

COMUNICAZIONE

La voce umana

La voce è un elemento di identità e uno strumento fondamentale per informare e convincere. Che dice di noi molto più di quel che vogliamo, o possiamo...

di Paola Emilia Cicerone

La nostra voce parla di noi. Prima delle parole, in qualche caso anche più delle parole. È un importante elemento di identità, tanto che molti strumenti di identificazione si basano proprio sulla traccia vocale unica come un'impronta digitale.

Se oggi viviamo immersi in una cultura scritta, per secoli il parlato è stato il tramite del sapere. E in un mondo sempre più dominato dalla tecnologia resta la modalità principale di comunicazione, anzi attraverso il telefono - mobile o fisso - diventa uno strumento permanente di contatto col mondo. *Insieme alle parole, ma anche da sola.*

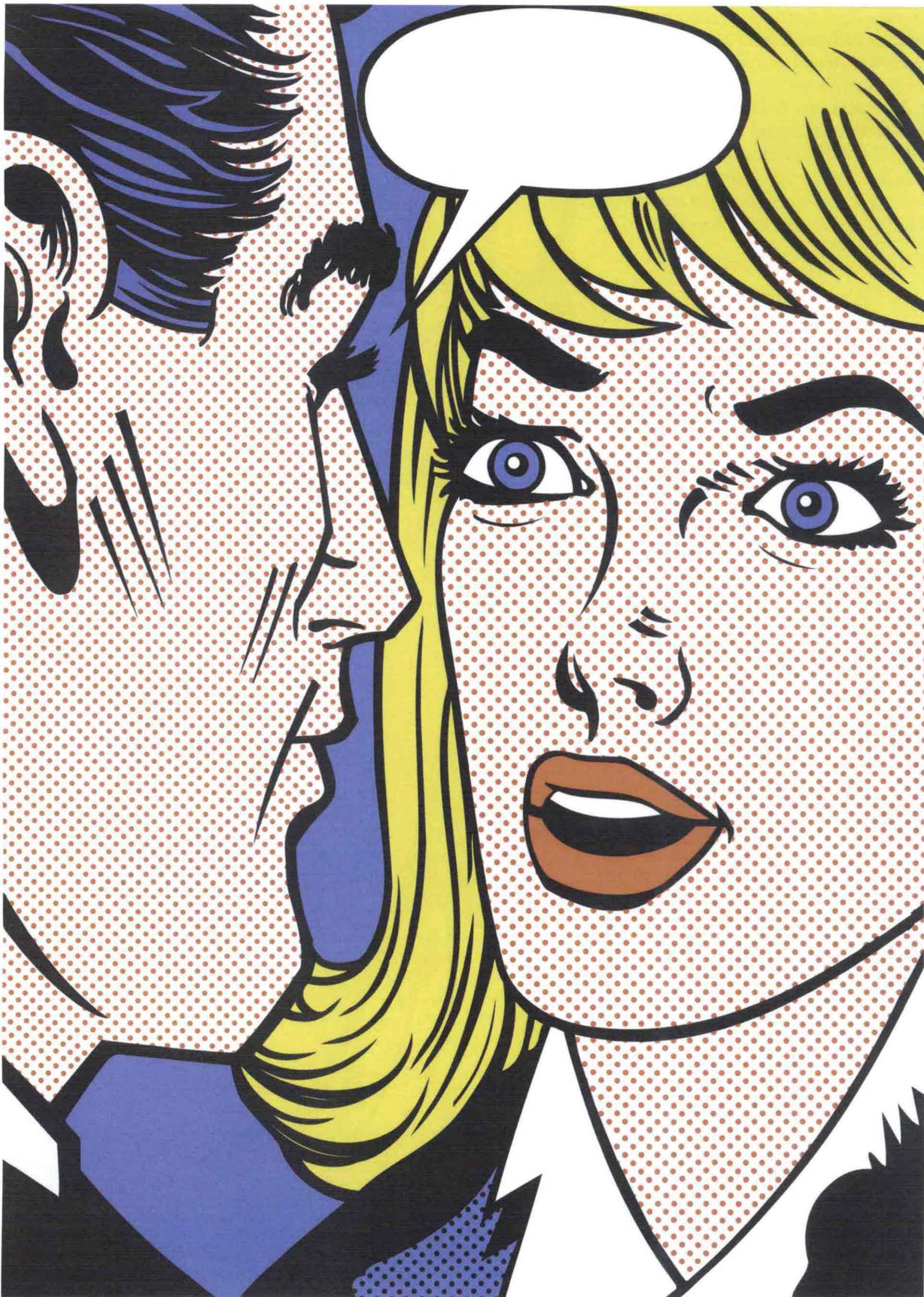
«Un segnale vocale non verbale è al tempo stesso un sintomo che rivela qualcosa della condizione di chi parla, e un segnale destinato agli ascoltatori», spiega Maria Rita Ciceri, direttore del Laboratorio di psicologia della comunicazione dell'Università Cattolica di Milano, uno dei primi centri in Italia a studiare le componenti psicologiche della voce umana. «Pensiamo, per esempio, a un grido di paura, che avverte di un pericolo, e al tempo stesso ci dice qualcosa sullo stato emotivo di chi l'ha emesso».

La voce è uno strumento straordinariamente efficiente, che richiede poca energia e ci lascia liberi di svolgere altre mansioni. «Inoltre - ricorda Ciceri - consente un *feedback* completo del suono prodotto: chi parla può verificare quanto c'è di pertinen-

te o ridondante in quello che dice, a differenza di quanto avviene con gesti o espressioni facciali».

La voce dice quello che vogliamo dire, e anche di più: «Tra i diversi elementi di comunicazione non verbale è uno dei meno controllabili», sottolinea Federica Biassoni, docente di psicologia della voce presso la Facoltà di psicologia dell'Università Cattolica di Milano. E una voce poco coerente con il ruolo di chi parla può diventare motivo di imbarazzo, se non un vero dramma. La voce ci presenta al nostro interlocutore, che può dedurre facilmente il sesso e attribuirci altre caratteristiche come un'età anagrafica, il livello culturale, lo stato emotivo e tratti personali come il livello di sicurezza o insicurezza.

Anche per questo è curioso che - con eccezioni come il laboratorio dell'Università Cattolica che porta avanti una tradizione avviata da padre Agostino Gemelli - il tema in Italia sia abbastanza poco studiato. Almeno in ambito accademico, perché di voce si occupano cantanti, attori e doppiatori, oltre al mondo del marketing e della pubblicità, che considera le voci - quelle umane e sempre più spesso quelle generate da un programma informatico - uno strumento prezioso per informare e convincere. Meno interessati altri soggetti che pure la voce la usano per mestiere, come insegnanti o avvocati. «E anche i politici nostrani, a differenza di quanto accade oltreo-



Robert Dale/Images.com/Corbis

www.ecostampa.it

ceano, non prestano troppa attenzione al loro modo di parlare», osserva Alberto Zatti, docente di psicologia generale all'Università di Bergamo. Lo stesso vale per gli psicoterapeuti. «Mentre la voce ha un ruolo fondamentale nella relazione terapeutica. Soprattutto per chi usa il setting freudiano, in cui proprio la voce fa da filo conduttore tra terapeuta e paziente e veicola le emozioni che alimentano transfert e controtransfert», prosegue Zatti.

► **Onda sonora complessa**

Ma di che parliamo esattamente dicendo «voce»? Dal punto di vista fisico, la voce è un'onda sonora complessa, tra le cui caratteristiche individuamo la tonalità (le variazioni di frequenza fondamentale che vengono percepite come voce grave o acuta), l'intensità (le variazioni di ampiezza dell'onda, percepite come abbassamento o innalzamento di volume), il timbro, la durata. Caratteristiche che variano da individuo a individuo, ma anche a seconda delle circostanze – in questo caso si parla di caratteristiche transitorie – come, per esempio, quando si esprimono emozioni.

«Ricerche sperimentali condotte dal nostro laboratorio mostrano che la voce consente di esprimere le emozioni in modo accurato ed efficiente, sia per quanto riguarda il tipo di emozione che la sua intensità», spiega Cicceri. Per esempio, se sono spaventato tendo a parlare più velocemente, e ad alzare il tono di voce che diventa più acuto, mentre una voce adirata è una voce potente, con un tono più grave e un volume intenso. «È possibile anche negare verbalmente un'emozione, ma tradirne la presenza con segnali vocali non verbali – osserva la psicologa – per esempio, affermando con voce tremante di non avere paura, o sostenendo con voce tesa che un determinato argomento non ci tocca».

A questi tratti se ne aggiungono altri che ci informano su chi parla e su quello che vuole comunicare. A partire da elementi fondamentali, come il sesso e l'età: la voce invecchia con noi, anche per il logorarsi delle corde vocali. Ma non nasce con noi, almeno non la nostra voce adulta: «È durante lo sviluppo che avviene la cosiddetta muta, un cambiamento fisiologico, particolarmente evidente nei maschi, che la porta ad acquisire i toni gravi tipici dell'età adulta», spiega Cicceri. «In media la voce femminile è più acuta, tra uomini e donne ci sono circa 100 hertz di differenza. Il che non esclude che un uo-



Robert Dale/Images.com/Corbis

Dove nasce la voce

Piccolo ma molto efficiente: è il nostro sistema vocale, di proporzioni modeste ma capace di prestazioni poderose. La sorgente della voce umana si trova nella laringe e in particolare nelle pliche – o corde – vocali, due piccoli fasci di tessuto muscolare coperti da una sottile mucosa che sporgono dalle pareti della laringe, e vengono fatte vibrare dall'aria che fuoriesce dai polmoni. Si tratta di una struttura molto complessa, in grado di generare un'ampia gamma di frequenze, e quindi di suoni.

La voce così prodotta risuona nel vestibolo laringeo, la parte delle vie aeree al di sopra della laringe, che rafforzano il suono grazie all'apertura e alla chiusura della glottide, ossia la fessura che si trova tra le pliche vocali. Il suono viene poi diffuso nell'aria attraverso le vie aeree superiori, come la cavità orale e i seni paranasali: i vari stili di canto si basano anche sulle diverse forme che assume il tratto vocale per amplificare i suoni.

Diversi studi condotti recentemente hanno dimostrato che la voce umana è in grado di generare una gamma di suoni così vasta perché si basa su effetti non lineari, vale a dire effetti in cui la fonte del suono e l'elemento amplificatore si rinforzano a vicenda. Grazie a queste conclusioni si spiega finalmente il modo in cui piccoli segnali in ingresso sono capaci di produrre segnali molto forti in uscita.

mo possa superare il tono medio di una voce femminile, o una donna usare toni gravi».

Dal mio modo di parlare si capisce anche se ho un atteggiamento colloquiale o formale, o se sto facendo dell'ironia. «Sono modalità che arricchiscono molto il nostro sistema espressivo», prosegue la psicologa. Basta l'intonazione a trasformare una critica in un commento affettuoso – «sei il solito somaro» – o un elogio in un giudizio severo, «ma che genio...». Tanto che spesso nella comunicazione scritta si usano punti esclamativi, virgolette o – quando le tecnologie lo permettono gli *emoticon*, le faccine – proprio per trasmettere il surplus di comunicazione che la voce consente e lo scritto no.

► Questione di toni

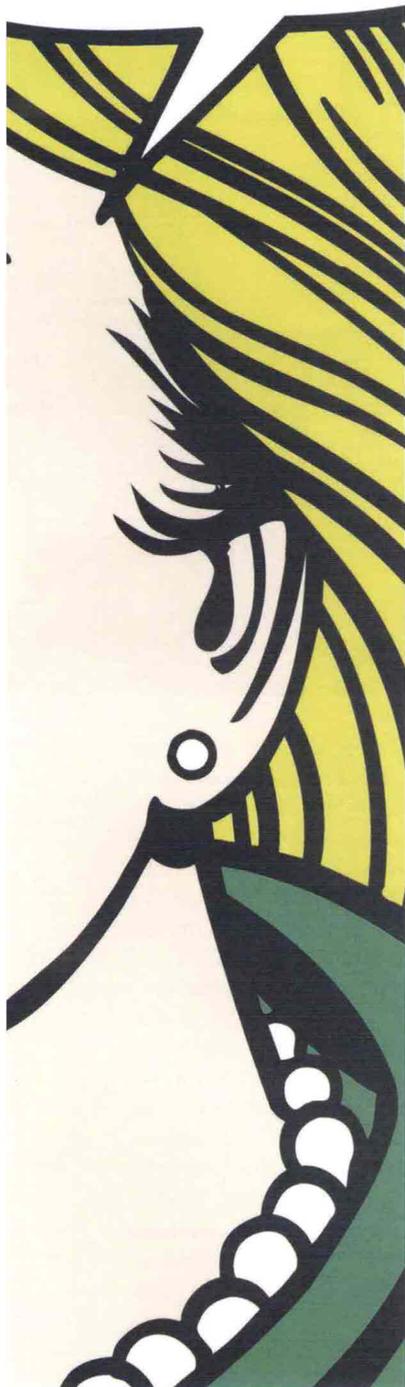
Oltre a comunicare messaggi, la nostra voce parla di quello che siamo, attraverso le sue caratteristiche peculiari, un insieme unico di elementi poco modificabili che ne definisce l'identità: «Possiamo "forzare" la voce, per esempio, rendendola più acuta e infantile per rivolgerci a un bambino, ma questo mascheramento o strategia di sintonizzazione è transitorio», osserva Cicero. «Ogni voce ha una gamma e una media di tonalità e intensità caratteristiche, oltre a elementi timbrici distintivi che possono conferire, per esempio, un suono più o meno roco o metallico». È la combinazione di questi elementi a farci identificare come autorevoli o insicuri, disponibili o severi, freddi o affabili, o altro ancora.

Voci diverse comunicano messaggi diver-

si: il «basta così» di una mamma o di una maestra esasperata è diverso da quello con cui rispondiamo alla domanda «quanto zucchero vuoi?». Ma spesso tendiamo a interpretare, a dare per scontato che una voce sgradevole debba appartenere per forza a una persona sgradevole. E non sempre ci rendiamo conto delle sensazioni che trasmette la nostra stessa voce. Spesso, anzi, ne siamo i critici più severi. «Sarà perché siamo abituati a guardarci allo specchio e non ad ascoltare la nostra voce. E perché quando ci ascoltiamo la percepiamo dall'interno, e quindi diversa da come la sentono gli altri», sottolinea Biassoni. Tant'è, quando sentiamo la nostra voce registrata, in genere la reazione è «ma sono davvero io?».

Saperne di più può essere utile, ma anche frustrante. Si può scoprire, per esempio, che una voce che pensiamo «vivace e cordiale» viene avvertita come severa, o che quello che crediamo un tono autorevole risulta petulante. Se invece siamo noi a non sentirci a nostro agio con i suoni che emettiamo, potrebbe essere il segnale che qualcosa non va: «Spesso i logopedisti affermano che il loro intervento spinge le persone a riflessioni sulla propria identità», spiega Biassoni. «Infatti non si può pensare di rieducare una voce senza riflettere su se stessi».

Anche perché la voce non «filtra» le emozioni come fanno le parole. «Certo, se ci arrabbiamo con un superiore usiamo un tono diverso da quello che ci permettiamo discutendo in famiglia – esemplifica Biassoni – ma proprio lo sforzo di controllarci può far tra-



sparire la nostra rabbia». Lo confermano studi realizzati proprio presso l'Università Cattolica sulla possibilità di individuare una menzogna dal tono di voce. «Le persone che mentono meglio sono quelle più capaci di controllare la voce, per esempio di evitare le esitazioni che possono rivelare una scarsa sincerità», spiega Ciceri. «Ma ciò vuol dire anche che una voce eccessivamente controllata può essere il segnale che non si sta dicendo la verità».

E la voce può dare informazioni anche sullo stato di salute, fisica e mentale. È noto che nei casi di disturbo dissociativo di personalità – la cosiddetta «personalità multipla» – i soggetti usano voci diverse, ma anche chi soffre di depressione ha un timbro caratteristico, piatto e poco modulato «tanto che – ricorda Biassoni – ci sono studi che mostrano come, quando le neomamme soffrono di depressione, i neonati siano in grado di percepire lo stato emotivo della madre proprio dal tono di voce».

► Toni musicali

Oggi esistono strumenti che permettono di associare l'analisi psicologica della voce – e di altri strumenti comunicativi, come il codice verbale o le espressioni facciali – con quella scientifica, descrivendo con parametri oggettivi, fisici, gli stessi elementi che poi si analizzano dal punto di vista psicologico, come le variazioni di stato emotivo. Per farlo si usano programmi informatici come il KayPENTAX Computer Speech Lab (CSL), «un analizzatore acustico che è in grado di estrarre dal segnale vocale una serie di informazioni, come il volume medio o la frequenza fondamentale della frase, e di generare rappresentazioni grafiche di alcune caratteristiche vocali, come il profilo intonativo con cui è stata pronunciata la frase», spiega la psicologa Raffaella Pellegrini, dottoranda presso il laboratorio dell'Università Cattolica. In molti casi si lavora su conversazioni «ecologiche», ossia registrate in ambiente naturale, e il software aiuta a pulire le tracce vocali dai rumori di fondo, un po' come avviene nelle indagini poliziesche.

Un altro filone di ricerca riguarda il canto e le sue potenzialità terapeutiche. Un tema ancora poco sviluppato dalla cultura occidentale, «che si sofferma soprattutto sul significato – ricorda Zatti – mentre nella tradizione orientale significato e musicalità della parola sono un tutt'uno, un po' come avviene da noi con la poesia, ma anche con preci-

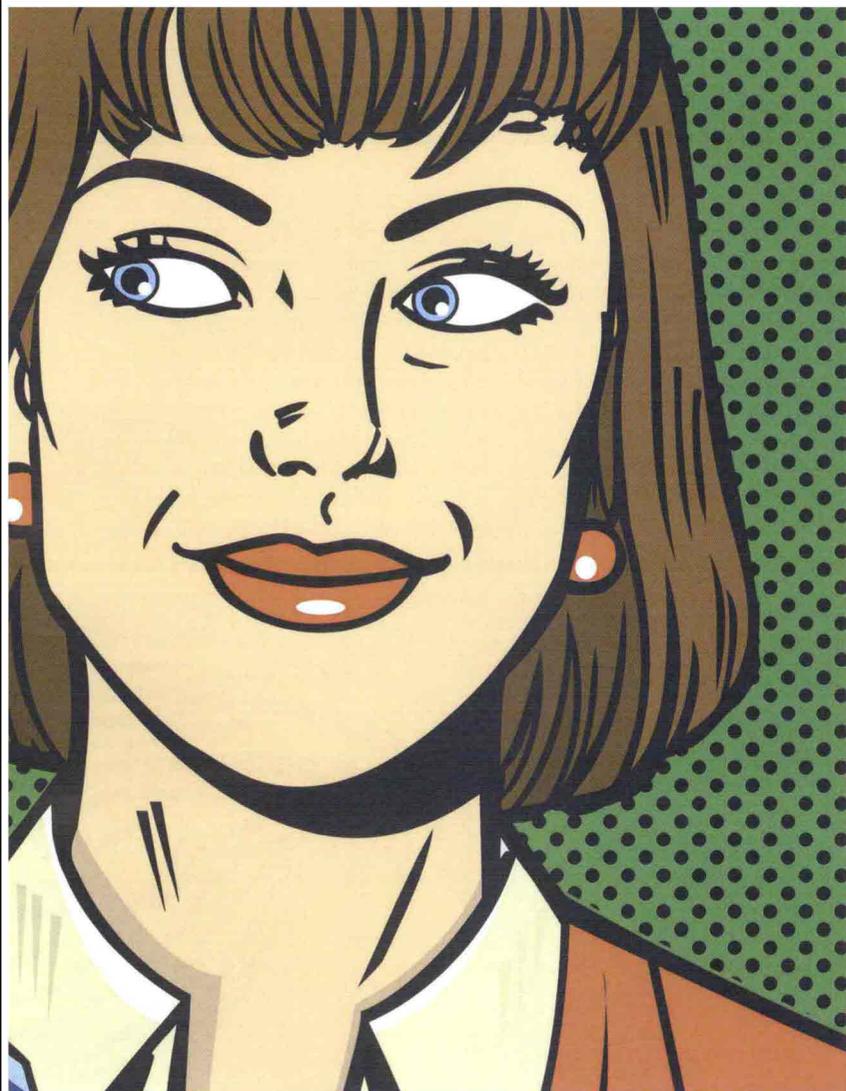


Le voci più belle sono quelle più flessibili, in grado di modulare toni diversi

si intenti curativi, pensiamo per esempio ai mantra». Il collegamento della voce con l'idea di divinità, d'altronde, ha radici antiche, «forse perché la voce è associata al respiro, che per millenni è stato identificato con l'anima e con la vita», spiega Zatti. «Nelle Scritture, Dio si manifesta come parola, è il soffio attraverso cui viene creato l'uomo».

Ma quand'è che una voce si definisce «bella»? Non ci sono elementi oggettivi, anche se diversi studi, ricorda Ciceri, «segnalano che la voce più efficace è quella più flessibile, in grado di modulare diversi toni». Ma sul giudizio pesano anche elementi culturali: «Lo studioso della voce Emilio Tomatis ha ipotizzato che la nostra educazione ci porti a recepire voci di una certa tonalità, arrivando a rifiutare quelle dalle sonorità che più si allontanano dalla nostra lingua madre», ricorda Zatti. E oggi molti studi, soprattutto statunitensi, analizzano il ruolo della voce in due contesti di indubbio interesse, la seduzio-

Robert Dale/Imagens.com/Corbis



ne e il potere. A proposito di quest'ultimo, la maggior parte delle ricerche concorda sul fatto che le voci più gravi e i profili intonati discendenti vengono genericamente percepite, sia dagli uomini che dalle donne, come dominanti e autorevoli. Un tratto che sembra confermato anche dai pochi studi disponibili su civiltà non occidentali. E che potrebbe avere una base etologica, «visto che anche gli studi sugli animali mostrano che spesso segnali vocali di aggressività e dominanza vengono espressi attraverso toni gravi o discendenti», osserva Pellegrini.

Accanto a questo dato ci sono comunque da considerare altri fattori, «come l'intonazione, l'onda del parlato, che se è ascendente comunica apertura – pensiamo a una frase come “siamo d'accordo” pronunciata con un'intonazione a salire, quasi un tono interrogativo – mentre la stessa frase pronunciata con un tono discendente è nettamente assertiva», spiega Biassoni. Altre informazioni

Photomovie

Paperino & Co.



Abbiamo tutti in mente la vocetta querula di Paperino. Ma pochi ricordano che l'originale apparteneva al doppiatore statunitense Clarence Nash, mentre la voce italiana può essere quella di Oreste Lionello, Elio Pandolfi, Franco Latini o più recentemente Luca Eliani. Ed è poco noto che Loretta Goggi sia stata la voce del canarino Titti, e Gigi Proietti quella del gatto Silvestro nei cartoni Warner. Oltre ad aver doppiato in tempo più recenti il genio nel film *Aladdin*, ossia l'attore Robin Williams che era la voce originale. *Aladdin* è stato uno dei primi film – insieme a *La bella e la bestia* dove compare Angela Lansbury – a usare attori famosi per dare voce ai personaggi. Un fenomeno sempre più diffuso negli ultimi anni: per fare solo qualche esempio, Jeremy Irons ha interpretato Scar, il leone malvagio del *Re Leone*, insieme a Matthew Broderick (Simba), Woopy Goldberg (la iena Shenzi) e Rowan Atkinson (l'uccello maggiordomo Zazu). Paul Newman è stato l'autorevole «Doc Hudson» in *Cars*, Eddie Murphy ha dato voce e simpatia al drago di *Mulan* e all'asinello amico di *Shrek*, cui dava la voce l'attore comico Mike Myers, alias Austin Powers, mentre Cameron Diaz era la principessa Fiona e il gatto con gli stivali deve il suo fascino ad Antonio Banderas. E Jessica Rabbit, la voce sexy per eccellenza dei cartoon? Era affidata alla *dark lady* Kathleen Turner, e in italiano a Paila Pavese. Nel nostro paese il compito di dare voce ai cartoon è infatti spesso affidato a bravi doppiatori, come Renato Cecchetto (*Shrek*). Con qualche eccezione come *Up*, il film Pixar per cui si sono mobilitati Giancarlo Giannini, Arnoldo Foa e Neri Marcorè.

I segreti della buona voce

E se la voce non va, è sbagliata per noi o è di ostacolo per il lavoro che abbiamo scelto? Sono sempre più numerosi i corsi proposti a chi – attori e cantanti ma anche insegnanti – usa la voce per lavoro e vuole comunicare in modo efficace, oppure a chi desidera semplicemente migliorare una voce in cui non si riconosce.

«Però la voce non è solo uno strumento che si può comprare, è una parte di noi», osserva Silvia Magnani, medico foniatra

ed esperta in educazione e cura della voce artistica, che da anni forma logopedisti – gli operatori che aiutano i foniatristi, ossia i medici specialisti nei disturbi della voce – a portare avanti, sulla base di una diagnosi, il progetto terapeutico adeguato a ciascun paziente. «I problemi di voce nascono da fattori diversi», prosegue Magnani. «Possono essere causati da malattie dell'apparato fonatorio, patologie gravi come i tumori o laringiti causate

magari dal fumo, oppure da malattie di altri organi come il reflusso gastroesofageo o l'artrite reumatoide».

E poi c'è chi semplicemente vuole una voce diversa, più calda e gradevole. «Chi pensa di avere una brutta voce farebbe comunque bene a farsi vedere da un foniatra, per capire qual è il problema», osserva Magnani. «La voce è uno strumento prezioso, ed è importante mantenerla duttile ed efficace». Per farlo

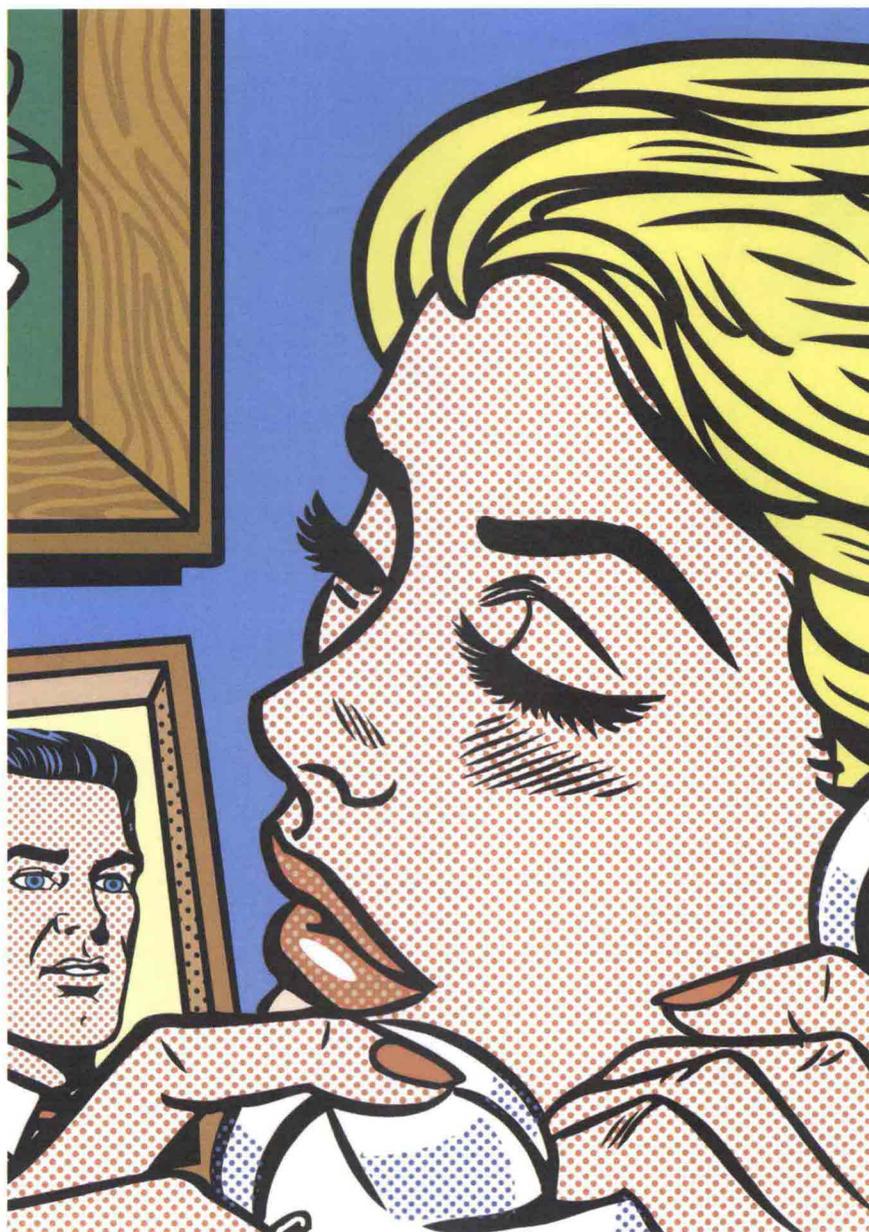
arrivano dalle pause e dal ritmo del parlato. «Gli studi sono concordi nell'individuare un rapporto tra estroversione e uso della pausa», osserva Ciceri. «Gli estroversi tendono a parlare facendo poche e brevi pause, intendendo come tali sia le pause piene sia quelle di esitazione o i silenzi superiori a due secondi».

► Le parole della seduzione

E la voce della seduzione? David Feinberg, psicologo evolucionista della McMaster University di Hamilton, in Ontario, sostiene che uomini e donne cercano un partner con caratteristiche di mascolinità e femminilità spiccate anche per quanto riguarda la voce: le donne tenderebbero a preferire voci più basse e dominanti, mentre gli uomini manifesterebbero una preferenza per voci più acute, che secondo alcuni studi basati su indicatori quali peso corporeo, BMI e rapporto vita-fianchi sono anche indicatori di buona salute.

Altri studi, più maliziosi, segnalano che la voce può fornire informazioni sulla vita sessuale. Una ricerca di Susan M. Hughes, del Vassar College di Poughkeepsie, nello Stato di New York, indica che le persone le cui voci sono giudicate più attraenti sono anche quelle più precoci nei rapporti sessuali e che hanno avuto un numero più alto di partner. Altri studi arrivano alla conclusione che questi stessi soggetti sono anche quelli di cui si pensa che tradiscano più facilmente il partner. «Colpa», forse, degli ormoni che influenzano il comportamento sessuale, ma anche dei caratteri fisici che si presentano durante la pubertà, voce inclusa, anche se è difficile definire con precisione un rapporto causa/effetto.

Altri studi realizzati dallo stesso gruppo di ricerca – e apparsi sul «Journal of Evolutionary Psychology» – mostrano che le donne ten-



bisogna lavorare, con tutto il corpo. Ci sono vari fattori da prendere in considerazione, dall'andamento prosodico – il ritmo del parlato – che può rendere più o meno efficace una comunicazione, alla postura, alla prossemica, ossia la capacità di usare la voce nello spazio: «Per raggiungere gli spettatori più lontani, o gli studenti degli ultimi banchi senza danneggiare la voce», prosegue il medico.

Per questo, ridurre lo «studio della voce» a qualche semplice espediente ha poco senso: «Si rischia di distogliere l'attenzione dal problema vero», osserva Magnani. «Chi

si impegna per conoscere bene la propria voce e capirne le caratteristiche non rimane prigioniero di un modello, ma sarà in grado di utilizzarla in modo efficace per le diverse esigenze. Per esprimere la propria personalità e anche, se lo ritiene opportuno, per falsificarla». Una buona voce insomma è quella che assolve pienamente alle nostre esigenze comunicative, e che viene prodotta con la minor fatica possibile, nel rispetto della salute dell'apparato fonatorio. «E nella maggioranza dei casi – conclude il medico – una voce di questo tipo è anche piacevole all'ascolto».

dono a parlare con voce più acuta quando si rivolgono a un uomo che considerano attraente. Ma forse le strategie della seduzione sono più complesse: «È importante analizzare non solo il tono, ma l'intero processo comunicativo», osserva Biassoni. «Il buon seduttore è prima di tutto colui che riesce a modulare la voce, per esempio alzandola per attirare l'attenzione e poi abbassando tono e volume per creare intimità». E per quanto riguarda le voci femminili? «Il tono acuto ripropone lo stereotipo della donna bambina, infantile e indifesa – spiega Biassoni – ma da sempre c'è un'immagine di seduzione più adulta, caratterizzata da toni più bassi. La stessa Marilyn Monroe, che può essere il prototipo dell'oca dalla vocetta squillante, in certe scene di seduzione usa una voce più bassa e roca».

Altri studi indicano come sia uomini che donne tendano a abbassare il tono della voce quando vogliono segnalare che sono attratti dall'interlocutore. Un dato particolarmente rilevante, secondo Susan Hughes, quando si parla al telefono, in una situazione che rende impossibile usare altre forme di comunicazione non verbale. Secondo la ricercatrice statunitense, anzi, proprio lo stereotipo secondo il quale una voce bassa e leggermente roca è percepita come sexy porta le donne a abbassare deliberatamente la voce per mostrare il loro interesse romantico.

Anche le psicologhe dell'Università Cattolica studiano le comunicazioni telefoniche per analizzare le interazioni tra parlanti, e in particolare le modalità della comunicazione empatica, «un processo complesso – spiega Ciceri – che coinvolge almeno due competenze distinte: da una parte il riconoscere e «convibrare con» le emozioni dell'interlocutore, dall'altra quella di scegliere se e co-

me comunicargli la nostra partecipazione». Una ricerca che ha portato ad analizzare il lavoro di alcune *help line* telefoniche: «Abbiamo organizzato finte telefonate con attori che si proponevano come utenti con un problema da discutere, per studiare le modalità con cui operatori più o meno esperti usano la voce per gestire in modo efficace il colloquio», spiega Pellegrini. «Una ricerca da cui è nata una collaborazione finalizzata alla formazione di operatori di call center sulla consapevolezza e l'uso della voce in contesti di aiuto».

Non sempre, infatti, chi manifesta sinceramente empatia riesce a comunicarlo: «L'empatia può manifestarsi rispecchiando le caratteristiche della voce della persona con cui si sta parlando», spiega Biassoni. «Per esempio, se si parla con una persona triste si può scegliere di adottare un tono e un volume bassi, che riecheggiano le modalità usate dall'interlocutore per esprimere la propria tristezza». Si tratta di un processo in gran parte inconsapevole, «anche se una persona preparata può arrivare a farlo deliberatamente per avvicinare l'interlocutore – osserva Ciceri – acquisendo strumenti che aiutano a migliorare una relazione difficile».

Ma non è solo la voce a comunicare. Il silenzio, lo ricorda Zatti, ha un suo significato, così come i suoni che emettiamo, per esempio, durante una conversazione telefonica, per far capire la nostra partecipazione. «Recentemente abbiamo iniziato a studiare le caratteristiche acustiche dei respiri – conclude Pellegrini – investigandone la valenza emotiva e comunicativa, aspetti che potrebbero rivelarsi preziosi nella relazione con persone con ridotte capacità comunicative». La nostra voce, insomma, parla di noi. Anche quando noi non possiamo o non vogliamo farlo. ■

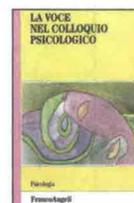
IN PIÙ



MAGNANI S., *Vivere di voce. L'arte della manutenzione della voce per chi parla recita e canta*, Franco Angeli, 2010. Un manuale rivolto a chi «vive di voce» per capire come usare correttamente questo strumento prezioso e conservarlo in buona salute. Scoprendo come nasce la voce, come accorgersi quando si ammala e come proteggerla ogni giorno.



MAGNANI S. e FUSSI F., *Ascoltare la voce. Itinerario percettivo alla scoperta della qualità della voce*, Franco Angeli, 2008. Gli autori, medici specialisti in foniatria e otorinolaringoiatria, propongono un dialogo tra chi cura la voce e chi ne fa strumento di ricerca espressiva o di lavoro. Per proporre un vocabolario condiviso che permetta di valutare in modo oggettivo una materia così sfuggente.



ZATTI A., *La Voce nel colloquio psicologico*, Franco Angeli, 2003. Psicologia e psicoanalisi sono discipline della voce, nel senso più stretto del termine: partendo da questa considerazione l'autore propone un excursus storico sull'importanza della voce come strumento di cura.