

COMUNICAZIONE E MARKETING

# La comunicazione verbale: breve storia e alcune regole



Roberta Panini<sup>1</sup>, Fulvio Fiorini<sup>2</sup>

(1) Ufficio Stampa, Comunicazione e Rapporto con i Cittadini - Azienda Ulss 18, Ospedale SM della Misericordia, Rovigo

(2) UOC Nefrologia, Dialisi e Dietologia, Azienda Ulss 18, Ospedale SM della Misericordia, Rovigo

Corrispondenza a: Fulvio Fiorini, MD; SC Nefrologia, Dialisi e Dietologia Azienda Ulss 18, Ospedale S. Maria della Misericordia Viale Tre Martiri, 140 45100 Rovigo; Mail: [fiorini.fulvio@azisanrovigo.it](mailto:fiorini.fulvio@azisanrovigo.it)

## Abstract

La comunicazione verbale rappresenta la prima comunicazione umana, il metodo più utilizzato e più immediato. La storia e lo sviluppo della comunicazione orale, se da un lato è suddivisa in periodi storici, dall'altra risulta complessa e legata alle contingenze del periodo e della comunità sociale di riferimento. La comunicazione orale non è mai isolata, ma (è) sempre accompagnata da quella non verbale, comprensiva dei silenzi, della postura e degli spazi (c.d. prossemica). Il bravo comunicatore stimola la cooperazione attraverso il rispetto delle regole della conversazione (qualità, quantità, modo e relazione) e riduce la possibile asimmetria tra emittente e ricevente, adattando il proprio codice a quello dell'interlocutore.

Parole chiave: comunicazione verbale, prossemica, silenzio

## Oral communication: short history and some rules

The verbal communication represents the first human communication, that even more used and one most immediate. History and the development of communication is divided into historical periods, is complex and is bound to the period contingencies and to the social reference community. The oral communication is never isolated but is always taken by the not verbal one, including the silences, the position and the spaces (c.d. proxemics). The good communicator stimulates the cooperation through the conversation rule respect (qualities, amounts, way and relation) and reduces the possible asymmetry between broadcaster and receiver fitting its code to that of the interlocutor.

Key words: proxemics, silence, verbal communication

## Introduzione

La storia della comunicazione umana è suddivisa in diversi periodi, ognuno dei quali si differenzia dagli altri principalmente per lo strumento comunicativo maggiormente utilizzato: i nuovi processi di comunicazione, più innovativi, non sostituiscono i precedenti, ma li affiancano. La prima fase della storia della comunicazione è quella orale che rappresenta ancora oggi il tipo di comunicazione più utilizzato e il più immediato nel mondo occidentale, dove rappresenta lo strumento comunicativo preferenziale. La storia e lo sviluppo della comunicazione orale sono complessi ed interessanti, come anche le leggi che regolano una corretta comunicazione orale per gli scopi che vogliamo raggiungere. Non esiste una

comunicazione verbale isolata: questa è sempre accompagnata dalla comunicazione non verbale [1]. Anche le assenze o i silenzi, in alcuni contesti, possono trasmettere messaggi altrettanto significativi per l'altro. Per trasmettere correttamente un messaggio orale bisogna quindi non solo tener conto delle parole che diciamo, ma come le pronunciamo, con quale tonalità, la prossemica.

## Cenni storici e regole contemporanee

Si può dire che con la comunicazione orale nasce la comunicazione propriamente detta. Attraverso la comunicazione orale gli esseri umani iniziano a scambiarsi e passare informazioni al prossimo o alle generazioni future [2]. La parola e il linguaggio nascono circa 35.000 anni fa, nel momento in cui tra gli ominidi si perfeziona un linguaggio vocale standardizzato e convenzionale, in maniera da permettere la condivisione e la trasmissione di contenuti, nonché del linguaggio stesso. In questa fase della storia della comunicazione, il rapporto tra persone si basa sulla parola e sull'ascolto, il cui frutto si materializza nell'esperienza primaria dell'apprendimento [3]: nasce in questo momento la possibilità dell'esperienza mediata, grazie alla quale è possibile apprendere informazioni, ascoltare racconti ed avvenimenti avvenuti in un momento precedente la nascita dell'individuo, o in un momento in cui non era fisicamente presente. In questa maniera l'uomo imposta l'esistenza in modo da difendersi e da organizzare, ad esempio, l'attività della caccia. Nei luoghi in cui si concentrano le popolazioni si incrementano, attraverso la vicinanza fisica, gli scambi di pensiero: il linguaggio consente all'esistenza umana di fare passi da gigante. Parole, numeri e altri simboli, sono il mix perfetto per consentire agli esseri umani di affrontare l'ambiente sociale e fisico in un modo assolutamente nuovo, cosa decisamente irrealizzabile ai tempi della cosiddetta età dei segni: oltre a poter operare classificazioni, astrazioni, analisi, sintesi e ipotesi, possono, infatti, ricordare, trasmettere, ricevere e comprendere messaggi di lunghezza, complessità e finezza molto superiori a quelli consentiti dalle prime forme di comunicazione. Indispensabile per la comunicazione verbale è ovviamente la copresenza nello spazio-tempo dell'emittente del messaggio e del ricevente, che lo ascolta, lo rielabora e lo assimila. Affinchè più soggetti possano comunicare fra loro e trasmettere informazioni è necessario, inoltre, che diano convenzionalmente un unico significato allo stesso suono e che quindi facciano corrispondere ad un determinato suono un determinato significato [4]. Ne deriva che ogni comunità sociale elabora un proprio linguaggio ugualmente decodificato da tutti i membri della comunità stessa, pena l'esclusione e l'emarginazione dalle relazioni sociali.

Per millenni l'oralità ha rappresentato l'unico mezzo di trasmissione delle informazioni. Anche dopo l'invenzione e la diffusione della scrittura, a causa della diffusissima analfabetizzazione, la comunicazione orale rimane il mezzo principale. Come si suol dire, però, "verba volant" e ogni uomo può tramandare le informazioni soltanto se è in grado di ricordarle [5]. Non avendo a disposizione altri modi per archiviare le informazioni, nella cultura orale l'uomo perfeziona una serie di tecniche di memorizzazione. Le formule sono il metodo principale utilizzato per ricordare i concetti: si tratta quindi di proverbi, poesie, stornelli, rime, liturgie, preghiere, in cui l'informazione segue un ritmo ed è composta da assonanze facili da ricordare. La ridondanza è un altro metodo molto utilizzato: essendo la comunicazione orale piuttosto dispersiva, è necessario ripetere più volte il concetto principale, in modo da facilitarne la comprensione. Siccome la mente è in grado di immagazzinare un numero limitato di informazioni, è necessario sintetizzare le informazioni importanti e rimuovere quelle superflue: sono tramandate soltanto le informazioni fondamentali e quelle più importanti per la sopravvivenza della società. Ancora oggi, nonostante la moltitudine di mezzi di comunicazione a nostra disposizione, la comunicazione verbale è quella maggior-

mente utilizzata, la più “naturale” ed immediata. Vi sono leggi precise che ne regolano il giusto utilizzo. Una comunicazione efficace richiede la conoscenza del destinatario del messaggio, dei suoi valori e delle sue esperienze, la consapevolezza del suo punto di vista [6]. L’esposizione vera e propria, poi, viene influenzata da una serie di caratteristiche proprie del linguaggio parlato. Il ritmo variato durante l’esposizione, la variazione dell’enfasi sulle parole, il tono amichevole e misurato, le pause prima e dopo le parole chiave, il lessico semplice, sono le regole fondamentali per una comunicazione verbale destinata ad avere successo.

## Conclusioni

Al fine di sfruttare al massimo le possibilità date da questo tipo di comunicazione è bene definire con esattezza: a chi è rivolto il messaggio, l’obiettivo della comunicazione, i punti fondamentali da toccare e il focus del discorso, da raggiungere chiaramente e in un lasso di tempo che non sia né troppo breve né troppo lungo, pena l’attenzione dell’ascoltatore. Il risultato derivante da un processo di comunicazione già concluso è l’unico giudice dell’efficacia del messaggio: non è importante quello che noi crediamo di aver comunicato, quanto quello che l’interlocutore ha ricevuto. In base ai risultati ottenuti, si potrà modificare il messaggio in modo tale da ottenere la risposta desiderata. Il bravo comunicatore stimola la cooperazione attraverso il rispetto delle regole della conversazione eriduce la possibile asimmetria tra emittente e ricevente adattando il proprio codice a quello dell’interlocutore. Non esiste una comunicazione verbale isolata, perchè essa è sempre accompagnata dalla comunicazione non verbale [1]: la gestualità, la mimica, la postura, l’atteggiamento e anche il modo di vestire e lo stesso silenzio possono trasmettere messaggi altamente significativi per l’altro. Questo insieme viene definito non verbale. Al fine di trasmettere correttamente un messaggio orale, bisogna quindi non solo tener conto delle parole dette, ma il modo in cui si pronunciano, con che tonalità, la prossemica: i messaggi inviati da un sorriso, da un volto corrucchiato, dal volto arrossato e da tanti altri atteggiamenti assunti dal volto e dal corpo in genere, sono espressioni di un linguaggio universale da tutti ugualmente compreso e di possibile codifica senza conoscenze precostituite [4].

---

## Bibliografia

[1] dispense telematiche “La Comunicazione efficace”, Politecnico di Bari

[2] [www.okpedia.it](http://www.okpedia.it)

[3] Maria Luisa Stazio: La comunicazione. Elementi di storia, discipline, teorie, tradizioni di ricerca, Esselibri Spa 2002

[4] LA COMUNICAZIONE dalle origini verso il terzo millennio, Foriglio Angelo, Zito Girolama, Melara Chiara - Corso di Teoria e Metodo dei Mass Media

[5] Comunicazione Orale ([www.okpedia.it](http://www.okpedia.it))

[6] La comunicazione efficace, Rosanna D’Antona - Presidente D’Antona&Partners, Milano, 5 settembre 2008