

Recensione a cura di Paolo Torresan

AUTRICE: **R. B. Cialdini**
TITOLO: ***Le armi della persuasione***
CITTÀ: **Firenze**
EDITORE: **Giunti**
ANNO: **2015**

Anni fa si discuteva spesso del valore del **patto formativo** tra studenti e insegnante (cfr. Knowles, M., *Quando l'adulto impara. Pedagogia e andragogia*, Angeli, 1997, Milano). Diversi esperimenti condotti sul potere dell'espressione scritta in contesto formativo corroboravano la seguente tesi: scrivere è, implicitamente, un patto che lo scrivente assume con se stesso. In una ricerca citata da Fulvio Fiori, realizzata negli USA negli anni '80 (*Curarsi con la scrittura*, TEA, 2015, Milano), emergono dati interessanti (19):

"A un gruppo di 200 ragazzi del *college* i ricercatori chiesero di esprimere verbalmente i propri sogni, desideri e progetti per il futuro; a un secondo gruppo di 200 ragazzi chiesero invece di scriverli, mettendoli ordinatamente nero su bianco. Quindi i ragazzi del primo gruppo semplicemente raccontarono a voce le loro aspirazioni ai ricercatori, che registrarono tutto, mentre i ragazzi del secondo gruppo le scrissero e le consegnarono.

Gli studenti consentirono ad essere monitorati nel tempo, per verificare gli esiti dell'esperimento. E molti anni dopo, i ricercatori scoprirono che i ragazzi del secondo gruppo, quelli che avevano messo su carta i loro desideri, erano riusciti a realizzarli in una misura maggiore del 70 per cento rispetto a quelli del primo gruppo; che li avevano espressi solo a voce! Per questo, in anni recenti, le ricerche sul valore terapeutico della scrittura si sono moltiplicate: all'Università di Standford hanno verificato che, facendo scrivere ai propri studenti le difficoltà incontrate nell'apprendimento, si è abbassato del 75 per cento il tasso di abbandono".

Indagini analoghe furono condotte in contesti diversi. Per esempio con coppie sposate, invitate a stendere su carta "l'esperienza di un loro litigio, come se fossero osservatori esterni". I risultati furono simili a quelli delle esperienze avvenute tra le mura del *college* riportate da Fiori.

Perchè scrivere è così importante? Ce lo spiega, in un saggio avvincente, uno psicologo sociale, Robert Cialdini.

Le interazioni a carattere persuasivo sono regolate, a suo dire, da *frame metapragmatici*. Il *frame* cui fa capo l'impegno dello scrivere di cui abbiamo parlato è la **coerenza**. Scrive Cialdini (65):

"L'incoerenza normalmente è considerata un tratto di personalità negativo. La persona che parla, pensa e agisce in maniera contraddittoria è giudicata nella migliore delle ipotesi un pasticcione, se non un bugiardo o addirittura un malato di mente. Al contrario, un alto grado di coerenza è associato di regola a solidità personale e intellettuale. La coerenza è alla base della logica, della razionalità, della stabilità e dell'onesta"

È forse proprio per il valore sociale assunto dalla coerenza che quando la parola data viene a mancare una relazione si sfalda: l'incoerente è considerato, appunto, una persona di cui non ci si può fidare ("dice una cosa e ne fa un'altra"). Del resto, se così non fosse non si spiegherebbe il comportamento acrobatico dei politici impegnati a coerentizzare un'azione che confligge con dichiarazioni espresse in precedenza. Venendo al mondo della scuola, sappiamo da Hattie (*Apprendimento visibile, insegnamento efficace. Metodi e strategie di successo dalla ricerca evidence-based*, Erickson, Trento, 2016), che proprio la credibilità è una tra le caratteristiche più apprezzate in un insegnante da parte degli allievi.

Far leva sulla parola data, anzi scritta (azione – abbiamo visto – di cui un insegnante può servirsi per 'forzare' l'impegno degli allievi), non è il solo meccanismo persuasivo. Potente è anche il **confronto con gli altri** (ecco spiegato perché di fronte a un fattaccio, capita che nessuno tra gli astanti intervenga: vi è come un congelamento collettivo, regolato sul fatto che se nessuno agisce, forse vale la pena di non intervenire nemmeno noi –almeno così si pensa), il **senso del debito** (se si ottiene una cortesia si è propensi a ricambiare, spesso con un gesto/bene di valore superiore a quello relativo al bene/favore ricevuto), la **simpatia** (strategia messa in atto ai giorni nostri, nel nostro paese, dagli istituti di credito, dagli enti assicurativi, ecc., con l'agente solerte nel creare un "ponte" affettivo con il cliente [e pur tuttavia è anche vero che chiunque preferisce esser servito da una persona "simpatica" rispetto a una che invece non lo è]), l'**autorità** (non solo sociale, ma anche intellettuale: *ipse dixit*), la **scarsità** (principio alla base dell'equilibrio domanda-offerta in economia, e che nelle relazioni si traduce nel fenomeno della "reattanza", tale per cui, se un bene è destinato a pochi o se il possesso è reso difficile o sta per sfuggire, il valore aumenta a dismisura: lo sa bene l'innamorato/a che si tormenta per la separazione dall'amato/a...).

Agendo su una o più di queste strategie, si può pilotare il consenso, argomentavamo. A volte si tratta di azioni delicate, di cui il soggetto può essere pur cosciente, altre volte si tratta di manipolazioni più invisibili. La persona, in quest'ultimo caso, può sentirsi "costretta" ad assumere un certo

comportamento, pur senza avere una chiara contezza di cosa lo spinga ad agire (talora, il disagio viene avvertito nell'attimo stesso in cui una decisione viene presa o nell'attimo immediatamente successivo).

I *frame* di cui parla Cialdini, allorquando veicolano pressioni agendo sotto la soglia della coscienza, rischiano di causare inconvenienti a danno di chi è persuaso. Vi è stoltezza – per esempio – da parte di chi, per ragioni di *coerenza*, si impunta nell'attenersi a una decisione assunta, quando molti segnali gli suggeriscono che sarebbe bene agire diversamente (bellissimo il *post* di Annamaria Testa in merito, <https://nuovoutile.it/decisioni-sbagliate-una-tira-laltra/>). Una persona dalla bassa autostima può, altrimenti, essere manipolata dal seduttore di turno, che fa leva sul bisogno di riconoscimento della vittima (la "Cabiria" di Fellini è la vittima per antonomasia del raggio). Similmente, una persona pronta ad iperresponsabilizzarsi farà di tutto per sdebitarsi per la più piccola cortesia ricevuta o al contrario si asterrà dal fare un'azione che pur soddisfa un suo bisogno, per il timore di essere ingrata nei confronti di qualcuno o di contravvenire al quieto vivere di una comunità. Allo stesso modo il comportamento dei più (ie. il *frame* legato al *consenso sociale*) può portare – e la storia non smette di darcene testimonianza – a decisioni quanto meno poco illuminate (*vox Populi vox Dei* – come recitava Alcuino di York, nel Basso Medioevo – è un detto che cristallizza, ipostatizzandolo, il principio del *consenso sociale*).

Gli esempi riportati nel libro relativi a comportamenti improvvidi causati dall'attivazione inconsapevole dei *frame* in contesti palesemente manipolatori, sono molti. Lasciamo al lettore la curiosità di sfogliare le pagine per averne contezza (potremmo aggiungere un settimo *frame*: **la previsione catastrofica**. È messo in atto nell'ambito degli affari e nel mondo della politica. Facciamo un esempio: Il soggetto X eroga un servizio a Y. Al momento di stabilire il compenso che gli spetta, X si prefigge di esigere la somma "i". Sa che il Y non accetta a cuore sereno di sborsare tale somma, per questo X chiede molto di più, es. "i + 4", avvisando la controparte che però, considerato il rapporto di 'fiducia', è disposto ad 'andargli incontro', a fargli uno sconto: gli chiede perciò solo "i". Y accetta a cuore sereno, senza rendersi conto della trappola in cui è caduto).

Con un giudizio conclusivo, riteniamo che l'opera dello psicologo sia ben scritta, ben congegnata, in molti passaggi acuta. In classe si possono raccogliere testimonianze, analizzare interazioni e avviare dibattiti.