

Simona Risitano

## LA COMUNICAZIONE UMANA

«L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio, hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri a loro volta non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro».<sup>1</sup> Con queste parole si esprime Paul Watzlawick quando enuncia l'assioma fondamentale della pragmatica della comunicazione umana, ovvero il famoso principio per cui *non si può non comunicare*.

L'assenza di un segnale volontario, infatti, non significa che la comunicazione sia del tutto assente. Tutti gli esseri umani comunicano tramite le parole, il tono di voce, i movimenti del corpo, l'espressione del viso, lo sguardo, addirittura tramite il modo di vestire, ovvero attraverso tutti quegli elementi che vengono classificati come strumenti di significazione e segnalazione non verbale, così definiti perché in "opposizione" al linguaggio verbale – alla parola – mediante il quale generalmente ci esprimiamo.

Si comunica per trasmettere qualcosa e, affinché questo processo possa dirsi riuscito, è necessario che il nostro interlocutore abbia compreso il nostro messaggio,

---

<sup>1</sup> Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*. Traduzione di Massimo Ferretti. Casa Editrice Astrolabio-Ubaldini, Roma 1971, pag. 41.

processo che dipende dalle capacità e dalla responsabilità di entrambi gli attori del processo comunicativo.

Comunicare però non significa semplicemente trasmettere un messaggio: alla base di ogni processo comunicativo esistono ed insistono, infatti, tre concetti fondamentali, quali capire, trasmettere e mettersi in relazione. La comunicazione umana è, invero, troppo ricca di elementi soggettivi per essere analizzata e compresa come semplice trasmissione di informazioni.

Quando trasmettiamo un messaggio, comunichiamo un'emozione, un'idea o un sentimento, oltre a tentare di farci comprendere, cerchiamo anche di influenzare il nostro interlocutore, di ottenere una reazione. La comunicazione, infatti, «rende possibile l'azione sull'altro all'interno di una situazione definita»<sup>2</sup> consentendo agli attori sociali di modificare le condizioni di partenza in base ai loro scopi comunicativi. A tal fine è necessario farsi capire correttamente e saper ascoltare, ovvero bisogna sapersi mettere in relazione con gli altri. È proprio la relazione la dimensione principale entro cui si concretizzano i nostri atti comunicativi: sin dalla nascita siamo, infatti, immersi in un fitto universo di rapporti con gli altri e siamo coinvolti, spesso in modo inconsapevole, in un complesso processo di acquisizione delle regole della comunicazione.

---

<sup>2</sup> Anzieu D. e Martin J., *La dynamique des groupes restreintes*. PUF, Paris, citato in Carlo Galimberti, *Dalla comunicazione alla conversazione. Percorsi di studio dell'interazione comunicativa*, articolo pubblicato sulla rivista «Ricerche di psicologia», Milano, 1, 1994, pp. 113-152.

Questo processo di apprendimento può venire, ingenuamente ed in parte erroneamente, identificato esclusivamente con l'acquisizione del linguaggio.

In realtà anche per ciò che riguarda i sistemi di comunicazione non verbale può darsi un procedimento analogo, senza che ciò tolga spontaneità ai nostri messaggi: al contrario essere a conoscenza dei meccanismi che regolano tali sistemi aggiunge consapevolezza e, di conseguenza, maggiore capacità gestionale alle nostre interazioni, cioè alle nostre relazioni.

La pragmatica, la scienza che si occupa degli effetti comportamentali della comunicazione umana, diviene allora la cornice teorica entro cui meglio si inserisce una qualsiasi disquisizione sulla comunicazione verbale e non verbale ed estende la sua analisi, oltre che alle azioni del comportamento personale, anche ai segni di comunicazione inerenti al contesto<sup>3</sup> in cui hanno luogo i nostri scambi comunicativi.

Pertanto, la pragmatica deve essere considerata uno strumento prezioso di riduzione «delle distorsioni di ordine cognitivo, linguistico e psicosociale»<sup>4</sup> proprie di tutti i processi di comunicazione, ovvero di relazione.

«Vivere è comunicare: senza comunicazione non sarebbe possibile la vita, di nessun genere, né vegetale, né animale, né socioculturale... In una definizione elementare, la comunicazione è un interscambio di informazioni: dire, percepire,

---

<sup>3</sup> Un interessante *excursus* sull'introduzione e sulla rilevanza del concetto di *contesto* nell'ambito della ricerca sugli scambi comunicativi è fornito dal già citato articolo di Carlo Galimberti, *Dalla comunicazione alla conversazione. Percorsi di studio dell'interazione comunicativa* («Ricerche di psicologia», Milano, 1, 1994, pp. 113-152).

<sup>4</sup> Carlo Galimberti, *Dalla comunicazione alla conversazione. Percorsi di studio dell'interazione comunicativa*, cit. («Ricerche di psicologia», Milano, 1, 1994, pp. 113-152).

reagire. In questo senso tutto il mondo *dice* e tutto il mondo risponde. La comunicazione è un fatto universale e continuo, senza principio e senza confini»<sup>5</sup>.

Basterebbe soffermarsi almeno un po' su tutto ciò che circonda l'essere umano, per rendersi conto che ogni forma di vita, in modo particolare quella degli esseri viventi, vegetali o animali, è la risposta ad un flusso incessante di informazioni che ognuno di questi organismi riconosce, decodifica e mette in atto. Alla base della vita e dei suoi processi c'è un universo di messaggi e di risposte. L'essere umano rappresenta la forma più compiuta di una lunga evoluzione, ma esistono forme di vita inferiore che testimoniano come questo scambio di informazioni sia alla base dell'esistenza dell'intero universo: pensiamo alle fitte maglie di relazioni che intercorrono tra i vegetali e l'ambiente che li circonda, tra gli animali e il loro *habitat*. Ancor prima di trovarci di fronte ad un linguaggio compiuto, almeno nel senso in cui noi lo intendiamo ed utilizziamo, il mondo ci offre innumerevoli esempi di animali, quali uccelli, insetti, pesci, che comunicano tra di loro sulla base di un insieme di segni che permette loro di chiamarsi, di giocare, di trasmettersi informazioni essenziali per la propria sopravvivenza: sulla base di un codice comune, proprio come accade per noi esseri umani, questi animali comunicano tramite ciò che può definirsi, con tutta

---

<sup>5</sup> Giuseppe Colombero, *Dalle parole al dialogo. Aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*. Edizioni Paoline. Cinisello Balsamo (Milano), 1988<sup>3</sup>, pag. 34.

legittimità, linguaggio. «Il mondo della comunicazione è veramente vasto quanto l'universo: nulla è muto o isolato»<sup>6</sup>.

Anche l'uomo ha bisogno di vivere questi scambi con l'ambiente che lo circonda, in modo tale da afferrare gli innumerevoli messaggi che il mondo gli invia e che si offrono ai suoi occhi in maniera del tutto naturale, al fine di conoscerlo e servirsene per la propria sopravvivenza.

Tutto ciò che oggi circonda l'uomo, nasce proprio dalla sua capacità di conoscere l'universo che da sempre lo ha accolto e, con il passare del tempo, di padroneggiarlo con estrema sicurezza.

La mente umana è, infatti, deputata all'elaborazione di tutti quei dati che il nostro *habitat* ci fornisce: suoni, luci, costruzioni fisiche e simboliche, si adagiano sul fondo della nostra memoria e si sedimentano nell'esperienza per trasformarsi nella mappa spazio-temporale che ci permette di orientarci in questo "overload" di informazioni e di trarne allo stesso tempo quanti più vantaggi possibili.

Se la comunicazione, intesa come scambio di informazioni, è la base stessa della vita dell'uomo, questi è per natura un soggetto comunicante. La comunicazione va perciò intesa come «dimensione psicologica costitutiva del soggetto»<sup>7</sup>, e non come puro strumento o mezzo deputato alla sopravvivenza: se così non fosse, l'uomo nel corso della sua lunga evoluzione non sarebbe stato in grado di sviluppare le capacità

---

<sup>6</sup> Giuseppe Colombero, *Dalle parole al dialogo. Aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*, cit., pag. 35.

<sup>7</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*. Il Mulino, Bologna 2006, pag. 13.

che gli permettono di mettersi in relazione con gli altri, prima tra tutte quella linguistica, e di giungere alla costituzione di società materialmente e simbolicamente complesse, quali quelle attuali.

L'indagine scientifica sulla comunicazione umana è un'acquisizione piuttosto recente nelle scienze umane: i primi studi risalgono, infatti, alla fine degli anni quaranta. Nonostante ciò, quest'ambito disciplinare si è sviluppato notevolmente nell'ultimo cinquantennio, tanto da dare vita a diversi ambiti di ricerca<sup>8</sup>.

Proprio perché si tratta di un'attività che confina con categorie e fenomeni simili, è opportuno, ai fini analitici, fornire alcune chiarificazioni del concetto di comunicazione, tenendo presente che nei concreti processi di interazione con gli altri, queste stesse distinzioni si attenuano dando forma ad un processo unitario.

In modo particolare, è necessario distinguere il concetto di comunicazione da quelli del comportamento e dell'interazione.

Si può definire il comportamento come «qualsiasi azione motoria di un individuo, osservabile in qualche modo da un altro. Esso può avere luogo a qualsiasi titolo, sia per ragioni coscienti e volontarie, sia in maniera automatica e riflessa»<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Si possono orientativamente distinguere diversi approcci di studio: l'approccio matematico (comunicazione come trasmissione di informazioni), l'approccio semiotico (comunicazione come significazione e come segno), l'approccio pragmatico (comunicazione come interazione tra testo e contesto), l'approccio sociologico (comunicazione come prodotto della società), e l'approccio psicologico (comunicazione come relazione).

<sup>9</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 36.

Si tratta di una categoria estremamente vasta e teoricamente onnicomprensiva: da questo punto di vista una dichiarazione d'amore e l'estensione della gamba come risposta al colpo del martelletto sul ginocchio sono entrambe comportamenti.

Di conseguenza, comportamento e comunicazione costituiscono due categorie distinte, poiché ogni comunicazione è un comportamento, in quanto si esprime attraverso azioni manifeste; ma non ogni comportamento è una comunicazione, in quanto esistono numerose forme di comportamento che possono essere informative ma non comunicative.

Questa distinzione risulta necessaria: se infatti si fanno coincidere i due concetti, tutto diventa comunicazione (anche l'azione più accidentale e inconsapevole), e non si ha più alcuna possibilità di distinguere tra due ambiti analitici differenti.

Occorre, inoltre, distinguere tra informazione e comunicazione.

L'informazione «consiste nell'*acquisizione di conoscenze inferite in modo autonomo da parte di un soggetto, B, nei confronti di un altro, A, anche se quest'ultimo non è stato consapevole. È in gioco un processo di estrazione d'informazione che dipende soltanto dalle competenze di B*»<sup>10</sup>.

Di contro, affinché si possa parlare propriamente di comunicazione, occorre un'*intenzione comunicativa*, la quale deriva sempre dalla «combinazione simultanea

---

<sup>10</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 37.

di due intenzioni: l'intenzione di A di comunicare qualcosa a B; l'intenzione di A di fare in modo che il suo atto comunicativo sia riconosciuto in quanto tale da B»<sup>11</sup>.

In ragione del fatto che ogni scambio comunicativo implica la partecipazione di almeno due individui, è necessario specificare anche il concetto di interazione: «*essa è qualsiasi contatto (sia fisico che virtuale) che avviene fra due o più individui, anche in modo involontario, in grado di modificare lo stato preesistente delle cose tra di loro*»<sup>12</sup>. Da questo punto di vista, un urto casuale o un numero telefonico sbagliati sono entrambi atti interattivi, poiché chiamano in causa a qualche titolo due o più individui, indipendentemente dalla loro storia e dal loro grado precedente di conoscenza reciproca. La comunicazione, invece, richiede *uno scambio consapevole e riconosciuto come tale dai partecipanti*.

L'interazione costituisce una categoria mentale che include quella di comunicazione, in quanto ogni atto comunicativo implica un'interazione, ma non ogni interazione conduce necessariamente ad una comunicazione, intesa appunto come scambio consapevole tra due attori sociali.

In questa prospettiva la comunicazione, in quanto atto comunicativo, può essere definita come «*uno scambio interattivo osservabile fra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far*

---

<sup>11</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 37.

<sup>12</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 37.



*condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento»<sup>13</sup>.*

Tuttavia è opportuno rilevare che la comunicazione costituisce una categoria generale di fenomeni molto eterogenei tra loro: essa non presenta confini netti e ben delineati, perché è costituita da un aggregato di fenomeni e processi che variano per precisione, importanza, complessità, nonché per livello di coscienza.

Gesti e messaggi quasi automatici (come la risposta al telefono), o messaggi altamente simbolici e caratterizzati da grande consapevolezza (come riti religiosi), costituiscono, in maniera analoga, atti comunicativi.

Le caratteristiche principali della più importante e più antica attività umana possono essere, se pur brevemente, descritte nel modo che segue.

La comunicazione è, innanzitutto, *un'attività propriamente sociale*: si ha comunicazione solo all'interno di gruppi o comunità, poiché il gruppo rappresenta una condizione necessaria e un vincolo per la genesi, l'elaborazione e la conservazione di qualsiasi sistema di comunicazione. Quest'ultimo, a sua volta, influenza e modifica profondamente la vita del gruppo stesso. Socialità e comunicazione sono due dimensioni tra loro distinte ma, allo stesso tempo, interdipendenti: si evolvono in maniera congiunta attraverso un processo di continui rimandi. La comunicazione è, pertanto, alla base dell'interazione sociale e delle relazioni interpersonali: «la comunicazione d'una notizia o d'una emozione non è mai

---

<sup>13</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 37.

soltanto la trasmissione di un messaggio; essa suscita una reazione mentale ed emotiva nel ricevente che si concretizza in una risposta. La parola getta così *germi di aggregazione*; essa è legame, costruisce le comunità, fonda le tradizioni. Sta qui il suo intrinseco carattere di socialità»<sup>14</sup>.

Di conseguenza essa implica processi di partecipazione, in quanto presume la condivisione dei significati e dei sistemi di segnalazione, nonché l'accordo sulle regole che governano gli stessi scambi comunicativi. Fondandosi su processi più o meno lunghi e complessi di condivisione e negoziazione fra i soggetti comunicanti, la comunicazione possiede una matrice culturale e una natura convenzionale, poiché rappresenta gli esiti degli accordi e delle convenzioni culturalmente stabilite all'interno di una data comunità e, soprattutto, perché assume una funzione attiva nell'elaborazione e modifica delle medesime convenzioni sociali e culturali. La comunicazione, inoltre, è «un'attività eminentemente cognitiva. Essa è in stretta connessione con il pensiero e con i processi mentali superiori in quanto manifesta in maniera estensiva e pubblica le proprie idee (conoscenze, credenze, interessi, emozioni, ecc.) a qualcuno diverso da sé»<sup>15</sup>.

Pensiero e comunicazione si articolano così in modo reciproco: realtà pensabile e realtà comunicabile sono intimamente connesse. Per comunicare è necessario, infatti, che i soggetti siano capaci di rendere esplicito il proprio pensiero e la propria

---

<sup>14</sup> Giuseppe Colombero, *Dalle parole al dialogo. Aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*, cit., pag. 42.

<sup>15</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 37.

intenzione, nella consapevolezza di prendere parte a uno scambio comunicativo con qualcun altro.

Infine, bisogna ricordare che la comunicazione è *strettamente congiunta con l'azione*: comunicare è sempre fare qualcosa nei riguardi di qualcun altro da parte del soggetto comunicante. Ogni atto comunicativo genera, di per sé, degli effetti sulla sequenza degli scambi tra i partecipanti, all'interno di un processo di influenza reciproca. È opportuno sottolineare che, sotto questo profilo, «nessun atto comunicativo è mai neutro o indifferente, ma contribuisce a dare forma all'interazione in corso e così viene a definire un certo modello di relazione con l'interlocutore»<sup>16</sup>.

La comunicazione, quindi, non è separata dalla discomunicazione, cioè da quell'insieme di processi comunicativi particolari come la comunicazione ironica, quella seduttiva, quella menzognera, ecc. Si tratta di tutti quei casi in cui gli aspetti impliciti e indiretti della comunicazione prevalgono su quelli espliciti e diretti: emerge così uno scarto rilevante tra il *detto* e il *non detto*<sup>17</sup>. È un dire per non dire.

I fenomeni di discomunicazione sono, pertanto, caratterizzati da un'intenzione comunicativa di secondo livello, cioè da una metaintenzione, la quale comporta una

---

<sup>16</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 14.

<sup>17</sup> Questo fenomeno può essere approfondito ed esemplificato rifacendosi all'approccio pragmatico alla comunicazione che offre, tramite i contributi di Morris, Austin, Grice, Wilson e Sperber, validi modelli analitici circa l'interazione tra testo e contesto che studiano, tra le altre cose, anche la cosiddetta "implicatura" conversazionale, e cioè proprio lo scarto tra il detto e il non detto.

riflessione sull'atto comunicativo stesso, poiché il soggetto che la mette in essere ha la consapevolezza di *comunicare comunicando*.

La realizzazione di questa modalità intenzionale richiede l'intervento dell'*attenzione focalizzata assidua*, ossia una concentrazione continua delle risorse attentive sul compito da eseguire, poiché l'intenzione comunicativa non coincide con quella espressa dal significato letterale dell'enunciato, come nel caso di una battuta ironica o di un commento seduttivo, casi tipici dei fenomeni di discomunicazione. Prevala, dunque, in questi casi una condizione di opacità intenzionale, in quanto l'intenzione comunicativa del parlante risulta essere diversa da quella informativa. Questo processo conduce ad un messaggio segnatamente plurivoco, lasciando al destinatario la piena responsabilità di disambiguarlo e scegliere uno dei possibili percorsi di senso a disposizione. Ciò rappresenta un'opportunità per gli interlocutori, poiché aumenta il loro grado di libertà nell'interpretazione del messaggio e della situazione comunicativo/relazionale in corso: questo è il fondamento della cosiddetta *comunicazione intrigante*, ossia una dimensione peculiare della comunicazione umana, poiché introduce aspetti inattesi e salienti nella sequenza degli scambi comunicativi.

La comunicazione umana è caratterizzata da alcune funzioni di base, anche se è più corretto definirle metafunzioni, poiché ciascuna di esse racchiude al suo interno altre finalità più specifiche.

La *funzione proposizionale* riguarda l'elaborazione, l'organizzazione e la trasmissione delle conoscenze tra gli interlocutori. Si può parlare di funzione proposizionale poiché, in virtù delle capacità linguistiche degli attori sociali, le conoscenze non rimangono ad uno stato indeterminato e vago: esse sono selezionate, pianificate e veicolate, appunto, sotto forma di proposizioni. «Il pensiero elabora concetti idee, immagini, schemi mentali in formati disponibili per la comunicazione»<sup>18</sup>.

Questo processo chiama in causa la cosiddetta *conoscenza dichiarativa*, e cioè la totalità delle conoscenze disponibili nella memoria a lungo termine di un individuo. Essa può essere distinta in *conoscenza episodica* (che si riferisce alle conoscenze riguardanti episodi accaduti nel passato, rispetto ai quali sono rese note le coordinate spazio-temporali) e *conoscenza semantica* (la quale, invece, concerne le conoscenze generali in cui le coordinate spazio temporali non sono prese in considerazione).

E' proprio in virtù della *conoscenza dichiarativa* che è possibile parlare di *funzione referenziale* e di *funzione predicativa* della comunicazione umana.

La *funzione referenziale*, «relativa alla capacità del linguaggio di denotare oggetti – i referenti del discorso appunto – e le relazioni che tali oggetti intrattengono tra di loro e con la realtà in generale»<sup>19</sup>, permette ai parlanti di fornire ai propri interlocutori una rappresentazione adeguata della realtà in base alla loro esperienza.

---

<sup>18</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 38.

<sup>19</sup> Carlo Galimberti, *Dalla comunicazione alla conversazione. Percorsi di studio dell'interazione comunicativa*, cit. («Ricerche di psicologia», Milano, 1, 1994, pp. 113-152).

La funzione predicativa, similmente, permettendo di riconoscere proprietà e qualità agli oggetti presi in esame, consente di predicarne gli aspetti distintivi e generali.

Sottolineare la funzione proposizionale della comunicazione vuol dire, pertanto, accordare la massima rilevanza al linguaggio per la specie umana, proprio perché è tramite esso che possiamo organizzare e comunicare il nostro pensiero: il linguaggio fornisce ai nostri pensieri, ai nostri stati mentali, una forma comprensibile dagli altri, dal momento che condividiamo con i nostri interlocutori il medesimo codice linguistico. Ecco come si esprimeva, a tal proposito, nel lontano 1689, uno tra i più importanti pensatori della storia occidentale: « ...al di là dei suoni articolati, era inoltre necessario che l'uomo fosse capace di usare questi suoni come segni di concezioni interiori e di connotarli in modo che si presentassero come segni distintivi per le idee presenti nella nostra mente, così che per loro tramite queste idee divenissero note agli altri e i pensieri della mente umana potessero trasmettersi dall'uno all'altro»<sup>20</sup>.

I significati linguistici non sono, quindi, separabili dai concetti: tra pensiero e linguaggio esiste una stretta interdipendenza, in quanto la concettualizzazione, la significazione e la comunicazione s'intersecano reciprocamente. I concetti, infatti, sono traducibili in significati comunicabili e inoltre sono compatibili con le informazioni elaborate dai differenti sistemi di rappresentazione mentale (da quella percettiva a quella motoria, a quella linguistica ecc). Grazie a questo processo è

---

<sup>20</sup> John Locke, *Saggio sull'intelletto umano*, a cura di Vincenzo Cicero e Maria Grazia D'Amico, Bompiani, Milano 2004, pag. 743 (Libro III, cap. 1, par. 1).

perciò possibile parlare di ciò che si vede, di ciò che si sente o di ciò che si prova. Questo passaggio dai sensi al senso, cioè al significato, consente di tradurre in forme proposizionali qualsiasi tipo di esperienza ed è, come già detto, un processo esclusivo della specie umana.

Queste osservazioni conducono, necessariamente, a sottolineare alcune proprietà del linguaggio umano.

Ogni individuo, in quanto soggetto attivo di una comunità di parlanti, può facilmente constatare che il linguaggio gli consente di riferirsi, spazialmente e temporalmente, a tempi e luoghi diversi da quelli in cui nascono e si sviluppano gli enunciati. Egli sperimenta ogni giorno che il linguaggio permette la *possibilità di dislocazione*. Questa facoltà dipende intrinsecamente dalla *produttività*, cioè dalla possibilità di generare e comprendere un numero illimitato di significati che, a loro volta, possono generare e comprendere un numero infinito di enunciati. A tal fine è però necessario attenersi alla precisa struttura sintattica cui è soggetto ogni linguaggio, la quale prevede le regole a cui è necessario far riferimento, in maniera costante, per comporre gli enunciati che permettono agli individui di comunicare. Questa proprietà viene definita *sistematicità*.

Possibilità di dislocazione, produttività e sistematicità, dipendono da un'unica proprietà: la *composizionalità*. In quanto sistema di simboli, il linguaggio è, infatti, caratterizzato «dal fatto di essere costituito ricorsivamente grazie ad unità

componibili...Il contenuto semantico di un enunciato dipende sia dalla sua disposizione globale sia dal valore semantico delle sua unità costituenti»<sup>21</sup>.

Il significato costituisce, dunque, l'elemento chiave per comprendere gli aspetti proposizionali della comunicazione: i significati sono costrutti compatibili ed eterogenei e non realtà discrete, unitarie e immodificabili e, pertanto, si possono smontare nelle loro parti, ricomporre, ecc.

Un processo analogo si ha con le immagini mentali, le quali consistono in rappresentazioni intellettive idonee a "raffigurare" situazioni percettive anche in assenza di stimoli sensoriali. Esse sono strutture flessibili che ci consentono di cercare particolari, porre in essere forme di *zoom* mentale, fare rotazioni ed inversioni. Le immagini mentali sono state definite, in base ad un approccio analogico-computazionale, come configurazioni spaziali temporanee, operanti nella memoria di lavoro, generate da rappresentazioni simboliche più astratte presenti nella memoria a lungo termine<sup>22</sup>. È possibile, infatti, attivare aree cerebrali organizzate in modo topografico, facendo ricorso soltanto a immagini visive.

La funzione proposizionale della comunicazione umana è perciò strettamente interrelata alla capacità computazionale della mente umana, cioè alla disposizione

---

<sup>21</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 39.

<sup>22</sup> La memoria di lavoro coincide con tutte le informazioni tenute altamente attive, sulle quali si sta effettivamente lavorando e che sono destinate ad essere cancellate dopo pochi secondi: essa coincide con la memoria a breve termine. Differentemente dai processi inconsci che operano in parallelo, la memoria di lavoro procede serialmente con una capacità limitata e lavora attraverso manipolazioni di simboli, anche se si serve di dati subsimbolici prodotti dai processi paralleli. Sotto questo punto di vista diversi studiosi la fanno coincidere con la coscienza. Di contro, la memoria a lungo termine può essere definita come quella memoria, immagazzinata nel cervello, che ha una durata che può estendersi da qualche minuto a decenni.



generale della mente a procedere nei confronti della realtà con calcoli, a confrontare elementi, a cogliere differenze, a fare paragoni, a disporre gli oggetti e gli eventi in un sistema tendenzialmente esaustivo di categorie, ecc. Sono proprio questi i processi che stanno alla base della proposizionalità del pensiero, che a sua volta definisce il formato comunicabile di quanto ciascuno di noi ha in mente e presuppone, dunque, le forme proposizionali le quali assumono la struttura e la configurazione del linguaggio.

La computazionalità del pensiero e la proposizionalità del linguaggio ci permettono, inoltre, di procedere alle elaborazione delle informazioni e delle conoscenze non solo di natura concreta e tangibile ma anche astratte e intangibili. Ciò ha permesso, grazie all'impiego sistematico di simboli e di formule, lo sviluppo delle conoscenze scientifiche e tecnologiche in tutti gli ambiti dell'esistenza umana. L'astrazione dei processi mentali è sostenuta dall'astrazione dei linguaggi formali (come quelli previsti dalla matematica e dalla logica). La possibilità di disporre di tali linguaggi si trasforma, per l'essere umano, in un potente dispositivo cognitivo e logico per elaborare modelli sempre più avanzati e sofisticati, per gestire la complessità e approfondire la conoscenza della realtà nei suoi vari aspetti.

Pertanto, è corretto sostenere che il linguaggio non solo consente l'elaborazione delle conoscenze, ma determina anche il «processo di incremento progressivo e di arricchimento cumulativo delle stesse attraverso forme di sedimentazione culturale,

di trasmissione e di partecipazione»<sup>23</sup>. La possibilità, e la capacità, di rendere comunicabili agli altri le proprie conoscenze costituisce la base che ha permesso il progresso scientifico e tecnologico di cui oggi siamo fruitori.

Va, infine, considerato che la proposizionalità della comunicazione attraverso il linguaggio è *specie-specifica*: essa è cioè esclusiva della razza umana, sebbene anche presso altre specie animali – soprattutto presso i primati non umani – siano state osservate forme di manipolazione simbolica e forme referenziali dei suoni.

Oltre a svolgere la funzione proposizionale, la comunicazione è destinata a realizzare una funzione non meno importante, cioè la *funzione relazionale*: il tessuto di relazioni in cui ognuno di noi è inserito, dalla nascita alla morte, è infatti costruito, alimentato, rinnovato e modificato in modo costante dalla comunicazione. Questa funzione non attiene solo al problema dell'espressione delle nostre emozioni e dei nostri stati interni, ma riguarda il fatto stesso di generare e definire le relazioni *nella e attraverso* la comunicazione.

Tutte le possibili fasi che i rapporti umani attraversano sono plasmate dai processi comunicativi cui gli individui danno forma.

Il modo in cui gli attori sociali danno avvio e sviluppano una relazione è, infatti, sorretto da diversi aspetti comunicativi: il silenzio, così come il commento ironico, il modo di gesticolare, il tono della voce, l'abilità nella conversazione o la capacità di

---

<sup>23</sup> Luigi Anolli, *Fondamenti di Psicologia della comunicazione*, cit., pag. 41.

ascoltare il proprio interlocutore, sono *gesti* che possono costituire importanti mosse nel processo di conoscenza e di attrazione dell'altro.

Anche al fine di mantenere e rinnovare la relazione, tutti gli individui devono ricorrere costantemente agli scambi comunicativi: una volta instaurata, una relazione non può infatti vivere nel vuoto, ma va sostenuta costantemente con segnali che confermino e rafforzino il tipo di relazione in atto tra due o più persone, indipendentemente da quale sia il genere di legame che le unisce.

Allo stesso modo, non è detto che un determinato tipo di relazione non possa modificarsi nel corso del tempo. In ogni ambito sociale - da quello familiare a quello lavorativo- in cui si sviluppa la vita di un individuo può, infatti, essere necessario modificare il sistema delle relazioni, per impedire o prevenire modi sterili di attività o per sanare manifestazioni patologiche di interazione: in tutti questi casi facciamo ricorso, pur se in maniera diversa, ad un'unica risorsa: la comunicazione. Ancora, si possono indicare precisi processi comunicativi (quali ad esempio i rituali di riconciliazione) che vengono utilizzati tutte le volte in cui vi è l'esigenza di ristabilire o restaurare una relazione che si è deteriorata nel tempo.

Di norma, anche l'estinzione di una relazione è regolata dalla comunicazione. In questi casi si assiste ad una progressiva riduzione o ad una interruzione repentina dei contatti, a una presa di distanza fisica, a una diminuzione degli aspetti affettivi. La separazione e la rottura di una relazione sono generalmente molto più difficili e impegnative di quanto non sia la loro costruzione: in questo caso, i processi

comunicativi svolgono una funzione fondamentale nel processo di mediazione per la separazione, poiché possono favorire un processo graduale di distanziamento reciproco<sup>24</sup>.

L'efficacia relazionale della comunicazione dipende dalla stretta connessione che esiste tra interazione e relazione: «la comunicazione, in quanto *fatto relazionale irriducibile*, viene ad essere considerata la forma primaria di riconoscimento tra gli uomini e il luogo di fondazione dell'intersoggettività in cui si esprime la reciprocità sottesa ad ogni relazione umana»<sup>25</sup>.

La sequenza regolare e continua del medesimo tipo di interazione, la quale consiste in uno scambio comportamentale direttamente osservabile tra i partecipanti, genera nel tempo prevedibilità e, come risultato, produce la formazione di un modello interattivo tra i partecipanti medesimi che viene, appunto, definito *relazione*: quest'ultima, può essere immaginata come un modello intangibile che costituisce il prodotto cumulativo della storia delle interazioni, in grado di generare e alimentare credenze, aspettative e vincoli sulle specifiche interazioni in corso o future. La relazione concerne il modo in cui sono percepite e alimentate le relazioni in essere.

Interazione e relazione sono in stretta connessione; le singole interazioni sono in grado di confermare e rafforzare, attenuare, modificare o smentire una certa

---

<sup>24</sup> È doveroso ricordare che l'efficacia relazionale della comunicazione è determinata, in maniera considerevole, dalla cosiddetta comunicazione non verbale. Il "gesto" parla, infatti, con immediatezza e trasferisce ai propri interlocutori ciò che, nel bene e nel male, spesso è difficile comunicare solo con l'ausilio del linguaggio verbale.

<sup>25</sup> Carlo Galimberti, *Dalla comunicazione alla conversazione. Percorsi di studio dell'interazione comunicativa*, cit. («Ricerche di psicologia», Milano, 1, 1994, pp. 113-152).

relazione. Vi è quindi la possibilità di un cambiamento relazionale entro una prospettiva di continuità. D'altra parte, la relazione suscita aspettative, genera credenze e previsioni, stabilisce regole e vincoli in grado di influenzare l'interazione in corso in una determinata direzione piuttosto che in un'altra.

Occorre sottolineare che la relazionalità della comunicazione, nel momento in cui genera e rinnova le relazioni, è alla base dell'intersoggettività dialogica nella negoziazione dei significati e nella condivisione di scopi. Questo aspetto, pur se molto forte e decisivo nella specie umana, non è specie-specifico, ma è condiviso – sia pure con modalità differenti – da altre specie animali.

Non meno importante è la *funzione espressiva* della comunicazione, intesa come modalità originale e inconsueta per manifestare pensieri, sentimenti, emozioni, stati d'animo, ecc.

La comunicazione è infatti alla base della creatività umana, in quanto ne permette appunto l'espressione, nelle sue diverse forme: pittorica, architettonica, musicale, poetica, ecc.

Sulla scorta delle osservazioni condotte sino ad ora, è possibile tratteggiare le tappe del percorso che conduce alla creatività comunicativa.

Protagonista di questo cammino è ancora una volta l'uomo, la cui sensibilità soggettiva incontra la manifestazione artistica: la creatività comunicativa si realizza, infatti, quando l'individuo rende pubblico in modo non convenzionale ciò che ha di

più recondito dentro di sé, trasformandolo in oggetto di comunicazione linguistica, iconica, sonora, ecc.

La comprensibilità di tali innovative forme di espressione, la possibilità da parte di altri soggetti di individuare in esse importanti e precisi percorsi di senso e di significato, da vita a momenti di partecipazione, intesa come risonanza cognitiva ed affettiva delle espressioni creative; grazie a questo processo di sintonia la comunicazione espressiva può generare un fenomeno unisono di condivisione e concordia delle menti.

La funzione espressiva della comunicazione, nella misura in cui consente di declinare in modo personale e soggettivo le molteplici e possibili traiettorie di senso e di significato nell'interazione con gli altri, attribuisce vivacità alla comunicazione e permette dunque di utilizzare in modo ottimale le risorse psicologiche e sociali a disposizione.

Da quanto esposto, si evince che la comunicazione umana costituisce un'attività universale e totale, nel senso che concerne tutti gli aspetti della nostra esistenza, da quelli intimi e personali a quelli pubblici e ufficiali. Per questa ragione essa è oggetto interdisciplinare di studio e le diverse discipline che se ne occupano hanno dato vita ad una propria prospettiva con cui esaminare e comprendere i fenomeni della comunicazione.

Dinanzi a tale eterogeneità e rilevanza, la ricerca scientifica sulla comunicazione è – come già rilevato – relativamente recente se confrontata con altri ambiti d'analisi

quali, ad esempio, lo studio della materia o degli organismi viventi. Tuttavia, i progressi scientifici acquisiti in riferimento ai fenomeni e processi comunicativi possono ritenersi rilevanti, sebbene non si possa ancora parlare di una teoria unificata sulla comunicazione – umana e animale – nel suo complesso.

*Elementi bibliografici*

Anolli Luigi, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2006.

Anolli Luigi, Ciceri Rita, *La voce delle emozioni. Verso una semiosi della comunicazione vocale non verbale delle emozioni*, Franco Angeli, Milano 2000.

Argyle Michael, *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*. Ed. Zanichelli, Bologna 2008<sup>2</sup>.

Ceccarelli F., *Sorriso e Riso*, Einaudi, Torino 1998.

Colombero G., *Dalle parole al dialogo. Aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*, Ed. Paoline, Cinisello Balsamo (Milano) 1988<sup>3</sup>.

Darwin Ch., *L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali*, Longanesi, Milano 1971.

Dilts R., Grinder J., Bandler R., Bandler L. C., DeLozier J., *Programmazione Neurolinguistica. Studio della struttura dell'esperienza soggettiva*, traduzione di Augusto Menzio, Astrolabio-Ubaldini, Roma 1982.

Galimberti C., *Dalla comunicazione alla conversazione. Percorsi di studio dell'interazione comunicativa*, articolo pubblicato sulla rivista «Ricerche di psicologia», Milano, 1, 1994, pp. 113-152.

Goffman E., *La vita quotidiana come rappresentazione*, traduzione di Margherita Ciacci, Il Mulino, Bologna 1969.

Halliday M., *Lingua parlata e lingua scritta*, La Nuova Italia, Firenze, 1992.

Locke J., *Saggio sull'intelletto umano*, a cura di Vincenzo Cicero e Maria Grazia D'Amico, Bompiani, Milano 2004, pag. 743 (Libro III, cap. 1, par. 1).

Maffei Claudio, *Le relazioni virtuose*, Falzea, Reggio Calabria 2005.

Morris D., *L'uomo e i suoi gesti. La comunicazione non verbale nelle specie umana*. Mondadori, Milano 1977.



Ricci Bitti P., (a cura di), *Comunicazione e gestualità*, Franco Angeli, Milano 1987.

Ricci Bitti P., *Comunicare senza parole*, G. Attili e R.B., Roma 1983.

Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D. D., *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, traduzione di Massimo Ferretti, Astrolabio-Ubaldini, Roma 1971.