

LA CONVERSAZIONE AL TELEFONO E AL VIDEOTELEFONO

La conversazione telefonica possiede caratteristiche diverse, poiché al telefono vengono meno tutte le informazioni di carattere visivo; il videotelefono consente di mantenere le informazioni visive, ma non abolisce la distanza fisica tra gli interlocutori. Lo studio della conversazione a mezzo telefono e videotelefono è interessante dal punto di vista teorico, ma ha anche importanti conseguenze sul piano pratico; sarebbe utile, per esempio, sapere fino a che punto l'utilizzo di uno di questi due mezzi potrebbe sostituire un incontro faccia a faccia quale una riunione d'affari.

Le conversazioni al telefono si differenziano da quelle faccia a faccia soprattutto perché sono più centrate sul compito da affrontare; nel corso delle telefonate, ad esempio, vengono fatti meno complimenti all'interlocutore e si comunicano maggiori informazioni; sono inoltre più brevi, benché le frasi siano più lunghe. Questo dato, sebbene sia emerso in un certo numero di esperimenti di laboratorio e di indagini svolte su persone che lavorano, personalmente dubito che sia rinvenibile anche nelle conversazioni telefoniche tra gli adolescenti e i loro amici, tra due sorelle, o tra madri e figlie; in base alla mia esperienza trovo che queste conversazioni non siano affatto più brevi, e inoltre dubito molto che siano centrate sul compito.

Tuttavia, rispetto alle conversazioni faccia a faccia, nelle conversazioni al telefono e al videotelefono si riscontra un numero maggiore di domande. Questo è forse dovuto al fatto che chi parla ha minori possibilità di verificare come reagisce l'interlocutore. Sotto questo aspetto, le conversazioni faccia a faccia e quelle al videotelefono sono migliori delle conversazioni telefoniche. In considerazione del ruolo svolto dai segnali non verbali nella sincronizzazione degli interventi, i ricercatori si aspettavano che la sincronia si sarebbe rivelata inferiore nelle conversazioni telefoniche. Invece svariati studi sull'argomento hanno dimostrato esattamente il contrario: al telefono il numero di interruzioni e di pause prolungate risulta *inferiore*, probabilmente grazie alla possibilità che hanno gli interlocutori, quando si trovano faccia a faccia, di inviarsi segnali non verbali positivi, la qual cosa impedisce che la conversazione diventi fastidiosa o venga sospesa a causa delle frequenti interruzioni.

È interessante notare, inoltre, che nelle conversazioni faccia a faccia sono più numerosi i segnali di riscontro inviati mediante modalità di comunicazione informali. Rutter interpreta questo dato come un'ulteriore conferma del carattere spontaneo e disteso della conversazione normale, in contrapposizione al carattere formale della comunicazione centrata sul compito che è tipico degli altri mezzi di interazione verbale. Tuttavia, nelle conversazioni al telefono si rileva un maggior numero di segnali informali di tipo vocale, che in parte sostituiscono i cenni del capo e gli altri segnali non verbali.

Qual è la differenza tra questi tre mezzi di comunicazione dal punto di vista degli effetti che producono sulla conversazione? Se si tratta semplicemente di trasferire e scambiarsi delle informazioni, risultano tutti ugualmente validi; così pure quando si tratta di risolvere un problema,

anche se le persone trovano più gradevole farlo nelle conversazioni faccia a faccia. Nel caso delle trattative e dei negoziati è emersa invece con regolarità una differenza interessante: al telefono, per esempio nel corso di trattative simulate tra vertici aziendali e sindacato, riesce sempre ad avere la meglio chi porta le argomentazioni più valide, mentre nelle discussioni faccia a faccia e al videotelefono accade spesso il contrario. Quando gli interlocutori possono vedersi, a influenzare l'esito delle trattative intervengono fattori di ordine interpersonale, come il desiderio di rimanere in buoni rapporti con la controparte.

E gli aspetti squisitamente sociali della conversazione? Un estraneo riceve dall'interlocutore la valutazione più positiva in assoluto dopo una conversazione faccia a faccia; il giudizio si fa invece via via meno favorevole, nell'ordine, a seconda che la conversazione sia avvenuta al videotelefono, al telefono e per iscritto, ma tra la conversazione faccia a faccia e quella al videotelefono lo scarto è di poco conto. Evidentemente è difficile stringere un rapporto di familiarità con un'altra persona senza poterla vedere. Questo fenomeno è stato chiamato «il problema del caffè e della brioche», a sottolineare l'esigenza di passare un po' di tempo insieme, magari mangiando e bevendo qualcosa con tranquillità e scambiando quattro chiacchiere, per poter instaurare un rapporto di reciproca simpatia.

L'impiego di questi mezzi di comunicazione comporta una serie di altri problemi. La maggior parte di noi ha imparato a utilizzare il telefono, a comunicare con un interlocutore pur senza vederlo, e anche a capire come e quando fare una telefonata, nonché a iniziarla e a terminarla. A tutt'oggi, invece, non abbiamo ancora acquisito le competenze o la pratica necessarie per utilizzare il videotelefono, il che potrebbe spiegare perché questo mezzo è ancora scarsamente diffuso. Il suo impiego pone problemi nuovi e seri: ad esempio fino a che punto, davanti a un videotelefono, è necessario curare la propria immagine personale (abbigliamento e acconciatura) e rendere presentabile la propria casa.

(Michael Argyle, *Psicologia sociale nella vita quotidiana*, Zanichelli, 1996, Bologna)