicologia non è solo sogni, disagi, sintomi, terapie, ma anche un supporto molto importante a tutte le azioni e le occasioni in cui gli individui sono impegnati a comunicare con altri individui.

La rilevanza della comunicazione è tale che molti autori con competenze psicologiche ne hanno approfondito regole e caratteristiche per applicarle a contesti non terapeutici, non clinici.

Si chiedono competenze di comunicazione persino nei Curriculum Vitae di stile europeo¹.

L'importanza della comunicazione è divenuta sempre più rilevante in moltissimi contesti: quello commerciale, politico, educativo, sportivo e nelle dimensioni aziendali di tutti i generi.

Parlare in pubblico è divenuta una branca non solo della scienza, ma anche della psicologia, dal momento che comunicare in modo efficace non si limita certo a conoscere ciò che si vuole trasmettere.

Il libro di Emiliano è, così, uno strumento importante e ben costruito per approfondire e diffondere quella che non si presenta più come l'*arte* del comunicare. Essa diviene

1. Europass.cedefop.europa.eu/it/documents/curriculum-vitae.

azione che si basa su presupposti scientifici che Emiliano affronta con attenzione e competenza, dando al lettore idee e strumenti per arricchire il proprio bagaglio culturale.

Maurizio Coletti

Psicologo, Presidente e didatta
Istituto Europeo di Formazione
e Consulenza Sistemica

Introduzione

Il linguaggio è comunemente considerato una prerogativa dell'essere umano (nel mondo animale esistono sistemi di comunicazione che assumono differenti connotazioni) e si può dire che esso costituisca quel particolare carattere distintivo, proprio della nostra specie, che con altri ha profondamente inciso sul suo lunghissimo ciclo evolutivo.

Il linguaggio assolve sia una funzione simbolica, attraverso la quale l'essere umano riesce a compiere processi di astrazione e quindi a dar forma al pensiero, che una funzione comunicativa tramite la quale trasmette conoscenza.

Esso è stato da sempre usato anche per esercitare persuasione tanto che, nell'antico mondo greco, fu messo a punto un vero e proprio complesso di regole che andavano sotto il nome di "arte della retorica"; tale disciplina nel corso dei secoli è stata considerata come una "tecnica" del discorso, in grado di persuadere il prossimo e di fare in modo che questi si formi una certa opinione, oppure cambi quella che già possiede in ordine ad un determinato argomento. La sua principale funzione è sempre stata quella di fornire agli oratori validi strumenti per comporre un discorso che risulti persuasivo.

La retorica a partire dal mondo greco e romano, ha svolto senz'altro un'importante funzione sociale e politica, tuttavia ancor oggi essa è vista con una certa diffidenza proprio perché sarebbe utilizzata per dar luogo a discorsi

artificiosi guidati da finalità manipolative. Come ci sforzeremo di dimostrare nel corso della trattazione dei temi che formano l'oggetto del presente lavoro, l'arte oratoria non è mai stata e non lo è neppure oggi, uno strumento ad andamento unidirezionale (da oratore ad ascoltatore); essa, invece, costituisce oggi come in passato un'occasione di incontro, al termine del quale risulta sempre modificato sia il mondo interiore degli ascoltatori-interlocutori che quello dell'oratore. Giudicare "utilitaristico" l'umano desiderio di persuadere qualcuno, non solo non contribuisce a dar lustro alle tecniche del linguaggio, ma non rende loro certo giustizia. Infatti, in qualsiasi situazione comunicativa (che prevede l'interazione tra due o più persone), sia che avvenga in ambito familiare, lavorativo, ludico, ecc. l'uomo costruisce l'immagine che ha della realtà anche tramite una ricerca della verità che viene condivisa con gli interlocutori.

Uno degli scopi che si prefigge il presente scritto è quello di mostrare come la retorica, così come fu concepita dagli antichi padri della disciplina, non sia da considerarsi solo un cimelio coperto dalla polvere del tempo (infatti non lo è!), ma come uno strumento assai efficace che, se integrato con le tecniche comunicative moderne, può esprimere al meglio la sua vera essenza. Non intendiamo perciò proporre una mera ricostruzione storica della disciplina, ma piuttosto metterla a confronto con alcuni studi moderni con cui la retorica ha forti attinenze, per mostrare come il passato viva nel presente e per offrire (così si spera) utili spunti di riflessione a tutti coloro che desiderano migliorare le proprie capacità comunicative sia in ambito pubblico che in quello privato.

Osserviamo comunque che non è possibile fare a meno di comunicare, dal momento che è stato accertato come

ogni comportamento rechi in sé un messaggio; infatti anche il silenzio, l'indifferenza, la postura assunta, ecc. rientrano nell'alveo della comunicazione e sono comunicazione. Poniamo un semplice esempio: un ragazzo che, sul filobus con gli occhi chiusi e le cuffie, ascolta della musica riprodotta dal suo mangiacassette. Saremmo portati a dedurre dal suo comportamento, proprio perché egli non proferisce parola, che non intenda comunicare con alcuno e voglia estraniarsi dal contesto sociale (egli invia, evidentemente, un esplicito messaggio a chi gli sta attorno). Un esempio poi di quanto ogni singola parola che compone un testo veicoli significati, lo troviamo proprio racchiuso nella descrizione del ragazzo appena esposta. Infatti leggendo le parole "mangiacassette" riferita allo strumento utilizzato dal ragazzo sul mezzo pubblico, buona parte dei lettori probabilmente potrebbe chiedersi: «L'autore di questo libro è particolarmente anziano?» (infatti il mangiacassette è ormai desueto), oppure: «Forse la persona che scrive non conosce i lettori mp3?», ecc. Se è consentita l'estrema semplicità dell'esempio, risulterà chiaro che ogni cosa che l'uomo legge, ascolta, scrive, sperimenta, mette in moto dei meccanismi psichici che inducono al ragionamento e ad entrare in contatto con il prossimo. Formulare, dunque, delle frasi in maniera tale da indurre l'interlocutore a trarre liberamente determinate conclusioni, è certamente un vantaggio per chi, per ragioni di lavoro o altro, abbia necessità di intrattenere frequenti rapporti umani. Abbiamo definito questa modalità di espressione "logo neuro previsione" che è più di un messaggio sottinteso e meno di uno "non esplicito", si tratta, cioè, di una modalità espressiva che permette al comunicante di bypassare i "filtri" che l'interlocutore utilizza per discernere cosa in un messaggio sia congruo con il suo modo di pensare e cosa non lo sia (ci riserviamo di

dedicare al concetto di logo neuro previsione, che è molto tecnico, successive pubblicazioni).

Lo psicologo statunitense Albert Mehrabian ha dimostrato che l'uomo, quando descrive situazioni emozionali, fa uso per il 7% del canale verbale, per il 55% del non verbale (postura del corpo, espressioni facciali, gesti, ecc.), mentre per il 38% usa quello paraverbale (tono e volume della voce, pause, ecc.)². Il linguaggio verbale, dunque, non esaurisce affatto la gamma descrittiva delle esperienze emozionali umane. Dai risultati degli studi del Mehrabian e di altri, risulta anche che l'uomo sin dalla tenera età, si abitua a porre maggior attenzione al canale verbale, demandando invece all'istinto il compito di captare quegli altri segnali che lo aiutano (soprattutto se esperto in materia) ad intuire se la persona con la quale conversa stia mentendo o dicendo la verità. Corre l'obbligo di precisare che i dati emersi dagli studi di Mehrabian si riferiscono al solo ambito della comunicazione che riguarda l'espressione dei sentimenti e degli atteggiamenti emotivi, tuttavia come sono solito dire agli allievi che seguono i miei corsi: «Alla finitezza del pensare umano è possibile contrapporre l'immensità di quanto si può ancora scoprire tramite lo studio della comunicazione».

Proprio l'inganno, sin dalla notte dei tempi, oltre ad aver rivestito un ruolo fondamentale per l'evoluzione della specie, ha svolto una funzione rilevante nella lotta per la sopravvivenza e la salvaguardia della prole. Infatti nel mondo animale la preda per sopravvivere deve esser in grado di anticipare le mosse di chi le dà la caccia, sapersi nascondere e far perdere le proprie tracce, mentre il predatore,

2. A. MEHRABIAN, *Silent messages. Implicit communication of emotions and attitudes*, Wadsworth Publishing Company, Boston 1981.

dal canto suo, deve prevederne le mosse. Allo stesso modo nel mondo dell'uomo (non sembri troppo ardito il paragone) il cacciatore di bugie dovrà conoscere la differenza tra inganno e menzogna, tra simulazione e dissimulazione e, proprio come un predatore, senza affrettare i tempi, dovrà attendere il momento opportuno per "stanare la preda". Bisogna dire, infatti, che a volte sapere se la persona che abbiamo di fronte stia mentendo non fa alcuna differenza; tutt'altra cosa però è quando tramite la menzogna si arrecano seri danni o, ancor più, vengono messe a repentaglio delle vite umane.

Peraltro è innegabile che saper leggere il linguaggio del corpo e conoscere la verità, offra degli evidenti vantaggi da un punto di vista comunicativo a tutti coloro che per lavoro o per diletto hanno la necessità di persuadere qualcuno. Perciò, un altro degli scopi che si prefigge il presente lavoro è quello di fornire qualche utile spunto a tutti coloro che per diverse ragioni personali o lavorative, intendano entrare in possesso di agili strumenti comunicativi che consentano di migliorare la qualità dei rapporti interpersonali.

Imparare a cogliere i segnali che il corpo invia costituisce un'opera di "alfabetizzazione" che conduce ad accrescere le capacità comunicative ed a migliorare quelle relazionali; senza contare l'indubbio beneficio che è possibile trarne in ogni ambito della vita, sia esso familiare o lavorativo (basti pensare al tempo che spendono gli attori a studiare le emozioni e il linguaggio del corpo per rendere più verosimili le loro interpretazioni e migliorare le prestazioni). Il saper prestare attenzione ai gesti, alla postura, alle variazioni dello sguardo, alla mimica facciale, al tono della voce, ecc. giova sia a chi utilizza quotidianamente la comunicazione nel suo lavoro, sia alle persone che in-

tendono comunque intessere rapporti umani positivi e duraturi mediante la comprensione delle intenzioni e delle emozioni altrui.

Ogni tipo di comunicazione impone anche un comportamento atto a realizzarla, essa è quindi formata da due componenti fondamentali: il contenuto (l'informazione che si intende trasmettere) e la relazione (il comportamento con il quale la comunicazione viene attuata). Oltre al contenuto del messaggio un atto comunicativo esprime i seguenti concetti: «Ecco come mi vedo, ecco come ti vedo» ed è anche a questo particolare aspetto, di cui tratteremo dettagliatamente nei prossimi paragrafi, che occorre prestare attenzione.

Alla luce di quanto detto fin qui apparirà chiaro come l'essere umano, da una parte non possa mai fare a meno di comunicare e dall'altra quanto sia immerso in una fitta rete di relazioni tutte intessute di comunicazione. Le tecniche comunicative atte a creare consenso e quindi a persuadere, sono parte integrante della comunicazione e non vanno giudicate in maniera negativa; è piuttosto l'uso improprio che se ne può fare a dover essere oggetto di biasimo.

Non sapremo mai individuare con la ragione il motivo per il quale siamo sulla terra e spesso ci si affanna per accumulare ricchezza trascurando le cose che davvero permettono di "respirare"; sempre più ricerchiamo lontano da noi la felicità, condividiamo con smartphone e computer la nostra vita con altri informandoli su dove siamo, cosa mangiamo, con chi stiamo ed è paradossale osservare come più ci sforziamo di incrementare i nostri contatti sui social network e più siamo distanti da tutti, perché i rapporti telematici sono poco più reali di una telefonata e contengono anch'essi un alto tasso di virtualità. Tali rapporti perciò, è bene considerarlo, pur presentando aspetti

utili, non possono sostituire il reale contatto umano (visivo, uditivo, tattile, corporeo, ecc.) sul quale occorrerà fare assegnamento se vogliamo realizzarci, nello scambio comunicativo, in quanto esseri sociali. La curiosità e soprattutto lo slancio verso gli altri, nonché il desiderio di comunicare, costituiscono da sempre le componenti fondamentali dell'umana esistenza. Saremmo bravi genitori se permettessimo ad un tablet di raccontare una favola ai nostri figli? Dando la giusta importanza ad ogni attimo della nostra vita scopriremo quanto la felicità sia a portata di mano e soprattutto quanto siano belli gli occhi delle persone che ci sono accanto. Il mondo non è né a colori né in bianco e nero, ma assume le sfumature di colore che noi vogliamo dargli.

Per chi scrive, l'aver potuto approfondire la storia ed i contenuti di una disciplina (la retorica) che per secoli ha contribuito all'edificazione ed al progresso di una civiltà, ha costituito un importante momento di crescita e si può dire che essa abbia fornito, sperabilmente, un qualche affinamento della capacità di prendere contatto con il prossimo e, per così dire, di saper unire gli animi. Ciò che noi studiamo (come accade del resto per tutte le altre esperienze umane) non costituisce solo un dato mnemonico, ma viene assimilato, entra a far parte della nostra personalità e ci accompagna per sempre.

Lo stadio di raffinatezza raggiunto da una civiltà può essere valutato, se non andiamo errati, dallo spessore delle tappe realizzate nei vari campi dell'umano sapere sia esso scientifico che umanistico. Gli indubbi progressi della civiltà mai sarebbero stati possibili senza un contemporaneo, costante ed elevato livello di capacità comunicative (i saperi debbono essere trasmessi e diffusi nel modo migliore) che l'arte della retorica, insieme con gli altri studi sul

linguaggio e le sue articolazioni, ha saputo elaborare nel tempo.

Nata in ambito greco con il nascere stesso della democrazia, come strumento di questa e ad essa connaturata, la nobile arte del porsi in contatto, di scambiarsi opinioni e di persuadere, si rivelò subito quanto mai efficace. Pensiamo, per esempio, all'*Anabasi* di Senofonte ove si narra che le decisioni sulle scelte necessarie per il ritorno in patria venivano prese assemblearmente dai diecimila opliti con la guida di capi, fra cui Senofonte stesso, che erano anche ottimi oratori; oppure all'abilità oratoria cui certamente dovette fare ricorso Temistocle, per persuadere i recalcitranti capi delle forze greche congiunte e schierate contro l'esercito di Serse ad affrontarlo sul mare a Salamina, procurando così quella splendida vittoria decisiva per la civiltà occidentale. Ancora, secoli dopo la fine della classicità greca troviamo in ambito etrusco-romano, quali simboli raffinatissimi di un'arte oratoria rimasta immutata nel tempo quanto ai suoi contenuti essenziali, la statua bronzea dell'arringatore c.d. del Trasimeno (I secolo a.C.) e quella di epoca posteriore di Marco Aurelio al Campidoglio; entrambe esprimono la serenità d'animo con la quale l'oratore si rivolge a chi lo ascolta, nonché la consapevolezza di avere delle buone ed utili idee da comunicare.

Riesce difficile pensare che un così grande patrimonio di civiltà quale è la tradizione oratoria, non debba continuare ad esercitare la sua positiva influenza sui rapporti umani; fra l'altro, ci conforta il contenuto di verità racchiuso nella filosofia di Gianbattista Vico che induce a ritenere come nella storia umana non vi siano sparizioni definitive, mentre il "passato" è destinato a tornare seppure in una veste mutata e forse persino arricchita dal trascorrere del tempo.

Non è un caso che segnali più che incoraggianti giungano dai brillanti risultati conseguiti dalle discipline della comunicazione nel secolo scorso e negli anni recenti, risultati che, si può dire, si pongono in continuità con la secolare arte retorica. Ad essi è dedicata, ampiamente, la prima parte del presente scritto. Ci conforta anche l'ovvia constatazione che talune istanze umane, come l'arte della parola, sono connaturate all'esistenza stessa del genere umano, tant'è vero che lo scrittore Thomas Mann poté dire: «La parola è civiltà, il silenzio divide».

