

## A ME GLI OCCHI

Quali armi rimangono per una buona comunicazione vis-à-vis con il volto coperto dalla mascherina?

Riscopriamo il valore dello sguardo (ma non troppo), della voce e dei gesti.

Suggerimenti per farsi comprendere al meglio

*Lo sguardo: da sempre considerato specchio dell'anima, conduttore di verità, spesso tradisce le nostre emozioni. Oggi, dove siamo costretti a coprirci il volto con la mascherina per proteggerci, gli occhi sono l'unica parte del viso con cui si ha un contatto diretto con il prossimo. Ma la ricetta per una buona comunicazione prevede altri ingredienti...*

Quando i Governi di tutto il mondo hanno imposto restrizioni alla libertà di movimento di ciascuno nel tentativo di contenere i contagi dal Coronavirus, ci siamo di colpo trovati a dover far uso di dispositivi di protezione, per la nostra e altrui sicurezza. Così sul nostro viso si è affacciato un nuovo imprescindibile capo d'abbigliamento, la mascherina, e le nostre mani sono tornate a nascondersi dietro guanti, anche se molto meno setosi e confortevoli di quelli delle nobildonne di qualche secolo fa.

Ora, non più confinati a casa e con la possibilità di uscire oltre che per la spesa anche per riprendere le nostre abitudini e una certa socialità, la mascherina è e rimarrà su di noi per periodi di tempo significativamente più lunghi. Le interazioni sociali vis-à-vis sono dunque mediate da questo "ospite", portandoci ad alcune scoperte: la difficoltà a respirare quando siamo in movimento, la voce attenuata, l'appannamento degli occhiali, gli odori che indugiano più del desiderato, il tessuto che scalda ma, soprattutto, la difficoltà a capire o a farci capire altrettanto bene da chi abbiamo di fronte.

Deprivati della visuale completa delle facce, come indovinare il senso (e l'eventuale sarcasmo, ad esempio) delle parole dell'altro? Il problema si presenta eccome se consideriamo che il viso è il primo strumento di comunicazione non verbale. Pensiamo alla bocca, alle sue mille espressioni, perse dietro gli strati di tessuto. Non una piccola porzione di senso dato che il non verbale conta dal 55% all'80% della comunicazione e di questa percentuale buona parte è veicolata attraverso il viso.

Inoltre, siamo abituati ad osservare le labbra dei nostri interlocutori mentre ne ascoltiamo le parole. Fatto altrettanto impossibile con indosso la mascherina e ancora più deleterio alla comunicazione per i non udenti, chi ha deficit o, come hanno dimostrato alcuni studi, per chi usa una seconda lingua e ha bisogno quindi di più indicatori per comprendere appieno il senso del discorso e seguire la conversazione con profitto.

In quanto unica porzione scoperta, pare ovvio che gli occhi assumano dunque un ruolo ancora più centrale nella comunicazione rispetto alla vita "di prima". Definiti dalla penna di Shakespeare come specchio dell'anima, e specie se associati ai movimenti delle sopracciglia, sono in grado di rivelare se sorridiamo, siamo tristi o arrabbiati. Permettono quindi di inferire alcuni stati d'animo base del nostro interlocutore anche a volto parzialmente coperto.

La "bardatura" che ci deprivava della vista del viso ha un'analogia piuttosto pronunciata con il velo (nihab) di tante donne mediorientali. Anche se per ragioni differenti, beninteso, sanitarie nel caso odierno o religiose e di antica data per le "sorelle" musulmane. Se li intendiamo semplicemente

come modi diversi di coprire il volto, possiamo apprendere qualche trucco su come comunicare con maggiore efficacia da chi sembra a buon titolo più esperta in materia.

Dovremmo quindi scrutare negli occhi il nostro prossimo mascherato? In realtà, normalmente distogliamo lo sguardo da uno sconosciuto più che soffermarci su di esso. Non è solo questione di abitudine, anche dal punto di vista delle regole sociali reputiamo maleducato fissare qualcuno, tanto più negli occhi. Sappiamo che mette l'altro a disagio che è quanto si cerca il più possibile di evitare nella comunicazione. Negli animali è considerato un segnale di aggressione o di interesse verso un potenziale partner. E, in questo, non siamo del tutto dissimili.

Nel gioco della seduzione lo sguardo ha un ruolo fondamentale. Spesso si comincia a flirtare con gli occhi, posandoli con ricorrenza sull'oggetto del desiderio. Un classico di molte scene di film, ad esempio, è che in un locale affollato, seduti a tavoli di distanza, prima che uno dei due trovi il coraggio per la mossa intraprendente di avvicinamento e rottura del ghiaccio, la futura coppia avvia un gioco di sguardi per capire se l'interesse sia corrisposto.

La letteratura scientifica ha sancito quanto guardare qualcuno negli occhi ci possa colpire nel profondo attraverso lo studio condotto dallo psicologo Arthur Aron, in cui a due volontari era stato chiesto di restare in silenzio guardandosi negli occhi per 4 minuti. I due, che non si erano mai visti prima, sono finiti coll'innamorarsi e sposarsi 6 mesi dopo. La spiegazione scientifica è che mantenere il contatto visivo per un periodo molto lungo di tempo rispetto a quanto avviene "in vivo" scatena la produzione di una sostanza nel cervello, la feniletilamina, che aiuta a fare i conti con la consapevolezza di stare osservando un altro essere dotato di coscienza.

Oltre allo sguardo abbiamo però altre frecce al nostro arco e, anche in questo caso, è interessante il punto di vista delle donne che usano il velo abitualmente. Dopotutto, di persona abbiamo il conforto di altri elementi del non verbale che ci vengono in aiuto: la postura, il linguaggio del corpo, i movimenti delle mani. Abbiamo trattato in precedenza in una delle nostre riflessioni quanto risultava penalizzante la nuova comunicazione via webcam che dalla visuale estromette la gestualità. Qui è vero l'opposto.

Inoltre, c'è lo strumento vocale da usare con maggior consapevolezza e maestria per favorire una comprensione maggiore. Non sembra molto diverso da quanto fanno gli attori di teatro. Essere teatrale, riferito alla recitazione, significa calcare le parole del copione con tutti i mezzi che il corpo mette a disposizione: in prima istanza la voce, attraverso l'intonazione ma anche alzando il tono per assicurarsi che perfino lo spettatore in fondo alla sala intenda tutte le parole in modo distinto (anche sul finire della frase) quindi il corpo stesso con i tutti i suoi possibili movimenti e gesti.

Forse, per superare l'ostacolo che ci nasconde gran parte del volto e inficia la nostra comunicazione in tempi di pandemia, possiamo partire da qui.

