

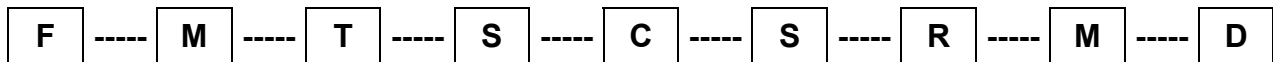
COMUNICAZIONE

Mod 04 OL

Alcuni modelli formali

Per comprendere e illustrare il concetto di comunicazione in quanto processo si può ricorrere a vari tipi di modelli formali di comunicazione.

Shannon e Weaver hanno fornito il modello elementare della trasmissione di un'informazione fra due apparecchi, dove una fonte F di informazioni invia ad un destinatario D un messaggio M, che viene trasformato da un trasmettitore T in un segnale S attraverso un canale C. I segnali S giungono ad un ricevitore R che li ritrasforma in M prima di raggiungere D.



La funzione del trasmettitore T è quella di codificare il messaggio M per convertirlo in segnale S, mentre il ricevitore R decodificherà i segnali S per ritrasformarli in M. È quindi implicita la presupposizione dell'esistenza di un codice comune al trasmettitore e al ricevitore perché la comunicazione possa avvenire.

Questo modello è stato ideato dagli autori per dar conto degli elementi essenziali del processo di comunicazione: così formulato esso identifica tali elementi nella comunicazione che avviene, per esempio, fra due apparecchiature elettriche, o meccaniche, ecc. Ma, di per sé, non sarebbe incongruo applicarlo in altri ambiti, per esempio in una comunicazione umana interpersonale, in cui un soggetto F desidera comunicare ad un altro D un proprio pensiero M. Egli lo formulerà verbalmente (messa in codice: in questo caso, una lingua naturale) e, mediante opportuni suoni vocali S emessi dall'apparecchio laringeo T attraverso l'aria C i suoni raggiungeranno l'apparecchio acustico R del destinatario D, che decodificherà l'immagine acustica S del messaggio, ricevendo il pensiero M di F.

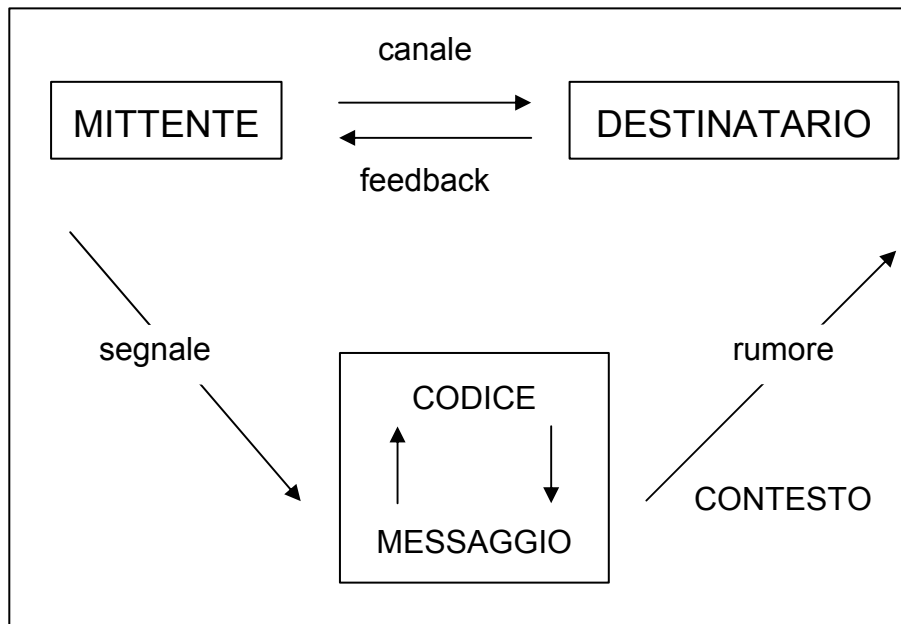
L'applicazione *tout court* di questo modello alla comunicazione umana comporterebbe tuttavia alcune difficoltà, relative al processo di trasformazione del pensiero preverbale nel pensiero verbalizzato, del messaggio, cioè, nel segnale. Questo processo di codificazione - come parallelamente quello di decodificazione dal segnale al messaggio ad opera del ricevente - è certamente un punto centrale per ogni forma di comunicazione: ma di per sé né il "trasmettitore" né il "ricevitore" di Shannon e Weaver sono concetti sufficientemente adeguati per descrivere un tale processo, difficilmente afferrabile e comunque non semplificabile nei termini proposti da questo modello.

Appare invece fondamentale la distinzione fra messaggio e segnale, distinzione che riesprime assai efficacemente il rapporto fra piano del contenuto e piano dell'espressione, fra significato e significante. Questa distinzione, con la sua duplice situazione a livello di emittente e a livello di ricevente rende conto fra l'altro della non necessaria coincidenza fra il messaggio codificato dall'emittente e il messaggio decodificato dal ricevente (fra pensie-

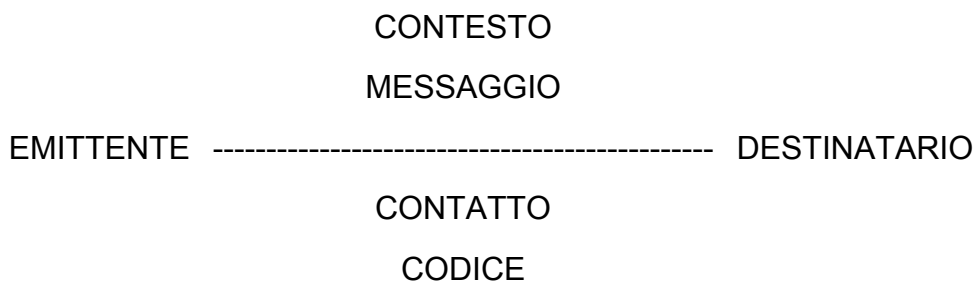
ro espresso dal locutore e pensiero compreso dall'uditore), e quindi dei casi in cui la comunicazione non avviene, o avviene parzialmente, o in modo errato.

Un modello di comunicazione assai interessante per le sue possibilità di dar conto dei diversi impieghi della comunicazione stessa è quello proposto da **Thomas A. Sebeok**.

Il modello di Sebeok tende ad evidenziare come l'intera comunicazione, così come i suoi elementi singoli, si svolga in un contesto dato, che racchiude quindi tutte le possibilità comunicative. È inoltre evidenziata l'inscindibilità di codice e messaggio, che quasi si fondono in un unico termine interattivo:



Più interessante e pertinente, ai nostri fini, è il modello di comunicazione proposto da **Roman Jakobson**. Secondo Jakobson la comunicazione può essere così rappresentata:

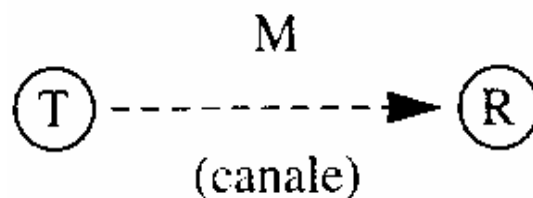


L'emittente invia un messaggio al destinatario. Il messaggio si riferisce ad un contesto (verbale o suscettibile di verbalizzazione), è espresso in un codice comune (almeno parzialmente) ad emittente e destinatario (rispettivamente, al codificatore e al decodificatore del messaggio), e avviene mediante un contatto, un canale fisico, cioè, che consenta la comunicazione stessa.

A ciascun elemento della comunicazione così descritta corrisponde secondo Jakobson una diversa funzione del linguaggio: *referenziale*, se riguarda il contesto, *emotiva*, se riguarda l'emittente, *conativa*, se riguarda il destinatario, *metalinguistica*, se riguarda il codice, *fatica*, se riguarda il contatto, *poetica*, se riguarda il messaggio.

È raro, naturalmente, che ciascuna funzione si presenti allo stato puro, mentre si ha nella maggior parte dei casi soltanto la prevalenza di una delle funzioni rispetto alle altre: ma gli aspetti di ciascuna funzione individuata da Jakobson mettono a fuoco in modo assai utile le corrispondenti categorie conoscitive attraverso le quali noi organizziamo e strutturiamo gli universi empirici del linguaggio.

Un'altro modello, che riguarda la comunicazione intesa soprattutto e specificatamente come **processo psicologico** è quello che evoca una grande distinzione-contrapposizione tra due grandi modalità di intendere lo "scambio di comunicazioni" tra gli esseri umani. Per tale distinzione, *informazione* non è necessariamente sinonimo di *comunicazione*. Vi è infatti una prima modalità di intendere il processo, riconducibile ad uno schema "concettuale" razionale-informativo, centrato sui contenuti, obiettivistico, rappresentabile nel suo nocciolo come segue:

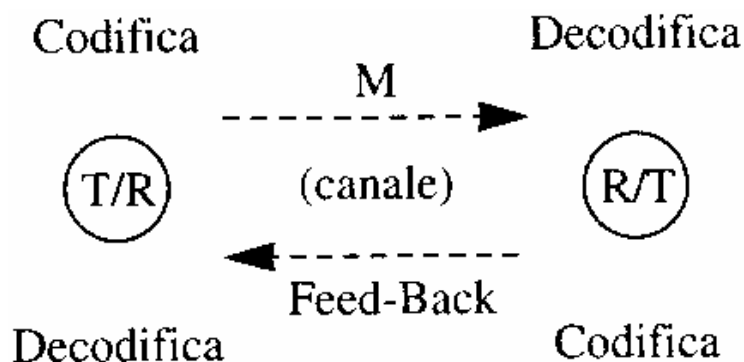


Per esso, comunicazione si ha quando una trasmittente T invia un messaggio nozionistico-cognitivo M ad una ricevente R, tramite un qualche canale.

Ad esso si possono ricondurre tutti i modelli concettualmente "razionalistici" del passaggio delle informazioni. In questo senso, per fare un esempio classico, in fisica "comunicazione" può anche solo significare:

- la trasmissione di un effetto da un posto ad un altro senza trasporto di materia;
- il processo attraverso il quale una energia fisica agisce su un recettore sensoriale.

Vi è poi una seconda modalità di intendere il processo, riconducibile ad uno schema "concettuale" affettivo-comunicativo, centrato sui processi, inter-soggettivistico, rappresentabile, nel suo nocciolo, come segue:



Per esso si ha "comunicazione" quando un trasmittente T invia tramite un qualche canale un messaggio M, formulato in base ai *propri* codici valoriali e normativi e al *proprio* sistema di credenze ed atteggiamenti, ad un ricevente R che decodifica il messaggio secondo i *propri* sistemi di valori e norme, di credenze e atteggiamenti. Ma R non si limita a questo: provvede infatti a sua volta, in continua alternanza di fasi, ad elaborare e trasmettere comunicazioni di ritorno (Feed-Back), formulate in base ai *propri* codici e ai *propri* sistemi di credenze e atteggiamenti, alla trasmittente T, che a sua volta le decodifica secondo i *propri* sistemi di valori, norme, credenze e atteggiamenti. In tal modo, R è anche T mentre T è anche R, in una continua circolarità delle funzioni, in un continuo scambio dei ruoli reciproci, in un mutuo influenzamento, al di là dei ruoli formali o apparenti.

A tale schema concettuale si possono ricondurre tutti i modelli "emozionalistici" della trasmissione di comunicazioni, modelli che inquadrano in tal modo anche il passaggio di informazioni, solo apparentemente meccanico. In questo senso, per fornire qualche esempio, nelle scienze umane "comunicazione" può significare:

- "rendere comune", "partecipare", "condividere";
- processo nel corso del quale sono trasmessi dei significati tra persone o gruppi;
- scambio di doni all'interno delle mura comuni, "*cum-moenia*", ma anche "*cum-munus*" (Fornari);
- alto grado di dipendenza dinamica tra due regioni personali, tale che i cambiamenti dell'una portano dei cambiamenti proporzionali nell'altra (Lewin).

La distinzione-contrapposizione tra le due grandi modalità di intendere lo scambio o passaggio di comunicazioni tra gli esseri umani può anche evocare la differenza tra denotati e connotati, convenzionalmente delineabile come segue:

- significato connotativo di un messaggio: tutta la parte riguardante l'appello ai bisogni, ai sentimenti, alle opinioni, agli atteggiamenti del ricevente (parte "affettiva");
- significato denotativo di un messaggio: tutta la parte afferente ai richiami che il messaggio fa a qualcosa di preciso, inoppugnabile e oggettivo (parte "razionale").

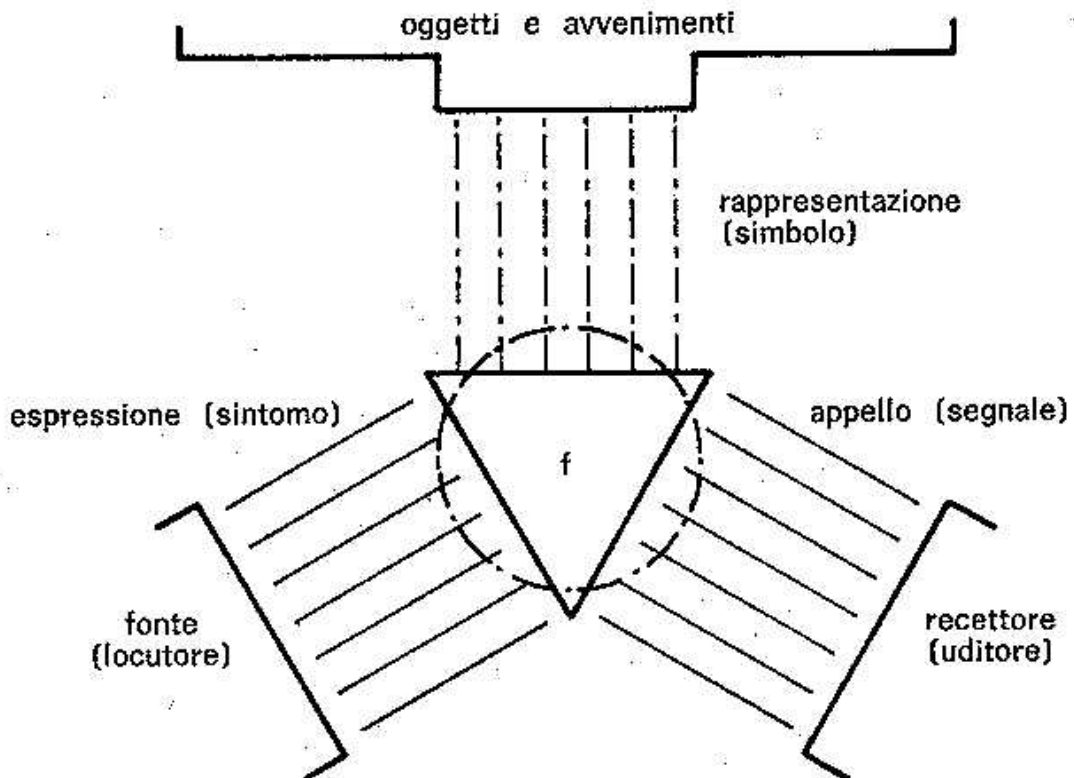
Quanto detto equivale anche a introdurre o tener comunque presenti in questa sede il tema della comunicazione a una o due vie, il tema del soggetto e dell'oggetto, il tema della passività e dell'attività del ricevente.

Un ultimo modello, che qui proponiamo, è ancora centrato sui processi psicologici in gioco e addirittura focalizza la sua attenzione sull'enunciazione (come processo) e non sull'enunciato (come contenuto), diversamente dai noti modelli della tripartizione del segno (significato, significante e referente): è l'*Organon-Modell* di Karl Bühler (1934).

Tale modello trae il suo nome dalla parola greca *organon*, che vuol dire "strumento", ed è ispirato all'idea che il linguaggio (o meglio il segno) è uno strumento. Bühler riprende l'antica nozione di segno come "qualcosa che sta al posto di un'altra cosa", ma si differenzia dalla definizione saussuriana del segno. Alla relazione significante/significato e al referente, riferibili all'enunciato, sostituisce una definizione che si riferisce *all'enunciazione*, che rimanda al *chi parla, a chi e di che cosa*. Questa precisazione a proposito dell'enunciazione spiega la scelta del modello di Bühler, tenendo presente che la psicologia comporta, non tanto asserti separati da persone, bensì una persona A, che parla di qualcosa (sintomo) ad una persona B, e viceversa, in una relazione di appello. Il collocarsi del segno all'interno di una relazione di enunciazione si rispecchia nello schema di Bühler.

Egli fa questo esempio: A sente il rumore della pioggia e dice a B: "piove". Udendo queste parole B guarda fuori dalla finestra.

È dunque presente, già in questo modello semplificato, il riferimento ad un soggetto che parla ad un altro soggetto di qualche cosa. Il segno esce dunque dai limiti dell'enunciato per entrare nell'enunciazione. L'aspetto più attraente della tripartizione che viene qui proposta è dato dal fatto che il sintomo (espressione) ha pari dignità semiologica del simbolo (rappresentazione). In questo schema il cerchio tratteggiato è il fenomeno. Il fenomeno si salda a tre caratteristiche relazioni che ne fanno un segno. Queste tre caratteristiche sono rappresentate dal triangolo.



Ciascuno dei lati del triangolo corrisponde ad una relazione caratteristica. In quanto si riferisce a segni di oggetti o di avvenimenti, il fenomeno F è un *simbolo*; in quanto ha un legame con un locutore di cui esprime lo stato interiore, il fenomeno F è un *sintomo*; in quanto diventa un appello per un uditore, di cui evoca il comportamento, il fenomeno F è un *segnale*.

Le funzioni del linguaggio per Bühler sono la *rappresentazione* (simbolo), l'*espressione* (sintomo) e l'*appello* (segnale). Questa tripartizione funzionale del segno proposta da Bühler mi sembra fondamentale per una corretta descrizione delle tre funzioni che il linguaggio assolve in una prospettiva psicologica.

Se infatti A (padre) sente il bambino piangere e dice la parola "piange" a B (madre), la parola "piange" ha un aspetto di simbolo (referenziale al pianto del bambino come stato del mondo), di sintomo (inferenza di uno stato di sofferenza interno al bambino) e di segnale (in quanto evoca in B "madre" un appello di aiuto al bambino). Così se il signor Rossi va dal terapeuta e dice "ho paura di prendere l'ascensore", questa frase ha un aspetto simbolico (in senso referenziale a qualcosa che capita al signor Rossi), un aspetto di sintomo (dal quale il terapeuta inferisce una struttura significativa inconscia) e un aspetto di segnale (nel senso di un appello in funzione di richiesta di cura).

Per Bühler, quando noi sentiamo una persona parlare possiamo capirla perché i feno-

meni ai quali essa si riferisce possono essere:

- 1) il riferimento al mondo esterno ("fuori piove");
- 2) il riferimento al mondo interno del locatore (colui che parla si riferisce alle cose che sente dentro di sé);
- 3) il riferimento allo stato interno di chi ascolta, in quanto soggetto a cui è diretto un appello.

La definizione del linguaggio (o del segno) in base a queste tre funzioni, che sono:

- a) simboliche,
- b) sintomatiche,
- c) di segnale

ci offre la possibilità di unire intimamente il mondo della significazione e il mondo della comunicazione.

Mentre la tripartizione saussuriana del segno ci presenta il codice linguistico separato dalla comunicazione alla quale serve, per definirlo nell'autonomia interna al sistema, la tripartizione funzionale del segno di Bühler è immediatamente collegata alla funzione di enunciazione comunicativa del medesimo. Definendo il segno come "strumento" che serve a qualcuno per parlare di qualcosa a qualcun altro, Bühler ha separato la rappresentazione, come luogo del simbolo, dall'espressione, come luogo del sintomo, e dall'appello come luogo del segnale.

La comunicazione è animale

La forma più elementare di comunicazione, ma anche la più universale, è la comunicazione animale, presa a modello dalla stessa cibernetica per mostrare la differenza tra la *comprensione* della comunicazione e la *strumentazione* con cui si attua.

La comunicazione è sempre tra animali, sebbene non sia sempre diretta. Per esempio, non comunichiamo con i calcolatori, ma per mezzo di loro. Un segnale animale è un processo fisico eseguito e controllato da un animale, percepibile da altri animali e capace di alterare il loro comportamento; il messaggio portato da un segnale animale è una rappresentazione codificata di eventi del sistema nervoso centrale dell'individuo segnalante; il significato di un messaggio per un ricevente è il cambiamento nel suo sistema nervoso centrale causato dal segnale che porta il messaggio; un animale capisce un messaggio se gli eventi provocati nel suo sistema nervoso centrale dal segnale che lo provoca sono simili a quelli che sono avvenuti nell'animale che lo ha emesso; due animali comunicano se essi *comprendono* i messaggi dei segnali che si scambiano. Benché la comunicazione possa avere un valore, non è necessariamente *intenzionale*. Per esempio i segni scambiati da insetti sociali, essendo programmati geneticamente, non sono intenzionali anche se sono funzionali.

La psicologia animale definisce la comunicazione come la trasmissione di informazioni da un animale all'altro tramite segnali che sono il prodotto di una specifica selezione naturale. La comunicazione si è evoluta sia al servizio della riproduzione sessuale, come i segnali relativi alle condizioni di recettività sessuale nelle femmine o i comportamenti di corteggiamento, sia al servizio della delimitazione del territorio, come la designazione dei distretti attraverso il canto degli uccelli canori o la deposizione di escrementi come nei gatti o nei cani. Oltre che nell'ambito della stessa specie esistono tipi di comunicazione fra specie

differenti, in particolare tra predatore e preda, mentre nei primati che vivono in società si riscontrano forme di comunicazione attraverso espressioni facciali analoghe a quelle dell'uomo.

La comunicazione è sociale

Ogni comunicazione è un fatto sociale, sia che avvenga tra due o più individui sia che avvenga nel colloquio interiore di un individuo con se stesso. La ragione è dovuta al fatto che ogni segno è leggibile solo all'interno di un'esperienza comune o di un sistema basato su consuetudini culturali comuni. Per questo prevede oltre alla *sintassi* che studia i rapporti formali dei Segni fra loro senza riferimento al contenuto significativo, e oltre alla *semantica* che si riferisce alla relazione dei segni con ciò che designano, c'è una *pragmatica* che studia il rapporto dei segni con coloro che ne fanno uso in una determinata situazione. Questo rapporto presenta le forme più svariate. Ogni atto di comunicazione costituisce un rapporto sociale. Ciò lo si osserva in massimo grado nella lingua: ogni frase è assertiva, interrogativa, imperativa o ottativa: questo lo si marca nell'intonazione, nella scelta e nell'ordine delle parole. Si parla per informare il proprio ascoltatore, per chiedergli informazioni, per dargli un ordine, o per prenderlo come testimone di un desiderio.

Su questa base si distingue la *comunicazione*, caratterizzata dall'intenzione del mittente di rendere il ricevente consapevole di qualcosa, dal passaggio di *informazione* dove questa intenzione è assente mentre ciò che conta è il *valore* o il *significato* che il ricevente attribuisce al messaggio, per cui vale la pena di osservare che il significato del mittente include la nozione di intenzione, mentre il significato del ricevente coinvolge la nozione di valore o significanza. Alla base di entrambi, dell'intenzione del mittente e del conferimento di significato da parte del ricevente, c'è la nozione di scelta: da ciò dipende uno dei fondamentali principi della semantica: il principio della scelta, ossia la possibilità di selezione fra alternative. Questo principio si esprime di frequente così: il significato o la significatività implica scelta.

Approcci della psicologia al problema della comunicazione

A livello psicologico la comunicazione viene letta in modi anche molto diversi dai vari orientamenti scientifici ed approcci metodologici.

L'approccio psico-sociale è il più interessato al problema della comunicazione perché, come dice S. Moscovici, «l'oggetto centrale ed esclusivo della psicologia sociale dovrebbe essere tutto quello che si riferisce all'ideologia e alla comunicazione dal punto di vista della loro struttura, genesi e funzione».

A fare della comunicazione il fondamento dello sviluppo psicologico dell'individuo è S. E. Asch per il quale «il fattore psicologico decisivo del problema dei rapporti dell'uomo con la società, è la capacità dei singoli di comprendere e di reagire alle azioni e alle esperienze altrui. Questo fatto, che permette ai singoli di porsi in reciproco rapporto, diviene lo sfondo di ogni processo sociale e dei più decisivi cambiamenti che si verificano nella persona. Esso rende possibile l'introspezione nel singolo dei pensieri, delle emozioni e dei propositi degli altri, che estendono il suo mondo ben oltre ciò che un suo sforzo senza aiuto potrebbe raggiungere. Permette anche vasti rapporti di interdipendenza, condizione prima del suo sviluppo personale [...]. Viene così modificato l'ambiente psicologico di ognuno, perché vivere in società significa mettere in efficace rapporto l'esperienza pubblica con quella

privata. E ciò in modo irrevocabile, poiché una volta entrati nella società, noi entriamo in un cerchio di relazioni che non si possono disfare» (1952).

L'approccio sistemico utilizza modelli di tipo energetico e modelli di tipo relazionale con le relative categorie di funzione, relazione, retroazione, ridondanza e contesto, riferite al mondo della comunicazione ed elencate da P. Watzlawick et al. in questa sequenza assiomatica:

1. **Non si può non comunicare.**
2. **Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione.**
3. **La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.**
4. **Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico.**
5. **Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza.**

In particolare, l'assioma 1 sottolinea la natura intrinsecamente sociale, relazionale e comunicativa degli esseri umani: anche l'isolamento, il non voler interagire è una forma di comunicazione che viene recepita ed interpretata dagli altri in modo preciso.

Per quanto riguarda l'assioma 2, bisogna definire cosa si intende per "messaggio di contenuto" e "messaggio di relazione".

Il *messaggio di contenuto* si riferisce alle informazioni che gli interlocutori si scambiano circa l'oggetto della loro comunicazione intenzionale (utilizza il linguaggio verbale).

Il *messaggio di relazione* si riferisce, altresì, alle informazioni che gli interlocutori si scambiano sulle loro persone, che cosa uno è per l'altro e viceversa, come si vivono (utilizza il linguaggio non-verbale); il messaggio di relazione generalmente non è l'oggetto della comunicazione, ma ne costituisce lo sfondo, il livello processuale, lo scenario comportamentale-relazionale e influisce molto sul contenuto. I messaggi di relazione sono di tre tipi:

- di CONFERMA ("*per me tu vali*")
- di RIFIUTO ("*per me tu non vali*")
- di DISCONFERMA ("*per me tu non esisti*")

L'assioma 3, pone l'accento sulla natura circolare e relazionale della comunicazione. Quando si comunica si è, in ogni caso, inseriti in un circolo (virtuoso o vizioso) che afferra ad una logica *non* di tipo causale lineare, ma di tipo sistemico circolare-retroattivo (*feed-back*): ogni evento è insieme causa ed effetto di altri eventi ed è impossibile stabilirne l'origine.

L'assioma 4, invece, si riferisce alla fondamentale distinzione tra livello di comunicazione *verbale* e *non-verbale* (vedi oltre).

L'assioma 5, infine, riporta alla natura radicalmente pragmatica della comunicazione umana.

Tutti gli scambi di comunicazione si possono dividere in due categorie: le interazioni "simmetriche" e le interazioni "complementari".

La relazione simmetrica si fonda su modelli in cui un interlocutore rispecchia il comportamento dell'altro (uguaglianza, "minimizzazione della differenza").

La relazione complementare si fonda su modelli in cui un interlocutore completa il comportamento dell'altro (diversità, "massimizzazione della differenza"); questo tipo di interazione prevede due possibili, complementari, posizioni: quella *one-up* e quella *one-down*.

L'elemento che unifica questi assiomi, proposti in via sperimentale, non è la loro origine, ma la loro importanza *pragmatica*, che a sua volta si fonda non tanto su certe particolarità, quanto sulla possibilità di riferimenti interpersonali (anziché monodici) che offrono.

La lettura dei processi di comunicazione secondo questi assiomi consente di «metacomunicare», cioè di riconoscere le regole del gioco interagito dai soggetti, a prescindere da ogni considerazione sull'intenzionalità o sulla consapevolezza dei comunicanti.

In pratica un individuo non comunica: partecipa a una comunicazione o diventa parte di essa. Non si deve considerare la comunicazione, in quanto sistema, sulla base di un semplice modello di azione e reazione per quanto possa essere complesso e determinato. La comunicazione, in quanto sistema, va considerata dunque a livello transazionale.

La comunicazione non verbale

Apparentemente nell'uomo il sistema comunicativo più importante è quello verbale: è anzi questa una delle caratteristiche più salienti ed esclusive della nostra specie. Tale indiscutibile predominanza del sistema verbale ha tuttavia portato, specie in passato, molti Autori a trascurare la possibilità di altri sistemi comunicativi, o comunque a considerarli di importanza massima.

D'altra parte, ricerche relativamente recenti hanno richiamato l'attenzione sul ruolo dei meccanismi non verbali nella nostra specie, sottolineando come essi abbiano, seppure spesso a livello non pienamente cosciente, un'importanza determinante. Poiché questo interesse per la CNV ha dovuto e ancor oggi deve molto allo studio della comunicazione negli altri animali, è proprio da questo argomento che dovremo iniziare la nostra esposizione.

Lo studio della comunicazione costituisce indubbiamente uno dei punti centrali e più vitali del moderno studio del comportamento animale, soprattutto in vista del fatto che la comunicazione è uno degli aspetti fondamentali di qualsiasi tipo di comportamento "sociale".

Come si è visto in precedenza, la comunicazione non è costituita né dal segnale né dalla risposta, ma dalla *relazione* tra questi due elementi. Nel caso del comportamento animale, anche se un animale emette un segnale e l'altro apparentemente risponde a esso, non si può affermare che vi è stata comunicazione a meno che la probabilità della risposta emessa dal secondo animale non risulti modificata rispetto a ciò che era prevedibile in assenza del segnale.

Sappiamo ovviamente che nel caso dell'uomo la comunicazione si può verificare anche in assenza di una modificazione visibile da parte del recipiente (informazioni banali o momentaneamente inutili possono essere registrate mentalmente senza tuttavia essere immediatamente utilizzate in un'azione), ma nel caso del comportamento animale non è invece possibile utilizzare altro criterio che quello dell'emissione di una risposta da parte del recipiente. D'altro canto, anche nel comportamento animale esistono azioni che alterano la probabilità di emissione di una risposta ma non costituiscono tuttavia una vera e propria comunicazione.

Gli animali (uomo compreso), per comunicare, utilizzano un gran numero di **canali sensoriali differenti**.

Il canale forse più studiato e che ha probabilmente maggiore importanza nei vertebrati è quello **visivo**: la comunicazione visiva è spesso caratterizzata da esibizioni stereotipate (*display*), che possono generalmente essere percepite a distanza relativamente elevata. Nella comunicazione visiva possono essere distinte varie sottocategorie, come:

- a) l'aspetto corporeo, che può servire a segnalare la specie, lo stato di *arousal* sessuale, le emozioni, l'aggressività, l'eccitazione (in questa categoria vengono comprese anche le variazioni di colore della cute che possono segnalare emozioni o aggressività);
- b) i comportamenti spaziali, variabili tra specie e specie e in funzione della situazione ambientale, che possono contribuire a segnalare le distanze interindividuali e il territorio;
- c) le espressioni facciali, di grande importanza in particolare nei Primati, in cui si ha un'espressività estremamente sviluppata
- d) la direzione dello sguardo e le sue caratteristiche, che riflettono l'atteggiamento generale dell'animale divengono segnali sociali di notevole importanza: ad esempio in molte specie uno sguardo diretto e fisso negli occhi di un altro animale può essere un segnale di minaccia;
- e) gesticolazioni, che possono avere significato di minaccia, di rappacificazione, di invito, ecc. È interessante notare come spesso negli scimpanzé siano presenti gesticolazioni assai simili a quelle umane;
- f) postura: come venne già notato da Darwin (1872), il modo in cui l'animale si muove e le sue differenti posture possono riflettere il suo stato emotivo o sociale.

Un secondo canale di grande importanza è quello **vocale**, che ha il vantaggio di poter essere ricevuto a notevole distanza senza comunicare necessariamente la posizione dell'individuo che lo emette. In questa categoria rientrano molti segnali di allarme, ma anche molte vocalizzazioni di corteggiamento. Ovviamente, gli animali più noti per le loro vocalizzazioni sono gli uccelli, in alcuni dei quali esse hanno un notevolissimo grado di sofisticazione, ma questo canale è ampiamente utilizzato anche dai Primati, in particolare dagli scimpanzé, che hanno un repertorio vocale abbastanza esteso.

Il terzo canale, quello **tattile**, che nella nostra specie è spesso inibito, almeno nelle culture occidentali, ha anche grande diffusione negli animali. Esso permette ovviamente solo lo scambio di messaggi a brevissima distanza, ma ha notevole valore nelle interazioni sociali più intime, legate al riconoscimento individuale. Ad esempio si potrà trattare delle pulizie sociali reciproche, di segnali di presentazione sessuale e in generale del contatto fisico come segnale affettivo o di rappacificazione.

Il quarto canale, quello **olfattivo-gustativo**, è pure assai inibito nelle società occidentali, ma ha estrema importanza negli animali. Esso permette una grande varietà di segnali, che presentano inoltre una caratteristica persistenza nel tempo (l'escreto di determinate ghiandole può persistere a lungo nell'ambiente) e una tendenza alla diffusione. Tra i segnali chimici più frequentemente usati, ve ne sono di corteggiamento, di territorio, di allarme, di disponibilità sessuale, di aggressività, ecc.

Esistono poi anche altri canali, probabilmente non utilizzati dall'uomo, ma presenti in un numero limitato di specie animali: ad esempio vi sono alcuni pesci che possono comunicare attraverso modificazioni del campo elettrico.

Per mezzo di tutti questi segnali e delle loro combinazioni, gli animali possono, naturalmente in modo e misura differenti da specie a specie, comunicare una grande varietà di

messaggi, il cui studio è di estrema importanza per la comprensione delle modalità comunicative della nostra specie. In alcuni casi, è stato inoltre possibile insegnare sperimentalmente a degli scimpanzé a utilizzare vari tipi di "linguaggio" umano, ad esempio il linguaggio gestuale utilizzato dai sordomuti.

Comunque, nonostante i risultati veramente strabilianti di alcuni studi, è evidente la necessità di tracciare una linea di divisione tra l'uomo e gli altri organismi per quanto concerne le capacità di comunicazione: non vi possono essere dubbi che il linguaggio umano, nelle sue diverse forme, superi nettamente come complessità e flessibilità quello di qualsiasi altra specie.

Origini della cnv nell'uomo

Una risposta almeno parziale all'interrogativo di quali siano le origini della CNV nell'uomo può essere tratta da quanto abbiamo detto più sopra riguardo alla filogenesi di alcuni comportamenti non verbali, ma il problema rimane tuttavia aperto. Nel caso degli animali, i meccanismi comunicativi possono essere in larghissima parte ricondotti a fattori biologici, ma questa constatazione non può essere considerata sufficiente: è necessario cercare di chiarire i meccanismi evolutivi che hanno portato allo sviluppo dei segnali sociali utilizzati dalle varie specie. Nel caso dell'uomo, il problema è ancora più complesso, dato che elementari considerazioni portano alla conclusione che nella nostra specie la maggior parte dei processi comunicativi è appresa o comunque ampiamente modificata dall'apprendimento.

Resta tuttavia da chiarire quanta parte esattamente del comportamento comunicativo umano, verbale o non verbale, sia biologicamente determinata e quanta sia invece attribuibile a fattori di apprendimento, e inoltre è ancora relativamente oscuro quali siano i tipi di apprendimento che entrano in gioco nella sua acquisizione; questo problema è particolarmente avvertibile nel caso della CNV, data la relativa carenza di ricerche affidabili. In base ai pochi dati disponibili sembra che un insegnamento esplicito e cosciente della CNV sia relativamente raro, mentre un ruolo importante sarebbe svolto da fenomeni imitativi; una spiegazione in termini di imitazione può tuttavia essere difficile da sostenere, in particolare quando si tratti di usi complessi della CNV, come ad esempio l'elaborazione dei segnali non verbali che regolano il flusso del discorso tra due o più persone.

Un contributo importante alla soluzione di questo problema può venire dallo studio di culture differenti: le ricerche transculturali sinora condotte indicano che, sebbene vi possano essere alcune variazioni, alcuni aspetti della CNV (come ad esempio quelli legati all'espressione facciale delle emozioni) sono comuni a tutte le culture umane, mentre altri aspetti (come ad esempio i gesti simbolici) hanno una variabilità interculturale assai maggiore.

Non si deve inoltre mai dimenticare che l'uomo possiede anche un linguaggio verbale assai sviluppato, che coesiste con la CNV, per cui quest'ultima non deve mai essere considerata separata da esso. Il linguaggio verbale è spesso accompagnato da una complessa serie di segnali non verbali che esemplificano, accentuano, sostengono il discorso verbale e ne regolano il flusso e la sincronizzazione. È a questo punto necessario affrontare direttamente il problema, che avevamo rimandato, della definizione della CNV.

Verso una definizione della comunicazione non verbale

Possiamo dire che la CNV comprende tutte le risposte umane che *non* possono essere descritte come parole espresse manifestamente (oralmente o per iscritto).

Una classificazione abbastanza comprensiva dei fenomeni non verbali può essere basata, ad esempio, sui canali sensoriali interessati (acustico, visivo, olfattivo-gustativo e tattile).

Tra i comportamenti non verbali si possono indicare il contatto diretto, la postura, l'aspetto fisico, i movimenti mimici e gestuali, la direzione dello sguardo e le variabili paralinguistiche indicative dello stato emotivo, come il tono di voce, il ritmo del discorso e la sua accentuazione, i movimenti del corpo o comportamenti cinesici, espressioni facciali, caratteristiche fisiche, comportamenti oculari, comportamenti di contatto diretto, paralinguaggio, prossemica, artefatti e fattori ambientali; in più l'olfatto, la sensibilità cutanea alla temperatura e al contatto e l'uso di artefatti.

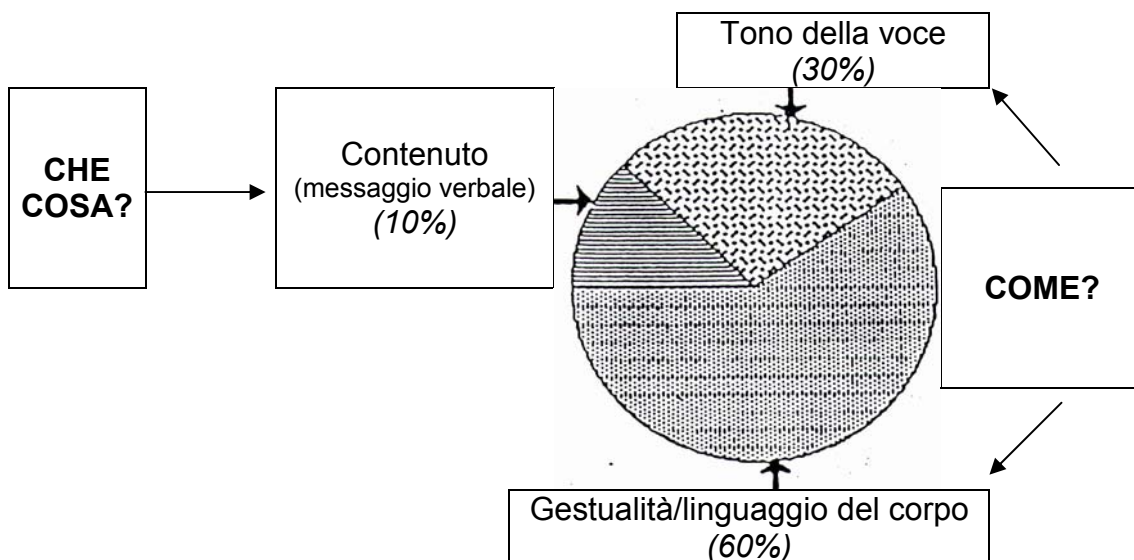
In genere, la maggior parte degli Autori hanno classificato i comportamenti non linguistici principalmente in termini di zona (la faccia, gli occhi) o di attività del corpo (i gesti, l'avvicinamento o l'allontanamento), cioè il "linguaggio delle azioni", il "linguaggio dei segnali" e "linguaggio degli oggetti".

I segnali non verbali hanno tre diversi livelli funzionali:

1. definiscono, condizionano e limitano il sistema: il tempo, il luogo, la situazione possono dare ai soggetti che interagiscono delle indicazioni su chi partecipa al sistema, su quali saranno le interazioni prevedibili e su quale è di conseguenza il contenuto più appropriato della comunicazione;
2. contribuiscono a regolare il sistema, indicando la gerarchia e la priorità tra gli interlocutori, segnalando il fluire e il ritmo delle interazioni, fornendo metacomunicazione e *feedback*;
3. comunicano il contenuto, a volte in modo più efficiente dei segnali linguistici, ma per lo più in modo complementare e ridondante rispetto al flusso verbale.

In generale, bisogna ricordare che **un'espressione comunicativa può includere o meno un comportamento verbale, ma che una componente non verbale è sempre presente.**

La figura seguente visualizza i risultati di alcune ricerche quantitative sul rapporto tra CV e CNV nell'equilibrio generale degli elementi della comunicazione umana: appare evidente che, **nella comunicazione, il "come" prevale sul "che cosa"**:



Quando l'atto verbale si verifica, l'atto non verbale può essere o no in accordo con esso, ma costituisce comunque un correlato necessario dell'evento comportamentale nel suo insieme. Ad esempio, una persona può comunicare il fatto che sta piovendo alzando il volto verso il cielo e stendendo le mani in avanti per sentire le gocce, sia che ciò sia o meno accompagnato dalla verbalizzazione "mi sembra che stia cominciando a piovere". Di conseguenza, in alcuni casi la CNV può sostituire quella verbale e comunque contribuisce alla sintassi in tutti i casi di comunicazione interpersonale.

I vari ruoli dei comportamenti non verbali nella comunicazione umana si possono definire in cinque funzioni generali specifiche del comportamento non verbale in rapporto alla comunicazione verbale. Di queste cinque funzioni, la più ovvia è forse la *ripetizione*, in cui il gesto ripete il significato della parola; i comportamenti non verbali possono tuttavia anche *contraddirsi* con quelli verbali, come nel caso di una lode verbale data con un tono di voce sarcastico, possono essere *complementari* a quelli verbali, come quando una lode è accompagnata da un sorriso, possono *accentuare* la verbalizzazione, ad esempio toccando affettuosamente l'interlocutore, e possono infine essere utilizzati per *regolare* le interazioni e le comunicazioni umane, in particolare per mezzo della mimica facciale, dei gesti e dello sguardo.

Le **funzioni della CNV** e i suoi rapporti con la comunicazione verbale possono, dunque, essere schematizzati nelle seguenti categorie:

- a) *Ripetizione*. La CNV può servire semplicemente a ripetere ciò che viene detto verbalmente. Ad esempio, se si spiega a una persona quale strada deve seguire per arrivare a un determinato luogo e contemporaneamente si indica con la mano la direzione da prendere, il segnale non verbale non fa che ripetere l'indicazione verbale.
- b) *Contraddizione*. Il messaggio non verbale può contraddire quello verbale. Ad esempio, l'affermare di non essere nervosi al momento di un colloquio importante può essere contraddetto dalla sudorazione delle mani o dal tremito degli arti. Molti ricercatori ritengono che, quando si ricevono messaggi verbali e non verbali in contraddizione tra loro, si tenda generalmente a dare maggiore affidamento a quelli non verbali; si ritiene infatti che i segnali non verbali siano più spontanei e più difficili da dissimulare o da fingere. In realtà, è probabilmente più corretto affermare che certi comportamenti non verbali sono più spontanei e più difficili da fingere e dissimulare di altri e che vi possono essere notevoli differenze individuali nella capacità di mentire non verbalmente. Nel caso di due segnali contraddittori, entrambi non verbali, in generale ci si fida maggiormente di quello che viene ritenuto più difficile da simulare. Questa maggiore fiducia nei segnali non verbali sembra essere il prodotto di un apprendimento culturale, dato che a volte i bambini si fidano meno dei segnali non verbali che di quelli verbali, quando vi sia una contraddizione tra di essi.
Alcune ricerche mettono invece in dubbio la teoria che in situazioni ambigue la fiducia maggiore venga attribuita ai segnali non verbali: si è notato infatti che la tendenza ad attribuire maggior peso agli stimoli verbali o a quelli non verbali sembra essere una caratteristica costante dell'individuo: certi soggetti davano costantemente maggior credito ai segnali verbali, altri a quelli non verbali. Ciò può essere determinato sia da esperienze precedenti che da fattori biologici, ad esempio dalla dominanza di un emisfero cerebrale.
- c) *Sostituzione*. Il comportamento non verbale può sostituire il messaggio verbale. Ad esempio, una persona depressa per una situazione di crisi può comunicare il proprio stato d'animo senza utilizzare alcuna vocalizzazione, ma semplicemente

per mezzo di segnali non verbali; oppure, in una situazione di corteggiamento, l'irrigidirsi di uno dei partner può segnalare all'altro l'inopportunità del suo comportamento senza che venga utilizzato alcun messaggio verbale.

- d) *Complementazione*. Il comportamento non verbale può modificare o integrare i messaggi verbali, ad esempio quando si parla con un superiore del proprio insuccesso. Analogamente, rientra in questa funzione della CNV il segnalare a un'altra persona il modificarsi dell'umore o dell'atteggiamento.
- e) *Accentuazione*. La CNV può accentuare parti del messaggio verbale analogamente a quanto la sottolineatura fa per quello scritto: i movimenti del capo e delle mani sono frequentemente utilizzati a questo scopo, sebbene naturalmente vi siano notevoli differenze sia culturali che individuali. In certi casi, l'accentuazione è invece tra due serie di segnali entrambi non verbali; ad esempio, Ekman (1971) ha notato che le emozioni vengono trasmesse soprattutto per mezzo delle espressioni facciali, ma che il livello di eccitazione viene invece segnalato in modo più affidabile dagli atteggiamenti del corpo.
- f) *Relazione e regolazione*. La CNV viene anche utilizzata per regolare il flusso comunicativo tra le persone che partecipano all'interazione. Un cenno del capo, un movimento degli occhi, un cambiamento di posizione o anche combinazioni di questi e altri segnali possono indicare a uno dei partecipanti all'interazione che può continuare a parlare, oppure di smettere perché l'altro partecipante vuole intervenire. In genere gli interlocutori si basano ampiamente, anche se inconsciamente, su tali *feedback* per verificare in che modo viene recepito ciò che stanno dicendo e per controllare se l'altra persona presta attenzione al discorso.

Modi di comunicazione non verbale

Movimenti del corpo, o comportamenti cinesici. Vengono generalmente compresi sotto questi termini le gesticolazioni, i movimenti del tronco, degli arti, delle mani, le espressioni della mimica facciale (in particolare il riso e il sorriso, i movimenti degli occhi, la direzione e la durata dello sguardo, la dilatazione pupillare) e la postura.

È possibile dividere i comportamenti cinesici nelle seguenti categorie:

- a) *Comportamenti emblematici*. Si tratta di azioni non verbali che posseggono una definizione o una "traduzione" verbale ben chiara; in genere il loro significato simbolico è perfettamente definito all'interno di una cultura (ad esempio, far le corna come gesto di scongiuro e molti gesti osceni, che hanno una caratteristica diffusione culturale). Azioni non verbali di questo tipo vengono spesso utilizzate quando il canale verbale è bloccato o inibito, ad esempio da tabù sociali o culturali; esse vengono generalmente usate con lo scopo esplicito e cosciente di comunicare un messaggio ben definito. Nella medesima categoria possono essere fatti rientrare anche il linguaggio gestuale utilizzato dai sordomuti o i gesti espressivi utilizzati da due persone troppo lontane per potersi sentire. Come abbiamo detto, gli atti comunicativi appartenenti a questa categoria sono quasi sempre coscienti.
- b) *Comportamenti illustrativi*. Si tratta, come abbiamo già visto, di azioni non verbali che sono direttamente correlate al linguaggio o che lo accompagnano direttamente e che servono a illustrare ciò che viene comunicato verbalmente. Si può quindi trattare dei movimenti che accentuano o sottolineano una parola o una frase, che indicano un oggetto presente o assente, che delineano un rapporto spaziale o anche emotivo, che raffigurano un'azione dell'organismo. Si tratta in genere di comportamenti coscienti, anche se spesso in misura minore rispetto ai comportamenti emblematici.

- c) *Display (o esibizioni) affettivi*. Si tratta semplicemente di configurazioni facciali che indicano gli stati affettivi; esse possono ripetere, sottolineare, ma anche contraddire le affermazioni verbali o addirittura non essere affatto correlate con esse. Possono non essere né coscienti né intenzionali, sebbene in genere lo siano.
- d) *Comportamenti di regolazione*. Siamo in questo caso di fronte ad azioni non verbali che sostengono e regolano l'alternarsi del discorso tra due o più persone. Esse segnalano a chi sta parlando di continuare, di ripetere, di chiarire il proprio pensiero, di essere più rapido, di essere meno pedante, di lasciar parlare un'altra persona, ecc. Consistono principalmente nei movimenti del capo e degli occhi. Probabilmente vi sono delle differenze culturali in senso lato, ma anche di classe sociale, nel loro uso: un uso inappropriato rispetto alle aspettative del recipiente può essere percepito in modo negativo, sebbene l'interlocutore non intendesse coscientemente trasmettere alcunché di spiacevole. Proprio per il fatto che si tratta di comportamenti generalmente non coscienti o ai limiti della coscienza, può essere molto difficile inibirli volontariamente. Tuttavia, sebbene la loro trasmissione sia per lo più autentica, si è perfettamente coscienti di segnali analoghi emessi dagli altri. Il movimento più comune di questa categoria è probabilmente il cenno di assenso col capo.
- e) *Comportamenti di adattamento*. Sono, fra tutti, i più difficili da definire e quelli su cui la teorizzazione è più rigogliosa. Vengono definiti comportamenti di adattamento perché si ritiene che essi si sviluppino durante l'infanzia come sforzi adattativi nel tentativo di soddisfare bisogni, eseguire azioni, controllare emozioni, sviluppare contatti sociali o eseguire un gran numero di altre funzioni. I comportamenti di questo tipo non sono realmente codificati: si tratta di frammenti molto variabili di comportamenti aggressivi, sessuali o intimi che spesso rivelano predilezioni, caratteristiche e idiosincrasie personali che possono essere completamente mascherate nelle interazioni verbali; la loro attenta osservazione e la loro interpretazione possono quindi essere di importanza fondamentale per rivelare la congruenza del messaggio verbale con la realtà. I movimenti delle gambe sono assai frequentemente riconducibili a questa categoria; essi possono rivelare residui mascherati di aggressività (ad esempio calci inibiti), di invito sessuale e di fuga. Molti dei movimenti controllati e incessanti delle mani e delle gambe, che vengono generalmente considerati genericamente indici di ansietà, sono in realtà dei residui di adattatori necessari a sfuggire alla situazione di interazione e possono indicare il reale atteggiamento nei confronti dell'interlocutore. Gli adattatori possono essere innescati dal comportamento verbale quando questo, o la situazione nel suo complesso, evoca stimoli associati alle condizioni presenti al momento dell'apprendimento della risposta di adattamento. In genere, chi li esegue è del tutto inconsapevole di tali comportamenti e la loro emissione volontaria è assai improbabile.

Per alcuni Autori, il comportamento cinesico comprende anche il *contatto diretto*, che per altri è invece una categoria a se stante. Comunque sia, l'interesse per tali comportamenti è indubbiamente notevole, sia nell'infanzia, in vista dell'estrema importanza che essi sembrano avere per lo sviluppo sociale e affettivo, sia nell'età adulta, come importanti indici del rapporto sociale. Tra i comportamenti di contatto diretto rivestono particolare importanza il colpire, il carezzare, il salutare e stringersi la mano nelle sue numerose varietà culturali, il tenere, il guidare i movimenti di un'altra persona, i baci affettivi o anche semplicemente di saluto diffusi in certe culture.

Caratteristiche fisiche. Si tratta di una categoria che comprende una serie di caratteristiche che in genere rimangono relativamente immutate nel periodo dell'interazione e che hanno in comune il fatto di essere importanti stimoli non verbali non legati ai movimen-

ti. Vi possono essere fatti rientrare l'aspetto generale del corpo, la sua maggiore o minore attrattività, l'altezza, il peso, la capigliatura, la barba, il colore della pelle, gli odori del corpo e dell'alito. Questi ultimi segnali sfuggono forse in parte alla regola della stabilità durante l'interazione a cui abbiamo accennato, dato che gli odori del corpo possono modificarsi ad esempio in seguito a variazioni dello stato emotivo; inoltre, i segnali olfattivi, la cui importanza è stata a lungo trascurata nella nostra cultura (sebbene in realtà il tentativo "culturale" di eliminarli con deodoranti e simili costituisca una dimostrazione della loro importanza) possono portare dei messaggi piuttosto complessi, ad esempio riguardo al riconoscimento individuale della madre nei bambini, o al riconoscimento sessuale o della fase del ciclo sessuale femminile.

Paralinguaggio. In breve, il termine paralinguaggio si riferisce al modo in cui un messaggio verbale viene emesso e non al suo significato e concerne quindi tutti gli stimoli vocali nonverbali che fanno corona al comune linguaggio verbale. Il paralinguaggio può essere diviso nelle seguenti componenti fondamentali:

- 1) *Qualità della voce*, come il tono e il suo controllo, il ritmo del discorso, il tempo, il controllo dell'articolazione, la risonanza, il controllo della glottide e delle labbra, che possono tutte modificare o arricchire il contenuto del messaggio verbale.
- 2) *Vocalizzazioni*, a loro volta divisibili in:
 - a) caratterizzatori vocali, come il ridere, piangere, sospirare, sbadigliare, ruttare, inghiottire, aspirare o espirare rumorosamente, tossire, schiarirsi la gola, singhiozzare, mugolare, tirar su col naso, russare, urlare, ecc.;
 - b) qualificatori vocali, come l'intensità della voce, l'altezza del tono e il modo strascicato o secco di emettere le parole;
 - c) segregati vocali, consistenti nelle interlocuzioni "uh-uh", "ah-ah", "mmmh", ecc. e loro varianti.

Prosemica. La prosemica viene generalmente considerata come lo studio dell'uso che l'uomo fa del suo spazio sociale e personale e della percezione che ne ha. Sotto questo nome si possono anche raccogliere le ricerche che spesso vengono definite ecologia dei piccoli gruppi, che si occupano del modo in cui le persone utilizzano i rapporti spaziali e rispondono a essi nelle situazioni di gruppo più o meno formali. Studi di questo tipo possono analizzare ad esempio l'importanza della disposizione in cui un gruppo si siede, della disposizione spaziale in rapporto alla leadership, del fluire della comunicazione da un individuo all'altro, ecc. Un altro punto importante per lo studioso del comportamento prosemico è costituito dall'influenza delle caratteristiche architettoniche sul modo di vita o sulla comunità. A un livello ancora più generale è stata anche prestata attenzione ai rapporti spaziali all'interno della folla e in situazioni di grande densità di popolazione. L'orientamento spaziale personale dell'individuo viene frequentemente studiato nel contesto della distanza tra gli interlocutori e del modo in cui essa varia in funzione dello stato coniugale, del sesso, del ruolo, dello stato sociale, dell'orientamento culturale e di altri fattori di questo genere. Analogamente a quanto avviene nello studio del comportamento animale, il termine *territorialismo* viene frequentemente utilizzato nello studio della prosemica a indicare la tendenza presente nella nostra specie a delimitare o difendere dei "territori" o spazi individuali, la cui invasione viene attivamente impedita agli estranei.

Artefatti. In questa categoria piuttosto ampia vengono inclusi tutti quegli oggetti la cui manipolazione o il cui contatto possono partecipare alla trasmissione di segnali non verbali. In essa possono quindi rientrare sia oggetti di per sé neutri, come ad esempio una matita che viene nervosamente battuta sul tavolo, sia oggetti il cui scopo precipuo è quello di

alterare in qualche modo le caratteristiche dell'organismo, come ad esempio profumi, abiti, rossetti, occhiali, parrucche, ciglia finte, ombretti, ciprie, ecc.

Fattori ambientali. In questa categoria poco definita vengono fatti rientrare tutti quegli elementi che influenzano la comunicazione umana, pur senza farne parte direttamente. Tra i fattori ambientali possiamo includere l'arredamento, lo stile architettonico, la decorazione delle pareti, gli odori, l'illuminazione, i colori, la temperatura, i rumori, la musica, ecc. presenti nel luogo in cui avviene l'interazione. Tutti questi fattori, pur non avendo ovviamente alcuna funzione esplicitamente comunicativa, possono in realtà influire in modo assai sensibile sulle interazioni che si verificano nel loro contesto. Variazioni nel numero, nel tipo e nella disposizione degli oggetti presenti nell'ambiente in cui si verifica l'interazione sociale possono avere una grandissima influenza sugli esiti del rapporto interpersonale. In questa stessa categoria è anche possibile includere quelle che potremmo definire "tracce delle azioni": il vedere mozziconi di sigaretta, pezzetti di carta stracciati, ecc., contribuisce ovviamente a dare un'impressione della persona con cui si svolge l'interazione e a determinare il comportamento nei suoi confronti.