PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 24 - numero 5235 di Giovedì 15 settembre 2022

Le sei finestre della comunicazione persuasiva

È possibile determinare un cambio di opinioni mettendo in campo le fasi di una comunicazione persuasiva? Di Antonio Zuliani & Wilma Dalsaso.

Cercare di conoscere i meccanismi della comunicazione è di fondamentale importanza per muoversi in un mondo sempre più caratterizzato da una molteplicità di informazioni, tra le quali diviene difficile orientarsi. Tanto che diviene sempre più arduo farsi un'opinione personale. La possibilità di determinare un cambio inconsapevole di opinioni esiste ed è importante essere consapevoli della cosa.

Seguendo questo filone di riflessione proponiamo un'analisi sul lavoro di Joseph P. Overton che copre il periodo dal 1960 al 2003. Overton ha mostrato come attraverso un piano comunicativo in sei fasi (da lui chiamate finestre) è possibile determinare nelle persone un cambio di opinione.

Per descrivere questa ipotesi di lavoro utilizziamo un esempio lontano dall'agone attuale (così da poterci riflettere con maggior libertà). L'esempio studio utilizzato è: "non si può ballare in chiesa durante una celebrazione liturgica". Vedremo, seguendo le "finestre" proposte da Overton, che da questa perentoria affermazione si può giungere a una conclusione del tutto diversa, addirittura opposta

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0816] ?#>

Primo passo (finestra)
Un personaggio famoso o un media stigmatizzano un episodio, giudicato increscioso, che mostra che delle persone hanno ballato in chiesa durante una celebrazione liturgica. Un fatto deprecabile e inaccettabile! Nonostante il giudizio negativo chiaramente espresso accade che questo fatto passa dalla "finestra" dell'impensabile (unthinkable, le classificazioni in inglese sono dello stesso Overton) a quella dell'inaccettabile, del vietato. Si tratta di un fatto che esiste, è nel panorama delle possibilità, per quanto esecrabili.

Secondo passo (finestra)
Il tema ora viene affrontato iniziando a evidenziare che si tratta di un fatto vietato, ma con eccezioni. Eccoci alla seconda finestra definita da Overton radicale (radical). Per farlo si organizzano convegni, si chiamano esperti che dicono come in altri tempi e in altre culture il fatto di ballare in chiesa sia considerato normale. In questo modo il ballare in chiesa da gesto inaccettabile, da tabù (prima finestra) si trasforma in gesto radicale.

Terzo passo (finestra)
Nella terza finestra entra in gioco la manipolazione delle parole. D'altra parte, lo diceva anche Philip Dick "lo strumento fondamentale per la manipolazione della realtà è la manipolazione delle parole". Ecco che la parola "ballo" viene sostituita da altre come rito, manifestazione di gioia, ecc. In questo modo il fatto comincia a divenire accettabile (acceptable), non più in dissonanza cognitiva totale con il pensiero del soggetto che ascolta.

Quarto passo (finestra)
Se l'idea che ballare in chiesa sta diventando accettabile occorre che diventi ragionevole (sensibile), razionalmente difendibile, dotata di spiegazioni razionali. Qui il confronto tra esperti chiamati a discuterne è strategico. Contrapposti in due campi: gli innovatori, aperti al futuro che difendono l'uso del ballo in chiesa, e i conservatori che continuano a ostinarsi a ritenerlo un gesto esecrabile. In questa fase è importante che i due schieramenti appaiano chiari, distinguibili e contrapposti.

Quinto passo (finestra)
In questa fase sempre più personaggi famosi si iscrivono al gruppo degli innovatori. In questo modo l'idea della possibilità di ballare in chiesa diviene sempre più diffusa (popular), socialmente accettabile da larga parte della società. I media la rinforzano anche con la diffusione di dati statistici che confermano che la maggior parte delle persone balla in chiesa e, se non lo fa, è disposta a farlo.

Sesto passo (finestra)
Siamo all'ultima fase, quella che fa entrare in causa l'autorità politica chiama a legalizzare (policy) l'idea di ballare in chiesa, tanto da consacrarla con un atto legislativo e farla divenire parte concreta della politica statale.

Processo di trasformazione concluso. Solo agendo sul versante della comunicazione. Nessuna fantasia complottista, ma conoscere che questi meccanismi possono esistere aiuta a essere più liberi nella gestione delle proprie opinioni. Se l'illustrazione dello schema proposto da Overton mette in guardia dalle manipolazioni della comunicazione, può diventare uno spunto di riflessione per un percorso che punti ad accrescere e alla diffusione della cultura della sicurezza.

Antonio Zuliani Psicologo
psicoterapeuta esperto in sicurezza ed emergenza
Wilma Dalsaso
Psicologa esperta in sicurezza e ambiente

Fonte: PdE, n. 63

Licenza Creative Commons

---

www.puntosicuro.it