



lucchini@msoft.it

Da una ricerca sui modelli neurolinguistici che potenziano la comunicazione scritta

Rapport: come una danza



L'articolo qui a fianco è frutto di una ricerca sui modelli neurolinguistici usati nella scrittura. Coordinata da A. Lucchini, la ricerca sarà pubblicata in un libro di prossima uscita.

Da tempo stiamo presentando qui una ricerca sui modelli neurolinguistici applicati alla scrittura. Obiettivo: capire come l'uso del linguaggio influenza la percezione dei lettori. Nel numero scorso abbiamo descritto i "sistemi rappresentazionali" (visivo, auditivo e cenestesico). Parliamo qui del rapport, una relazione segnata dalla fiducia, dall'armonia, dall'allineamento e dal feeling fra due interlocutori. Pensiamo alla danza: la coppia si muove in modo armonioso, senza strappi, entrambi sanno cosa fare al prossimo passo, l'uno segue l'altro perché hanno interiorizzato gli schemi, ma soprattutto perché, mentre danzano, sono una cosa sola. In alcuni casi il rapport si stabilisce naturalmente: durante lo scambio interpersonale nasce una sintonia spontanea. In altri casi si può creare, con un buon lavoro di calibrazione e di ricalco, fasi essenziali per passare alla guida.

Vediamole, queste tre fasi.

Calibrazione. È lo studio del destinatario, dei suoi modelli di conoscenza e di rappresentazione del mondo, e la verifica dell'efficacia di un messaggio. Passa attraverso l'osservazione dell'interlocutore, delle immagini che usa, delle sue manifestazioni fisiche ed emotive, e l'ascolto del suo vocabolario. Il modo in cui le persone ci parlano ci offre informazioni importanti sul loro mondo interiore, e indicazioni per operare continui aggiustamenti, verbali e non, così da rendere più efficace il nostro messaggio.

Nella scrittura (es. lettere o e-mail), la calibrazione serve a raccogliere informazioni su chi ci scrive: perché scrive, che cosa ci chiede, qual è il suo stato d'animo, quali scelte ce lo rivelano:

- scelte verbali (lessico: verbi, sostantivi, aggettivi, avverbi...)
- scelte paraverbali (tono, stile, fluidità, ritmo, punteggiatura...)

- scelte non verbali (grafica, formattazione, maiuscoli...);

Ricalco. È il "rispecchiamento" con cui possiamo riprodurre un comportamento dell'interlocutore. Se siamo con una persona, elementi facili da ricalcare sono la sua postura, i suoi movimenti, la respirazione, il modo di parlare, i valori.

Nella scrittura, oltre al registro stilistico, possiamo ricalcare la lunghezza e la struttura del testo, la velocità e il ritmo delle frasi, la formattazione (font, grassetto, colori). Se abbiamo ben calibrato i comportamenti di chi ci scrive, possiamo ricalcarli. Se scriviamo noi per primi, o scriviamo a un pubblico indefinito, possiamo immaginarne e ricalcarne le aspettative. In quanto attestazione di somiglianza e condivisione, il ricalco produce senso di appartenenza e sicurezza.

Guida. È l'infrazione del ricalco: è il momento in cui smettiamo di riprodurre le scelte dell'interlocutore, e - con dolcezza - cominciamo a condurlo verso il nostro obiettivo. Requisito essenziale, sempre: il rapport. Il passaggio alla guida può essere manifesto, gestito soprattutto a livello verbale, o più sottile: un'alterazione del respiro, dello sguardo, del tono di voce o dell'atteggiamento.

Nella comunicazione scritta, ovvio, tutto si concentra sulle parole. Efficace e insieme delicato, perché si entra nella sfera delle opinioni e delle convinzioni personali. Se si è instaurata fiducia, la transizione avviene con dolcezza. Se invece l'interlocutore non segue la guida, si può tornare a ricalcarlo finché si sia ristabilito o consolidato il rapport. Attenzione: guidare significa condurre, portare, non spingere. Individuato l'obiettivo della relazione che vogliamo instaurare con il lettore, definito il messaggio da dargli, calibrate le sue aspettative e creata la sintonia con il ricalco, muoviamoci con lui verso quella direzione.

Con questo intento, scriviamo il nostro testo.