

MATTEO RIZZATO

# DI COSA PARLIAMO?



I LIVELLI  
DINAMICI DI  
COMUNICAZIONE

Edizioni



AMRITA

---

## Il primo livello dinamico di comunicazione: le cose

«Ma tu che squadra tifi?»

Questa è una domanda davvero scivolosa, e la risposta può originare un dibattito di poche battute, nel caso per esempio si limiti ad un: «Ah, scusa, non me ne intendo di quello sport», oppure dare il via ad una discussione lunga anche tutta una vita. Per parlare a lungo di un argomento come la propria squadra del cuore è sufficiente dividerlo con qualcuno che magari abbia la stessa fede sportiva, trovarlo molto interessante e aggiungere parole, dati, numeri, risultati, ricordi, probabilità, ironie, ipotesi riferite al tema oggetto del discorso. Ci sono persone che da adolescenti seguivano insieme il loro sport preferito, e ora si ritrovano allo stesso bar (forse è cambiata la gestione, da allora, ma non il loro angolino preferito) a parlare della stessa cosa: i risultati e i temi sportivi. La stessa cosa accade a chi ama discutere di automobili, moda, guadagni o denaro in genere: le conversazioni possono durare anche un'eternità allo stesso livello dinamico e alla fine non sortire alcun tipo di cambiamento; ognuno resterà invariabilmente con le sue opinioni ben radicate.

Tutto questo è affascinante. Ho sempre un pochino invidiato il senso di appagamento che provano le persone a parlare di argomenti allo stesso livello dinamico, in particolare

il primo, il livello dinamico delle cose. Alcuni sembrano andare d'accordo ed essere davvero amici, magari tifano la stessa squadra, o lavorano nella stessa azienda facendo le stesse cose, ridono e scherzano su quell'argomento e sembrano così contenti! Altri invece finiscono per litigare e addirittura odiarsi, quasi venire alle mani, mentre parlano per esempio di questo o quel personaggio politico. Personalmente, se parlassi di certi argomenti non riuscirei ad essere così contento o a odiare qualcuno: dopo un pochino mi stuferei. Forse ho qualche problema? Un giorno mi sono spazientito quando al supermercato sono stato fermato da un vicino di casa che non vedevo da mesi, e che mi voleva coinvolgere in un discorso riguardante il funzionamento di un nuovo spazzolino da denti elettrico che aveva appena acquistato: tra me e me stavo pensando: "Voglio comprare delle buone cose per la cena di questa sera, e poi correre a salutare i miei genitori, studiare un capitolo di psicologia cognitiva, e ora devo ascoltare la storia dello spazzolino da denti di questo signore? Ma perché devo farlo? Che tipo di tortura è mai questa?". In questo caso, sono stati commessi errori comunicativi sia da me che dal signore che ho incontrato. E vedremo a breve quali sono.

Un altro piccolo aneddoto personale. Durante l'adolescenza mi è capitato, come a tutti, di uscire con qualche ragazza. Avete presente quelle uscite in cui non avete la minima idea di cosa accadrà, ma siete euforici all'idea di restare da soli con una persona che vi piace tanto? Ricordo ancora quella ragazzina, quindici anni come me, una persona sveglia. Abbiamo ordinato entrambi un tè, era inverno. Lei era bellissima, secondo me. Mi è sembrato di non aver mai visto una ragazza così da vicino, prima di quel giorno. Ricordo perfettamente la sua prima domanda: «Matteo, ma tu che persona sei?» E ricordo chiaramente la sensazione che provai nell'udirli, come camminare al buio e sbattere la faccia contro un muro. Totalmente impreparato, imbambolato, la cosa più intelligente che mi sentii di rispondere fu:

«Beh, a scuola ho la media del 7», accompagnata da un sorriso tra l'imbarazzato e il beato. Quel primo appuntamento durò molto poco (e anche in seguito non ebbi fortuna sentimentale con lei). Dopo pochi secondi gli argomenti finirono, perché già la sua prima richiesta era stata orientata a conoscermi come persona, capire il mio carattere, ma essendo io dotato ancora di scarsa autoconsapevolezza (forse anche per via dell'età), avevo risposto con una comunicazione di livello dinamico di base, quello delle cose, dei risultati scolastici, dei numeri. Nella mia testa probabilmente "avere la media del 7" avrebbe potuto darmi la patente di "bravo ragazzo", ma evidentemente non era così, perché le caratteristiche personali appartengono a un altro livello dinamico, il secondo, e avrei dovuto focalizzarmi su quelle per restare sul livello della domanda di una ragazzina giovane ma probabilmente più matura e meno ingenua di me in quel momento. Beata gioventù.

Avete mai avuto un incontro "galante" o semplicemente amichevole con qualcuno e la sensazione di non avere argomenti di cui parlare?

*Le persone spesso pensano di non essere compatibili in quanto non hanno argomenti di cui parlare. La questione non è quanti argomenti avere, ma a che livello dinamico parlare. Se si parla allo stesso livello dinamico, gli argomenti sono potenzialmente infiniti, basta capirlo o sceglierlo.*

Per molti anni mi sono chiesto cosa fosse giusto rispondere o meno di fronte a domande "difficili", quelle domande che ti lasciano ciondolare in attesa di capire l'argomento e sembrano mandarti in una sorta di *standby*, anche piuttosto brutto da vedere! Ora possiamo dire che probabilmente non si tratta di domande così complesse, ma solo di un livello che non abbiamo ancora individuato. L'errore dell'ex vicino di casa che desidera ardentemente parlarmi dello spazzolino elettrico sta nel fatto che egli non si sia chiesto se io volessi

o meno parlare con lui al primo livello dinamico (quello dello spazzolino): me l'ha direttamente imposto. Imporre agli altri il nostro livello dinamico è un errore molto diffuso e tra poco lo affronteremo nel dettaglio. Avrebbe potuto informarsi, ad esempio, se l'argomento proposto fosse gradito o meno al suo interlocutore: si sarebbe potuto soffermare ad osservare le reazioni del mio corpo, la mia postura, le mie espressioni facciali, prima di imbarcarsi in una conversazione non richiesta. Oppure semplicemente limitarsi a dirmi un neutro «Buongiorno, Matteo».

*Non sempre dobbiamo dire qualcosa, non è obbligatorio riempire per forza il silenzio. A volte bastano un sorriso e un "buongiorno".*

L'errore da parte mia è stato spazientirmi: è vero che l'argomento "spazzolino da denti" per me era di una noia mortale, ma avrei potuto essere astuto e capire che l'intenzione del mio vicino probabilmente era di condividere con me un certo tipo di relazionalità (forse data dal piacere di rivedermi), e accettare il suo argomento in quel momento per me "inutile" godendo *comunque* della sua *presenza* per quei pochi istanti.

Spesso le persone che amano la compagnia non sanno come riempire lo spazio comunicativo e pur di non lasciare vuoti nella conversazione raccontano *cose ed eventi* di qualsiasi genere, di primo livello dinamico. E così ecco lo zio che vive all'estero e dopo trent'anni torna a casa, e nelle uniche due ore di tempo che ha disposizione con i parenti racconta di un episodio capitatogli al lavoro due giorni prima. Avrebbe potuto ad esempio scegliere di abbracciare tutti restando in silenzio, tentando di colmare un vuoto affettivo di trent'anni, e sarebbe stata una comunicazione forse più azzeccata dal punto di vista emotivo e relazionale, ma di un livello dinamico diverso, quello delle emozioni, che forse sarebbe stato utile in un contesto simile. Nella convivialità

spesso si discutono cose di primo livello dinamico, ma ci si potrebbe addentrare anche, in un'ottica appunto dinamica, negli altri livelli comunicativi, per riuscire a godere di tutto ciò che di prezioso c'è nel rapporto con le persone in quel momento, andando oltre la mera descrizione degli accadimenti e delle cose materiali che ci contornano.

Lo spazzolino da denti, e la media del 7 a scuola, sono entrambi argomenti dello stesso livello dinamico. Il primo livello, quello delle cose.

Sia chiaro che i livelli dinamici di cui parlerò sono raffigurati e spiegati in un ordine ascendente – dal più basso al più alto – non perché esistano livelli peggiori o migliori, bensì per indicarne la crescente complessità di comprensione. È più frequente che le persone parlino al livello dinamico delle cose, e via via sempre meno frequente comunicare ai livelli dinamici superiori, ma sarebbe una bella opportunità conoscerli ed esplorarli sempre più.

Tenete presente che la maggior parte delle conversazioni, dei programmi televisivi, delle notizie che si trovano sui mass media, si collocano all'interno di questo livello dinamico. Il livello delle cose è lo stesso degli eventi, dei fatti, dei risultati, dei numeri, di ciò che è oggettivamente successo. La maggior parte dei contenuti dei social network tende ad essere al livello delle cose. Se pensi che i social siano spesso di una banalità spiazzante, ora sai il perché: probabilmente i post che hai visto e letto sono concentrati sul primo livello dinamico. Chi discute al livello dinamico delle cose parla di risultati sportivi, di avanzamenti di carriera, di soldi, di prezzi, di opinioni politiche (al primo livello dinamico, come ad esempio sondaggi o azioni governative), di gusti personali, di cibo, di aspetto fisico oggettivo. Parlano delle *cose* quasi tutte le persone che si trovano al bar con gli amici, davanti ad un calice di vino, a mangiare la pizza. Gli argomenti sono i più disparati.

«Lo spazzolino elettrico è una cannonata! Lo usi anche tu?»

«Hai sentito cosa ha detto *Trump*? Ho letto che...»  
«Cavoli, quest'anno la *retta della scuola* è aumentata. E tu *quanto paghi?*»

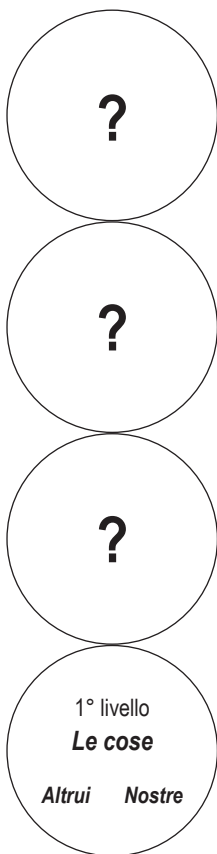


Figura 2: il livello dinamico delle cose.

«Hai trovato *lavoro*? Io andrò in *ferie* le prime due settimane di luglio».

«Faccio *l'impiegato amministrativo*, a tempo indeterminato. E tu?»

«Cos'hai mangiato ieri? La *pizza* di Gianni è buonissima, io l'ho mangiata oggi».

«Sono *figlio unico*. Peccato non avere *fratelli*».

«Che genere di *film* guardi? L'ultimo *film* di *Leonardo di Caprio* che ho visto era bellissimo».

«Ho una buona *media a scuola*. Mi promuoveranno, e tu che *classe* fai?»

«La nostra *azienda* ha *fatturato* XX, quel *cliente* ha *comprato* YY...».

«Ho *guadagnato* tanto».

Questi sono argomenti tipici del livello dinamico delle cose. Quando parliamo a questo livello dinamico, e come vedremo anche a quelli superiori, è bene saper distinguere tra le *cose di altri* e le cose *nostre*. Spesso si parla delle cose *altrui*, e quindi della motocicletta che ha comprato *Valentino*, di quanto bella sia *Stefania*, della macchina di *Andrea*, del nuovo progetto di *Carlo*. Ecco perché le argomentazioni di primo livello dinamico si trovano facilmente nelle “chiacchiere da bar”. Quante volte abbiamo sentito parlare di cosa ha detto o fatto qualche politico o imprenditore conosciuto? Altre volte invece adoriamo parlare di *noi*, delle cose che ci riguardano: quanto abbiamo venduto, quanto va bene la nostra macchina o il nostro telefonino, quanto ci piace la pizza, che bel vestito abbiamo acquistato. Potremmo parlare per ore di quanto è bello l'ultimo film che abbiamo visto e dibattere di cinema anche per giorni interi. Le persone parlano per tempi lunghissimi di squadre di calcio, di guadagnare soldi, di cibo e di migliaia di altre cose. Il livello dinamico delle cose richiede uno sforzo minimo, è uno scambio di nozioni in quantità più o meno grande. Si scambiano informazioni su fatti o accadimenti, gusti e opinioni altrui o personali. Per fare un altro esempio che possa rendere l'idea, avete presente le chiacchiere che si fanno dal parrucchiere? Spesso il gossip, il pettegolezzo, appartengono al livello dinamico delle cose. Esempio: «Hai visto che bel vestito ha Roberto?», «Sai che Anna è stata promossa



all'esame?», «Davvero Riccardo ha cambiato lavoro?», «Sai quanto guadagna Alessia?»

A volte è estremamente rilassante e divertente parlare al livello dinamico delle cose, potremmo farlo davvero per una vita intera. E infatti c'è chi lo fa.

«Hai visto che bei capelli che ha quell'attrice?»

«Sai che Gianni si è sposato? C'erano ottanta invitati!»

«Voglio andare in vacanza, in quell'hotel i prezzi sono ottimi, tu che ne pensi?»

Raccontarci *le cose* è potenzialmente infinito; del resto esse accadono continuamente, ininterrottamente, potremmo raccontare a tutti quelli che incontriamo quanto è bello il nostro nuovo tavolo da cucina, e farlo tutto il giorno. Le cose accadono incessantemente, e se decidessimo di descriverle come se fosse una telecronaca in tempo reale (pensate alla cronaca di una partita di calcio, o di un Gran Premio di Formula 1), potremmo continuare per tutta una vita!

Quando parliamo al livello dinamico delle cose e incontriamo una persona che ci parla ad un altro livello dinamico accade quello che ho descritto nell'esempio della mia prima uscita romantica adolescenziale. Ho ricevuto una domanda di un "piano superiore", il secondo, che riguarda i caratteri delle persone («Che persona sei?») e ho risposto, miseramente in quel caso, al livello dinamico delle cose, con «Ho la media del 7». Non poteva funzionare. La comunicazione non si è allineata, si è bloccata perché davanti a un tentativo di secondo livello dinamico c'è stata una risposta di primo livello dinamico. E la magia è terminata lì, non c'è stato un "incastro" tra livelli dinamici, nessuno si è spostato dal suo a quello dell'altro. Quante volte ci è capitato di rispondere in modo apparentemente *sfasato* rispetto alla domanda che ci è stata posta?

Siamo abituati a chiedere alle persone "e tu *cosa* fai?" e non certo "e tu che *persona* sei?", l'avete mai notato? Provate a chiedere a una persona, quando ve la presentano la prima volta, "e tu che *persona* sei?". Vedrete che faccia

farà: si troverà spiazzata perché la domanda è di un livello dinamico (il secondo, quello delle persone e dei loro atteggiamenti e comportamenti) al quale non siamo abituati. Attenzione quando farete questi esperimenti, perché la vostra “socialità” potrebbe venirne compromessa: uomo avvisato...

Provate a osservare una fotografia a caso postata su un social network, e leggete i commenti. La maggior parte è ascrivibile al livello dinamico delle cose. Prendete una classica immagine molto condivisa, la foto di qualche attore o attrice famosa, o di un piatto prelibato. Leggerete commenti tipo:

«Che bella foto! Complimenti!»

«Che buona quella torta!»

«Anch'io sono stato lì!»

Il fatto è che il primo livello dinamico imposta la comunicazione su argomenti molto oggettivi ma nel contempo *poveri* dal punto di vista della crescita e dello sviluppo personale. Probabilmente utili per passare il tempo, sicuramente utilissimi in moltissimi settori in cui l'oggettività e la materialità sono al centro di tutto, ma allo stesso tempo poco funzionali per imparare qualcosa sulla nostra interiorità o quella altrui, o per conoscere ed eventualmente evolvere dal punto di vista caratteriale o relazionale.

*Gli argomenti di primo livello, il livello dinamico delle cose, ci possono dare moltissime informazioni sulle cose, ma pochissime su di noi e sugli altri.*

Desidero precisare che è ben lontano dalle mie intenzioni svalutare o dare poca importanza e dignità al livello dinamico delle cose. Tenete presente, ad esempio, che tutta la discussione scientifica può essere ricondotta al livello dinamico delle cose, e se non lo si facesse correttamente non avremmo la medicina così come la conosciamo ora, ad esempio. Nel metodo scientifico è fondamentale, direi obbligatorio, rispettare il livello dinamico delle cose, delle

osservazioni, dei numeri e dei risultati, della statistica. In un lavoro scientifico è impossibile trovare una considerazione emotiva come “siamo contenti di esporre i dati”, perché il livello dinamico delle emozioni è il terzo, e non si può confondere con il livello dinamico delle cose nel momento in cui comunichiamo, ad esempio, su un piano scientifico. Per i ricercatori alle prime armi può risultare complesso contenere le affermazioni o considerazioni soggettive, di tipo emotivo, rischiando di mescolare il livello dinamico delle cose sperimentali con altri livelli dinamici: pensate al tono entusiastico che può trasparire nel riferire di aver fatto una grande scoperta. E quando gli scienziati pensano che i risultati possano essere in grado di cambiare il mondo (che sarebbe un quarto livello dinamico che dopo esploreremo), devono adottare comunque dei termini quali “ipotizziamo che dati questi numeri”, “supportiamo l’idea che”, “i dati ci suggeriscono che”, insomma resistere alle tentazioni e rimanere al piano comunicativo del primo livello dinamico.

Pensate al direttore generale di una importante realtà aziendale. Quando espone la sua relazione al consiglio d’amministrazione deve riportare i dati, consuntivi e preventivi, spiegare come le decisioni sono state applicate e quali sono i margini di miglioramento, insomma esporre dei dati oggettivi: deve parlare al livello dinamico delle cose, e mai spostarsi da quello, altrimenti rischierebbe di andare oltre al ruolo che ricopre, con conseguenze non proprio favorevoli per la sua futura carriera e la sua autorevolezza. Errori comunicativi in questi contesti possono costare anche molto caro a chi li commette.

Per fornirvi ancora un esempio, pensate a quando perdetevi qualcosa di importante e vi presentate al comando di Polizia a presentare la denuncia. L’operatore di pubblica sicurezza che vi chiede di spiegare come sono andati i fatti stenderà un verbale, ed esso è rigorosamente scritto attenendosi al livello dinamico delle cose, con tanto di particolari minuziosissimi, descrittivi e oggettivi.