

GESTIONE D'IMPRESA

di EROS TUGNOLI

Le peculiarità della comunicazione scritta

In un mondo sempre più multimediale e connesso, che impone canali diversi da quelli tradizionali, purtroppo pochi sanno sfruttare al meglio le caratteristiche di questo strumento. L'errore principale: mettere per iscritto ciò che diremmo verbalmente.

Il bisogno di comunicare fa parte della vita dell'uomo fin dalla sua nascita. In ogni era l'uomo ha utilizzato gli strumenti a disposizione, dai gesti ai graffiti, dal linguaggio alla stampa, dal fax ai social. Negli ultimi anni si sono sviluppati strumenti comodi, semplici e veloci che consentono alle persone di comunicare. In questo articolo mi focalizzo sulla "comunicazione scritta" (CS) elencandovi alcuni concetti fondamentali conosciuti, altri meno: sono questi ultimi che creano i disguidi e i malintesi tra le persone.

1. La comunicazione " **frontale** " davanti all'interlocutore consente la maggior efficacia . Già al telefono si dimezza l'efficacia, magari un po' migliorata con le video call e strumenti come Skype e altri. La CS ha una efficacia inferiore al 10%.

2. La CS non è la miglior soluzione se vogliamo essere chiari e farci capire meglio : quando qualcuno afferma " ora glielo scrivo, così capisce meglio " sta commettendo un errore madornale. In un testo scritto non ci sono il **tono** e le **variazioni di voce** che fanno capire il vero significato. E manca pure la **gestualità** che conferma o smentisce ciò che si dice e consente di meglio chiarire il concetto.

3. La CS ha il grande vantaggio di **memorizzare e dare garanzie di permanenza nel tempo** al dato, al concetto o all'informazione. Il proverbio " *Verba volant, scripta manent!* " pone infatti l'attenzione sull'archiviazione del dato. Peccato che molti lo confondano con la chiarezza (vedi punto precedente).

4. Grande vantaggio della CS: è **comoda, di facile accesso a tutti** . Tutti ormai hanno un cellulare sempre con sé. Quello che una volta erano " *carta e penna* ", vanno sempre più riducendosi. Quindi sono **aumentati esponenzialmente i tempi di scrittura** rispetto a una volta.

5. Grande svantaggio della CS: è **comoda, di facile accesso a tutti** i. No, non è un refuso, non è un copia/incolla del punto precedente. La comodità rende **pigro** l'essere umano e, nel tempo, ne riduce alcune importanti peculiarità. Per fare un esempio, moto, auto e ascensori hanno ormai sostituito una sana e salutare camminata. I GPS satellitari stanno riducendo le abilità di orientamento. La **memoria umana** viene quasi esclusivamente delegata agli strumenti elettronici di archiviazione e di ricerca veloce.

Oggii **social** favoriscono l'utilizzo della CS a chiunque abbia un PC o uno *smartphone* .

Grande democrazia, ma consentono a tutti, senza nessuna selezione, di scrivere qualsiasi cosa passi loro per la testa, spesso con terminologie non certo in linea con il concetto di civiltà, buona educazione e rispetto per gli altri. E chi legge, spesso non sa filtrare i messaggi e distinguere il vero dal " **fake** ".

Cito il grande filosofo Umberto Eco: " *I social network sono un fenomeno positivo, ma danno la parola anche a legioni di imbecilli che prima parlavano solo al bar, senza danneggiare la collettività. Perché chi li legge, non sa se chi parla è un imbecille o un premio Nobel* ".

Anche queste parole scritte, lette come le state leggendo voi, possono essere **travisate** .

Possono essere percepite come un'attenzione a filtrare i messaggi che leggete, senza conoscere la fonte, oppure come un concetto assolutamente elitario e antidemocratico, che vorrebbe dare la parola solo a una categoria di persone " **elevate** ".

Perché? Manca il tono della voce (o comunicazione para-verbale), manca la gestualità (comunicazione non-verbale), manca il contesto (Eco stava chiacchierando con alcuni giornalisti dopo aver ricevuto l'ennesima laurea *honoris causa*).